



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE POSTGRADO

RESISTIENDO EN LOS INTERSTICIOS:

Historias de vida profesional de implementadoras de programas sociales en Chile

Tesis para optar al grado de Magíster en Trabajo Social

MYRIAM VÁSQUEZ LECAROS

Profesora Guía: Gianinna Muñoz Arce

Núcleo de Estudios Interdisciplinarios en Trabajo Social

Santiago de Chile, año 2022

RESUMEN

El estudio de la(s) resistencia(s) se ha centrado principalmente en aquellas manifestaciones vinculadas a los movimientos sociales, mientras que aquellos actos de resistencia que se realizan dentro del espacio laboral han sido menos abordados. Sin embargo, a propósito de la impronta del neoliberalismo, su discusión se ha revitalizado desde múltiples frentes. Bajo este marco, el objetivo general de la presente tesis es comprender qué elementos de la trayectoria de vida de las profesionales dan forma a los procesos de subjetivación y producción de prácticas de resistencia en su ejercicio profesional, esta última entendida como la posibilidad de desafiar el orden hegemónico en los procesos de intervención social. Mediante una metodología cualitativa y con aportes del enfoque biográfico, se construyeron historias de vida profesional a tres entrevistadas que implementan programas sociales en Chile. Entre los hallazgos, se advierte que dichos procesos se constituyen como espacios constreñidos, donde la condición de precariedad y la “lucha cotidiana” contra la institución y los preceptos neoliberales van a favorecer un tipo de subjetividad que responde ante la urgencia, a menudo con importantes implicancias y costes personales. Así, en un segundo nivel de análisis, se identificaron algunos de los procesos e hitos de sus trayectorias de vida que se vinculan a la forma en la que resisten en su ejercicio profesional, los cuales se enmarcan en los siguientes ámbitos: i) la relación con la familia y pares, ii) la formación en la educación escolar y universitaria, iii) experiencias de enfermedad y muerte y iv) sucesos socio-históricos.

PALABRAS CLAVES: resistencias profesionales, subjetivación profesional, enfoque biográfico.

AGRADECIMIENTOS

A las mujeres que protagonizan estas historias, por su enorme generosidad al compartir sus testimonios y participar de esta investigación.

A Miguel Veas, mi compañero de vida hace ya 11 años, por su amor y apoyo incondicional.

A Miguel Veas Vásquez, mi hijo de 6 años, que al momento de estar escribiendo estas palabras canta la canción que me compuso “para que terminara más rápido” cuyo coro versa: “estaré ahí en cada momento, aunque lleve todo el día, aunque lleve toda la noche, aunque lleve todo el día y la noche, siempre estaré ahí para levantarte el ánimo”.

A mis padres Edith Lecaros y José Vásquez y mis hermanos José, Alexis y Arnaldo, por respaldarme y alegrarse por cada paso que doy.

A la familia de mi esposo, en especial a María Inés Cabezas, por su apoyo y buenos deseos.

A Gianinna Muñoz, no sólo por guiar esta tesis y brindarme su apoyo constante, especialmente en momentos en los que mis ánimos decaían y mis dudas se acrecentaban, sino también por inspirarme en mi formación profesional. Cuando la conocí hace algunos años atrás en el curso de Fundamentos para la Intervención Social, fueron muchas las cosas que me hicieron clic, que gatillaron profundas reflexiones en mí, una de ellas fue justamente el tema que trata esta tesis.

A Taly Reininger, por su apoyo y cariño estos últimos años que hemos tenido la oportunidad de compartir y porque fue fundamental en la decisión de aventurarme en este magister.

A Gabriela Rubilar, por su generosidad al invitarme a sus clases sobre trayectorias y enfoque biográfico y su disposición por atender siempre mis dudas.

A mis amigas/os/es que han estado conmigo todo este tiempo, en especial a Christina Montenegro y su familia, quienes siempre me recibieron con los brazos abiertos en su casa y con quienes he pasado momentos tan especiales, también a Antonia Mayer y Francisca Flores que me he brindado su amistad y de quienes también he aprendido mucho. A Nacho Allende Allende y Nathaly Díaz Celis por las reuniones de trabajo, de apoyo y co-cuidado. Es en honor al cariño que les tengo que los pseudónimos escogidos para este trabajo llevan sus nombres.

ÍNDICE

I.INTRODUCCIÓN	1
II. ANTECEDENTES Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
RESISTENCIAS PROFESIONALES EN LOS ESTUDIOS DEL TRABAJO Y LA IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES	3
LA NOCIÓN DE RESISTENCIA PROFESIONAL EN LA PRODUCCIÓN ACADÉMICA RECIENTE	7
2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	9
2.3 ELEMENTOS TEÓRICO-CONCEPTUALES	13
SUBJETIVIDADES Y SUBJETIVACIÓN PROFESIONAL.....	13
RESISTENCIAS PROFESIONALES EN EL MARCO DE PROGRAMAS SOCIALES	17
ENFOQUE BIOGRÁFICO Y LA CONSTRUCCIÓN DE HISTORIAS DE VIDA PROFESIONAL.....	19
2.4 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	23
III. OBJETIVOS Y MARCO METODOLÓGICO	23
3.1 OBJETIVO GENERAL	23
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	23
3.3 METODOLOGÍA	24
3.3.1 TÉCNICA DE PRODUCCIÓN DE DATOS	25
3.3.2 CRITERIOS DE SELECCIÓN DE PARTICIPANTES	27
3.3.3 TÉCNICA DE ANÁLISIS	28
3.3.4 CONSIDERACIONES ÉTICAS	30
IV. ANÁLISIS Y RESULTADOS.....	31
1.FRANCISCA	31
1.2 HISTORIAS DE VIDA PROFESIONAL.....	34
NO ME QUEDO TRANQUILA, PORQUE NO ESTOY CONFORME CON LO NORMAL.....	34
EI SISTEMA ME ODI PORQUE SOY JODIDA	44
1.3 ANÁLISIS EN CLAVE TEMPORAL.....	52
2.ANTONIA.....	58
2.1 TRAYECTORIA PROFESIONAL DE ANTONIA	58
2.2 HISTORIA DE VIDA PROFESIONAL.....	60

SI QUIEREN SE SUMAN, SI NO, NO.....	60
3.1.2. ANÁLISIS EN CLAVE TEMPORAL	68
3.CHRISTINA	77
3.1 LA TRAYECTORIA PROFESIONAL DE CHRISTINA	77
3.2 HISTORIA DE VIDA PROFESIONAL.....	79
FALTA UNA CULTURA DE GARANTÍA DE DERECHOS.....	79
3.3 ANÁLISIS EN CLAVE TEMPORAL.....	85
V.I CONCLUSIONES	93
V.II BIBLIOGRAFÍA.....	97
ANEXO	106

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, no es posible pensar el neoliberalismo sólo como un modelo económico, pues sus efectos han impregnado los modos de pensamiento, incorporándose de forma natural a la manera en que interpretamos, vivimos y entendemos el mundo, buscando atraer toda la acción humana al dominio del mercado e instaurándose como una “ética en sí misma” capaz de actuar a escala global (Harvey, 2007). Sus impactos, particularmente en el campo de la intervención social, han sido ampliamente documentados en diversos países. En Europa, por ejemplo, ante el declive de los Estados de bienestar, el gerencialismo (*managerialism*) ha subyugado la intervención social del Estado, asegurando resolver una amplia gama de problemas sociales y económicos con un enfoque de negocios y con la tecnocratización de los procesos de intervención, panorama que no ha sido muy diferente en América Latina, pues el enfoque gerencialista está fuertemente inmiscuido en la lógica de las intervenciones sociales, principalmente debido a la influencia de organismos supranacionales como el Banco Mundial y sus políticas antipobreza y de desarrollo social (Muñoz, 2020a).

Bajo este marco, el neoliberalismo ha transformado profundamente el contexto institucional del trabajo social -y de los trabajadores de lo social más ampliamente- en diversos contextos y en diferentes niveles, esto no sólo mediante la introducción de enfoques gerenciales e implementación de métodos económico-empresariales, sino también a través de procesos de subcontratación y privatización (Attrash-Najjar y Strier, 2020), enfrentándose cada vez con mayor frecuencia a normativas, programas y políticas que desafían la capacidad de ejercer la profesión éticamente (Strier y Breshtling, 2016; Weinberg y Banks, 2019). A propósito de este debate, autores como Carey y Foster (2011), Strier y Bershtling (2016), Bay, (2019), Scheyett (2019), Weinberg y Banks (2019), Feldman (2022), en el ámbito internacional, Muñoz (2018, 2020a, 2020b, 2020c) y Ortega-Senet (2021), en el caso nacional, han relevado y desarrollado como concepto clave la noción de resistencia como forma de desafiar la racionalidad neoliberal.

Cabe señalar que las resistencias que tienen lugar en el trabajo han sido escasamente estudiadas (a diferencia de las manifestaciones vinculadas a los movimientos sociales) en el

contexto nacional y en la producción académica de habla hispana en general. ¹De este modo, el presente escrito busca contribuir a los estudios de resistencias profesionales, específicamente en la implementación de programas sociales, entendiendo que a pesar de que la intervención de lo social se ve permeada por la racionalidad imperante, este campo se encuentra en constante tensión con el ideal emancipatorio y de autonomía para reinventar la propia intervención social, constituyéndose como un espacio privilegiado para descentralizar y desnaturalizar prácticas cotidianas que refuerzan la opresión (Muñoz, 2015a). En este punto, la noción de resistencia profesional, se entiende como la posibilidad de desafiar el orden hegemónico a partir de la identificación de espacios de acción, márgenes de maniobra o de discreción profesional, para cambiar el rumbo de lo establecido en las intervenciones enraizadas en la lógica neoliberal (Muñoz, 2020a)

En consideración a lo planteado, la pregunta de investigación que guió la presente tesis fue la siguiente: ¿Qué elementos de la trayectoria de vida de las profesionales dan forma a los procesos de subjetivación y producción de prácticas de resistencia en su ejercicio profesional?, la cual resulta relevante, especialmente considerando la poca centralidad que ha tenido la dimensión biográfica en los estudios de resistencias profesionales. Para responder a ello, se construyeron historias de vida profesional a casos emblemáticos, lo que en el campo de las biografías ocupaciones nos permite abordar el proceso mediante el cual las personas se ubican en el mercado del trabajo en un tiempo histórico-social. En este sentido, incorporar esta dimensión, puede proporcionar una perspectiva más amplia y relacional para analizar cómo las trayectorias de las/los profesionales y los diversos aspectos político-institucionales y sociales, se entrelazan e influyen en la forma en que concebimos la intervención social, nuestra posición profesional y la posibilidad de resistir.

Por último, este escrito consta de las siguientes secciones. En los antecedentes, se aborda la forma en que ha sido concebida la noción de resistencia profesional en distintos periodos y se presentan trabajos de diversas/os autoras/es de los últimos cinco años. Seguido de ello, se presenta la formulación del problema. En la sección siguiente se dan a conocer los

¹ Esta tesis se enmarca en la tercera etapa del proyecto Fondecyt Regular N° 1201685, titulado: “Resistencias profesionales en la primera línea de implementación de programas sociales en Chile” (2020-2023) ANID

elementos teórico-conceptuales: i) subjetividades y subjetivación profesional, ii) resistencias profesionales en el marco de programas sociales y iii) enfoque biográfico y la construcción de historias de vida profesional. Luego, se detallan los objetivos de la tesis y la metodología a utilizar. Posteriormente, se presentan los análisis y resultados, los cuales están organizados por tres secciones que llevan el nombre de cada una de las entrevistadas Francisca, Antonia y Christina, cada sección considera: i) la trayectoria profesional, construida por la entrevistadora, ii) historias de vida profesional relato en primera persona y iii) análisis temporal. Finalmente, en las conclusiones se retoman los principales hallazgos respondiendo a los objetivos de la investigación y se mencionan tanto las limitaciones, como propuestas para próximos estudios en la materia.

II. ANTECEDENTES Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

2.1 ANTECEDENTES

RESISTENCIAS PROFESIONALES EN LOS ESTUDIOS DEL TRABAJO Y LA IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES

El estudio de la(s) resistencia(s) ha tenido un importante despliegue los últimos años, tanto en el ámbito internacional como nacional. Por mencionar algunos ejemplos, autores como Ishkanian y Glasius (2018), han analizado las preocupaciones, críticas y acciones que han realizado los activistas de Atenas, El Cairo y Londres con respecto a la incompatibilidad de las políticas neoliberales con la noción de democracia, escenario donde es posible resignificar las acciones llevadas a cabo en las manifestaciones como actos de resistencia política. Mientras que, en Chile, un ejemplo emblemático es el “estallido social” del 18 de octubre de 2019, que sostuvo un cuestionamiento integral al modelo de desarrollo económico y sus consecuencias, donde el discurso crítico y subversivo, con un abundante contenido político, se expandió trayendo consigo nociones de igualdad, justicia y dignidad, posicionando en el relato público la idea de lo colectivo como ejercicio de disputa simbólica (Olivares, 2020). Sin embargo, a pesar de que este fenómeno trasciende el mundo del trabajo, no puede entenderse sin hacer referencia a las formas de asociatividad y la lucha que los trabajadores han tenido en los últimos años contra las diversas formas de precarización

laboral (Stecher y Sisto, 2019), siendo relevante profundizar esta relación en los estudios de resistencia, pues ha sido comprendida, analizada y clasificada desde diversas perspectivas en distintos periodos históricos.

En este sentido, las primeras investigaciones sobre la noción de resistencia dentro de organizaciones se habían centrado principalmente en las respuestas colectivas, conscientes y organizadas de los trabajadores de género masculino (Thomas y Davies, 2005), mientras que, dentro de los propios análisis de la resistencia, se tendía a homogeneizar a estos colectivos como un universal sin género ante las distintas formas de control en las que se encontraban insertos, reduciendo de esta forma a los individuos a meros fenómenos empíricos, que estaban determinados tanto estructural como discursivamente hablando (Scarborough, 1998).

En relación con lo anterior, estos estudios se han basado esencialmente en una conceptualización de la resistencia como resultado de las relaciones dialécticas entre capital y trabajo, en donde la dinámica del poder y la resistencia se compone como una característica constitutiva de las relaciones de producción capitalistas (Mumby, et. al, 2017). No obstante, aquella visión del concepto no logra vislumbrar ni captar las complejidades y los matices de las resistencias a nivel individual, ni las motivaciones que estos profesionales poseen para querer resistir (Thomas y Davies, 2005).

Luego de ello, el interés por la resistencia se vio desplazado al análisis de las subjetividades, estimulado por la conceptualización de Foucault sobre el poder y el sujeto. De esta forma, en el lugar de trabajo moderno, las sofisticadas tecnologías disciplinarias operan para garantizar que los discursos de gestión colonicen las subjetividades de los trabajadores eliminando así su efectiva oposición. Sin embargo, algunos estudios de influencia foucaultiana fueron criticados por ser demasiado deterministas y totalizadores, centrándose en la subjetivación como sujeción. Desde esta concepción los trabajadores tienden a ser observados como “cuerpos dóciles”, meros productos de discursos, de las instituciones y de las relaciones de poder (Thompson y Ackroyd, 1995).

De este modo, y a pesar de la amplia brecha epistemológica que separa a los estudios neomarxistas y foucaultianos, parte importante de estos estudios han sido presa de un enfoque dualista del estudio del control y la resistencia. Influenciados por el análisis marxista clasista

de Braverman (1974) sobre las condiciones estructurales del capitalismo monopolista del siglo XX, y por la etnografía crítica de Burawoy (1979) sobre la experiencia subjetiva del trabajo en el punto de producción, o en la investigación crítica de inspiración foucaultiana, con la idea de que las fábricas son similares a las prisiones en las que los mecanismos disciplinarios operan en la organización moderna para producir empleados dóciles. Si bien ambas formas de análisis sitúan en un cierto nivel la resistencia de los trabajadores suele leerse como subsumida dentro de estos mecanismos de control y reproducción (Mumby, 2005).

En este punto, surge una bifurcación de enfoques en los estudios de este concepto, que como refieren Thomas y Davies (2005), abren paso a pensar otras formas de resistencia que no se estaban contemplando, como las más rutinarias e informales que a menudo son las menos visibles. De este modo, adquieren visibilidad aquellas resistencias que se manifestaban a nivel individual y cotidiano (micropolítica). Así, en trabajos como el de Santos Júnior (2018), se analizan diversas formas de negociación y regateo, las cuales, a pesar de no desafiar el sistema, actúan por medio de él, en sus márgenes. enfatizando que la noción de “prácticas” de resistencia no puede reducirse a actos concretos de sabotaje, desestimando las múltiples atribuciones de significados a los comportamientos en el contexto laboral. Indudablemente, no todas podrían entenderse como un intento de “transformación”, algunas de estas acciones podrían leerse como intentos por minimizar las formas de explotación en el trabajo, pero ello no la vuelve una arista poco relevante de explorar (Santos Júnior, 2018).

No obstante, junto con esta ampliación tanto del alcance como del nivel de la noción de resistencia, deviene también limitaciones dentro de estos estudios, en donde el análisis sigue centrándose en los actos y comportamientos manifestados, a la vez de que se presenta la resistencia desde un paradigma negativo, visto como una mera respuesta al poder represivo (McNay, 2000). En esta línea, se destaca el estudio de Mumby et al., (2017), en donde se proponen las “cuatro I” de la resistencia, aquello debido a esta misma disyuntiva de no comprender las resistencias como un “todo o nada”, sino que más bien, como un “proceso emergente que es a la vez medio y resultado de coyunturas discursivas, políticas y

económicas concretas”, en donde existen dimensiones complejas que se entrecruzan (p.7). De esta forma, el estudio de Mumby et al., (2017) se traduce en tres grandes categorías: En primer lugar, la Infrapolítica tanto individual y colectiva, como una micro resistencia oculta en la que se busca cubrir la acción de “oposición” a las exigencias programáticas -o “acatar, pero no cumplir”- sin un carácter emancipador directo. En segundo lugar, la Insubordinación como una manera abierta de reapropiarse tanto el espacio de trabajo, como su autoidentidad, mediante formas de micro contestaciones auto sacrificadas a través de denuncias. Y, en tercer lugar, la Insurrección se puede observar como una resistencia colectiva declarada pública, mayormente visualizada mediante huelgas y marchas, que posee como objetivo según Mumby et al., (2017) el desafiar o desestabilizar tanto las relaciones sociales, las formas de organización como a las instituciones que ejercen un poder de dominación, explotación, etc.

Tomando como referencia el marco proporcionado por Mumby et al., (2017) y realizando una revisión de estudios internacionales -principalmente angloamericanos- sobre resistencia(s) en programas sociales, Muñoz (2022) ofrece diversos ejemplos según las tipologías mencionadas.

Cuadro N°1: Modos de resistencia desarrollados por profesionales en la implementación de programas sociales en primera línea

INDIVIDUALES		
S U T I L E S	A	E X P L Í C I T A S
	resistencia infra-política individual	
	Fingir ignorancia (Kim, 2015), olvido selectivo (Smith, 2007), transgresiones menores a reglas (Baines, 2006), usar más tiempo del indicado, exagerar las necesidades de los usuarios para captar más recursos (Carey y Foster, 2011; Barnes y Prior, 2009), incompetencia planificada, ocultar información para beneficiar a usuarios (Baines, 2011).	
	C	
	micro-resistencia explícita (insubordinación)	
	Confrontación directa a la autoridad (Courpasson et al., 2012), denuncia de prácticas institucionales discriminatorias (O'Brien, 2010; Wallace y Pease, 2011; Deepak, 2012), lobby con autoridades (Cheung y Ngai, 2009), <i>whistleblowing</i> ('soplar' anónimamente información a la prensa) (Strier y Berstling, 2016; Smith, 2011), auto-sacrificio o renuncia bullada (Loick, 2018).	
	D	
	resistencia infra-política colectiva	
	Crear espacios de reflexión conjunta entre profesionales y entre estos y usuarios (Kim, 2015; Baines, 2006; Weinberg y Banks, 2019), crear protocolos para "humanizar" la intervención (Wallace y Pease, 2011; Baines, 2011), construcción de metodologías alternativas (Sangha, 2002), uso de redes sociales (<i>e-resistance</i>) (Courpasson et al. 2012).	
	macro-resistencia (insurrección)	
	Tomar parte en la protesta social, campañas públicas, ocupaciones o "tomas" (Martínez-Herrero et al., 2014; Ferguson y Lavalette, 2006), desobediencia civil a las políticas o mandatos institucionales (Ioakimidis et al. 2013), <i>boicots</i> a los instrumentos de intervención (Dreikosen, 2009); creación de redes de resistencia / alianzas con movimientos sociales (Chi-Leung y Hoi-Kin, 2013; Kim, 2015).	
	COLECTIVAS	

Fuente: Muñoz et al., (2022)

A propósito de esta revisión, Muñoz (2022) complejiza las teorizaciones sobre la noción de resistencias profesionales, expandiendo la lectura a una concepción multifocal. Desde esta perspectiva, los actos de resistencia además de ir de lo individual a lo colectivo y de lo sutil a lo radical, atendiendo a lo propuesto por Mumby et al. (2017), también pueden ser categorizadas bajo otras coordenadas: confrontacional o performática, espontánea o planeada, consciente (autodeclaración) o inconsciente, productiva o improductiva, simbólica o material y, por último, global o local, las cuales se entienden como categorías flexibles (no dicotómicas) para observar y matizar los diversos actos de resistencia.

LA NOCIÓN DE RESISTENCIA PROFESIONAL EN LA PRODUCCIÓN ACADÉMICA RECIENTE

Ahora bien, dentro de la producción académica de los últimos 5 años, es posible destacar diversos/as autores/as que han abordado la noción de resistencia profesional en sus investigaciones, entre ellos/as: Mulet (2018) que analiza el coraje moral y las micro-resistencias como competencias éticas imprescindibles de los profesionales de la salud ante los procesos de neoliberalización en el sistema sanitario público español; Navas et al., (2019) observan, en clave de resistencia, las respuestas del profesorado a los procesos de desprofesionalización para hacer frente a las practicas neoliberales en el sistema educativo andaluz; Weinberg y Banks (2019) en su escrito, indagan los desafíos que enfrentan los trabajadores sociales que luchan por actuar éticamente en el “clima poco ético del neoliberalismo”, tomando como ejemplo experiencias de profesionales de Canadá e Inglaterra; en la misma línea, Pentaraki (2019), analizando el contexto de austeridad y recortes del gasto social en el sector público de Grecia producto de la reestructuración neoliberal, da cuenta de los cambios en las condiciones laborales de los trabajadores sociales y las implicancias en la intervención social, pero también de micro-actos de resistencia ética en el lugar de trabajo; desde otra ubicación geográfica, Attrash-Najjar y Strier (2020) analizan el sufrimiento moral de los trabajadores sociales asociado a los procesos de privatización, basado en la experiencia de profesionales que trabajaban en agencias privatizadas de atención de enfermería en Israel; por su parte, Timor-Shlevin (2021a, 2021b) rastrea la implementación del Paradigma de Trabajo Social Consciente de la Pobreza PAP

(Poverty-Aware Social Work Paradigm) en el sistema de bienestar israelí como resistencia al dominio neoliberal, analizando las prácticas críticas y sus limitaciones en el funcionamiento de los servicios públicos; mientras que en el trabajo de Timor-Shlevin, Hermans y Roose (2022), desde una perspectiva crítica de la resistencia y teniendo como base la noción de “incrementalismo radical” (*radical incrementalism*), se propone una agenda de investigación para el futuro estudio de los procesos de resistencia, contemplando no solo las acciones menores y mayores, sino también aquellas en el rango medio de la escala del ejercicio de poder; por otro lado, Feldman (2022), basándose en lo que denomina “trabajo social disruptivo” (*disruptive social work*), analiza las implicancias de las actividades de resistencia desde este paradigma, a nivel profesional (como la posibilidad de alterar el funcionamiento del sistema de servicios sociales y a nivel de la relación con los usuarios (pudiendo ayudar a desarrollar y activar su propio poder disruptivo).

Por otro lado, en el ámbito nacional, se destaca el trabajo de Muñoz (2020) donde profundiza el debate conceptual sobre resistencia, partiendo de los planteamientos de tres grandes referentes: Antonio Gramsci, Michael Foucault y Gayatri Spivak, aportando importantes claves analíticas para pensar la resistencia en los procesos de intervención social; también desde el trabajo social, Ortega-Senet (2021) propone la noción de “resistencia creativa”, la cual apunta a una acción que no se despliega de forma reactiva, sino aquella que mediante la conciencia constructiva de la realidad ejecuta formas “alter-nativas” y no solo “contra-nativas” de praxis social; en Duboy y Muñoz (2022) se explora la construcción de la posición profesional y las resistencias en clave de co-cuidado de trabajadoras sociales que implementan un programa de salud mental en Chile; mientras que en Reininger et al., (2022), a propósito de la pandemia de Covid-19, que se superpuso con una crisis sociopolítica en respuesta al modelo neoliberal impuesto en dictadura, abordan desde una perspectiva crítica la precariedad y la resistencia como un continuo, observando las condiciones de empleo e intervención de los trabajadores sociales durante la pandemia y las resistencias que han emergido en dicho contexto; Reininger et al., (2022), también exploran las condiciones estructurales y materiales que históricamente han conformado las resistencias en el trabajo social, argumentando que el momento actual que vive el país, de cara al proceso

constitucional, presenta un espacio desde el cual nuevas resistencias son posibles y necesarias para desafiar la hegemonía neoliberal.

Bajo este marco, el debate en torno a la noción de resistencia profesional, tiene estrecha relación con los efectos del neoliberalismo, tanto en la provisión de servicios sociales y los procesos de intervención, como en los usuarios de los servicios y los procesos de subjetivación profesional. En esta línea, los trabajos que se enfocan específicamente en la implementación de programas sociales son más bien escasos, asimismo, el vínculo con las propias trayectorias de Lehninger los/as profesionales no es un elemento que se analice en los estudios revisados, emergiendo ésta, como una línea relevante de ser explorada.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El estudio de la(s) resistencia(s) se ha centrado principalmente en aquellas manifestaciones vinculadas a los movimientos sociales, es decir, de carácter colectivo y público, mientras que aquellos actos de resistencia que se realizan dentro del espacio laboral o institucional han sido, comparativamente, menos abordados. Sin embargo, como se puede constatar en la producción académica reciente -presentada en apartado anterior- en los últimos años a propósito de la impronta y efectos del neoliberalismo, la discusión en torno a la noción de resistencia se ha revitalizado desde múltiples frentes, principalmente en los servicios sociales, educativos y de salud, así como en la discusión disciplinar del trabajo social. Si bien las investigaciones y trabajos que abordan esta temática en el contexto nacional y en habla hispana en general, son escasos, se revisarán con mayor detenimiento algunos de estos ejemplos para situar el problema de investigación.

Uno de los frentes mencionados, es el vinculado a la educación, pues se vienen desplegando críticas profundas a la institucionalización del modelo neoliberal en las políticas educacionales, como se puede observar en el análisis de Fardella (2013), que da cuenta de las resistencias llevadas a cabo por las y los docentes en su ejercicio profesional. Actos que asumen formas variadas, pudiendo cristalizarse en frases, acciones espontáneas, gestos, actitudes, pensamientos y significados, donde el espacio escolar es siempre un “terreno de disputas”. Del mismo modo, Fardella y Sisto (2015) enfatizan en su estudio, que la política educativa no ha logrado moldear en su totalidad la subjetividad docente, ni sus percepciones,

conocimientos o experiencias respecto al trabajo y su propio rol. También, en los trabajos de Sisto (2019) y Luengo y Molina-Pérez (2019) se tensiona la lógica gerencialista de la Nueva Gestión Pública, visibilizando formas “otras” de organizar con miras a lograr mayor igualdad, equidad y justicia social, basadas en la comunidad, la cooperación, la solidaridad, así como la reflexividad y la deconstrucción de discursos hegemónicos en los espacios educativos. Por ejemplo, en el trabajo de Inostroza (2020), se detallan prácticas de resistencias individuales y colectivas ante la estandarización, como la desobediencia al mandato de excluir estudiantes con dificultades de aprendizaje, cambiando el enfoque orientado hacia la obtención de buenos resultados en evaluaciones estandarizadas, por uno dirigido a atender las dificultades de aprendizaje del alumnado (véase también en este campo los trabajos de Guerrero 2005; Cornejo, 2008, 2009; Sisto, 2011; Reyes et al., 2010; Inostroza, 2020).

Asimismo, en el área de la salud, el trabajo de Moreno (2018) ilustra cómo el coraje moral y las micro-resistencias llevadas a cabo por profesionales de la Atención Primaria de Mallorca, médicos y enfermeras se constituyen en competencias éticas imprescindibles en el actual sistema sanitario público. De este modo, ante la exclusión de asistencia a personas en situación administrativa irregular y el copago de medicamentos para toda la población - debido a la aprobación del RD 16/2012 que pretendía mejorar la eficiencia del sistema de salud- emergen acciones secretas como la creación de bancos de medicamentos o productos sanitarios para minimizar el impacto del copago y la creación de circuitos alternativos o “puertas traseras” para evadir los controles y atender a las personas sin tarjeta sanitaria. Dentro de este campo, la investigación sobre el sufrimiento moral en la enfermería de Devos et al., (2013), detalla las estrategias éticas y las formas de adaptación de las/os profesionales para garantizar mejores niveles de atención y cuidado para sus “pacientes”, pero también para el propio equipo de trabajo como actos de resistencia. Donde las reuniones, los cambios en los protocolos y rutinas, la búsqueda de calificación y capacitación profesional, la denuncia de situaciones percibidas como faltas de respeto hacia los sujetos y los valores profesionales, emergen como actos y estrategias de resistencia ante situaciones que conducen al sufrimiento moral. En términos generales, como refiere Blanch (2014) el régimen de la Nueva Gestión Pública si bien impone condiciones de trabajo saturadas de riesgos

psicosociales, ésta no tiene un carácter absoluto. Pues, así como existe una agencia conformista que fortalece el modelo establecido, hay una resistencia que lo debilita y lo transforma al mismo tiempo.

Ahora bien, así como la discusión sobre la resistencia profesional se ha inmiscuido con fuerza en los servicios sociales, también ha tomado una relevancia renovada en el campo disciplinar y la implementación de programas sociales. En relación a ello, dentro de las experiencias que nos permiten situar este debate, se destaca la retratada por Muñoz (2015a) de un equipo de profesionales que creó una metodología de intervención en contexto mapuche, que recupera y pone en práctica un conocimiento “otro”, dando cuenta de cómo la identificación de un espacio de discreción profesional puede utilizarse para quebrar la matriz colonial/neoliberal/patriarcal. En este caso, por ejemplo, con la inclusión de *kimche* como experto asesor de la intervención, la creación de talleres culturalmente situados, la participación de una Machi en el proceso terapéutico, entre otros ajustes. Como agrega la autora, experiencias como estas nos permiten extraer aprendizajes, no sólo aplicables al contexto mapuche, sino también a otras intervenciones sociales dirigidas a poblaciones que ocupan un lugar de “minoría” en la cultura dominante, como puede ser el caso de mujeres, migrantes, disidencias, etc. (Muñoz, 2015a). Otro trabajo en este campo, es el realizado por Duboy y Muñoz (2021), que analiza entrevistas realizadas a trabajadoras sociales de un programa de salud mental, explorando la construcción de la posición profesional y las resistencias en clave de co-cuidado que desarrollan tanto dentro como fuera de sus espacios laborales. Estas prácticas de resistencia, como realizar alianzas con otras mujeres ante un sistema de trabajo extenuante y con pocos recursos, al mismo tiempo que les permite cotidianamente sostener la vida mediante una forma alternativa de hacer red, de “enredarse” unas con otras, mantiene las reglas del neoliberalismo patriarcal donde la labor de cuidado sigue recayendo en las mujeres. Las autoras, en este sentido, visualizan la existencia de una demanda explícita por incorporar una mirada ética diferente que guíe el quehacer de las instituciones que operacionalizan la política pública, una ética del cuidado, tanto hacia las usuarias como hacia las profesionales que implementan el programa.

De esta forma se concibe el proceso de intervención social, como un espacio privilegiado para descentralizar y desnaturalizar racionalidades y prácticas cotidianas que refuerzan la opresión (Muñoz, 2015a). Si bien, los procesos de subjetivación y los espacios de ejercicio profesional de las y los trabajadores de lo social, se encuentran actualmente permeados en el mundo contemporáneo por la tecnocracia en la intervención profesional, la individualización de las problemáticas sociales y la perspectiva del costo-beneficio en las políticas y programas estatales, este campo se encuentra en constante tensión con el ideal emancipatorio y de autonomía para reinventar la propia intervención social (Muñoz, 2015a). En este contexto, la intervención social se sitúa en una “encrucijada” neoliberal y asumirla implica reconocer al mismo tiempo, que, si bien el ethos neoliberal ha colonizado el campo de la intervención social, es la propia devastación que desencadena lo que permite diversas formas de resistencia (Butler et al., 2016).

Bajo este marco, la siguiente tesis, que se enmarca en la tercera etapa del proyecto Fondecyt Regular “Resistencias profesionales en la primera línea de implementación de programas sociales en Chile” (2020-2021)², busca complejizar la comprensión del contexto de producción de las resistencias profesionales y los procesos de subjetivación, incorporando como dimensión de análisis las trayectorias de los/as profesionales, aspecto que no ha sido abordado dentro de los estudios recientes en la materia, donde la aproximación biográfica emerge como un enfoque pertinente para concebir y articular de manera dialéctica la dimensión subjetiva de la experiencia y la dimensión social (Cornejo et al., 2008). Desde esta perspectiva epistemológica, el análisis de historias/trayectorias de vida laboral permite abordar el proceso mediante el cual las personas se ubican en el mercado del trabajo como un proceso en el tiempo histórico-social y biográfico (Dombois, 1998), e indagar en aquellas “encrucijadas típicas”, que median entre la relativa dureza de las estructuras sociales y el uso

² Este proyecto que es coordinado por Gianinna Muñoz, en colaboración con Taly Reininger y Cristóbal Villalobos, da cuenta de los esfuerzos por poner en discusión los procesos de subjetivación en profesionales que implementan programas sociales en diversas áreas (pobreza, salud, educación) y las estrategias que se despliegan para subvertir o tensionar los lineamientos institucionales que son percibidos como injustos o inapropiados, sus alcances e intensidades.

de las posibilidades o márgenes de acción de las/os trabajadoras para delinear estrategias y tomar decisiones en el marco de su biografía y contexto social, donde también las diversas sub-historias de vida previa (personal, familiar, social, de formación, política, etc.) pueden favorecer acciones de resistencia en una determinada direccionalidad (Davolos, 2001; Dombois, 1998). En el entendido, que la trayectoria de los individuos está permeada por múltiples socializaciones, en diferentes espacios y temporalidades que llevan marcas de disposiciones heredadas, pero que su efecto nunca es predecible ni permanente (Santos Júnior, 2018). En este sentido, incorporar esta dimensión nos puede proporcionar una perspectiva más amplia y relacional para analizar cómo los diversos aspectos institucionales, sociales y aquellos propios de sus trayectorias de vida, se entrelazan e influyen en la forma en que concebimos la intervención social, nuestra posición profesional y la posibilidad de resistir.

2.3 ELEMENTOS TEÓRICO-CONCEPTUALES

SUBJETIVIDADES Y SUBJETIVACIÓN PROFESIONAL

La intervención social puede adquirir diversas formas dependiendo del lugar de enunciación desde el cual nos posicionamos para interpretar y definir el fenómeno sobre el cual se interviene, la finalidad y los propósitos, así como el rol de las/os participantes y las estrategias que se impulsan, la cual se enmarca en un determinado marco político-institucional (Muñoz, 2018). Así, como refiere Lipsky (1980), los “burócratas de nivel de calle” SLB (*street-level bureaucrats*), haciendo referencia a los trabajadores que interactúan directamente con los ciudadanos en la entrega de servicios públicos (trabajadores sociales, trabajadores de la salud, profesores, etc.), experimentan la paradoja de, por un lado, responder a los objetivos planteados de la política y, por otro lado, tener la capacidad de respuesta a las exigencias de los propios ciudadanos. En este punto, “las decisiones de los burócratas de nivel de calle y las rutinas que ponen en práctica, así como las estrategias que inventan para hacer frente a las incertidumbres y a las presiones del trabajo, se convierten efectivamente en las políticas públicas que realizan” (Lipsky, 1980), por tanto, no es posible entender la política pública como algo diseñado desde “arriba” para luego simplemente ser ejecutada,

pues a nivel calle también se toman decisiones políticas.

En este sentido, el trabajo desarrollado por estos agentes está lejos del ideal burocrático que asume un desapego personal en la toma de decisiones, por el contrario, tomando en consideración que éstas tienen un efecto en la vida de las personas, la política aplicada por los burócratas la mayoría de veces es inmediata y personal (Lipsky, 1980), en virtud de ello “también son blanco de reacciones de los ciudadanos, porque su discrecionalidad abre la posibilidad de que respondan favorablemente en nombre de la población” (p.790). Ahora bien, como advierte Evans (2010), es importante considerar, bajo dicho marco, el impacto particular del estatus y los compromisos profesionales en el alcance y funcionamiento de la discrecionalidad. Esto, debido a que el estatus profesional influye en el grado de libertad que ejerce un grupo ocupacional y conlleva, al mismo tiempo, un compromiso con valores que guían el uso de esa discrecionalidad (Evans, 2010). De esta forma, en el proceso de intervención, se va modelando un tipo de subjetividad, la cual establece posiciones específicas de sujeto y modelos de ser interventor/a (Vivares et al., 2020).

Entre ellas, la subordinación profesional y/o alienación representan aquel posicionamiento “fatalista” determinado por la estructura institucional en la cual se enmarca, operando como refuerzo del poder vigente (Iamamoto, 1997). Desde esta posición, pareciera que nada es factible de transformación, relevando una versión instrumental de la profesión y del proceso de intervención social (Spinelli, 2010). No obstante, la racionalidad neoliberal también ha propiciado respuestas hegemónicas “disfrazadas” de pensamiento crítico y de compromiso visceral con lo social (Hermida, 2019), como lo que sucede con la subjetividad heroica, entendida como aquel modo de situarse ante un problema cuando se considera que la situación no es lo que debería ser, escena desde la cual emerge el héroe para disponerse a salvar a la comunidad avalado por su solidaridad, entrega y espíritu de sacrificio (De la Aldea y Lewkowicz, 2004). Esta posición mesiánica, como contracara al “fatalismo”, releva el individualismo y voluntarismo del profesional, así como su compromiso “natural” con las clases populares (Spinelli, 2010). Cabe mencionar que la discusión en torno a este tipo de subjetividad ha tenido especial relevancia en la actualidad a propósito de las lecturas críticas

de trabajo social, pero también debido al contexto de crisis sanitaria que ha expandido el debate en torno a ella.

Para situar la idea de subjetividad heroica se recurre a las reflexiones desarrolladas por Elena de la Aldea e Ignacio Lewkowicz (2004). Desde esta concepción el trabajador se encuentra respaldado por los valores más elevados posibles, pues el héroe da todo y trabaja por el bien de los demás, se sacrifica, lo que le otorga un lugar de omnipotencia y de plena verdad en relación a los otros. Se cree, además, que no hay dificultad que no pueda enfrentarse con voluntad y esfuerzo. Pero debe actuarse rápidamente, no hay tiempo de reflexión, prevaleciendo la acción directa y repetida del profesional. Dentro de las implicancias que se desprenden desde esta subjetividad, es que tanto el héroe, como su contracara, la víctima, se anulan mutuamente como sujetos. El primero al constituirse como “objeto de servicio” y el segundo como objeto sobre el cual actuar, pues aquello que no se entiende desde los marcos referenciales previos se definen como falta, carencia o limitación en el otro. De este modo, el trabajador se ve envuelto en una tensión constante, pues al no poder hacer todo lo que espera o debería, se indigna con su institución, pero al mismo tiempo refuerza el esquema, ya que no solo puede operar tapando los problemas, sino que también puede ocurrir que no opere, que sea radicalmente impotente.

El carácter mesiánico presente fuertemente en la disciplina de Trabajo Social -pero no sólo atingente a ella- ha sido tensionado desde diversos autores afines a distintas corrientes epistemológicas. Netto (2007) y Yamamoto (2008), por ejemplo, enfatizan que el mesianismo en su pretensión de conferir poderes redentores a la profesión niega el proceso histórico como totalidad, comprendido en sus múltiples determinaciones y relaciones, posicionándose más bien a favor de los fragmentos y particularismos de la vida en sociedad. De modo que tanto los dilemas asociados al mesianismo, como así también a su contraparte el fatalismo, están cautivos de una práctica social vaciada de historicidad (véase en esta línea los trabajos de Montaña, 2007; Orrego, 2011; Guerra, 2013). Por otro lado, Matus (2018) visibiliza lo problemático que resulta en relación con las actuales exigencias, aquellas concepciones mesiánicas que resultan emparentadas con la lógica de lo uno, es decir, con una visión univariada, desde la cual la diversidad es vista y clasificada. Bajo este marco, las

concepciones mesiánicas pueden ser rastreadas, por ejemplo, cuando la disciplina se posiciona como aquella que habla por aquellos que no tienen voz, también en el momento en que se asume que carga en sus espaldas los males sociales y en la creencia de que su transformación depende de las acciones del colectivo de Trabajo Social. Dentro de las diversas implicancias que se desprenden de una lectura mesiánica de la profesión, Muñoz (2020a) destaca, por un lado, el hecho de que se invisibiliza la noción de control que alberga también la intervención social (véase también Healy, 2001) y, por otro lado, evidencia una trampa psicopolítica, donde quienes intervienen en lo social son responsables de salvar al mundo, reforzando el sentimiento de culpa e inconformidad constante que hace estallar la subjetividad. Si bien, desde estas posturas -con diferentes acentuaciones-, se aboga por la superación del mesianismo y suponen dejar atrás la subjetividad heroica o al menos reconocer las limitaciones de situarse desde allí para intervenir, se enfrenta a diversos discursos fuertemente arraigados sobre el Trabajo Social, pero que también involucra a otras y otros trabajadores que implementan programas sociales.

En este sentido, un aspecto ineludible para la presente investigación es que la intervención social encarnada en las políticas y programas sociales, así como nuestra posición profesional, está permeada por múltiples sistemas de significación y atravesada en el contexto actual por el ethos neoliberal, que como refiere Boltanski y Chiapello (2005) ha tenido la capacidad de tomar los argumentos de la crítica volviéndolos su favor, asegurando con ello su supervivencia. De este modo ha sido capaz de producir ciertas subjetividades que le son afines, lo que da cuenta de su carácter complejo y de la necesidad de un análisis crítico para su comprensión.

La subjetividad profesional, entonces, se presenta aquí como una construcción que se (re)configura a partir de un proceso de socialización -por tanto, nunca es individual- e inmersa en espacios donde prevalecen ciertas identificaciones, representaciones y atribuciones -asignados externamente o asumidos internamente- (Jarauta y Pérez, 2017), visto siempre en función del conjunto de relaciones sociales, lo que implica una visión dinámica y agencial de la subjetividad como proceso y producto. Es decir, no se trata de subjetividad en su sentido fenomenológico (individual), sino más bien de aquella que se

construye dentro de un marco estructural que le da forma, pero que al mismo tiempo es construido por esta subjetividad, en una dialéctica entre individuo y estructura (Muñoz, 2021). En consonancia con lo expresado por Montenegro et al., (2011) este proceso de subjetivación se entiende como un fenómeno complejo y dinámico que se da en la experiencia -entendida como un proceso continuo- renovándose por medio de actos performativos que se reproducen y que posibilitan la transformación de los marcos normativos en los que se inscribe, concibiendo se entonces como un terreno de disputa entre diferentes configuraciones de sujeto.

En relación a ello, los aportes de Foucault sobre la tríada Poder-Saber-Subjetivación permiten cuestionar nociones de sujeto esencialistas y pre-discursivo para entenderlo como una forma histórica que se constituye en el marco de regímenes y juegos de verdad (Vivares et al., 2020). Lo cual, en el campo de la intervención social implica dilucidar los saberes y tecnologías que configuran las formas “correctas” de relacionamiento del interventor con su profesión, consigo mismo, con quien se interviene y con el Estado, produciendo modos específicos de sujeto, los cuales a su vez despliegan una serie de prácticas discursivas al interior del mismo dispositivo que los (re)produce (Vivares et al., 2020). Si bien los procesos de subjetivación se inscriben en prácticas y discursos de diferenciación, siempre queda un espacio más allá de lo que ha sido nombrado donde la agencia es posible, dejando margen para la resistencia Montenegro et al. (2011). De este modo, la resistencia profesional, es un tipo singular de subjetividad, siendo la piedra angular de la presente tesis.

RESISTENCIAS PROFESIONALES EN EL MARCO DE PROGRAMAS SOCIALES

Una primera distinción relevante es que la presencia de este concepto en la literatura reciente de la profesión hace alusión a perspectivas contrastantes, pues recurrentemente esta noción se relaciona con su sentido psicológico, clínico e individualizado, como resistencia u hostilidad al tratamiento, adquiriendo connotaciones negativas (Strier y Breshtling, 2016). Sin embargo, la noción que se adopta en este trabajo se vincula más bien a una visión alternativa, en la cual la resistencia se considera como un acto que contrarresta de alguna manera las prácticas coercitivas de control social y las formas opresivas en que se ejercen las

relaciones de poder (Strier y Breshtling, 2016). Aún dentro de este marco, la noción de resistencia no responde a un único significado, pues se trata un concepto polisémico que permite diversas lecturas, pudiendo rastrearse en los trabajos de Gramsci con las nociones de hegemonía y contrahegemonía, en la producción de Foucault en su análisis sobre el poder y la resistencia, en Bourdieu y sus propuestas sobre intelectualidad, en el posicionamiento de Spivak sobre las propuestas de resistencia desde la subalternidad, entre otras y otros referentes (Muñoz, 2020a).

Para situar el concepto de “resistencia profesional” cabe mencionar el contexto que ha propiciado su renovado interés en el ámbito disciplinar. Como mencionan Strier y Breshtling (2016) múltiples estudios de diversas partes del mundo han constatado que los trabajadores sociales -aunque no exclusivamente- se enfrentan cada vez más a normativas, programas y políticas que desafían su capacidad para llevar a cabo su ejercicio profesional de forma ética -además de encontrarse frecuentemente bajo presión de recortes presupuestarios y sometidos a un empeoramiento de las condiciones laborales-. En relación con ello, dentro de la lectura disciplinar, Karen Healy en su texto *Social Work Practices: Contemporary Perspectives on Change* nos proporciona -tempranamente- un marco de referencia relevante para pensar las resistencias profesionales en el lugar de trabajo. Esta autora desde un enfoque postestructural aboga por un Trabajo Social “crítico” y “activista”, que se comprometa con el estudio de la transformación social en el plano tanto estructural como microfísico. En este punto resulta fundamental el cuestionamiento que realiza ante la frecuencia con la cual se evitan preguntas urgentes dentro de las teorías críticas, en especial “cómo implantar una orientación activista en ambientes en los que no sólo es inevitable la utilización manifiesta del poder y la autoridad del trabajador, sino que, en realidad, es fundamental para el trabajo que llevan a cabo los trabajadores sociales” (Healy, 2001, p. 16)

Como es posible observar en la obra de Foucault, el poder también es productivo y no está localizado en un determinado lugar, como el Estado, por ejemplo, pues circula de forma múltiple y difusa en las relaciones y planos sociales (Muñoz, 2020a). De este modo, los mecanismos de poder que operan por fuera del Estado, por debajo, por un costado, en sus contornos, son espacios fundamentales no sólo donde opera el poder, sino también donde se constituyen intersticios que posibilitan la emergencia de las resistencias (Muñoz, 2020a).

Bajo este marco, me posiciono desde el trabajo desarrollado por Muñoz (2020a), para entender la noción de resistencia profesional como aquella disposición de oponerse sin perder el puesto, como posibilidad de desafiar el orden establecido a partir de la identificación y uso de espacios de acción -márgenes de maniobra o discreción profesional- para darle un sentido distinto, un contrasentido, a las intervenciones hegemónicas enraizadas en una lógica neoliberal, aludiendo de este modo a ese comportamiento que se desarrolla en el ejercicio cotidiano: omitir información, contravenir reglas menores, añadir actividades que no piden realizar para resignificar el proceso de intervención. Así, cuando hablamos de ejercer resistencia desde esta perspectiva, implica cambiar el curso de lo establecido, ya sea de manera sutil o radical, a título individual y silencioso o de manera colectiva y pública (Muñoz, 2018).

Siguiendo a la misma autora, es necesario precisar, que desde esta perspectiva no se entenderá como resistencia aquella acción en función del beneficio propio (aunque hay estudios en esa línea), sino más bien, aquel acto orientado al bienestar o favorecimiento de los usuarios. En el entendido, que dichos actos de resistencia están mediados por un cuestionamiento desde las y los profesionales hacia consideraciones u orientaciones programáticas percibidas como injustas o inapropiadas en la implementación de los programas sociales. De modo que, ese margen de maniobra “en la bajada” de la política se utiliza para direccionar la intervención permitiendo dar otro sentido, desde su propia interpretación de la que sería la mejor forma de intervenir, en beneficio de las/os usuarias/os o participantes de la intervención.

ENFOQUE BIOGRÁFICO Y LA CONSTRUCCIÓN DE HISTORIAS DE VIDA PROFESIONAL

En este punto, la aproximación biográfica, entendiéndose no solo cómo una metodología, sino como un enfoque epistemológico, emerge como un lugar privilegiado para comprender los procesos de subjetivación y la producción de resistencias profesionales, pues permite concebir y articular de manera dialéctica la dimensión subjetiva de la experiencia y la dimensión social (Cornejo et al., 2008). Cabe precisar, que aun cuando el foco de la presente investigación está en la dimensión laboral, se entiende que “el recorrido biográfico

en su globalidad está constituido por la sucesión de situaciones ocupadas por los individuos en diferentes esferas y por la historia de las diversas configuraciones sucesivas que estructuran la articulación entre esas esferas” (Muñiz-Terra, 2012, p. 39), razón por la cual todo trayecto de vida puede considerarse como un entramado de líneas biográficas autónomas en algún grado y dependientes unas de las otras al mismo tiempo (Muñiz-Terra, 2012).

Desde esta perspectiva podemos pensar la historia de vida como resultado del entrecruzamiento de estas tres dimensiones:

- I) La multiplicidad de elementos (también llamados instituciones o historias) presentes en la historia de vida y la importancia que tienen cada uno de ellos. Estos elementos remiten a las dimensiones subjetivas: la percepción que tiene el actor social sobre su educación, su trabajo, su familia, sus relaciones sociales, su historia residencial, etc.; o a las condiciones objetivas en las que se desarrolla su trayectoria vital: la comunidad, las empresas existentes en esa comunidad, el mercado de trabajo local, las instituciones educativas, sanitarias, de recreación y políticas existentes, etc.
- II) La variabilidad del tiempo en la configuración de la articulación de los elementos presentes en la historia de vida.
- III) La particular articulación de los elementos objetivos y subjetivos a lo largo de la misma. Las diferentes líneas biográficas a las que hace referencia Helardot (2006) podrían así constituir distintas trayectorias inmersas en la historia de vida: trayectoria familiar, trayectoria educativa, trayectoria residencial, trayectoria laboral, etc. Cada una de ellas puede ser pensada como una articulación de elementos, subjetivos y objetivos, que tienen diferente importancia según el ciclo vital que esté atravesando el actor social (Muñiz-Terra, 2012, p. 40)

Es por ello, que cuando pensamos en la reconstrucción de historias de vida profesional no podemos pensarla disociadamente de la trayectoria de vida en la cual está inmersa, siendo fundamental la comprensión del contexto en el que los relatos tienen lugar, pues sólo de esta forma es posible describir e interpretar las “estrategias intersticiales” llevadas a cabo por las/los trabajadores en sus biografías ocupacionales, lo cual involucra conocimientos socio-históricos, políticos y culturales (Muñiz-Terra, 2014).

Cabe precisar que el presente escrito se nutre de los estudios de “trayectorias laborales” e “historias de vida laboral”, nociones que serán utilizadas indistintamente. La

relevancia de los estudios de trayectorias, no sólo radica en el auge que ha tenido la producción académica en la región los últimos años, sino también en su utilidad para vislumbrar la relación entre el tiempo biográfico y el tiempo histórico-social, de modo que “posibilita abordar los procesos microsociales en su conexión con el ámbito estructural y la dimensión subjetiva de los fenómenos laborales. De allí que, esta perspectiva concibe al trabajo en un sentido amplio que incluye un conjunto de interrelaciones a nivel individual, institucional y societal (Roberti, 2012, p. 18). Siendo posible tender un puente con la noción de historia de vida profesional, pues en el mismo sentido se enfoca en aquel proceso mediante el cual las/los trabajadores se ubican en el mercado del trabajo, entendido en su inserción biográfica e histórica-social (Dombois, 1998).

A pesar del reconocimiento de esta convergencia -que va a justificar el uso de ambos conceptos- resulta necesario también clarificar uno de sus matices, pues en términos analíticos emerge una distinción:

(...) mientras que [la historia de vida profesional] enfatiza en la biografía individual percibiendo las personas como actores que interpretan su situación frente al trabajo y al mercado de trabajo, desarrollan estrategias y toman decisiones en el marco de su biografía y su contexto social, el análisis de trayectorias enfoca las pautas biográficas típicas de colectividades, para identificar formas y determinantes de la diferenciación social (...). Se estructuran por el tiempo, en dos dimensiones: en la dimensión del tiempo biográfico se establecen secuencias típicas según los ciclos de vida; en el tiempo histórico se dan diferentes limitaciones y oportunidades, que definen espacios diferentes para trabajos y empleos de generaciones o cohortes distintas (Dombois, 1998, p. 173).

Por último, y como eje relevante para este trabajo, cabe relevar la importancia de las nociones de tiempo y espacio en la construcción de las historias de vida profesional, pues como han mencionado Muñiz-Terra (2012) y Roberti (2012) estas dimensiones han sido rezagadas en diversos estudios sobre itinerarios laborales, aun cuando “pueden presentar múltiples sentidos factibles de ser reconstruidos y analizados a partir de distintos niveles: el nivel macro temporal y macro espacial, el nivel meso temporal y meso espacial y el nivel

micro temporal y micro espacial” (Muñiz Terra, 2012, p. 55). En relación a ello, se detalla lo siguiente:

El nivel macro-temporal puede referir a la temporalidad de la sociedad o comunidad en que se desarrolla la carrera o trayectoria, el nivel meso-temporal puede aludir al tiempo construido por los espacios laborales en los que tiene lugar el itinerario ocupacional, y el nivel micro-temporal puede estar vinculado tanto con el ciclo vital en que se encuentran los actores sociales como con las múltiples representaciones que éstos tienen respecto del tiempo de su vida cotidiana (tiempo regional, tiempo de trabajo, tiempo familiar, etc.). El cuanto al espacio, la multiplicidad de sentidos puede también considerarse desde un punto de vista macro-espacial haciendo referencia al espacio regional en que tiene lugar la carrera o trayectoria laboral, desde una mirada meso-espacial aludiendo al espacio en donde se desarrolla la actividad laboral (el espacio de trabajo propiamente dicho), y desde un enfoque micro-espacial que se vincule con las percepciones espaciales que tienen los actores sociales en relación a su espacio familiar, laboral, de ocio, etc. (Muñiz Terra, 2012, p. 55-56).

De este modo, como manifiesta Muñiz-Terra (2012) los itinerarios laborales se pueden analizar como combinación y/o tensión de tres ejes; a partir del eje articulación/tensión de lo “objetivo”/”subjetivo” se observa la mediación entre las estructuras y la capacidad de agencia de los sujetos; a través del eje temporal se vislumbra la relevancia del pasado, el presente y el futuro, permitiendo desentrañar las particularidades de los distintos niveles de la temporalidad, develando al mismo tiempo su articulación y/o tensión diacrónica; por último, mediante el eje espacial se devela la importancia que adquiere la espacialidad y las transformaciones que pueden ocurrir en sus niveles macro, meso y micro-espaciales.

2.4 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Qué elementos de la trayectoria de vida (personal, familiar, social, de formación, política, etc.) de las/os profesionales dan forma a los procesos de subjetivación y producción de prácticas de resistencia en su ejercicio profesional?

III. OBJETIVOS Y MARCO METODOLÓGICO

3.1 OBJETIVO GENERAL

Comprender qué elementos de la trayectoria de vida de las/os profesionales dan forma a los procesos de subjetivación y producción de prácticas de resistencia en su ejercicio profesional

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Explorar los actos de resistencia llevados a cabo por las/os profesionales en la implementación de los programas sociales
- Identificar elementos socio-históricos y espacio-temporales en los cuales se enmarcan las resistencias profesionales
- Analizar los actos de resistencia en relación a los elementos “subjetivos” y “objetivos” de sus trayectorias de vida

3.3 METODOLOGÍA

La metodología que se utilizó en la presente investigación fue de tipo cualitativa, pues se buscó comprender el fenómeno desde el punto de vista de las participantes, profundizando en sus experiencias, opiniones y significados, es decir, la forma en que estas perciben subjetivamente su realidad (Hernández et al., 2014; Guerrero, 2016; Hickson, 2016). En esta línea, el enfoque biográfico -entendido como una perspectiva más amplia que es teórica y metodológica a la vez- permite situarnos en ese punto de intersección entre el testimonio de un individuo a la luz su trayectoria vital y el contexto socio-histórico en el cual se desarrolla, que es reflejo de una época, de normas sociales y valores esencialmente compartidos en la comunidad de la que el sujeto forma parte (Pujadas, 1992).

Bajo este marco, la utilización del relato de vida se constituye como un espacio privilegiado para concebir y articular conceptualmente la dimensión subjetiva de la experiencia y la dimensión social (Cornejo et al., 2008), ofreciendo el abordaje de elementos singulares y colectivos de manera dinámica e interconectada (Rubilar, 2015). Lo cual, en el campo de las biografías ocupaciones, permite la identificación de variables relevantes en las trayectorias profesionales (Casassus, 1992) y su relación con acontecimientos histórico-políticos, económicos y sociales que la contextualizan (Labrunée, 2010). De este modo, el recurso a los relatos de vida resulta especialmente pertinente para observar mediante qué mecanismos y procesos un sujeto se encuentra en una situación dada y cómo enfrenta tales circunstancias (Bertaux, 2005).

Ahora bien, para delimitar el alcance del estudio cabe precisar en este punto la diferenciación entre historia de vida (*life history*) y relato de vida (*life story*), que ha sido un debate relevante dentro de esta perspectiva de investigación (Sancho, 2014). Mientras que la primera hace referencia al testimonio subjetivo de una persona en la que se busca retratar los acontecimientos y valoraciones que ésta realiza de su existencia (Pujadas, 1992), el relato de vida atiende a la “experiencia filtrada”, ya que se centra en ciertos ámbitos o aspectos de la vida del entrevistado/a (Bertaux, 2005) y que, por tanto, suele ajustarse al objeto de estudio de quien investiga (Rubilar, 2017). En este sentido, el presente trabajo no buscó construir

historias de vida en su sentido amplio, sino más bien, “historias de vida laboral” mediante la obtención y articulación de relatos (*life story*).

Desde esta perspectiva, el análisis de las historias de vida laboral nos permite abordar el proceso mediante el cual las personas se ubican en el mercado del trabajo como un proceso en el tiempo histórico y biográfico (Dombois, 1998), e indagar en aquellas “encrucijadas típicas”, que median entre la relativa dureza de las estructuras sociales y el uso de las posibilidades o márgenes de acción de las/os trabajadoras para delinear estrategias y tomar decisiones en el marco de su biografía y contexto social, donde también las diversas sub-historias de vida previa (personal, familiar, social, de formación, política, etc.) pueden favorecer acciones en una determinada direccionalidad (Davolos, 2001; Dombois, 1998). De modo que remite a aspectos relativos a la sociedad y a los sujetos que la componen, entre decisiones individuales/dinámica estructural, acción/estructura social, sin optar por inclinar la balanza en unos u otros pues se reconoce la vinculación y articulación entre ellos, a través de una relación interdependiente (Muñiz-Terra, 2009).

De esta manera, la construcción de historias de vida profesional a partir del relato de las entrevistadas permitió profundizar en su recorrido biográfico, en los modos de resistencia y experiencias relativas a la implementación de programas sociales en Chile, así como en su interacción con el contexto socio-histórico. Entendiendo que en cada relato se conjugan una serie de historias (familiar, de formación, política) que de manera abarcativa facilitan la comprensión en los cambios en las biografías, sin olvidar además que determinados periodos históricos suelen implicar momentos de ruptura que traen consigo cambios en las vidas de las personas, constituyéndose así nudos o puntos de bifurcación que implican a su vez ciertas transformaciones en dichas trayectorias (Godard 1998, citado en Muñiz-Terra, 2009; Rubilar, 2015).

3.3.1 TÉCNICA DE PRODUCCIÓN DE DATOS

Para tales efectos, la técnica que se utilizó fue la entrevista, concebida como una ocasión narrativa por excelencia y referente del enfoque biográfico (Rubilar, 2015).

Particularmente, en esta investigación se llevaron a cabo entrevistas biográficas semiestructuradas -también llamadas entrevistas en profundidad- las cuales se sustentaron en una guía de preguntas preestablecidas por la investigadora en función de los supuestos teóricos previos y las preconociones sobre la historia de las participantes (Muñiz-Terra, 2018). Su realización consistió en el desarrollo de un diálogo de carácter abierto entre entrevistada y entrevistadora, con una pauta de pocas preguntas, asimismo, se buscó que las entrevistadas proporcionaran respuestas claras y situadas espacial y cronológicamente, (dimensión temporal)³ (Pujadas, 1992).

Dentro de las principales ventajas de su utilización está la profundidad temporal, ya que permite estudiar tiempos amplios del recorrido de las personas, mientras que uno de sus grandes inconvenientes es el olvido, ya que la investigación biográfica implica la reconstrucción de experiencias de un sujeto a lo largo del tiempo, que supone una cierta selección (consciente o no) de sucesos, recuerdos o situaciones en las que participó, así como su interpretación mediada por experiencias posteriores (Muñiz-Terra, 2012).

Resulta importante señalar que al solicitar a un narrador que relate su vida o parte de ella, nos sitúa en un segundo nivel de interpretación, ya que no sólo conlleva la petición explícita de información sobre el objeto de investigación, sino que también una petición implícita, la de tomar una posición frente a lo narrado (Cornejo et al., 2008). De modo que puede elegir (o no) asumirse a sí mismo en tanto producto, productor y actor de su historia, permitiendo su apropiación, resignificación y con ello, el poder de transformarse (Cornejo et al., 2008).

En cuanto a los encuentros, se realizaron 2 sesiones con cada entrevistada en 2 años diferentes (2021 y 2022). El primer de ellos estuvo enfocado las resistencias profesionales, por tanto, se indagó en las tensiones que se expresan en la implementación de programas sociales, así como la forma en la cual las enfrentan o han enfrentado, vale decir, la realización de ajustes, cambios u omisiones, además del alcance, el sentido y la significación de tales

³ Aspectos como nombres de lugares, personas, entre otros datos que pudiesen favorecer el reconocimiento de la persona entrevistada serán omitidos o modificados al momento del análisis.

acciones. En la segunda sesión, las preguntas se enfocaron en su historia de vida, por tanto, se indagó en sus experiencias de formación universitaria, hitos claves de su trayectoria profesional, instancias de participación social, influencia de “mentoras/es”, etc. También se incluyeron preguntas orientadas a expectativas futuras, lo cual, como refiere Muñiz-Terra (2012) nos permite “comprender con mayor profundidad las percepciones que poseen los actores respecto de la realidad en la que se encuentran inmersos, conocer los deseos que tienen por cumplir en el mañana y las estrategias que ponen en juego para alcanzarlos” (p.56).

3.3.2 CRITERIOS DE SELECCIÓN DE PARTICIPANTES

Cabe señalar que la presente tesis se enmarca en la tercera etapa del proyecto Fondecyt Regular N°1201685, titulado: “Resistencias profesionales en la primera línea de implementación de programas sociales en Chile” (2020-2023) ANID. El cual consta de 3 etapas, la primera se llevó a cabo el año 2020 y consistió en la realización de entrevistas a 69 profesionales de primera línea. La segunda etapa, que tuvo lugar el año 2021, consistió en una encuesta online que contó con la participación de 1784 personas. Por último, para esta etapa (2022) se considera la realización de historias de vida profesional a 6 participantes, 3 de las cuales son las realizadas en este trabajo.

Desde el enfoque asumido el énfasis por la heterogeneidad no recae sobre criterios de representatividad estadística, sino en el reconocimiento del valor particular que adquiere cada participante y su testimonio, de modo que, para determinar el número de entrevistas, se optó por un número reducido de relatos que vuelvan viable un estudio en profundidad, pero al mismo tiempo una cantidad suficiente como para asegurar una cierta diversidad de experiencias (Rubilar, 2015). En este sentido, se identificaron perfiles emblemáticos de distintos tipos de resistencias profesionales correspondiente a la primera fase del proyecto.

Caracterización de participantes

Nombre ⁴ y edad	Profesión y años de experiencia	Trabajos en programas sociales (pasados/actuales)
Francisca, 34 años.	Trabajadora Social, 10 años.	Programa Autoconsumo Acompañamiento psicosocial en APS, Chile Crece Contigo
Antonia, 37 años.	Socióloga, 13 años.	Programas y proyectos vinculados a la reconstrucción psicosocial Programa Familias
Christina, 36 años.	Trabajadora Social, 12 años.	Programa Calle Programa Familias Acompañamiento psicosocial en APS.

Elaboración propia

3.3.3 TÉCNICA DE ANÁLISIS

Por último, como marco analítico se utilizó el método de Análisis Narrativo Crítico (CNA). Si bien, el discurso en un sentido amplio hace referencia a todo tipo de interacción mediada por el lenguaje, sean de manera escrita o hablada, de carácter formal o informal (Potter y Wetherell, 1987), el discurso se entiende aquí como “un conjunto de prácticas

⁴ Estos nombres son pseudónimos

lingüísticas que mantienen y promueven ciertas relaciones sociales. El análisis consiste en estudiar cómo estas prácticas actúan en el presente manteniendo y promoviendo estas relaciones: es sacar a la luz el poder del lenguaje como una práctica constituyente y regulativa” (Íñiguez y Antaki, 1998:63). De modo que más allá del lenguaje verbal y escrito el discurso abarca formas de estar en el mundo (Gee 1996, citado en Souto, 2014), lo que tiene estricta relación con aquello que Foucault llama contexto de producción, pues la voluntad de verdad se refuerza y acompaña por una serie de procedimientos y prácticas sostenibles entre sí, instaurando en las sociedades ciertas formas de ver, decir y hacer, de difícil cuestionamiento, pues construye los objetos de los que se habla. En esta línea, Hacking (1975) refiere que el discurso ya no se trata de una simple herramienta para compartir experiencias ni tampoco es el contacto entre el sujeto cognoscente y lo conocido, sino que finalmente es constituyente del conocimiento humano. De modo que, no podemos ignorar el papel del discurso al tratar de comprender relaciones complejas que involucran interacciones sociales, estructuras, sistemas y vidas cotidianas (Souto, 2014).

Es así, que se optó siguiendo las sugerencias de Souto (2014), por el Análisis Narrativo Crítico, que hace referencia a la conjunción del análisis de discurso (CDA) con el análisis narrativo. En este sentido, el CDA ofrece una contribución muy relevante al análisis narrativo en cuanto se ocupa de observar las diferencias institucionales y sociales de poder con respecto al lenguaje, las cuales son en gran medida pasadas por alto en el análisis de las narrativas cotidianas. Del mismo modo, estas narrativas ofrecen a los discursos institucionales una forma eficaz de afirmarse como dispositivo de poder. Así, el CNA nos permitió observar cómo las personas crean su yo en constantes interacciones sociales tanto a nivel personal como institucional, además de cómo los discursos institucionales influyen y son influenciados por narrativas personales cotidianas. Ante la constatación de que conducir el análisis sólo al ángulo personal, sin conectarla con el substrato social y político en la cual se inserta nos llevaría, como refiere Bolivar (2005) a una visión “políticamente naive”.

3.3.4 CONSIDERACIONES ÉTICAS

Como mencionan Parra y Briceño (2010) los métodos, la comunicación que se da en el estudio y la divulgación de la investigación cualitativa plantean conflictos adicionales al acoger la complejidad, pero también “la ambigüedad, la flexibilidad, la singularidad, la pluralidad, lo contingente, lo histórico, lo contradictorio y lo afectivo, entre otras circunstancias propias de la subjetividad del ser humano y su carácter social” (Parra y Briceño, 2010, p.119). Es por ello que la cuestión ética constituye un momento central tanto en el inicio como en el desarrollo de cualquier estudio investigativo, por lo que es necesario que esté presente en todas las fases del estudio (Moscoso y Díaz, 2017).

Bajo este marco, en la presente tesis se tomaron medidas para resguardar, tanto el buen desarrollo de la investigación, como una participación segura y óptima. Entre ellas, primeramente, se transparentó a las participantes la información sobre el contenido y los objetivos, así como las modalidades de los encuentros y lo que implica su participación. A propósito de lo referido por Moscoso y Díaz (2017) se mencionó la relevancia de del uso de dispositivos para la grabación para su posterior transcripción, así como el encuadre del dispositivo de entrevistas.

Otras de las consideraciones fue el uso de consentimiento informado, el cual resalta el carácter voluntario del proceso, pero también aclaraciones respecto a la participación, los riesgos, la confidencialidad, entre otras informaciones de relevancia (Anexo 1). Particularmente para la investigación con relatos de vida el consentimiento informado posee una gran relevancia, debido a que esta técnica no funciona si las entrevistadas no se apropian de la consigna o se sienten forzados a participar. Por ello autores como Cornejo, Mendoza y Rojas (2008) mencionan la importancia de clarificar e informar con respecto a la participación libre, ya que esta tiene un efecto evidente a la hora de llevar a cabo las entrevistas y encuentros, el ambiente que se da en estas y la relación que se forja con quien investiga, abriendo paso a maneras más “comprometidas” de narrar sus vivencias.

IV. ANÁLISIS Y RESULTADOS

A continuación, se presentan los principales hallazgos obtenidos a partir de los relatos de vida profesional de Francisca, Antonia y Christina. Para su organización, estos han sido estructurados mediante secciones por cada una de las entrevistadas (análisis singular), los cuales constan de tres ejes. El primero de ellos, corresponde a la reconstrucción de la trayectoria profesional realizada por la entrevistadora, dando cuenta de elementos objetivos y subjetivos de sus experiencias, con especial énfasis en los trabajos y roles en los cuales se han desempeñado, así como las principales tensiones que han enfrentado en su ejercicio profesional. Se incluyen, además, elementos de la vida personal que adquirieron visibilidad a propósito de la dimensión laboral. En el segundo eje, se seleccionan las historias narradas en primera persona, las cuales representan experiencias significativas para las profesionales e ilustran las formas en las que han enfrentado algunas de las tensiones identificadas previamente, las que se analizan en clave de resistencia, dando cuenta del entramado de representaciones, lógicas y discursos que emergen en su contexto de producción. El último eje corresponde a un análisis temporal que conjuga los tiempos de pasado, presente y futuro, situado en determinados momentos biográficos. De este modo, una mirada retrospectiva nos posibilita dinamizar las visiones que las profesionales construyen de su presente, mientras que conocer sus expectativas y aspiraciones laborales futuras, así como sus deseos venideros, posibilitan darle un marco de comprensión a las estrategias que, en el presente, ponen en juego para alcanzarlos (Muñiz-Terra, 2012). En esta sección se profundiza en elementos de la vida de las profesionales (personal, familiar de formación política, etc.) que han dado forma a los procesos de subjetivación profesional y prácticas de resistencia.

1. FRANCISCA

1.1 LA TRAYECTORIA PROFESIONAL DE FRANCISCA

Francisca, de 34 años de edad, se tituló en el año 2010 de trabajadora social en una universidad privada del país, llevando aproximadamente 10 años de ejercicio profesional. Primeramente, trabajó en el Programa Autoconsumo (ahora llamado Seguridad Alimentaria), experiencia que recuerda positivamente. Si bien ella desempeñaba sus funciones dentro de

un municipio, estaba contratada por una empresa privada que obtuvo la licitación de diversos programas del FOSIS. Allí trabajó varios años, sin embargo, tras el nacimiento de su hijo y debido a una patología severa que lo afectaba, dejó de ejercer la profesión entre los años 2013-2015. Al reintegrarse al mercado laboral y cuando llevaba 6 meses trabajando en un CESFAM, su hijo falleció con casi 3 años de edad, lo que indudablemente marca un punto de inflexión en su biografía.

Durante esta segunda mitad de su trayectoria laboral, empezó a realizar múltiples reemplazos en el servicio de salud, donde una tensión constante eran las condiciones contractuales, pues al estar a honorarios temía ser despedida por falta de horas en su jornada laboral. Esto también va a implicar que, en el año 2018, con el nacimiento de su segundo hijo, no pueda acceder a licencia médica, razón por la cual, desde los 2 meses de vida él queda al cuidado de una tercera persona.

Luego de los reemplazos le ofrecieron la posibilidad de trabajar en el Programa de Acompañamiento en la Atención Primaria de Salud (en adelante programa de acompañamiento), el cual aceptó. Actualmente también se desempeña como acompañamiento psicosocial en el programa Chile Crece Contigo (CHCC) y es la encargada del ámbito de dignidad del paciente. Cabe mencionar que sólo el último año y medio, pudo obtener un contrato de trabajo fijo por 22 horas, mientras que la otra mitad de su jornada laboral sigue estando bajo la modalidad de honorarios.

En cuanto a su experiencia en el programa de acompañamiento en APS, Francisca refiere lo rápido que debió adaptarse al trabajo con familias en riesgo psicosocial, así como al objetivo, los lineamientos y las metas a cumplir que tiene el programa. Si bien, este periodo de adaptación no fue algo simple, en sus palabras, logró realizar un buen trabajo con el equipo y alcanzó a cumplir las metas que permanecían estancadas. Dentro de las fortalezas del programa, destaca el foco en las redes locales y el amplio margen de acción, lo que le ha permitido realizar alianzas con empresas, instituciones, así como con otros establecimientos de salud. No obstante, enfrenta diversas dificultades en los procesos de intervención social, los cuales se han visto acrecentados con la actual pandemia de COVID-19.

Por un lado, enfatiza la situación de precariedad que vive gran parte de las familias que atiende, donde una de sus funciones principales es la realización de informes sociales para solicitar ayuda al municipio, cuestionando fuertemente el modelo burocrático que impera en la gestión y movilización de recursos. En esta línea, ha realizado múltiples acciones que van desde visibilizar estas problemáticas en reuniones de consejo, movilizar recursos entre trabajadores del centro de salud para ayudar a familias, hasta dirigirse a la secretaría de la presidencia de la república para exponer un caso.

Por otro lado, debido a la falta de un equipo multiprofesional que trabaje directamente para el programa, muchas de las acciones se ven limitadas, pues la complejidad de los casos hace necesario un plan de trabajo que involucre a otros profesionales, como psicólogos, fonoaudiólogos, terapeutas, etc. Por ello, constantemente debe solicitar la colaboración a otros programas, realizando una “cadena de favores” con los profesionales, en el sentido de pedir algún cupo de atención a cambio de orientación o tareas administrativas, por mencionar algunos ejemplos. También vinculado a la relación con otros profesionales, y como encargada del ámbito de dignidad del paciente, suele entrar en tensión con algunos médicos debido al mal trato que reciben algunos de los usuarios. Este ímpetu, como ella manifiesta, tiene estrecha relación con haber estado “al otro lado”, como usuaria recurrente de los servicios de salud dada la discapacidad severa de su primer hijo.

En el año 2021, como otro hito relevante, Francisca enfrenta un proceso de divorcio, lo cual representa un período complejo de salud mental que lleva a replantearse fuertemente la labor que realiza en su trabajo. Principalmente, la disposición y disponibilidad completa a los usuarios que atiende, lo que ha repercutido en su vida personal y familiar. Es en razón de ello e incentivada por las personas queridas que la rodean, que recientemente decidió incorporar un número telefónico exclusivo para el trabajo, estableciendo un horario para responder los mensajes que recibe. En esta etapa de “reestructuración”, como ella la describe, el rol que han desempeñado sus compañeras de trabajo ha sido fundamental, pues entre pares se ha construido un espacio de apoyo, contención y co-cuidado. Más recientemente y cuestionando la lógica de producción que impera “desde arriba”, se encuentra participando activamente en la integración de un programa que disponga de un/a psicólogo/a o un equipo

psicosocial dirigido a los/as profesionales que, previa una evaluación de la situación, pueda proporcionar técnicas y herramientas a los funcionarios desde un enfoque más personal y emocional.

1.2 HISTORIAS DE VIDA PROFESIONAL

Las dos historias que se presentan a continuación forman parte de las experiencias que ha tenido Francisca en el programa de acompañamiento, las cuales ilustran a mayor detalle algunas de las tensiones que ha enfrentado en su ejercicio profesional. Por un lado, aquellas que devienen del modelo burocrático que impera en la gestión y movilización de recursos institucionales, y, por otro lado, las que se desprenden de la relación jerarquizada con algunos profesionales y entre éstos y los/as usuarios/as de los servicios de salud.

NO ME QUEDO TRANQUILA, PORQUE NO ESTOY CONFORME CON LO NORMAL

“El trabajo de acompañamiento con las familias ha sido duro. El mes pasado, la mayoría de las visitas que realicé fueron informes sociales para presentar a la municipalidad, donde el formulario que te piden es horrible de largo y para las familias es como: – ‘me están ayudando o me están sacando información’ –, es como si las estuvieran juzgando por querer un poco de ayuda. La mayoría solicita alimentos, pañales, leche, cosas de primera necesidad. Por ejemplo, tengo un caso especial de un chiquitito que tiene un diagnóstico complejo de salud y necesita por lo menos 5 tarros de PediaSure al mes, más Nessucar, que es de alto valor económico. Entonces, cada 2 meses solicito la ayuda en la municipalidad [no tan seguido], como para que no me atormenten. Porque te torturan también, te dicen: – ‘¿por qué vienes tanto? ¿Para qué me traes tantos casos?’ – Es casi como si los estuviera desfalcando, pero tienen plata para eso, así que yo lo pido no más, aunque me burreen.

Una vez llegué a pedirle al alcalde un millón seiscientos mil pesos, para que una familia de escasos recursos pudiese alojarse en las cercanías del hospital donde operarían a su hija de trasplante de riñón, siendo la madre la donante. Este grupo familiar, conformado por padre, madre e hija, no contaba con otras redes de apoyo. Como era tanta plata había que llevarlo al Concejo Municipal. Una vez allí expongo un fardo de papeles, aparte de haber pedido todas las fichas clínicas de los hospitales por los que pasó la niña, pedí todos los certificados médicos acreditando las especificaciones que necesitaba el departamento, porque después de que la dieran de alta tenía que estar quince días al lado del hospital para los controles diarios. Llegó hasta una doctora para defender el caso conmigo al Concejo. Y el alcalde viene, me saluda y me dice: – ‘Si tú me traes la respuesta de la presidenta el 30 de este mes, de que ella no te va a dar la plata, yo te la doy. O si no, no te doy un peso. Yo te doy hasta la plata para que vayas a la Moneda, pero me traes la respuesta de la presidenta’ – Así lo dijo. Y yo le respondí: – ‘no me pase plata, ya tengo. Yo voy, no me importa, ¿usted me da quince días?’ –, él me respondió: – ‘Sí, te doy quince días’. Le dije: – ‘No se preocupe, yo le traigo la respuesta’. [dando término al diálogo]

Finalmente, pude comunicarme con la secretaria de la presidenta de la república, vía mail le mando todos los papeles, le indico lo que necesito y le digo lo que me ha referido el alcalde. Ella me manda un oficio con firma de la presidenta Michelle Bachelet en donde indica claramente que para eso ellos entregan los recursos al municipio, para estos casos sociales. Se lo hago llegar al alcalde y no se demoró ni cinco días en desembolsar toda la plata y pagar el departamento. Por eso te digo que yo creo que al sistema de alguna manera no le gusta mucho como trabajo, pero es porque soy jodida. Porque yo busco, porque no me quedo tranquila, porque **no estoy conforme con lo normal**, porque si esa persona me está solicitando ayuda y estoy viendo la necesidad y la municipalidad tiene la plata para eso, tiene que disponerla.

Para mí es primordial que, si alguien te pide ayuda, no te va a pedir ayuda porque no lo necesita. Si te pide es por una urgencia, porque la persona no sabe qué más hacer. Incluso, yo sé que no es muy correcto, pero me salto el protocolo. O sea, si una usuaria

me dice: – ‘¿sabe qué? No tengo qué comer’– me produce una sensación, no puede ser que una persona no tenga que darle a su niño. Y como se demora tanto el proceso en la municipalidad, de repente yo saco cosas de la casa y organizo a mis compañeros/as de trabajo. Tengo buena compañía con algunos doctores, yo le digo: – ‘júntate con otro y me haces una canasta y te coloco altiro que tú la vas a dejar’– También llamo a mi grupo de amigas del Chile Crece Contigo y les digo: – ‘Necesito ropa para la embarazada tanto, para los niños tanto’ – Así he buscado la solución. Yo he regalado juguetes de mi hijo, ropa, zapatos, todo lo que no ocupe. Yo saco cosas de la casa y compro más cosas de las que necesito porque si sé que me llega un mensaje de algún grupo familiar que necesita algo, parto. Pero es porque así me criaron, mi mamá. Mi familia fue muy muy pobre cuando era niña. Yo nunca tuve la misma condición que tuvo mi hijo ahora, por ejemplo. Nosotros éramos muy pobres, sé lo que significa también no tener algo en la casa. Entonces, yo no concilio en mí cuando alguien me dice que no tiene que comer y tiene hijos. No concilio en mí cuando me dicen que no tienen ropa o zapatos porque tengo hijos y tiene de todo. Y busco la manera, no sabes. Yo creo que muevo a todos los compañeros para poder ayudar de alguna manera. Y ahí me salto los protocolos porque no debería ser así porque se supone que un funcionario no puede hacer eso” (H.F.1)

En esta historia, a propósito de la situación de precariedad de las familias y las tensiones respecto a la movilización de recursos, Francisca despliega diversas acciones de afrontamiento, entre ellas, posicionar los requerimientos de las familias a nivel institucional y movilizar recursos personales con compañeros/as de trabajo para brindar respuestas oportunas, prácticas que si bien son diferenciables se encuentran interconectadas.

En relación a la primera, la profesional realiza un claro cuestionamiento a los procesos administrativos y a la documentación excesiva que se le solicita a las familias para acceder a asistencia material por parte del municipio, como refuerza en un pasaje de su entrevista:

A pesar de que la municipalidad tiene recurso, la manera burocrática de pedirlo es un asco. Haces un informe donde, primero, detallas la información personal del grupo familiar, lo que necesitan abajo con valores (...) después se hace un informe de casi tres planas, y después tienes que respaldar todo lo que tú dices con un montón fotos: luz, agua, todo (...) pasa por tres firmas diferentes. Hasta diez días pueden demorarse en entregar una ayuda, cuando estoy pidiendo una recarga de gas para las familias que la necesitan ahora (E.F.1)

Lo tedioso que resulta solicitar apoyo institucional ha tenido como consecuencia que las familias muchas veces prefieran no seguir adelante con la tramitación, pues como ella reflexiona, pareciera que las estuvieran juzgando. En esta línea, Pascoe et al (2022) en base a una revisión sistemática de la experiencia de trabajadores sociales, refiere que dentro de los riesgos de los sistemas burocráticos está el hecho de perder de vista las necesidades de las familias, actuando como barreras para una atención adecuada o eficaz. Ante ello y en el margen de su discreción profesional, despliega algunas estrategias para flexibilizar y facilitar este proceso, entre ellas, el uso de la aplicación de comunicaciones WhatsApp para envío de los respaldos, evitando así que las personas tengan que ir una y otra vez a llevar documentación faltante y en lugar de esperar las firmas, ir directamente a solicitarlas a quienes corresponda, así como también gestionar el transporte de lo requerido para que llegué lo más rápido posible.

En base a lo expuesto, se puede observar una tensión importante entre lo que Francisca considera fundamental y los requerimientos de la institución y la cultura organizacional. Como menciona Pascoe et al (2022) las estructuras burocráticas han devenido en diversas experiencias de estrés ético cuando los valores profesionales entran en conflicto con las prioridades de la institución, impactando negativamente en el bienestar personal, expresado regularmente en términos de agotamiento y frustración ante la lucha constante contra la institución. De este modo, cuando ella refiere ser cuestionada por la contraparte municipal, utilizando las palabras atormentada y torturada para expresar su sentir, permite inferir la carga emocional de tales intercambios. No obstante, también queda en evidencia su postura de oposición y una narrativa de resistencia en la frase tienen plata para

eso, así que yo pido no más, aunque me burreen, siendo bastante ilustrativa en esta línea el caso que presentó y defendió en la reunión de Concejo Municipal.

Cabe señalar varios aspectos interesantes en esta parte de la historia, uno de ellos es el hecho de que la profesional se haya presentado con un fardo de documentos de respaldo, además de ir acompañada por una doctora. Como declara en la entrevista: “jamás he pedido algo sin tener respaldo. Eso es lo que tú debes hacer. Tú como funcionaria en un sistema tan burocrático como éste (...) Y tengo suficiente información para ser convincente cuando te solicito algo” (E.F.2). Si bien, esto podría interpretarse como una forma de adaptación a la estructura, también refleja el modo en que la profesional estudia su campo institucional para identificar las formas de operar el sistema burocrático a favor de los usuarios de los servicios, donde identificar actores influyentes en el proceso de ayuda material y utilizar las reglas del sistema y el lenguaje aceptado como racional dentro de él, devela el rol activo que asumen los/as trabajadores/as sociales (Timor-Shlevin, 2021b). Sin embargo, como menciona Timor-Shlevin (2021b) estos actos pueden no ser suficientes, siendo necesario para la práctica crítica buscar influir mediante otras alternativas. En su estudio se menciona la experiencia de algunos trabajadores sociales que se dirigieron a medios de comunicación o que involucraron otras entidades u organismos de supervisión dentro del sistema público más amplio (Timor-Shlevin, 2021).

En este caso en particular, Francisca tuvo que escalar el requerimiento a la presidenta de la república a petición del alcalde. El intercambio que tiene con la autoridad municipal, considerando el marco general previamente descrito y la postura que asume la profesional al decir yo voy, no me importa, yo le traigo la respuesta, refleja tanto la disconformidad ante lo propuesto, como el ímpetu de llegar a esa instancia de ser necesario para poder obtener una respuesta favorable, la cual como nos mencionó, logró conseguir. Una vez recibido el oficio firmado por la presidenta Michelle Bachelet, en el que indica que ellos entregan los recursos al municipio, para estos casos sociales, el alcalde no se demoró ni cinco días en desembolsar toda la plata y pagar el departamento. Como menciona Timor-Shlevin (2022) el discurso hegemónico se centra en la responsabilidad individualizada y la autosuficiencia, de modo que mapear el sistema organizativo y aprender a navegar dentro de él en favor de las familias se constituye como una práctica de reconocimiento institucional, la cual implica el

componente crítico de redistribución, pues supone abordar las necesidades materiales de los usuarios de los servicios como válidas y su cumplimiento como un derecho humano.

Bajo este marco, poner en el centro las necesidades de las familias, ha significado asumir un posicionamiento y forma de trabajar que, para la profesional, no parecieran ajustarse a lo esperado y “normal”, como reflexiona en un pasaje de la historia presentada:

yo creo que el sistema de alguna manera no le gusta mucho como trabajo, pero es porque soy jodida. Porque yo busco, porque no me quedo tranquila, porque no estoy conforme con lo normal, porque si esa persona me está solicitando ayuda y estoy viendo la necesidad y la municipalidad tiene la plata para eso tiene que disponerla. Para mí es primordial que, si alguien te pide ayuda, no te va a pedir ayuda porque no lo necesita (H.F.1)

Sin embargo, a pesar de la constatación respecto al municipio, el proceso demora tanto que, en muchos casos, aunque declara no ser “muy correcto”, involucra el uso de recursos personales. Esto refuerza la idea de que cuando los profesionales de primera línea piensan que la política no brinda servicios y soluciones adecuadas, se involucran en prácticas que van más allá de su deber formal para cerrar la brecha entre la política y las necesidades (Dubois, 2016).

Ahora bien, cuando hablamos de resistencia, cabe precisar que la noción misma -entre otras cosas- alberga un elemento activo, pues se expresa en acciones verbales o físicas concretas (incluida la negación a actuar) y una postura de oposición, es decir, busca contrarrestar medidas, reglamentos o políticas consideradas injustas o inapropiadas (Strier y Breshiling, 2016; Muñoz, 2020). En este sentido, cuando Francisca refiere que proporciona recursos personales y organiza a sus compañeros/as para poder responder a las demandas urgentes de las familias, saltándose los protocolos de atención, lo hace desde un cuestionamiento a la forma en que ha operado la gestión de asistencia a nivel institucional. Como refuerza en otro pasaje de su entrevista: “el sistema no te ayuda, no te ayuda a que sea más rápido, no te ayuda a que sea más sensible” (E.C.2) forzando de este modo la búsqueda de alternativas o una intervención social más humanizada. No obstante, como se desarrollará a continuación, la resistencia y la contradicción, pueden ser dos caras de la misma moneda

(Mumby et. al, 2017), especialmente cuando entendemos que la intervención social se sitúa en la encrucijada neoliberal (Muñoz, 2020).

Tomando como referencia el concepto de subjetividad heroica (De la Aldea, 2004) es posible problematizar y enriquecer el debate en torno a ciertas formas de pensar y de pensarnos en los procesos de intervención social. En primer lugar, la subjetividad heroica se entiende como un modo específico de situarse ante un problema, la forma que adopta esa máquina de pensar y hacer que es la subjetividad cuando la situación “no es lo que debería ser”, de modo que opera como un recurso sobre el cual -en ocasiones- se sostiene el trabajador para intervenir especialmente frente a situaciones límites (De la Aldea, 2004, pág. 3).

En esta línea, Francisca menciona ejemplos de encuentros con usuarias donde le han manifestado no tener qué comer ni qué darles a sus hijos, lo cual le remueve, recordándonos las implicancias afectivas que se imbrican en el proceso de intervención social. En este, así como en otros casos no expuestos, la profesional adquiere un rol activo en la búsqueda de “soluciones”, donde la provisión de recursos personales (materiales, emocionales e inversión de tiempo) aparece como una opción ante la urgencia -dimensión que retomará en la sección siguiente- pues “la subjetividad heroica siempre tiene que llegar a tiempo” (De la Aldea, 2004, pág. 4). De este modo, la intervención social se desarrolla en escenario generalizado de precariedad para las familias usuarias, pero también implicancias importantes en las/los profesionales que se desempeñan en primera línea, lo cual se ha visto exacerbado por la irrupción de la pandemia del COVID-19:

[tuve que] entregar canastas, visitas, hacer un montón de informes, ver la necesidad de la comuna. Que mal estábamos. Mucha gente encerrada, adultos mayores encerrados, sin tener quién más los auxilie en entregarles alimentos, recarga de gas (...) muchas mamás con un grupo familiar monoparental en que ella es la jefe de hogar y que se encerró con sus hijos y hasta ahí llegó el ingreso económico. Y me hablaban por teléfono, por WhatsApp, “señorita Francisca, hay alguna posibilidad en que me entregue una canasta o usted me deposite, yo le devuelvo con la asignación familiar”. A ese extremo. Y le tengo tal confianza a esas personas que yo les depositaba la plata para que compraran cajas. Desde ese minuto yo dije “se acabó esta cuestión”.

Entonces empecé a movilizar dentro de la agenda del CESFAM “chiquillas, tengo este grupo familiar, tiene cinco hijos, mamá soltera, necesito esto, esto, y esto. Tienen 15 días para reunirme una caja familiar” (E.F.2)

Como se hace alusión en este relato, el contexto de pandemia ha evidenciado y acentuado, -entre otras- las desigualdades socioeconómicas, de edad y género. Por mencionar algunos ejemplos, hay estudios que han señalado que las medidas sociosanitarias (cordones sanitarios, cuarentenas, etc.) en personas mayores significaron un aislamiento tanto social como emocional, dificultando a su vez el acceso a servicios básicos, alimentos o medicamentos, mientras que en el caso de las mujeres, ha tenido fuertes implicancias corporales y emocionales a propósito de la sobrecarga de labores reproductivas, de cuidados y productivas, además de la reconfiguración y reducción de redes de apoyo (Osorio-Parraguez et al., 2021), siendo estos sólo algunos de los aspectos que caracterizan la actual crisis. Asimismo, como agregan Calquín et al., (2021) la pandemia ha producido efectos a nivel de subjetividad profesional, pues las tareas que ha demandado esta crisis, como por ejemplo, la entrega de cajas de mercadería frente a las demandas urgentes de sobrevivencia -que tanto Francisca, como gran parte de profesionales del área social han realizado- envuelven una infinidad de significados, lo cual ha movilizó cambios tanto en la representación e incluso en los afectos hacia las familias usuarias, así como también en las autorrepresentaciones como trabajadores del área social, poniendo en juego la autoexigencia de generosidad en su significado de generar y dar (don).

En este caso, podemos dar cuenta que el hecho de que las familias lleguen al “extremo” de pedirle directamente cajas de mercadería o dinero para comprarlas, parece marcar un punto de quiebre en el que decide involucrar a sus compañeras/os de trabajo, apelando a una posición de privilegio al tener un trabajo formal e ingresos fijos y a un sentimiento de empatía:

Agradecemos todos que aquí, a pesar de las condiciones con las que trabajamos, tenemos un lugar de trabajo y tenemos los recursos económicos, tenemos un sueldo que nos permite ayudar a otros ¿Qué tan mal podemos estar para no entregar 3 lucas

por último para comprar algo? (...) Entre nosotras mismas. “Chiquillas ¿quién tiene? Tengo una mamita que no tiene zapatos. Tengo niños que necesitan ropa” (...) yo ahora tengo el maletero lleno con ropa, de diferentes edades y sé a qué familia debo entregar eso (E.F.2)

Hay gente que le encanta porque ya están acostumbrados a que les pida, quizás la primera vez lo tomaban, así como “¿me está obligando o me lo está pidiendo?” sentían una cierta presión. Pero al explicarles que es tan simple como ser empático con el otro. Tú estás calentito aquí ¿te falta algo en casa? Porque funcionario que esté mal en este consultorio, funcionario que se le ayuda con lo que sea. Todos los funcionarios le ponemos plata y le hacemos una canasta familiar, y se le ayuda a ese funcionario. Así tal cual también se le ayuda a grupos de familias que están en malas condiciones. ¿Por qué no? ¿por qué no se puede? O sea, perdón, pero, así como nosotros somos profesionales, también somos usuarios del sistema y podemos estar al mismo lado de la palestra que otros. Y podemos pasar por la misma situación del otro (E.F.2)

Como refiere De la Aldea (2004), la subjetividad heroica funciona como un recurso para apagar el incendio, con la mejor voluntad e intención, avalada por los valores más elevados (el bien), lo que le da una autoridad moral difícil de cuestionar y que se deja entrever en los fragmentos presentados. Siguiendo a la autora, dentro de las implicancias que se desprenden desde esta subjetividad, está el hecho de que tanto el héroe, como su contracara, la víctima, se anulan mutuamente como sujetos. Es decir, la profesional se constituye como “objeto de servicio” y las familias, como el “objeto sobre el cual actuar” pues al hacer algo “por el otro” y no “con el otro”, las personas que participan de los procesos de intervención social pasan a ser concebidas como objetos, no como sujetos. Asimismo, la subjetividad heroica puede operar tapando el problema perdiéndose así “los posibles de una situación” y evitando que ésta adquiera visibilidad y sea concebida como un problema desde la institucionalidad, como refuerza a continuación:

Esta es una escena repetida: el héroe que no puede todo lo que podría, todo lo que debería, todo lo que planeó y pelea, se enoja, se indigna con su institución. Y así, en vez de cuestionar el esquema lo refuerza. Es el último bastión para defender a la institución. Las prácticas de la subjetividad heroica sostienen, apuntalar las instituciones (...), cuando algo falla viene el héroe, salva el problema, y todo vuelve a su normal funcionamiento (De la Aldea, 2004, pág. 8)

De este modo, las prácticas lideradas por Francisca para entregar una respuesta oportuna a las familias, si bien se traducen en cambios positivos para las familias que reciben la ayuda y tienen a la base la empatía y la solidaridad que contrarrestan valores fundamentales que son reproducidos por la racionalidad neoliberal, paradójicamente, reproduce lo que se ´espera´ de los trabajadores de primera línea, depositando en su capacidad de agencia el éxito o fracaso de la intervención social, asumiendo la responsabilidad de ´solucionar´ y de responder, y no así el programa, la política en la que se inserta y en último término el Estado. De esta forma se sustituye la responsabilidad social Lavee et al, (2018), pues la provisión estatal de recursos es un componente de redistribución, mientras que la provisión caritativa es filantropía (Pentaraki, 2017). Esto refleja la trama en la que a menudo se encuentran atrapados/as los/as trabajadores/as, un dilema entre las medidas a corto plazo necesarias para responder a las necesidades de un ser humano en un encuentro cara a cara y los esfuerzos más amplios y estructurales que llevan tiempo, pero que son necesarios ante un sistema tan inhumano como insensible (Weinberg y Banks, 2019).

Como refieren Muñoz et al., (2022) ante un escenario crítico como el que estamos viviendo no sólo es posible que los procesos de intervención social se flexibilicen y se orienten por el ideal de justicia social y transformación de condiciones de vida injustas, sino que también puede verse permeada por lógicas rígidas y restringidas a la mera reparación y mantención del orden social, algo que ha sido advertido por la Federación Internacional de Trabajadores/as Sociales (FITS), desde donde llaman a tener resguardos de que la forma de responder a la crisis no sea una que refuerce el statu quo, pues de lo contrario, nuestra acción confirmará las brechas de desigualdad y mantendrá un contexto de filantropía y caridad (Muñoz et al., 2022).

En este sentido, como parte de la discusión de fondo y que la pandemia del COVID-19 ha vuelto a poner al centro, es que lo relativo a la asistencia no tiene que ver solamente con algunos problemas que afectan a algunas personas en una cierta situación, sino que es una necesidad del conjunto de la sociedad para mantenerse como tal (Rubio, 2022), de manera que ésta no puede constituirse como una excepción en la emergencia, algo extraordinario, una política residual o de beneficencia, sino que requiere ser operacionalizada en clave de derecho, siendo necesario definir su estructura y organización, buscando disputar el sentido de las protecciones sociales, no como ayuda, filantropías, voluntariado social, etc. sino como aquellos bienes y servicios a los que se tiene derecho por formar parte de la sociedad, porque pensar la asistencia social en clave de derecho significa también problematizar aquellas condiciones bajo las cuales se establece la vida que es vivible (Campana, 2016 en Rubio, 2022).

EI SISTEMA ME ODIA PORQUE SOY JODIDA

“Te voy a contar el caso de Carlos, que me llega al alma, porque es el reflejo de lo que yo viví. Carlos, es un niño de aproximadamente tres años de edad, él nace bien y a través de una mala práctica en un hospital queda con un daño cerebral. La mamá es una mujer joven, que vive de allegada en la casa de su abuela, su pareja los abandonó y no le paga nunca la pensión. Yo la ayudo en todo lo que puedo, ella tiene mi número personal y no importa la hora a la que me llame, yo la voy a ayudar y punto.

Un día ella me habló para decirme que su hijo estaba muy mal y necesitaba que lo vieran. Mandé correos electrónicos hasta el cansancio a los dos hospitales que debían haberle dado la hora hace mucho tiempo. Como nadie me respondía, los volvía a enviar día por medio, estuve, así como 15 días, hasta que por fin alguien se dignó a contestarme. Después, lo atiende un neurocirujano, quien decide operarlo para reemplazar su válvula. Él le dice a la mamá: –“tenemos muchas cosas que hacer con el niño, yo creo que podríamos trabajar con él”– eso fue hace tres meses atrás. Y, de repente, devuelven al niño y nunca más lo llaman. Entonces yo vengo de nuevo y mando correos al hospital diciendo

que el niño a los dos meses empezó con muchos ataques de epilepsia y derrames. Jodí tanto que le volvieron a dar otra hora médica.

Entonces siento que **el sistema me odia, pero porque soy jodida**. Porque tengo todo el derecho a alegar porque otros no pueden, porque no les hacen caso, esa mamá fue muchas veces a alegar y nunca le dieron una respuesta convincente. Entonces al final tuve que alegar yo para que ellos me devolvieran la información. No le hagas ilusiones a esa madre para que después, eventualmente, le entregues un certificado devolviendo al niño al hospital porque no puedes hacer nada por él. Esa cuestión no se hace y el sistema lo ha hecho muchas veces. Más encima, el neurocirujano le llamó la atención a la mamá de Carlos, le dijo: – “así que usted es la mamá que le da información a la asistente y la asistente nos manda correos” – también le dijo que no era algo que estuviese permitido. Yo le dije a ella: – “¿por qué no le reclamó usted con todo el derecho de ley? Tiene derechos y ellos tienen todo el deber de escucharla. Por supuesto que, con respeto, pero nadie te puede negar la información. Y si a ti no te dan respuesta, tú como usuaria tienes todo el derecho a venir a un profesional que te ayude. Si para eso estoy” –

Al final, no se descargan con nosotros, se descargan con los usuarios. Estoy segura de que esto ocurre a nivel nacional ¿qué tienen los médicos o los neurocirujanos o todos los que son especialistas en algo, que creen que están arriba de una nube? ¿y que no pueden bajar a mirar? ¿Qué acaso no creen que son humanos y pueden pasar por lo mismo? ¿creen que no pueden tener un hijo con alguna dificultad y vas a tener que aterrizar y tocar la puerta en el sistema? Qué bueno que tienes ingresos y quizás puedas llevarlo a particular, pero los demás estamos todos en el mismo sistema de perraje donde tenemos que esperar, no todos tenemos la misma oportunidad. En la mayoría de los usuarios persiste una cultura insertada de años donde los doctores siempre tienen la razón, pero con el tiempo, la gente se ha dado cuenta que tienen derechos, de que tú puedes acceder a la información y saber cuáles son las leyes que te amparan de alguna manera. Ahora hay gente que tiene la capacidad de defenderse, pero hay personas todavía que, por su personalidad, por su crianza, por su estatus económico, aunque digan aquí y en la quebrada del ají que eso es mentira, cómo te vistes y cómo llegas a una consulta te miran y te tratan” (H.F.2)

Para esta segunda historia se despliegan dos líneas analíticas interrelacionadas. La primera de ellas referida a las tensiones que devienen de la relación jerarquizada entre los médicos y usuarios de los servicios de salud públicos y la forma en que la profesional las enfrenta. La segunda línea, dice relación con una dimensión más de fondo vinculada a la provisión de recursos personales. Si bien en la sección anterior se abordó la entrega de recursos materiales (cajas de mercadería, ropa, zapatos, etc.) en esta segunda parte adquiere relevancia retomar y profundizar esta dimensión, especialmente en cuanto a la provisión de recursos emocionales o afectivos que se constituyen como un pilar fundamental en el ejercicio profesional de Francisca.

Primeramente, cabe mencionar que el caso de Carlos y su madre le impacta de forma especial a Francisca no solo por el peso que conlleva saber del deterioro en el estado de salud del niño y los esfuerzos infructuosos de su madre por contener sus síntomas, sino también porque es reflejo de lo que ella misma vivió. Así, ante la necesidad urgente de que sea atendido, el envío hasta el cansancio de múltiples correos al hospital informando la situación, se constituye como una estrategia para ejercer presión y obtener una hora médica, pues como enfatiza la profesional esa mamá fue muchas veces a alegar sin obtener una respuesta convincente. De este modo, el hecho de “embarrar al sistema y llenarlos de correos”(E.F.1) puede entenderse como una práctica de resistencia, que se sustenta en la crítica al trato deshumanizado hacia el niño y su madre, al proyectar como equipo médico que se puede seguir trabajando en su caso para mejorar su calidad de vida, pero de pronto no llamarlo más, lo que a su vez, representa la falta de acceso a una salud digna y de calidad, donde las personas por su personalidad, por su crianza, por su estatus económico, son discriminadas y condenadas a “esperar”.

Asimismo, la postura de oposición que asume se ve reforzada en la autopercepción de la profesional cuando refiere lo siguiente: “siento que el sistema me odia, porque soy jodida, porque tengo derecho a alegar porque otros no pueden, porque no les hacen caso” (H.F.2), cuestionando fuertemente que los médicos se “descarguen” con los/as usuarios/as desde una posición jerarquizada y (re)produciendo las relaciones de poder imperantes. Desde esta constatación, el hecho de haberle dicho a la madre de Carlos que como usuaria tiene el derecho a reclamar y ser escuchada y que no le podían negar la información, favorece la reflexión

crítica y fomenta la construcción de espacios horizontales entre ella y la usuaria. Estos espacios relacionales pueden ser terreno fértil para pensar resistencias colectivas que pasen de ser concebidas como una actividad individualizada a una donde tanto las/os profesionales como las/os usuarios/as sean partícipes para propiciar cambios significativos, aspiraciones que podemos rastrear, por ejemplo, en el ejercicio del “poder disruptivo” y la noción de Trabajo Social Disruptivo (Feldman, 2022). Cabe agregar que la profesional también busca enfrentar las formas en que se ejercen las relaciones de poder y el clasismo que impera en el trato hacia las/los usuarios en su lugar de trabajo:

yo le digo, no sé, al doctor lo trato por su nombre, no le digo señor doctor. No, porque ellos no me dicen trabajadora social, Francisca no más. Entonces yo le digo señor, pero le pronuncio por su nombre, le digo “me gustaría hablar con usted con este pequeño problemita porque se ha acentuado en demasiadas formas y porque usted no ha tenido quizás la manera apropiada de hablarle a la persona” (...) yo les digo: “ustedes tienen derechos y deberes y se les paga por un servicio. Entonces, con el mínimo de respeto es que se puede atender a una persona tal cual como le gustaría que lo atendieran a usted”. Mínimo (E.F.1)

Como refiere Francisca persiste una cultura inserta de años en la cual el médico representa el conocimiento, la razón y la autoridad, fomentando ejes de diferenciación social pues como refiere Foucault la sociedad opera a través de sistemas sociales, económicos, políticos y simbólicos de opresión, inculcando en ellos concepciones, normas y expectativas, de manera que la gente interioriza esas jerarquías de poder y se somete ellas (Strier y Breshtling, 2016). Donde las prácticas que despliega la profesional desafían y desestabilizan las relaciones de poder establecidas entre los médicos y usuarios/as, pero también entre los médicos y ella.

Ahora bien, en relación a la segunda línea analítica, podemos observar en la historia que esta madre tiene el número personal de Francisca y que no importa a la hora en que la llame, pues independiente de todo la ayudará. Este punto permite problematizar la disposición y disponibilidad completa que asume en su ejercicio profesional, especialmente

en casos que involucran a madres e hijos/as en situaciones de alta complejidad y compromiso afectivo, lo cual ha tenido implicancias en su vida personal, como reflexiona a continuación:

Después de esa entrevista [refiriéndose al primer encuentro realizado en el año 2020] pasé por un periodo de salud mental muy complejo, pero no directamente porque haya alguna situación de trabajo sino por una situación personal propia. Pasé por un divorcio y actualmente estoy divorciada (...) en ese trayecto, desde la última entrevista a ahora fue un periodo negro en la vida personal mía. Pero me di cuenta de que, a pesar de que quiero mucho mi trabajo, me estaba absorbiendo más de lo normal. Entonces, mi gente que me rodea, que es mucha, y los adoro y gracias a eso estoy muy bien parada, me dicen y me obligan a poner un número de teléfono que sea sólo de los usuarios y un horario establecido (...) de trabajo, por lo tanto, la gente sabe que es de lunes a viernes, que pueden mandarme mensajes en la noche, pero que los voy a responder al otro día. Me costó no sabes cuánto. Llevo dos meses recién intentando esto. Y a pesar de que me fui de vacaciones un par de días, que con suerte fueron tres días que tomé para descansar, no pude dejar el teléfono [de trabajo] en la casa, me lo llevé (...) y lo miraba. “Nadie me escribe”. Dios, tengo un problema de base y es porque estoy pensando ¿y si me escriben algo peligroso? ¿Algo que les pasó y necesitan orientación? (E.F.2)

En este fragmento, es posible percibir en un primer momento una disociación entre lo que le estaba pasando en términos de salud mental y su trabajo, lo que va transitando hacia el reconocimiento de que éste último la estaba absorbiendo “más de lo normal”. No obstante, a pesar de haber incorporado un número de teléfono para el trabajo y establecer un horario de respuesta, esta práctica aún representa una lucha para Francisca. El haberse llevado su teléfono de trabajo y estar al pendiente en caso de que alguna familia le escriba estando en sus días libres, da cuenta del arraigo de esta práctica, lo cual encuentra su fundamento en algunas experiencias pasadas. Por mencionar algunos ejemplos:

Reviso el teléfono [en la madrugada] y me doy cuenta de este mensaje que dice que su hija había fallecido, y que estaba desesperada (...) no tenía dinero para el

cementerio, para la urna ni nada. A las 7 de la mañana, porque tuve que esperar, por supuesto no voy a llamar a la municipalidad ni a mis compañeros, conozco mucha gente en la muni [pero] no podía llamarlos a esa hora de la mañana, le respondo a las 4 de la mañana a la señora (...) A las 7 de la mañana le hablo a una compañera, que me dio vergüenza, pero le hablé igual, y le expuse el caso y le dije que necesitaba sí o sí ayuda apenas ella entrara al trabajo a las 8:30. Generé la ayuda, la generé en la mañana. Al tiro (E.F.2)

Tengo un grupo familiar, que te contaba ese día, donde tengo al Ignacio que es un bebito de 6 meses, su mamá de 16 años consume droga. Yo tengo el número de teléfono de ella, de la mamá, de la hermana, y me hablan a las 3 de la mañana, a la 1 de la mañana, que ella se fue, se fue con una amiga, llegó drogada a la casa (...) Entonces, esos casos son de alta tensión para uno porque ¿qué más puedes hacer? Si ya le hablaste a tribunales, ya comuniqué a PPF, le hablé a la unidad de familia de carabineros para que fuera como mil veces a la casa, a los pobres los tengo aburridos. Pero los molesto todas las semanas no más “vayan, vayan. Tienen que ir” Y lo único que le pedí la última vez al tribunal era que la internara administrativamente no más porque no entendió, ya no hay vuelta atrás, ella no comprendió la situación, ella pone en riesgo la vida de ella y de su hijo, y le da lo mismo. Y eso para mí es de alta tensión porque yo me preocupo por cada una de las familias (...) No, es que esta niña se va a morir drogada, capaz que la violen, quizás qué le hagan. Entonces, la responsabilidad que tengo en mi cabeza, eso es lo que no ven los otros profesionales. Yo les digo “ustedes no ven la responsabilidad que tiene uno. Uno se hace casi cargo de esa familia y de ese problema que tiene esa familia” y ellos piensan que tú eres responsable de eso también. Por algo me llaman a la hora y me mandan mensajes en la hora de la madrugada. Yo sé que eso no está bien, pero de verdad que me produce una sensación de mucho temor lo que le pase (E.F.1)

Estas dos experiencias permiten comprender más profundamente las aprehensiones de Francisca y el peso que carga ante situaciones como estas, donde la provisión de servicios y recursos personales se constituyen como un dimensión medular de su ejercicio profesional,

siendo ejemplos ello atender fuera del horario de trabajo incluso en la madrugada, proveer recursos emocionales como contención y trato extrapersonal, además de recursos materiales (como las cajas de mercadería, ropa y zapatos en la historia anterior). En relación a esto, Lavee y Kaplan (2022) observando el proceso mediante el cual la prestación de servicios no remunerados o personales/informales se invisibilizan como trabajo, proponen tres marcos analíticos interrelacionados: i) Marco discursivo del individualismo, ii) Marco discursivo de la devoción al trabajo y iii) Devoción maternal, siendo estos dos últimos los que adquieren mayor centralidad en los relatos de Francisca.

Vinculado al discurso de devoción al trabajo, se manifiesta un doble proceso de invisibilidad, primero es que bajo el imperativo de ser “una trabajadora ideal” lo correcto y moral es proporcionar servicios informales, acciones que al darse por supuestas se invisibilizan socialmente como “trabajo” y, en segundo lugar, la sociedad espera también ciertas prácticas de trabajadores/as en profesiones feminizadas como lo es en este caso. Cabe agregar que una característica básica asociada a dicho imperativo es la capacidad de estar disponible a tiempo completo, especialmente cuando se interviene en casos de alta complejidad, volviendo mucho más difícil mantener los límites entre el trabajo y el hogar, operando en detrimento del tiempo personal de los trabajadores (Lavee y Kaplan, 2022), lo que se ha evidenciado claramente en los fragmentos presentados.

Por su parte, el marco discursivo de devoción maternal, que se sustenta del discurso hegemónico de la maternidad, tiene por rasgos centrales el cuidado como algo natural, la voluntad de sacrificarse por el bienestar de los demás, la empatía y la absorción emocional (Damaske, 2013 citado en Lavee y Kaplan, 2022), que es posible ver con nitidez en este ejemplo:

(...) en este tiempo me ha tocado ayudar a muchos niños, sepultar a muchos niños. Con mucho dolor. Y alentar a las madres a seguir adelante a pesar de mi dolor ¿ya? pero mi experiencia de vida ha hecho que eso funcione conmigo, ha hecho que tenga la fuerza de decirles "yo sé que va a sufrir, le va a doler, va a gritar, pero si necesita eso yo estoy aquí. Si necesita gritarle a alguien, gríteme. Si necesita alegar con

alguien, alegue conmigo si no tiene a nadie. Si no tiene a quién, aquí estoy. Yo la voy a escuchar, no importa". Sí, no importa, no importa la hora, no importa. Voy a estar ahí, voy a estar ahí porque lo necesita. Yo estaré pasando por un mal momento, pero sé separar de aquí para allá lo que me pase y lo puedo tajar en un cuadrado hasta que vuelva con esa persona. La oriento, la ayudo, hago que se sienta mejor y después la dejo que vaya con su vida (E.F.2)

Como refieren Lavee y Kaplan (2022) bajo este marco discursivo las trabajadoras tienden a explicar la compasión hacia las/os usuarias/os, lo cual se articula en términos de género, ya que la compasión, así como también el cuidado se consideran culturalmente inherentes a las mujeres, disfrazándose las relaciones dominantes bajo las cuales estas prácticas no remuneradas tienen lugar, reforzando así, la centralidad del género en las organizaciones de servicios sociales. Como estas prácticas “maternales” relacionadas con el trabajo no se considera “trabajo” el aspecto laboral permanece invisible para el “yo”, asimismo, al darse culturalmente por sentado, la prestación de trabajo no remunerado se invisibiliza para la sociedad en general y, por último, el hecho de que los servicios adicionales la mayoría de las veces se prestan fuera del horario o espacio de trabajo, como se espera de las prácticas “maternales”, no se consideran trabajo (Lavee y Kaplan, 2022)

A propósito de esta discusión, como advierte Rojas (2018), es posible observar hoy una doble lógica dentro del quehacer del Estado y en el modo de hacer política pública, que tiene implicancias también en la subjetividad profesional, pues de forma paralela y paradójal se despliega un modo de gestión pública cada vez más objetiva y despersonalizada, orientada a la racionalización, tecnificación e inspirada en los enfoques del *management*, y una lógica de trabajo próximo, cercano y directo, que tiene lugar en la intimidad de las personas que participan de los procesos de intervención social. De este modo, hay un cambio sustantivo a nivel de práctica profesional, en donde se valora especialmente la competencia del “afecto” (vínculo, compromiso, empatía), que responde a una lógica feminizada de la “mujer-madre-amiga-acogedora”, siendo un eje principal de esta nueva política la idea de acompañamiento, escucha y capacidad de contener, con lo cual el vínculo de las/los ciudadanos se instituye mediante un referente de tipo emocional e interpersonal (Rojas, 2014). Bajo este marco, el

neoliberalismo, como una forma de gobierno, produce ciertas subjetividades y un tipo de ciudadanos neoliberalizados, donde su integración o consecución de bienestar se interioriza como una responsabilidad privada: familiar e individual, donde el rol prioritario que asume el Estado en materia de lo social se orienta a enseñar a cuidar a otros (Rojas, 2018).

1.3 ANÁLISIS EN CLAVE TEMPORAL

Como se ha podido evidenciar a partir de las historias analizadas, tras las acciones y prácticas de resistencia que despliega la profesional, hay una alusión explícita de haber sido usuaria y tener que “navegar” en el sistema de asistencia y salud pública por la enfermedad de su primer hijo. Ejemplo de esto, es cuando ella misma, a propósito de la movilización de recursos, se pregunta “¿y por qué lo hago?” refiriendo lo siguiente:

Porque yo misma fui usuaria por mucho tiempo cuando tuve a mi primer hijo, que no me daba el alcance de la plata y tenía que ir a la municipalidad a pedir la leche, los suplementos, porque yo me gastaba todo el sueldo de mi exesposo en ese tiempo para poder cubrir las máquinas que pagábamos para poder que subsistiera él (...) Entiendo lo que significa la necesidad directa de una persona o de un grupo de familia (E.F.2).

En un sentido similar, cuando narra la historia de Carlos y su madre, refiriendo -a diferencia de los médicos- estar en el mismo “sistema de perraje” que los usuarios, se deja entrever parte de su proceso, pues como reflexiona: “una de las cosas que yo aprendí es que también estaba el otro lado de la palestra, he estado al otro lado de la mesa. Sé lo que significa ser usuario con un hijo con una discapacidad severa” (E.F.1)

Hasta este punto, se puede observar que lo vivido junto a su primer hijo marca hitos en la narración de Francisca, dando cuenta de una fuerte incidencia en su posición profesional, reflejada en el valor de la empatía. Asimismo, las figuras de su madre y padre, también permiten realizar vinculaciones relevantes para comprender a mayor profundidad las significaciones y valoraciones que adquieren ciertos momentos o procesos de la vida personal en interrelación con su vida profesional.

De este modo, a partir de un ejercicio de reflexividad, Francisca se remonta más profundamente a otras experiencias que han permeado y orientado, tanto su forma de posicionarse ante la vida, como el rol que asume profesionalmente, algunas de las cuales se anclan en momentos bifurcativos o puntos de inflexión de su trayectoria. En esta línea y mirando retrospectivamente algunos pasajes de su niñez, relata lo siguiente:

Mi padre es un hombre trabajador, pero no es un excelente padre. Pasé muy malas cosas con él. Fue criado a la antigua, a palos y trabajo duro en el campo; entiendo que si él no es buen padre quizás no es porque no quisiera sino por cómo lo criaron yo creo, y como pudo. Éramos muy pobres cuando yo era pequeña, pobres al extremo de tener que contabilizar cada moneda que entraba, cada alimento que se consumía, mi mamá me hacía la ropa y mi papá me hacía los juguetes de madera. Mi mamá era una mujer intachable, ayudaba a todo el que podía, siempre con una sonrisa en la cara a pesar del dolor que le pueda producir porque ella también tuvo una vida muy dura; trabajólicos los dos, por eso esta persona es trabajólica. Imposible no serlo, pero si no fuera porque ella antes de morir lo único que me dijo “por favor, estudia, ten conocimiento, habla siempre con conocimiento. Respeta al otro, ten identidad por el otro” yo no sería la persona que soy ahora, y orgullosa de ello (E.F.2).

Como se observa a partir de este fragmento, los roles de su padre y madre encajan con los estereotipos de género tradicionalmente naturalizados en una sociedad patriarcal como la nuestra de hombre-proveedor y mujer-afecto. Por un lado, cuando refiere que su madre “ayudaba a todo el que podía, siempre con una sonrisa en la cara a pesar del dolor que le pueda producir”, pareciera hacer eco de las palabras de Francisca cuando enfatiza que ella estará disponible para los usuarios cuando la necesiten y que, aunque lo esté pasando mal puede separar y dejar en un “cuadrado” lo que le pase para poder atenderles y hacer que se sientan mejor. Como refuerza en otro pasaje: “si tú puedes ayudar a otros, como mi mamá me lo inculcó mucho, hazlo sin pedir nada a cambio. Solo hazlo por sentirte tranquila” (E.F.2), como ella reflexiona esto lo fue aprendiendo con los años y por lo compleja que ha sido su vida “que te golpeen cada cierto tiempo”. De esta frase puede inferirse que algunos

de esos golpes fueron la muerte de su madre cuando ella tenía 15 años, la relación distante con su padre, la muerte de su primer hijo y más recientemente, su divorcio.

Por otro lado, la figura de su padre, en el relato de Francisca aparece aparece vinculada a experiencias más bien negativas. Ejemplo de ello, es cuando Francisca refiere que cuando era niña no podía opinar libremente: “o sea, yo opinaba en ese tiempo, mi papá me mandaba una mirada y sabía que tenía que quedarme callada y tenía que irme a un rincón, sentada y de ahí no te muevas” (E.F.2).

Como refieren Bautista y Martínez (2015) los diversos modos de comportarse, sentir y pensar remiten a construcciones sociales y familiares asignadas diferenciadamente según género, configurando la masculinidad y feminidad traduciéndose en desigualdades y jerarquías, donde a las mujeres regularmente se les coarta e induce a la pasividad para no transgredir el condicionamiento de su identidad. Así, el ejercicio del poder incluye no escuchar la voz de las mujeres, así como subordinar sus deseos y voluntad a los suyos.

La relación con su padre también fue incidiendo en otros aspectos y espacios, como menciona Francisca, estando en la universidad le costaba mucho entregar una opinión a otros grupos y su padre tenía un control estricto con los horarios: “tú sales a esta hora, a esta hora tienes que llegar a la casa” (E.F.2) le decía. Así, su padre mediante su autoridad legítima la sumisión y el control sobre su hija, como reflexiona Francisca “tenía súper fijo de que mi papá tenía la razón; entonces, yo no podía faltarle el respeto con los horarios” (E.F.2). Esto se mantuvo durante los cinco años que duró la carrera lo exacerbó las tensiones en cuanto a su autonomía, como refiere: “me costó mucho hacerle entender a mi papá que yo ya era mayor, que había decisiones que yo podía tomar y que al mismo tiempo trabajaba. Entonces, tenía mi sueldo” (E.F.2). De esta forma llegó el momento en que Francisca se fue de la casa:

me costó mucho que me pudiera dar autonomía. Hasta que al final conversé con él, me senté con él y le expliqué y que ya bastaba con lo que habíamos pasado, yo estaba muy agradecida de todo, pero él ya tenía una vida con su actual pareja y ya tenía una hija, y yo me iba a ir de la casa. Y me fui de la casa porque era imposible seguir una vida así (E.F.2)

La emancipación del lado paterno, mediante la decisión de irse de la casa, es posible entenderlo como un momento bicurcetivo de la trayectoria de Francisca, que marca un antes, en el que se reconoce como una persona tímida, que le cuesta dar su opinión y con una autonomía muy restringida, a un después donde puede decirle a su padre lo que piensa y tomar decisiones respecto a su vida. La relevancia de este pasaje radica no sólo en lo significativo que fue para la protagonista de esta historia, sino también para efectos de la presente tesis, en el sentido de ampliar el marco a otro tipo de resistencias que podría considerarse como aplanadoras del camino para que puedan pensarse y desplegarse resistencias en otros campos de nuestra vida.

Ahora bien, dentro de las aspiraciones de Francisca, está primeramente que haya un mejoramiento de las condiciones laborales, en especial lo relativo a la situación contractual, pudiendo de esta forma acceder a un contrato digno, pues como reflexiona en torno a su situación actual:

(...) el programa no tiene por qué tener gente a honorarios. Es anual todos los años, es ilógico. Si tú quieres calidad, debes entregar calidad. Si tú quieres que tus funcionarios trabajen con gusto, entréales un contrato digno, un valor de hora digno, que tenga vacaciones (...) No tenemos derecho a licencias médicas, aunque digan que la ley te dice que los honorarios pueden tomar licencia, el sistema te obliga a devolver las horas o no te pagan ¿qué licencia médica es esa? (E.F.2).

Estas tensiones han sido manifestadas con anterioridad en reuniones a nivel regional, espacio en el que justamente se reúnen diversas autoridades del Servicio de Salud, cuyas respuestas han sido “Lo vamos a hablar” ... “Lo vamos a hablar, sí, me parece correcto lo que tú estás diciendo, lo vamos a plasmar en el acta” (F.E.1), sin embargo, sigue siendo materia pendiente. Sumado a ello, las posibilidades de llevar a cabo una resistencia colectiva para exigir cambios a nivel contractual se ven disminuida precisamente por la inestabilidad laboral y el riesgo de perder el trabajo, como refiere Francisca: “no me voy a quemar a lo bonzo por todos los años de servicio que llevo, y todo lo que he sacrificado. Porque se ha sacrificado mucho, es por eso” (E.F.2).

Bajo este marco, la situación permanece inmutable como se refuerza en este pasaje de la entrevista:

Simplemente para ellos es mucho más fácil seguir con un mismo proyecto, no mejorar las condiciones, porque a ellos no les afecta. Ellos no les afecta. Ellos ven solamente las metas y el número reflejado en los censos que nosotros mandamos, y para ellos eso es todo. ¿usted cree que alguna vez ellos han preguntado por algún caso? O sea, han venido aquí a preguntarnos cómo trabajamos. No ha pasado en tres años. Ese es el problema, los de arriba no bajan acá (F.E.1)

De fondo, prevalece la lógica gerencial que prioriza la productividad y el alcance de resultados y “metas” cuantificables antes que la calidad y el proceso de intervención social. Favoreciendo asimismo la fragmentación entre niveles, donde “los de arriba no bajan”, lo que suele traducirse en desajustes a nivel de implementación de los programas sociales.

Como menciona Francisca ahora “todo es producción” y eso ha repercutido también en el bienestar del equipo de trabajo, de modo que actualmente está participando de un comité paritario para poder tomar algunas medidas:

una de las cosas que estamos liderando con comité paritario es integrar un programa con el comité psicosocial en donde la ACHS coloque una psicóloga y coloque un conjunto o un grupo psico-social que haga cada cierto – bueno, ahora se está implementando una encuesta psicológica o una entrevista psicológica con cada uno de los funcionarios y se haga una investigación, se determine cuál es el problema y hacer un objetivo general para poder implementar ciertas técnicas que mejore el funcionamiento y la función de éste profesional de manera más emocional, más personal (E.F.2)

Otra de las aspiraciones de la profesional es que el programa pueda disponer de un equipo multidisciplinario propio, pues de esta forma no sería necesario derivar los casos a la lista de espera del consultorio que está colapsada y habría una continuidad en el vínculo con las familias, ya que los profesionales cambian muy seguido, como reflexiona en esta línea:

“la gente pierde el hilo de los tratamientos, de la función que debe cumplir y de ese apego a esa otra profesional ¿cómo va a recibir un tratamiento efectivo esa persona si tu profesional cambia a cada rato? ¿dónde está el profesionalismo?” (E.F.2).

Bajo este marco, la estrategia de Francisca ha sido establecer “cadenas de favores”, como se detalla a continuación:

(...) tengo muy buena llegada y porque me deben favores, porque así lo hago para trabajar. O sea, tú me pides un favor y después yo te voy a pedir que me ayudes con unos de mis familias porque necesito tal cosa. Así lo he hecho. Ejemplo, con el mismo programa de postrados, tienen enfermera, kinesiólogo, fonoaudióloga, médico. Entonces, yo tengo muchos bebés que son pequeñitos, y que las mamás tienen miedo de sacarlos al exterior cuando están enfermos. Entonces, vengo yo y les digo “Pucha, Miguelito”, Miguel es el encargado de maniobrar la administración, “hazme un cupito, por favor, para que el médico vaya a ver a esta guagüita. Tú después me pides un favor administrativo, lo que quieras”. Y entre favor y favor vamos mejorando el sistema, pero es mucho porque, ejemplo, las psicólogas están con teletrabajo y viene una a turno, tenemos pocas horas, las asistentes sociales también están con turno, y con turno de emergencia, turno de puerta. Entonces es medio caótico (F.E.1)

De este modo, que el programa cuente con un equipo de profesionales también propiciaría un pasar de una lógica basada en voluntades particulares a una que garantice el acceso de las/los usuarios.

Una última aspiración para Francisca es que en algún momento le digan desde el Ministerio de Salud “vamos a tomar estos programas y trabajemos con ellos” o “voy a bajar de allá y voy a ir a mirar qué es lo que está pasando” (F.E.2), lo cual refleja una suerte de abandono o poco interés en potenciar los programas sociales para que puedan responder mejor a la complejidad social. “¿cómo no se va a escuchar algo? Uno se da a entender lo que está pasando con la sociedad, la necesidad que hay, y la necesidad del otro lado del funcionario, que está trabajando con sus recursos para mover el sistema” (F.E.2).

2. ANTONIA

2.1 TRAYECTORIA PROFESIONAL DE ANTONIA

Antonia, de 37 años de edad, se tituló de socióloga en una universidad privada del país, llevando aproximadamente 13 años de ejercicio profesional, aunque con importantes periodos de discontinuidad debido a un cáncer, actualmente en fase cuatro. Al comienzo de su trayectoria laboral, se desempeñó alrededor de dos años en el área de asistencia técnica del departamento de Ciencias Sociales de la universidad en la que estudió. Luego de ello, se dedicó a temáticas relacionadas a la reconstrucción psicosocial a partir de los territorios, esto a propósito del terremoto de 2010 que afectó principalmente la zona sur de nuestro país. Bajo este marco, estuvo sistematizando diversas experiencias de reconstrucción en programas del FOSIS y del Ministerio de Vivienda. Además de trabajar, paralelamente, en una ONG como coordinadora regional de un proyecto de memoria dentro de la misma área temática.

Una vez que los proyectos llegan a su término, surge la posibilidad de entrar a trabajar el año 2013 al Programa Ético Familiar (actual Programa Familias) como Apoyo Sociolaboral. Cabe señalar que este rol era una innovación dentro de esta versión del programa, pues en su antecesor (Programa Puente), sólo estaba la figura de Apoyo Familiar. Dentro de las tensiones, Antonia relata la diferenciación que existía inicialmente entre las/los trabajadoras/es que estaban desde el Puente y quienes, como ella, entraron después, pues percibía cierta reticencia a los cambios implementados. Una vez que el programa pasa a denominarse Familias, se crea la figura del Gestor Socio-comunitario, cambio que genera nuevamente roces entre los profesionales que implementan el programa. Si bien, este nuevo rol era rechazado por la mayoría, Antonia lo evalúa positivamente, no sólo por el valor que ella le otorga a lo comunitario, sino también porque al tener directrices generales y amplias, existía un importante margen de acción para decidir y armar el trabajo de gestión, dándole un sello situado al contexto local. Sin embargo, a medida que pasa el tiempo, la creatividad del equipo de gestión se ve coartada por la rigidez del presupuesto.

Ahora bien, en términos generales y considerando su experiencia trabajando para dicho programa, en dos de sus versiones y teniendo conocimiento acerca de su modelo inicial,

Antonia refiere que, en definitiva, se trata de un “programa aspirina” o “parche”, donde si bien cada gobierno le da su sello y le pone énfasis distintos, siguen siendo cambios más a nivel publicitario y sin ser una solución real para la superación de la pobreza. Desde su punto de vista, falta una conexión entre los ministerios (por ejemplo, tener convenios con el Ministerio del Trabajo para mejorar la empleabilidad de los usuarios), más trabajo en red, mejorar la oferta pública y la garantía de derechos, realizando especial énfasis en las demandas que han tomado fuerza a propósito del “estallido” social del 18 de octubre de 2019 en nuestro país.

La llegada de la pandemia por COVID-19, por su parte, va a implicar cambios relevantes en la implementación del programa, entre ellos, la suspensión del rol de gestor socio-comunitario, ya que no podrían seguir realizándose reuniones grupales. Es por esta razón que Antonia pasa a desempeñarse media jornada como Apoyo Familiar, rol que no le acomodaba. Por un lado, percibía desgastante emocionalmente el trabajo directo e individualizado con las familias, debido a la dureza de las problemáticas que enfrentan y el propio proceso que ella vive producto de su enfermedad. Por otro lado, porque, desde su perspectiva, el rol estaría más orientado a una trabajadora social. Cuando llevaba muy poco tiempo de asumir este rol, su salud se complica y debe ser operada, ausentándose un periodo de 11 meses. Cabe mencionar que su primera licencia por cáncer fue en el año 2016 y desde entonces, su ejercicio profesional se ha visto interrumpido debido a dificultades de salud.

Más recientemente y reintegrándose luego de un largo periodo de licencia médica, Antonia solicitó no retomar el rol de Apoyo Familiar y volver progresivamente a realizar labores de gestión, recibiendo el apoyo, tanto del FOSIS, como del municipio. Si bien la gestión sociocomunitaria no se ha retomado como tal, se están evaluando ajustes del programa a nivel metodológico, espacio en el cual Antonia ha estado trabajando en algunas propuestas. Para ella, ha sido muy complejo este proceso, refiere que ha sentido la decadencia de su vida laboral, lo cual les ha afectado a distintos niveles de su vida, si bien quiere seguir trabajando, está en la búsqueda constante de un equilibrio entre el trabajo y su salud.

2.2 HISTORIA DE VIDA PROFESIONAL

En el caso de Antonia, una de las tensiones que emergen en su ejercicio profesional tiene que ver con la rigidez del sistema FOSIS en cuanto a la distribución y utilización del presupuesto para la intervención social.

SI QUIEREN SE SUMAN, SI NO, NO

“Cuando se empezó con el tema de la gestión socio-comunitaria, venía con una estructura muy amplia, entonces daba mucho espacio para que el equipo, con la experticia profesional y sabiendo cómo funciona el municipio pudiésemos darle un sello propio situado al contexto local. A medida que pasa el tiempo, cada vez nos empezaron a pedir más instrumentos, con el detalle de los objetivos y actividades a realizar, lo que encuentro que está bien. Lo que sí me parece complejo, es lo que tiene que ver con el presupuesto. A nosotros a veces se nos ocurren otras ideas aparte de las sesiones, para ir complementando este trabajo, y ahí se necesita recursos, pero desde el FOSIS viene super determinado en qué ítem se puede gastar el dinero, es muy rígido, al igual que el municipio. Hace un tiempo queríamos hacer unas capacitaciones virtuales en ciertas manualidades para generar ingresos, pero también como arteterapia, donde pudiésemos entregarles un kit de material de trabajo a los participantes, con invitados que trabajan en emprendimiento digital y que los monitores fueran del programa. Desde FOSIS nos felicitaron por la propuesta, pero congelaron los fondos. Entendemos que estamos viviendo una situación compleja a nivel país, por el tema de la pandemia y que cada servicio público está cuidando lo que tiene. Pero es algo que ya está dentro de lo que transfirieron para este año. Hay muchas cosas que no se ocuparon, que se van a devolver, pero creemos que, si estamos pensando en las familias, es positivo entregarles algo concreto, herramientas, materiales. Porque ahora todo es emprendimiento, todo es virtual, entonces algo que venda les va a servir y, además, les sirve para la salud mental, que es algo que se ha hablado, que es una necesidad sentida de las familias.

Entonces, a veces hemos decidido hacer no más las cosas y cuando tenemos todo listo y no nos pueden decir nada, informamos, **si quieren se suman, sino no**. Nosotros como programa realizamos una actividad de tipo virtual comunitario, trabajando en red con el Municipio. Una vez que lo tuvimos listo, se lo presentamos a FOSIS, nos felicitaron y nos dijeron “que les vaya bien”, pero sin solicitarles el presupuesto a ellos. Así que conseguimos colaboración de empresas, de negocios locales, de personas naturales. El objetivo principal era que las familias bailen, se muevan, y trabajar un poco la salud mental, también entregarle un reconocimiento al centenar de voluntarios de las ollas comunes. Nuestras familias se alimentan de esos comedores y se les quiere agradecer. Ahora, estamos haciendo un mapa virtual con los emprendedores del programa, les hemos hecho afiches y difusión, también hacemos *lives* con instituciones del servicio público y privado. Buscamos acciones en función de las cinco dimensiones de la metodología del programa, eso creo que nuestra jefa lo valora bastante. Pero desde el FOSIS está la convicción de que tenemos que tomar familias, porque al no hacer talleres, es como si no estuviéramos haciendo nada. Por un lado, nos dicen: “Agradecemos la motivación y las cosas que han hecho, pero como están desocupadas, van a tener que volver a trabajar con las familias”. Nosotros consideramos que el programa ha tenido un alcance con la DIDECO y con otros servicios, porque está esta patita que es la gestión sociocomunitaria” (H.A.1)

Para poder contextualizar esta historia cabe mencionar que el programa Familias es heredero del Ingreso Ético Familiar, el que, a su vez, corresponde a la modificación legal que se realizó el año 2012 donde el anterior subsistema Chile Solidario y su programa insignia Puente, pasaron a formar parte del nuevo subsistema Seguridades y Oportunidades (Ley 20.595). A pesar de los cambios de nombre y de prioridades, el modelo de gestión institucional se ha mantenido desde el programa Puente en el año 2002, en este caso, el Ministerio de Desarrollo Social (MDS) es quien supervisa todo el subsistema, mientras que el Fondo Solidario de Inversión Social (FOSIS) es la entidad encargada de la correcta implementación metodológica del programa Familias (considerando los recursos materiales

y la asesoría técnico-metodológica), así como de firmar los convenios con las municipalidades, siendo estas últimas quienes realizan la contratación de profesionales y proveen el espacio físico para el equipo (Fuica, 2021).

Bajo este marco y como se detalló en la trayectoria de Antonia, ella pudo estar en 2 de sus versiones, observando de primera fuente la transición del Ingreso Ético Familiar al programa Familias. En términos globales la profesional considera que el programa no ofrece una solución real para las familias y terminan siendo “parches por aquí y parches por allá” (A.E.1), esto debido a la falta de conexiones a nivel ministerial y trabajo en red, escasa y/o poco tentativa oferta programática, además de otras consideraciones de orden estructural que no están garantizadas, como refiere en este pasaje de su entrevista:

Por lo que hablábamos antes, de que, para hacer un trabajo positivo con las familias, y no caer en el asistencialismo, falta una conexión real entre cada ministerio. Por ejemplo, convenios reales con el Ministerio del Trabajo, que se sostengan en el tiempo, que sean amigables con la educación. Falta más trabajo en Red, y que las cosas que tienen que ser garantizadas pudieran irse acomodando. Para que estas familias no vuelvan a tropezar, no vuelvan a circular en estos mismos programas (...) también falta pensar las localidades como un trabajo más en red, que no sea solamente el programa Familias, sino algo más amplio (...) Mirar las necesidades locales, mirar las posibilidades para fortalecer la industria, la producción local, para poder dar trabajo, y que ese trabajo sea sostenible en el tiempo, sea bien pagado. Y ahí entramos a las demandas que han salido a raíz del 18 de octubre. Que haya una solución real, porque la familia se capacita en un programa SENCE, hacen una práctica, se pueden quedar en la práctica, pero se quedan tres meses en ese trabajo porque después no sigue, o a la familia no le gusta porque es por el mínimo, y al final prefieren trabajar en forma independiente. Entonces, por un lado, no hay mucha oferta, y por otro lado que la oferta no es tan tentativa. A la familia, a raíz de los bonos y otras cosas, le conviene quedarse con lo que tiene, trabajar independiente y seguir con el mismo círculo (A.E.1)

Estas críticas se condicen con diversos estudios en la materia donde, por un lado, se ha cuestionado fuertemente al ingreso al mercado laboral por ser un medio poco efectivo para mitigar y superar la pobreza a largo plazo - y con ello, garantizar la protección social de las personas - (Vargas, 2011; Troncoso y Henoch, 2014; Vargas, Cueva y Medellín, 2017) e incluso por ser un instrumento que facilita el establecimiento de trampas de pobreza, tal y cómo lo es el trabajo informal (Lo vuolo, 2016). Y, por otro, se ha tensionado la capacidad de las transferencias condicionadas como innovación social y política por presentar problemas orientados a la selección arbitraria de beneficiarios, interferencia en la vida de las personas, clientelismo político, estigmatización de los beneficiarios, incapacidad de lograr una cobertura universal y de actuar preventivamente con respecto a la pobreza de ingreso (Lo vuolo, 2016).

A pesar de las críticas y los consecutivos cambios en el programa donde, en palabras de la profesional, “cada gobierno le da su sello y le pone énfasis en ciertas cosas que son más hacia afuera que hacia adentro” (A.E.1), en particular, rescata positivamente el cambio metodológico del año 2017 en donde se incentiva un rol más activo y dialógico con las familias que participan en los procesos de intervención y se incorpora la dimensión socio-comunitaria:

(...) Se dio énfasis en que el trabajo con las familias fuera más conversado, no como una entrevista o en cuenta muy estructurada (...) Nunca aplicando un instrumento, tiene que ser una conversación. Dieron harto énfasis en eso, en que la familia tenía que hablar, darles el espacio, de que tenía que ser un trato circular. (...) Y ahí también se dio énfasis a trabajar a nivel comunitario, de dar ese enfoque que estaba al debe con las familias o con los sectores más vulnerables, que faltaba volver a eso que alguna vez hubo (A.E.1)

Antonia relaciona esto con el gobierno de aquel entonces presidido por Michelle Bachelet, especialmente lo relativo a la dimensión comunitaria, “de volver a eso que existió antes, y que después la democracia, la transición lo arrebató” (A.E.1).

Este nuevo rol, dada sus motivaciones políticas sobre lo comunitario y el hecho de que se acercara más a su área de formación, representó una gran oportunidad para Antonia. Además de ello, el trabajo individualizado con las familias era algo que le conflictuaba:

(...) no quise seguir en eso [como acompañamiento familiar], es que las familias tienen un montón de problemas, un montón de situaciones que son complejas, y eso repercute en la salud mental de los profesionales que trabajan con ellos, que es algo no menor. Y desde el punto de vista de la gestión socio-comunitaria, a mí me gustó inmediatamente porque había ciertos lineamientos de lo que tenía que abordar en cada estación grupal y sesión. Porque hay sesiones grupales laborales y sesiones grupales comunitarias, que es cuando se invitan a familias y también a personas de fuera de la familia. Puede ser una junta de vecinos, una organización social, pueden ser más personas, más abierto. Y a mí me gustó porque cada sesión venía con las ideas muy generales, entonces daba mucho espacio para que uno con la expertiz del profesional, o teniendo en cuenta cómo funciona el municipio, que cada municipio es una realidad aparte, el territorio, uno podía ir decidiendo e ir armando este trabajo de gestión sociocomunitaria. Entonces fue hacer un plan de trabajo en base a lo que uno iba viendo. Venía una estructura, pero una estructura muy general. Eso a mí me gustó porque como equipo de gestoras, en ese momento éramos cuatro, darle un sello único, porque no es lo mismo el sello de la realidad [de esta comuna en relación a otra] (E.A.1)

Como se observa en este fragmento, dado a que “venía con ideas muy generales”, el trabajo de gestión comunitaria ofrecía amplios márgenes de maniobra o flexibilidad, lo que es valorado positivamente por Antonia, ya que ese espacio permitía armar el trabajo de gestión desde su expertiz profesional y el conocimiento que tiene sobre el funcionamiento municipal, dándole un sello situado al contexto local.

Hasta este punto, las menciones al modelo de gestión institucional, así como la valoración de Antonia en torno al programa y sus expectativas respecto a la incorporación

del rol de gestión socio-comunitaria, permite situar de mejor manera las tensiones que se ven involucradas en la historia que impulsa este análisis.

Una de ellas, es que la creatividad profesional, que precisamente se ve propiciada por el margen de maniobra es coartada por la rigidez presupuestaria del FOSIS. En este sentido, han planeado actividades complementarias a las sesiones grupales que no se pudieron llevar a cabo por falta o dificultades para hacer uso del presupuesto. Ejemplo de ello, es lo que sucedió con la iniciativa de las capacitaciones virtuales mencionada en la historia, que recibió de parte del FOSIS felicitaciones, pero no recursos ni autorización.

A propósito de experiencias como estas es que han tomado algunas medidas: “a veces hemos decidido hacer no más las cosas y cuando tenemos todo listo y no nos pueden decir nada, informamos, si quieren se suman, sino no”. De este modo, como Antonia relata en la historia, a pesar de que el problema del presupuesto se mantiene, han podido llevar a cabo actividades comunitarias mediante la activación de redes locales. De este modo, con la colaboración del municipio, de empresas y negocios, así como de personas naturales, pudieron llevar a cabo la actividad que planificaron para trabajar la salud mental mediante el baile y darle el reconocimiento a las/los voluntarias/os de las ollas comunes del sector. Detrás de esta actividad podemos evidenciar, por un lado, la preocupación por la salud mental, que la profesional relata como una “necesidad sentida” de las familias sobre todo en contexto de pandemia y, por otro lado, el interés en visibilizar el trabajo no remunerado que, ante la deficiencia de las políticas de gobierno frente a la seguridad alimentaria, ha permitido sostener la vida en tiempos de crisis.

Reflexionando sobre esta estrategia, que podría adherirse al refrán más vale pedir perdón, que pedir permiso, Antonia refiere lo siguiente:

Si estamos aquí, si podemos hacer algo ¿por qué no lo vamos a hacer? O sea, no me cabe la lógica “no, es que tiene que estar esta autorización, o que tiene que estar esto”. O sea, entiendo que tienen que estar ciertos mecanismos, todo, pero en mí personalmente yo creo que siempre ha habido harta rebeldía.

Con esta disposición de base, la profesional busca constantemente dinamizar su trabajo, buscando nuevas formas de contribuir a las familias que participan de los procesos de intervención. En esta línea, menciona la creación de un mapa virtual con las/os emprendedoras/es del programa (en proceso), además de la elaboración de afiches de difusión y la coordinación con instituciones del sector público y privado para la realización de *lives* en función de los intereses de las familias.

Bajo este marco, movilizar recursos alternativos para realizar actividades que no forman parte de lo solicitado por el programa, crear material y dispositivos de difusión para las/os emprendedoras/es, así como acercar la institucionalidad a las familias mediante nuevos formatos, da cuenta de la dimensión activa y creativa que asume Antonia en su ejercicio profesional y que podemos entender como prácticas de resistencia productiva, no obstante, cabe advertir que la rigidez del programa en torno al presupuesto y, se podría agregar, la rigidez del tipo de actividades esperadas, se mantiene. De este modo, la creatividad, la innovación y la búsqueda de nuevos mecanismos quedarán sujetos a la capacidad de agencia de la profesional, así como a las voluntades, tanto de ella misma, como de los actores y actrices que participen de tales iniciativas.

Vinculado a lo anterior, otra línea de análisis tiene que ver con el involucramiento de las/os compañeras/os de trabajo, pues este tipo de iniciativas está atomizada en algunas profesionales, como menciona: “no es un proceso creativo de equipo” (), donde los cambios a nivel programático y las lógicas instauradas que ha tenido el programa los últimos años han incidido también en la construcción de equipo:

En general, el equipo es muy poco reticente a los cambios. Cuando yo llegué a trabajar del Ingreso Ético, cuando se implementó el programa estaban los que venían del Puente y los que veníamos del Ingreso Ético, y había una muralla. Con suerte te decían: “hola”. Después de un año, de mucho trabajo, se empezó a bajar esta división, pero siempre estaba, los Laborales y los Apoyo Familiar. Entonces, cuando empezó el Programa Familias, también había reticencia por la nueva metodología, y nadie quería ser gestor sociocomunitario. Al principio cuando hacíamos los talleres y les

pedíamos que invitaran a las familias, había un rechazo, porque está esta costumbre de trabajar individualmente. (...) De a poco se empezó a mover esto de una forma más armoniosa. Pero al principio costó. En relación a eso, generalmente las iniciativas las pensamos las gestoras, y cuando las tenemos armadas lo conversamos con la JUIF, y ella nos apoya con los siguientes pasos. El equipo es más espectador, y se suma al final, cuando hay que ejecutar la acción o pedirle el insumo. Pero si armamos algo no es un proceso creativo del equipo.

Otro factor que menciona Antonia son los años de trabajo en el programa, pues ella y su compañera, que son las principales gestoras, llevan en comparación menos tiempo trabajando allí, pues hay otras profesionales que han superado los 15 años. De este modo, llevar más tiempo podría asociarse a la internalización de una forma en particular de trabajar, lo que pudo haber desincentivando en algunas profesionales asumir un rol más propositivo, sumado a ello la figura de Acompañamiento Familiar tiene otra dinámica y es mucho más rígida en términos programáticos. A propósito de esto, la profesional ve en el equipo de gestoras “esas ganas de ir cambiando de metodología, de formato. Yo veo ganas de no hacer un trabajo rutinario” (), por su parte, para la mayoría de las/os Apoyos Familiares, ante el surgimiento de alguna idea o propuesta, “más que como algo positivo, [lo veían] como más pega, como un cacho. -ya, ellas, como no tienen que atender familias, no tienen que ver problemas-”. (). Cabe agregar que a las/os Apoyos Familiares Integrales se le asigna una gran cantidad de familias, por ejemplo, Christina que es la siguiente entrevistada, tenía a cargo 84 familias cuando trabajó en ese rol, lo que no se constituye como un caso excepcional, pues en el proyecto en el que se enmarca esta tesis tendían a una cantidad similar.

Ahora bien, la última línea de análisis respecto a la historia presentada dice relación con la valoración y reconocimiento del trabajo que realizan las/os gestoras/os-sociocomunitarias/os, especialmente en tiempos de pandemia. Esto, debido a que la irrupción del COVID-19 y, por consiguiente, las medidas socio-sanitarias, implicaron el cese indefinido de los talleres y sesiones grupales. A partir de ello, desde FOSIS refirieron: “Agradecemos la motivación y las cosas que han hecho, pero como están desocupadas, van a tener que volver a trabajar con las familias”, donde la palabra “desocupadas” refleja la

invisibilización y/o minimización del trabajo que va más allá de las sesiones grupales y los talleres, como, por ejemplo, las prácticas de resistencia productiva previamente mencionadas. Por mencionar un ejemplo: “estamos haciendo hartas cosas. Y la gestión para hacer un contacto que sea efectivo, por ejemplo, con SERVIU, nos implicó más de un mes y medio, psicopateando⁵ a personas de la institución para que nos hicieran un *live*” (E.A.2). Reflexionando sobre ello, Antonia refiere que hace falta “visibilizar más” el trabajo que desarrollan ante FOSIS “para que consideren que es un trabajo que hacemos, que implica mucho tiempo. Y que no lo queremos perder” (), especialmente considerando el alcance que ha tenido la vinculación con otras redes, servicios e instituciones. Así, en discrepancia con lo referido por FOSIS, emerge como medida de afrontamiento la creación de instrumentos metodológicos como refiere en este pasaje:

Estamos armando algunos instrumentos metodológicos para darle más sustento a lo que hemos estado haciendo, para que por lo menos la jornada la sigamos manteniendo en esto. Volviendo al inicio, cuando empezó la gestión sociocomunitaria, fue tan en el aire, y uno la fue aplicando que uno tampoco la quiere soltar. Es como nuestro hijo.

En definitiva, la referencia a ser como un “hijo” y los elementos trazados en este análisis, permiten situar las aprehensiones de Antonia, pues “soltar” este rol, considerando el proceso de andamiaje y las significaciones que rodea, implica soltar también el “sentido” de su trabajo.

3.1.2. ANÁLISIS EN CLAVE TEMPORAL

Al momento de preguntarle a Antonia si ha pensado de dónde viene esta forma de posicionarse, ella alude a la idea de “rebeldía, de llevar la contra, pero de una manera no posera”, es decir, no vacía, sino en base a convicciones profundamente arraigadas. Mirando retrospectivamente, recuerda que desde pequeña ha sido rebelde y que, por ejemplo, no le

⁵ En este contexto, hace alusión a que tuvo que llamar y preguntar sobre el asunto insistentemente.

simpatizaba a las amigas de su madre por ser considerada “muy puntuda”⁶. Cabe agregar que tanto su padre como su madre -a diferencia de ella- tienen una tendencia política marcadamente de derecha y su entorno es constantemente descrito como tradicional y conservador por la profesional. En este fragmento se puede observar parte de ello:

(...) esta ciudad era como, bueno ahora es más grande, pero antes era súper chica, siempre ha sido súper conservadora, de derecha. Y el mundo cuando yo estaba en el colegio era súper chico, como que todos se conocían, tú eras hija de, nieta de, todo así (...) mis amigas del colegio, las más amigas, también súper conservadoras, como bien de derecha la mayoría (...) Yo estuve en varios colegios, y no por mala conducta ni nada, sino porque en primero me pusieron ahí porque lo creó un abuelo [pareja de la abuela paterna] que era masón, entonces creó un colegio inglés (...) Entonces ahí estaba yo y según mi papá a mí me regalaban las notas, entonces me sacó del colegio y me puso en otro, que era mejor, pero a mi mamá no le gustó porque no conocía a todas las mamás de la reunión de apoderados. Entonces por eso me quiso cambiar a donde estaban las monjas porque ahí sí conocía a todas las mamás en las reuniones de apoderados. Entonces, el de monjas era súper estricto, súper. Y después nos quisimos todas cambiar a otro que era más...era también de curas, pero era mixto y ahí estaba. Y bueno, ahí estuve en la enseñanza media. Entonces, yo cuando estaba como terminando la básica, así como de mona, no sé “Tata Pinochet, devuélvanlo de Londres”⁷, qué sé yo. Pero de repente, así como de primero medio, esta cuestión como de -no sé como de concentración de Lavín⁸, me dije “¿qué hago aquí? Esto no me

⁶ Según lo mencionado por la entrevistada, la expresión “puntuda” que utilizaban para describirla hacía referencia a que era considerada una persona atrevida o de difícil trato, que se inmiscuye en las conversaciones.

⁷ El 16 de octubre de 1998, estando de viaje en Londres, Augusto Pinochet fue detenido en virtud de una orden de captura emanada por el juez español Baltasar Garzón, quien buscaba someterlo a juicio por los asesinatos de varios ciudadanos españoles ocurridos durante la dictadura (Biblioteca Nacional de Chile). Detención en Londres - Memoria Chilena, Biblioteca Nacional de Chile

⁸ Pinochet recibió el apoyo de políticos de la UDI y RN. Sus directivas viajaron a Londres para expresarle solidaridad, y también lo hicieron seis de los nueve senadores de la UDI, cuatro de los siete de RN y el candidato presidencial del sector, Joaquín Lavín. Había una adhesión

resuena”. Y ahí empecé como a leer. Bueno, siempre me había gustado leer, pero como a leer más cosas de historia, de ese estilo. Saber un poco más, escuchar otro tipo de música, y no, así como que conecté (E.A.2)

En este relato Antonia describe en términos generales su trayectoria educativa, dando cuenta de su entorno cercano y de la percepción que tiene sobre sus relaciones sociales en dicha etapa, lo cual resulta relevante para poder contextualizar algunos momentos claves de su trayectoria de vida. Uno de estos es el que se produce cuando ella, a propósito del acto político de Joaquín Lavín -afín a su entorno cercano-, comienza a cuestionar su participación, lo que inicia una búsqueda por encontrar respuestas a nuevas inquietudes. Profundizando en ello, refiere lo siguiente:

Yo estaba en la concentración de Lavín y yo me acuerdo haber pensado, lo tengo como patente estar ahí “¿qué estoy haciendo acá? No me resuena ésta cuestión. Estoy acá porque mis amigas están” Y ahí empecé como todo un camino de ir viendo otras cosas, de ir viendo- empecé y hasta que empecé a cachar lo del '73, lo de los detenidos desaparecidos, y era como que –como si hubiese sido un familiar, como si hubiese sido- no sé, soy como muy sensible. Como que siento muchas cosas. Entonces empezaba así como a sentir y ahí “ésta cuestión va por otro lado”. Y ahí bien rebelde, o sea, ahí empecé yo con mi tema como de mirar el tema más político. Bueno, siempre me gustó la historia. Entonces, el tema historia, política y la música. Claro, entonces yo estaba en el colegio y me sentía otro rollo. De hecho, no sé – a mí me gustaba Gondwana, verde amarillo rojo, escuchaba Bob Marley y mi papá me retó. Y yo peleaba hartito con él políticamente porque ponía a Víctor Jara a todo lo que daba, cosas así. Y él “saca a esos comunistas”

En esta búsqueda, aproximadamente a los 16 años de edad, Antonia se reencuentra con lo sucedido durante la dictadura militar, reinterpretando este periodo desde un lugar

plena de la entonces oposición al dictador (CIPER, 2018) [La detención de Pinochet en Londres y la democracia semi-soberana - CIPER Chile](#)

alternativo, desde la afectación por aquellas personas que fueron detenidas desaparecidas, que si bien nunca conoció, sintió “como si hubiese sido un familiar”.

Como refieren Sepúlveda et al., (2015) en “Lugares de memoria y agenciamientos generacionales”, la memoria es un proceso realizado desde el presente, la cual está atravesada por los acontecimientos y conocimientos que vamos adquiriendo mediante la socialización, las relaciones que forjamos, las lecturas, nuestra escolarización, entre otros medios. De este modo, los/as autores/as señalados exponen que incluso una persona que no ha participado o presenciado un acontecimiento puede contribuir en la construcción de aquella memoria, porque es heredera y transmisora de este pasado, logrando inclusive disputar sus significados posibles. En este sentido, Antonia sintió y conectó con las experiencias represivas vividas debido a una convicción propia formada en contradicción con lo aprendido “en casa”, resignificando los lugares de memoria, afectando y proyectando su accionar futuro.

Posteriormente, en cuanto a sus estudios superiores, Antonia relata tensiones - especialmente en la relación con su padre- producto de la elección de su carrera, los gastos de hospedaje para estudiar en las cercanías de la universidad, además de la separación de sus padres en ese periodo:

(...) cuando yo quería estudiar sociología “no” como que- mi papá quería que yo estudiara derecho “si eres tan buena para alegar”. Aparte que mi abuelo había sido abogado, juez, no sé qué cosa. Ya, entonces por ahí. Cómo iba a estudiar sociología. Yo quería estudiar sociología. (...) de hecho fui bien obstinada para estudiar porque al salir del colegio no me fui al tiro a estudiar por temas como económicos y después al año siguiente sí me fui, justo mis papás se separaron, fue como bien complicado en términos familiares y económicos, y claro, yo vivía en [ciudad donde estaba su universidad] que era cerca [de la ciudad donde vivía su familia], pero tenía que vivir allá. Mi papá “no, es que no hay plata”, me pasaba como lo mínimo y yo con eso me las tenía que apañar. Entonces, ahí haciendo lo que podía, después me fui a vivir a la población (...) Obviamente no todo el mundo se va a ir a vivir a una población. Claro, esta era como súper tranqui, piola. Igual de repente pasaban cosas, pero era tranquilo

en términos generales, pero de afuera. Sentí que salí de la burbuja en ese tiempo. Igual me alejé harto de mis amigas, pero igual todavía las veo y todo, si después igual como que nos hemos reencontrado y todo, porque necesitaba ese espacio. Necesitaba ese espacio, poder conocer otras cosas. Salir de la burbuja. Igual fue difícil porque como te decía en términos económicos, familiares, mi papá me ponía un montón de problemas para estudiar. Pero no, yo ahí porfiada (...) esa rebeldía viene de mí.

Aquí nuevamente hace alusión a la rebeldía, a ser obstinada para estudiar la carrera que le hacía sentido. Asimismo, cuando narra la experiencia de irse a vivir a una “población”, da cuenta de esta búsqueda por “conocer otras cosas”, podríamos decir otras realidades, lo cual podemos ver reflejado en su experiencia universitaria:

cuando estuve en la U me acomodó áreas de interés, me gustaba mucho la parte de ruralidad (...) la otra línea era pobreza. De hecho, hice mi práctica en el FOSIS. Hice mi práctica en el FOSIS y me tocó hacer una sistematización de un programa de apoyo a la empleabilidad juvenil. Y después hice la tesis en lo mismo (...) Y después empecé a trabajar para el terremoto, para el FOSIS, para el MinVU. Entonces siempre estaba en las poblaciones, en las aldeas, en ese tiempo en los campamentos de emergencia. Entonces, siempre he tenido como un interés en eso

Mediante estas experiencias se van forjando sus áreas de interés y orientado las siguientes inserciones laborales, pudiendo observarse en el rol de Apoyo Laboral y de Gestora sociocomunitaria que asume con posterioridad en el Programa Familias.

Trabajando para dicho programa, Antonia releva su mirada política va nutriendo no sólo aspectos de su vida personal como se ha mencionado antes, sino también y de manera inseparable, su ejercicio profesional:

(...) por ejemplo cuando trabajaba en la parte del ejercicio laboral, siempre trataba como lo que más llega, trabajamos con mujeres, siempre al final –lo primero, la base era como el tema de la autoestima, el amor propio, entonces tenía que ver mucho también con mi mirada política de cómo una se ve, de cómo una vive, de cómo se

relaciona con el otro, con las parejas, con la familia, entonces siempre trataba de darle ese sello. Igual bien sutil porque aquí la gente es como bien conservadora, entonces mejor ir de a poco. Pero siempre tratando como de darle esa mirada feminista, darle eso. Y de lo político siempre, realmente no partidista ni nada de eso porque es pega que está financiado por el estado (...) cuando uno hacía las sesiones grupales, o las comunitarias, y trabajábamos el tema de la participación ciudadana, siempre es como ¿por qué es importante organizarse? Porque esto, todo. No sé, poniendo los mismos ejemplos. “Ahora sus hijos pueden ir a la Universidad ¿eso por qué fue? ¿por qué ahora tienen la gratuidad?”. Eso no surgió de la nada. Fue cuando yo estaba saliendo de la Universidad, estaba ya trabajando me acuerdo, y les digo “Yo tengo que pagar crédito hasta los 50 años”. O sea, para que pueda **informarse y movilizar**. Entonces, siempre dando también una mirada de las cosas, de –claro, como en las relaciones de familia “no es que el marido te tenga que ayudar” con la pareja que corresponda. Haciendo esos énfasis. Entonces, ahí la línea política siempre se va metiendo.

Esto también podemos entenderlo como una práctica de micro-resistencia, que opera “bajo el radar” (Mumby et al., 2017) incorporando y movilizándolo la reflexión crítica desde una perspectiva feminista con un potencial para tensionar y transformar las relaciones de poder imperantes. Asimismo, Antonia ha participado de instancias abiertas y públicas de resistencia, tales como marchas y juntas masivas, que tuvieron lugar en país a raíz de la revuelta social de octubre de 2019. No obstante, principalmente producto de su cáncer, se ha ido restando de algunas prácticas. Reflexionando sobre ello refiere lo siguiente:

Pucha, yo creo que de verdad este trabajo me ha apagado hartito la rebeldía. Me ha apagado hartito la rebeldía y yo creo que el cáncer me ha apagado hartito la rebeldía porque uno ya no tiene tanta energía, (...) antes en la pega también era más rebelde. Ahora, igual necesito las lucas, entonces soy más estratégica. (...) yo creo que la rebeldía se ha ido para otros lados, cómo he vivido mi vida más personal, al tema cómo uno se ve a sí misma, cómo vive su sexualidad, cómo vive su cuerpo. Yo creo que me he ido más por esos lados. Pero más esa rebeldía hacia afuera, todo, yo creo que ha amainado. Yo creo que principalmente por el cáncer. (...) Y de hecho, como

que mi mayor acto de rebeldía me cuesta porque ahí también entra el ego, es no matarme trabajando. Es no matarme trabajando. Y si estoy con licencia está bien. O sea, uno no se realiza por trabajar. Uno no es por trabajar, uno es por lo que siente, por cómo vive la vida con lo que le está tocando, como transforma lo que le está tocando y si no lo transforma cómo se transforma uno misma. Por ahí va, no por trabajar. Pero hay una parte mía que le cuesta. Y de hecho, eso es lo que he estado luchando en este último tiempo. Precisamente en eso porque al tener el cáncer más avanzado y al estar cansada, con un desgaste propio de la enfermedad y también los años de pandemia, todo (...) me ha costado, como que mi autoestima se ha visto súper dañada. Entonces, no me siento como antes y echo mucho de menos a la persona que era antes, pero ni siquiera a la persona que era antes del cáncer, sino que la persona que era antes en el 2019. Justo en esta misma fecha que estaba armando, dejando todo organizado en la pega para irme a mochilear con cáncer incluido a Centroamérica. Sola. Entonces, echo de menos a esa persona, que trabajaba, que hacía esto, y se movía. Pero ahora la salud no me apaña (...) O sea, me he sentido en la decadencia de mi vida laboral y eso a mí me afecta. Porque a mí me gusta hacer cosas y quiero seguir haciendo cosas, pero también quiero ponerlo en equilibrio porque no quiero que este sistema me domine (E.A.2)

Indudablemente la enfermedad que padece Antonia se constituye como un acontecimiento bifurcativo que introduce cambios en su trayectoria de vida y con ello apertura procesos de evaluación, reinterpretación y de toma de decisiones o estrategias en el marco de su biografía (Muñiz-Terra, 2014). Bajo este marco, la reflexión que realiza representa una de las caras más duras de su trayectoria y su análisis excede las posibilidades de desarrollo para este trabajo. No obstante, dentro de los elementos que pueden mencionarse a propósito de los objetivos planteados, es dar cuenta de cómo una enfermedad no sólo cambió el rumbo de la trayectoria profesional de Antonia, sino también, cómo en esta reestructuración las prácticas de resistencia que asume en lo profesional van ajustando, disputando y convergiendo con otras dimensiones de la vida.

En este sentido, un hallazgo importante es la relacionalidad dialéctica entre los lugares que habitan – y habitaron – las profesionales, tanto en el sentido profesional estrictamente tal, como también en términos de su vida personal o “privada”. Al respecto, Rodó-Zárate (2021) enfatiza en la importancia de no sólo considerar la relación entre lugares para comprender tanto lo que ocurren en ellos como también los procesos subjetivos que se configuran en quiénes los habitan, sino también la relacionalidad entre lugar y tiempo, entendiendo que los procesos históricos y, en este caso, las historias de vida, se construyen a partir del desarrollo histórico y las relaciones sociales, pero a su vez, son dichos procesos o experiencias de vida, los que configuran y nutren a los procesos históricos y sociales.

En este respecto, es interesante relevar como Antonia refiere a que “la rebeldía se ha ido para otros lados” y el hecho de que ha desarrollado un cuestionamiento constante que no se sitúa intrínsecamente ni en lo personal ni en lo profesional, siendo un asunto que deviene de tanto su vida personal como profesional, impactándose mutuamente. Asimismo, es interesante como sus cuestionamientos asumen un proceso de politización del cuerpo y la sexualidad, entendiendo como dichos elementos están, tal y cómo desarrollada Urdaneta (2014), circunscritos a las normas impuestas y el hecho de cuestionar e impugnar otros modos de vivirlos encarnan un proceso de traición y/o deslegitimación de los discursos que se construyen sobre ellos.

Otra dimensión analítica tiene que ver con la noción de productividad neoliberalizada que subyace en la tensión de trabajar y cuidar de sí misma, pues como manifiesta, el no “matarse trabajando” representa hoy su mayor acto de rebeldía, pero también uno de sus más grandes desafíos.

Vinculado a ello, como refiere Rameri (2018), hace algunas décadas a nivel mundial se viene desarrollando una disputa en el plano de la subjetividad, especialmente en el sentido que se le otorga a la relación “hombre-trabajo” en el régimen capitalista, pero la especificidad de esta etapa radica en una “visión neoliberal descarnada” que se inmiscuye hacia una dependencia simbólica, que bajo los imperativos de felicidad y autorrealización, busca transformar todo el tiempo de vida en tiempo de trabajo. Donde se han popularizado

conceptos como el de “sociedad de rendimiento” para nombrar este momento histórico, describiendo a los sujetos, como “hombres emprendedores” que solo trabajan y “libremente” se arrojan a la autoexplotación voluntaria (B.-C. Han, 2015)..De este modo, se manifiesta un esquema cultural que define el trabajo como un llamado que merece lealtad incondicional, dando sentido y propósito a la vida y al que, desde la racionalidad neoliberal, todo individuo debe adherirse (Lavee y Kaplan, 2022).

De este modo, cuando Antonia refiere -reforzándose a sí misma- que está bien si tiene que tomar licencia y que “uno no es por trabajar”, está (re)significando y disputando los mandatos hegemónicos reproducidos por la racionalidad neoliberal, constituyéndose como una práctica de resistencia “que se opone al sistema”, pero no entendido exclusivamente como algo externo que está sobre ella, sino también como algo interiorizado en constante disputa.

A partir de lo anterior, dentro de sus proyecciones futuras está encontrar ese equilibrio entre su trabajo y su enfermedad, pues como enfatizó “mí me gusta hacer cosas y quiero seguir haciendo cosas, pero también quiero ponerlo en equilibrio porque no quiero que este sistema me domine” (E.A.2)

Por otra parte, dentro de sus deseos, también está que a nivel que hayan cambios a nivel de política pública se interesen por conocer las opiniones de las personas que participan de los procesos de intervención, tanto la de las/os profesionales como de las/os usuarias/os, también que haya cambios en cuanto al rol del Estado:

Yo creo que en ese marco es como que uno es como una pequeña hormiguita ahí. O una pequeña abeja trabajando ahí para todo el panel porque en realidad cuantitativamente es muy poco, o sea las mismas familias que están ahora son las mismas familias que estaban antes. Se van dando vuelta (...) desde el día que llegué a trabajar a la municipalidad que desde la institucionalidad, en éste caso del FOSIS nunca yo he visto por lo menos- Sí se supone que ve a la familia, se le hace una encuesta, se le preguntan ciertas cosas, pero encuentro que es como- la gente “sí, está todo bien. No sé” Pero es algo como muy superficial. Siempre he pensado que faltan así como conversatorios, focos, ahí alguna

metodología participativa, o quizás a través de juegos, de cosas, jornadas que puedan recabar qué piensa la gente del programa, cómo se puede mejorar, que lo reflexionen. O sea, siento que está al debe el programa en eso. Y también en lo que nosotros como ejecutores venimos pensando de él. Nos han preguntado muy pocas veces (...) aquí hay como una rueda, que está en estos programas paliativos, y el estado subsidiario. Pero falta la otra rueda, que es la más importante, que ahí es como para que puedan andar bien y superar realmente la pobreza. No se está superando (E.A.2)

3. CHRISTINA

3.1 LA TRAYECTORIA PROFESIONAL DE CHRISTINA

Christina, de 36 años de edad, se tituló de trabajadora social en una universidad privada del país el año 2009, contando hoy con aproximadamente 12 años de ejercicio profesional. Dentro de su trayectoria laboral, se desempeñó alrededor de 4 años como docente en una institución de educación superior técnico-profesional, luego de ello, ha ejercido 8 años como acompañamiento psicosocial en programas vinculados al área de pobreza y salud. Primeramente, en el Programa Calle, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social (MDS), cuyo objetivo es contribuir a que las personas puedan superar la situación de calle y mejorar su calidad de vida, esto mediante el desarrollo de sus capacidades y la conexión al sistema de protección social, donde reciben un apoyo personalizado. En este programa Christina enfrenta múltiples tensiones relacionadas a deficiencias metodológicas y a cómo se construye la problemática social y el sujeto de intervención, siendo un acontecimiento en particular el que va a marcar un punto de inflexión en su trayectoria laboral, pues sería la primera vez que se ve sobrepasada emocionalmente en un trabajo. Esto sucede a raíz de la denuncia que realiza por un caso de vulneración de derechos a un niño, lo que va a forzar repentinamente su salida a los 8 meses de estar trabajando, esto debido principalmente a amenazas por parte de la madre del niño y a la falta de apoyo institucional.

Posteriormente, entra a trabajar al Programa Familias, también dependiente del MDS, el cual busca prestar apoyo a las familias en situación de pobreza y pobreza extrema,

mediante el fortalecimiento de sus capacidades y el mejoramiento de sus condiciones de bienestar en diversas dimensiones, tales como salud, educación, trabajo, ingresos y vivienda y entorno. Una primera problemática que emerge como central es la sobrecarga laboral, reflejo de las 80-90 familias que debía atender mensualmente y el énfasis por parte del programa en metas e indicadores cuantificables. A propósito de las experiencias vividas en este programa, un momento de bifurcación que marca un antes y después en su ejercicio profesional, es cuando puede observar mediante el relato de una de sus usuarias cómo la realidad que viven algunas familias excede las preconcepciones que devienen de los lineamientos técnicos y también, de cierta manera, las propias. De este modo se enfrenta de manera constante a dilemas de carácter ético, que median entre las exigencias del programa y lo que ella considera correcto. Esto conlleva a una creciente falta de pertenencia institucional, lo cual termina repercutiendo en la manera en que es percibida su labor por sus jefaturas, siendo despedida luego de haber trabajado 3 años en el programa. Si bien esta situación es relatada por ella como dolorosa, al mismo tiempo, manifiesta de cierto modo una liberación, pues no quería seguir trabajando allí, pero las presiones económicas no le permitían renunciar.

Después de ese episodio Christina se cuestiona si seguir ejerciendo su profesión, sin embargo, al cabo de un mes se abre una nueva oportunidad de trabajo, esta vez en el área de salud por medio del contacto con una ex estudiante. En poco tiempo, es llamada a entrevista e ingresa a trabajar al Programa de Acompañamiento Psicosocial en Atención Primaria de Salud (APS), donde se preocupaba de darle seguimiento a los tratamientos de salud mental de niños/as, adolescentes y jóvenes de familias con riesgo psicosocial para poder mejorar sus condiciones de vida. Ella sentía que este trabajo era lo que necesitaba y donde realmente podía desarrollarse como profesional. Si bien, a nivel metodológico presentaba grandes vacíos, ella asume la tarea de crear los instrumentos, fichas de ingreso, planes de intervención, etc. A medida que pasa el tiempo, enfrenta diversas tensiones, entre ellas la falta de visibilización que tiene el tema de salud mental en la población que atiende y en las instituciones con las cuales se vincula y, por otro lado, con el propio equipo que trabajaba en el centro de salud. En este marco, hay ciertas vivencias que emergen como relevantes en su

relato, una de ellas, es la discusión que mantuvo con un matrón del centro de salud por no denunciar el abuso de un caso de embarazo adolescente que él atendió, enfatizando la falta, tanto en profesional, como en la cultura institucional en general, de un garante de derechos. Otra experiencia significativa, es la relacionada al caso de una usuaria que era violentada y amenazada de muerte por su pareja, donde Christina junto con Nathaly, una psicóloga, ante la imposibilidad de denunciar el caso, actúan indirectamente para poder resguardar de alguna manera la vida de esta mujer y su hijo, siendo este el caso de mayor complejidad que enfrentaron. Mientras trabajaba en este programa, a Christina se le detectó una enfermedad autoinmune, que comienza a generarle diversas dificultades en su trabajo, especialmente dado al peso emocional de las diversas problemáticas que atendía, asimismo, percibió que aun cuando trabajaba en un programa de salud mental, en realidad no había preocupación por los trabajadores en ese ámbito. Finalmente, es despedida de este trabajo, lo que es significado por ella como una etapa dolorosa de su trayectoria laboral.

3.2 HISTORIA DE VIDA PROFESIONAL

En esta historia se retrata parte de las tensiones que enfrenta Christina en su ejercicio profesional, que dicen relación con la falta de una perspectiva de garantía de derechos en el centro de salud, propiciando a partir de ello, modos de afrontamiento en distintas líneas.

FALTA UNA CULTURA DE GARANTÍA DE DERECHOS

“Cuando trabajaba en APS, tuvimos un caso bastante complejo de embarazo adolescente. Se trataba de una niña que al momento de embarazarse tenía 14 años y que era producto del abuso de un vecino que tenía más de 20 años. Supuestamente nadie en su familia sabía, siendo que ya era de término, tenía 39 semanas de gestación. En eso, el matrón solo la deriva al hospital sin informar ni denunciar el caso, desde donde nos preguntaron por qué no habíamos establecido la denuncia. Desde la dirección me dijeron --“te voy a pasar este caso porque nosotros no sabemos qué hacer con el matrón, a la mamá la llamamos 4 veces y no viene, velo tú”-- Yo, molesta fui donde el matrón a preguntarle

sobre el tema, le dije: --“tú debiste hacer la denuncia porque esto pasa por violación”--, me dice: -- “no, esto no pasa por violación, no pasa. Qué haríamos si tuviéramos que hacer una denuncia por todas las niñas que llegan embarazadas, yo no voy a informar eso”--, yo le dije: --“mira la ley así lo establece, con menores de 14 años estamos hablando de una violación, no hay consentimiento, no existe, además, si el papá es mayor de edad, esto pasa por otro delito que es estupro y también es algo que nosotros debemos registrar”--.

Nos pusimos a discutir e insistía que yo estaba equivocada, le tuve que llevar la ley y se la subrayé, le dije: --“léela, porque yo puedo hacer la denuncia, pero es algo que a ti te correspondía, tú debiste hacer el procedimiento”-- De allí que siempre tuvimos una relación tensa con el matrn, cada vez era como “ya, mandémoslo al programa”, no entendió que la garantía de derechos también pasaba por él, pasaba mucho en el consultorio que decían “ya que la Christina haga la medida de protección”, pero había casos en las que yo no era testigo del relato, yo lo puedo redactar, pero le corresponde hacerlo a la persona a quién le contaron la vulneración. La idea es que nosotros evitemos la revictimización de los niños, porque eso también pasa harto en tribunales, cuando tú solicitas la apertura de una medida de protección hay que mandar la mayor cantidad de detalles. Este caso yo lo encontré grave, pero se lo tomaron super a la ligera, después fue un problema, porque las medidas de protección se demoran en establecer, la mandaron de un programa a otro, o sea quedó la escoba. Esto porque las cosas no se hicieron como deberían haberse hecho desde un comienzo, teniendo claras consecuencias en la intervención. Yo igual conseguí que fueran de la OPD a realizar una charla de vulneración de derechos y de abuso sexual, también del Centro de Atención a Víctimas y actualizarnos todos los protocolos que tienen que ver con la garantía de derechos, pero siento que igual faltó en el **fondo instalar esta cultura de garantía de derechos** en el consultorio” (H.C.1)

A partir de esta historia se puede observar que Christina despliega diversas acciones para propiciar una perspectiva de derechos en el CESFAM, lo que queda de manifiesto en el intercambio que tuvo con el matrn a propósito del caso de violación; en la movilización de redes que dio lugar a que la OPD y el Centro de Atención de Víctimas realizaran charlas

sobre vulneración de derechos y abuso sexual; así como en la actualización de los protocolos en dicha materia.

Primeramente, respecto al caso de la adolescente embarazada, podemos notar que a pesar de que la negligencia fue cometida por el matró, el director le delega el caso a Christina. Cabe mencionar que en la entrevista realizada a la profesional se evidencia una relación tensa con dicha jefatura debido a su escaso involucramiento en las problemáticas que emergen en el centro de salud y a la derivación constante de casos complejos o aquellos de los que nadie quería hacerse cargo. Como refuerza en este pasaje de la entrevista: “el programa se terminó viendo como el que solucionaba ‘cachos’, entonces lo complejo o difícil a la Christina, el programa lo ve. Christina te voy a pasar este caso porque nosotros no sabemos qué hacer” [le decía el director] (E.C.1)

De este modo, es posible inferir que la molestia de la profesional cuando le derivan el caso respondía, por un lado, a la negligencia del matró, de no haber denunciado y sus consecuencias para el proceso de intervención social y, por otro lado, el hecho de que, a nivel de institución, representada por el director, no hubiese un posicionamiento al respecto y mayor comprensión en torno a la vulneración de derechos.

Bajo este marco, el hecho de decirle al matró “tú debiste hacer la denuncia porque esto pasa por violación” y llevarle la ley, es una forma de micro-resistencia explícita y confrontacional (Mumby et al., 2017), que autoras/es como Weinberg y Banks (2019) llaman “trabajo ético - resistencia ética”, entendido como aquella disposición de darse cuenta de las infracciones de derechos y las responsabilidades y actuar ante situaciones en las que hay injusticias o daños en juego.

Como enfatiza la profesional, este tipo de negligencias tiene graves implicancias en los procesos de intervención social y en este caso, “quedó la escoba⁹”, ya que no realizar la denuncia oportunamente derivó en desajustes posteriores con el establecimiento de las medidas de protección y programas de derivación, así como la revictimización de la adolescente, lo que se traduce en perjuicios y consecuencias negativas que es precisamente aquello que se busca prevenir. Asimismo, este acto de resistencia desafía las posiciones de

⁹ Esta expresión se utiliza para referirse que algo resultó mal o causó un desastre.

poder dentro del CESFAM, donde los médicos representan posiciones de privilegio, sin embargo -y en algún grado a propósito de lo mismo- no fue suficiente para que entendiera que la garantía de derechos también pasaba por él. Como reflexiona en esta línea: “al final el matrón nunca se hizo cargo mucho. Como tú lo sabí hacer, no sé si era ironía, mejor hazlo tu no más [le dijo]. Si tu no tení el apoyo de tu jefe qué vas a hacer” (E.C.2), reforzando la falta de respaldo por parte del director para instaurar una cultura organizacional garante de derechos:

(...) el director nunca estaba enterado de nada, como que a todo le bajaba el perfil entonces siento que no había concientización de eso. Era como ya el programa que lo ejecute, el programa lo vea, pero es que más allá de eso falta tener una cultura de garantía de derechos, siento que no existía (E.C.2)

De este modo, en términos generales, Christina percibe a nivel de dirección y equipos profesionales una tendencia a evadir/delegar casos relacionados con vulneraciones de derechos o que involucren la realización de denuncias y/o medidas de protección, marco bajo el cual, el programa de acompañamiento y en especial ella se ha convertido en la encargada de realizar tales acciones. Como advierte:

había casos que yo no era testigo entonces era como ya ok, yo la voy a hacer porque yo la voy a redactar y todo pero acá lo que le corresponde a la persona quien le contaron la vulneración y era como que a todos les daba miedo a todos les da lata ir a un proceso judicial, que no sabemos hacerlo [le decían]

A partir de esto, la profesional despliega acciones en una segunda línea y con un alcance mayor dentro del CESFAM, en este caso “conseguir” que fueran de la OPD y el Centro de Atención a Víctimas a realizar capacitaciones a los equipos, además de actualizar los protocolos en materia de garantía de derechos. Cabe agregar en esta línea, que Christina le ha brindado especial atención a los protocolos e instrumentos de intervención, teniendo participación directa en la creación y actualización de estas herramientas para la intervención social, lo cual no tiene relación directa con sus funciones y que podríamos considerar como

una práctica de resistencia productiva. Como hizo referencia en estos pasajes: (...) en este programa no hay diseño de instrumento, no existe, los tenemos que nosotros “crear”, “nosotras (junto a la psicóloga) hicimos protocolos solas, instauramos planes de intervención nuevos, todo lo hicimos nosotras.

De este modo, las prácticas de resistencia de Christina (a menudo junto a la psicóloga), en su carácter confrontacional y productivo, intervienen en el contexto material de las relaciones de poder, no solo en el plano de la subjetividad, sino también a través de prácticas organizativas (Mumby et al., 2017). No obstante, estos procesos aparecen profundamente tensionados y con un alcance restringido.

Por ejemplo, la profesional trabajó tiempo atrás en un protocolo sobre intervención con el intersector, que incluía el procedimiento ante casos de abuso sexual, pero que después de 4 meses recibió un comentario desde la Dirección para cambiar un dato menor de la portada, sin otorgar ninguna apreciación global ni intención de ponerlo a disposición del equipo para su discusión, como enfatiza: sí vamos a trabajar con un instrumento, vamos a trabajar todos (...) necesitaba una apreciación técnica de alguien y nunca la tuve, de nada. (). Junto con ello, sentía que su trabajo no era valorado y manifestaba no haber tenido un refuerzo positivo o una motivación por parte del director.

En cuanto a las capacitaciones, Christina refiere que no tuvieron el resultado esperado, pues a pesar de las gestiones que realizó con la OPD y Centro de Atención de Víctimas, el equipo profesional seguía acudiendo a ella, evitando un mayor involucramiento.

Algo similar ocurrió en otras 2 situaciones:

(...) el doctor, la matrona, todos pueden intervenir crisis, de hecho, hicimos el año pasado una capacitación de cómo atender crisis e hicimos un curso, un diploma y la gente fue, escucho y hay una crisis y es como: “lo tiene que ver la psicóloga o la asistente social.” Ya no importa igual lo hacemos, pero, es desligar todo en el equipo de salud mental, todo, cualquier cosa (...) cualquier cosa de la protección, lo tengo que ver, porque a mí me dijeron un día que yo tenía que ver todos los casos complejos de acá. Igual está bien pero igual necesito un equipo de respaldo atrás (E.C.2)

(...) para atención de COVID (la psicóloga) hizo un manual específico, para el equipo si se sentía mal a nivel de salud mental, para las personas, pero el manual quedó tirado, o sea nadie lo leyó, tampoco hubo una obligación de leerlos, tú como director si hay un trabajo hecho, de horas, un trabajo intelectual, reflexivo, técnico, político incluso, el manual no va a quedar tirado ahí, tú como director teni que asegurarte que todos lo lean, entonces no se va a lograr nada por más buenos que seamos tiene que ver con la dirección (E.C.2)

En relación a ello y como reflexionan Courpasson et al., (2012), los posibles efectos positivos de la resistencia productiva no bastan para garantizar su aceptación en rangos mayores, donde uno de los principales obstáculos es que la alta dirección no capte la relevancia de las reivindicaciones de quienes resisten. De este modo, la resistencia productiva requiere que estos últimos creen realineamientos temporales de las relaciones de poder, es decir alterar su configuración para influir en el cambio (Courpasson et al., 2012), indudablemente no es una tarea sencilla y el desgaste de Christina se torna evidente:

le dije al director hagámoslo así, hagámoslo asa, -ah ya véalo usted- [él le decía], pero no eso de véalo usted no, tiene que pasar por él me entendí, tiene que instaurar una cultura (...) el “hágalo como usted quiera” no me sirve a mí, porque acá tiene que haber un posicionamiento político que nunca existió, o sea que sacaba yo con tener mil intenciones si no le teníamos un posicionamiento político como programa (E.C.2)

Bajo este marco, las continuas tensiones que enfrenta en términos laborales, terminan repercutiendo en su salud, así como en la relación que establece con su trabajo y rol profesional, punto en el que adquiere visibilidad la falta de respaldo y cuidado por parte de la institución:

(...) yo siento que tenías 2 escapatorias ahí, una volverte igual que ella entre comillas y quemarte [aquí hace referencia a otras/os profesionales del CESFAM que han violentado a usuarias/os], que yo creo que así fue cuando yo salí de ahí porque ya estaba como muy quemada, no tanto por mi trabajo sino porque no tienes un apoyo institucional real y lo otro era ser la superhéroe, pero igual te agotabas un montón, o

sea con mi colega todo en contra (...) Entonces de verdad al final, iba y yo sentía que me pasé entre comillas en otro lado, me emociona esto un poco, porque me costó, era como entre comillas pasarme al otro lado entre comillas en el escritorio de no hacer nada o seguir como la superhéroe pero ya no podía, porque no tuve energías de verdad, o sea yo le dije a la Nathaly me voy tomar vacaciones (E.C.2)

De esta forma se retrata lo que podría representar aquel posicionamiento “fatalista” asociado a la alienación y su opuesto, la subjetividad heroica (Iamamoto, 1997; De la Aldea, 2004). Si bien las subjetividades no operan de forma dicotómica, sino más bien, de forma muchas veces enredada y contradictoria, este dilema nos permite ilustrar la trama en la que Christina se encuentra y dar cuenta de la carga que ello implica, lo que Moreno (2017) relaciona a la noción de “estrés moral”, que deviene de esa imposibilidad de llevar a cabo acciones éticamente apropiadas por barreras, en este caso, externas a la profesional (Moreno, 2017). A propósito de ello Weinberg y Banks (2019) refieren que la labor de resistencia ética cotidiana representa una ardua tarea para las/os profesionales, pudiendo llegar a ser deprimente y agotadora, sobre todo si no es posible llevarla al nivel colectivo de resistencia social y política.

3.3 ANÁLISIS EN CLAVE TEMPORAL

Al momento de profundizar en elementos de su vida que han incidido en el posicionamiento que asume en su ejercicio profesional, Christina primeramente hace mención de la influencia de sus padres y los valores de la profesión de Trabajo Social:

yo tengo una mamá así muy líder, entonces yo creo ella me enseñó como que ... los dos me enseñaron [mamá y papá] a liderar procesos, yo de verdad como que no puedo escapar de eso, es como que estoy acostumbrada en que si veo algo mal hecho es como... de hecho me ha pasado en mis últimas 4 pegas que yo me he ido, que no me he ido entre comillas de buena forma, tampoco de mala forma, pero si instaurando cosas nuevas, yo creo que mi personalidad es como de harto liderazgo. Igual, tengo una valorización por las personas, por los derechos humanos, por la justicia social, como que lo tengo muy instaurado, entonces cuando yo veo algo injusto como que

no puedo dejar que eso pase y yo creo que sí me comprometo más a lo mejor de lo que debería hacer, pero también porque cuando me cierran una puerta yo puedo abrir 5 más, porque yo soy super terca igual. Como bien terca y bien obsesiva, entonces yo digo, no se puede hacer por esta orilla, pero se puede hacer por esta otra, hasta que lo saco. Pero igual eso tiene una consecuencia emocional, porque igual te cansas (E.C.2)

A partir de este párrafo es posible recordar varios aspectos del apartado anterior, ya que el ímpetu para “instaurar cosas nuevas” y “liderar procesos”, así como los valores que guían su ejercicio profesional, se reflejaron en las prácticas de resistencia analizadas. Noción de resistencia que se alinea y se refuerza cuando refiere que, si le cierran una puerta, puede abrir otras.

En relación a sus estudios superiores, Christina refiere que ella no tenía muy claro qué era lo que estudiaría y la carrera de Trabajo Social no estaba considerada dentro de sus opciones iniciales. Como ella refiere en la entrevista, suele contar la elección de su carrera como una anécdota:

Yo no sabía mucho lo que estudiar, la verdad. Mi hermana es psicóloga, y desde quinto básico que ella quería ser psicóloga, quería ser...nunca cambió de idea. Y yo no tenía mucha idea de qué hacer, yo quería estudiar psicopedagogía, después quería estudiar relaciones públicas, como que andaba muy pérdida (...) yo le dije, “papá, ¿qué puedo estudiar?”. Mi papá tiene la mágica idea decir: “yo creo que tú deberías estudiar trabajo social porque a ti te gusta ayudar a la gente, todo lo social”, y fue como... Y empecé a mirar la malla. Y me di cuenta de que igual esta carrera es como bien movible y podías trabajar en un millón de cosas: igual podía hacer relaciones públicas, poder trabajar en intervención, podi hacer clínica, como más terapia, eh, podi trabajar como en el ámbito de más de gestión pública. O sea, podía hacer cosas. Entonces dije: “Ah, me interesa esta carrera porque es como movible”. Igual no tenía mucha idea de cómo era el mercado ni nada de eso, pero sí, a mí me gustó la carrera hartito.

En cuanto a la universidad en la que estudio (privada), donde fue parte de la segunda generación de egresadas/os, Christina destaca lo siguiente: “Ellos apostaron por un proyecto nuevo y en el fondo lo que más nos enseñaron fue el tema metodológico”. Posteriormente, entro a trabajar como docente en un instituto profesional en la misma temática. También estudió varios postítulos, entre ellos un diplomado en metodología de la investigación y uno en temática de familia, respecto a este último, refiere que fue de gran aprendizaje: “para lo que hice después en salud, me sirvió mucho porque tenía mucho conocimiento” (E.C.2)

Otro de los elementos interesantes en este pasaje es el cambio de retórica entre el discurso de Christina y su padre. Así, mientras para este último se trata de ayudar a la gente, lo cual alude a discursos fuertemente arraigados sobre el Trabajo Social, que lo sitúan como una profesión de ayuda, centrada en la familia, operando en distintos niveles como caso, grupo o comunidad y que, en definitiva, su principio explicativo es el “otro” ese otro pobre, vulnerable o desventajado. En esta línea, cabe señalar que “contemporáneamente, Trabajo Social asume frontalmente una crítica hacia lo que se denomina un humanitarismo mediático o filantrópico” (Matus, 2017). Por su parte Christina refiere lo siguiente:

siento que el Trabajo Social tiene un eje transformador, entonces el diseño de la política viene mal, viene como un mal diseño, mal estructurado, más encima da lo mismo que eso esté mal entre comillas, tu atendí personas, entonces, lo que te contaba del programa Familias, estaba mal hecho, pero yo igual intentaba desde lo local hacer lo mío, porque veo que el mundo está lleno de injusticias sociales (...) yo veo este tema como de la rebeldía cachai, de que el trabajo social también tiene eso ese eje transformador, constructor, no es puro llenar papeles, y la parte asistencias (E.C.2)

Como se desprende de este fragmento, la profesional dirige su observación a aspectos de orden estructural, a nivel de política pública, reivindicando también la profesionalización de Trabajo social ante un escenario fuertemente influenciado por la lógica gerencial.

Ahora bien, a diferencia de Francisca y Antonia, los hitos que adquirieron visibilidad en su trayectoria, más que los relacionados a su vida personal o familiar, se remiten a

situaciones ocurridas en sus trabajos previos. Uno de estos momentos de inflexión, fue trabajando para el programa Calle.

Menciona que veía como al Centro de Día¹⁰ (quienes facilitaron una oficina para el programa) llegaba diariamente una mujer con su hijo pequeño, lo cual le generaba muchas preocupaciones, pues refiere que él estaba “viviendo en un contexto súper complejo porque ahí los chicos les enseñaban cosas, a robar, iban a robar con él y yo toda esta cosa la vi y me dio como un dilema ético heavy” (E.C.2), esta situación se tornó más compleja cuando la mujer es detenida:

fueron a robar al Ekono que quedaba cerca y la tomaron detenida, entonces carabineros le preguntó quién era el papá [del niño] y esta tipa dijo cualquier tipo de calle y dejaron al niño custodiado supuestamente con el papá, sin tomar identificación, sin tomar nada y me llega el psicólogo contando eso y yo le digo no, esta situación está súper irregular, más encima es viernes, que va a pasar con él el fin de semana, se va a quedar en la calle mientras la mamá está presa, le va a pasar algo digo yo, pueden abusarlo o sea chiquillos tenemos que hacer algo. Yo junté a todo el equipo (...) para mí era una situación de negligencia grave y le dije a los chicos hay que hacer algo, no nos podemos quedar, nosotros somos cómplices de esta situación de vulneración (E.C.2)

En este fragmento, queda de manifiesto la incertidumbre y miedo acerca de lo que puede pasar (muy similar a testimonios presentes en la historia profesional de Francisca) por lo que intenta movilizar a sus compañeras/os de trabajo, quienes estuvieron de acuerdo, pero que no se involucraron mayormente (algo que también resuena a propósito de lo sucedido en APS).

De esta forma, Christina decide tomar acciones:

llamé al director y le dije: ¿qué va a hacer con el niño? y el director me dice que iba a mandar al niño con un usuario a la casa de la abuela y yo le dije, pero no entiendo

¹⁰ Los Centros Temporales para la Superación son parte del Programa Noche Digna del MIDESO en los cuales las personas en situación de calle pueden acceder a alojamiento.

qué estás haciendo, porque tú ni siquiera sabes si la abuela lo quiere recibir, tú no sabes dónde vive, cómo le vas a mandar con un usuario y si secuestran al niño, se lo llevan a otra parte, hay un montón de gente aquí con patología de salud mental, el niño no puede dormir en la calle. Ah, ya Christina entonces voy a llamar a la OPD y esto fue tipo 2:30 a 3 de la tarde un día viernes y la OPD no le contestó. Entonces dijo chuta, voy a tener que llamar a carabineros y yo le dije sí, porque carabineros va a dejar custodiado al menor, se va a comunicar con un familiar directo y esa no es una pega que tengas que hacer tú, eso lo va a ver el tribunal (...) llegó carabineros y ellos dijeron que no había ningún niño dentro del recinto, cuando sí había, el niño estaba ahí y entonces el director no haya nada mejor que decir la Christina, ella fue la que denunció y quedó la escoba (E.C.2)

Christina agrega que las/os usuarias/os realizaron amenazas de muerte y que intentaron agredirla físicamente, aun así, desde la institución la incitaron a no hacer ninguna denuncia. Esta situación trajo aparejada una serie implicancias, como lamenta “nadie resguardo mi seguridad (...) que me pasó a nivel psicológico de sentirme intimidada que yo dije me tengo que cambiar de acá y a mí me estaban ofreciendo pega en el programa Familias y me cambie rápido” (E.C.2). Lo sucedido, puede entenderse como un punto de inflexión en su trayectoria, que marca un antes y un después, como declara “fue la primera vez que yo me vi sobrepasada emocionalmente en un trabajo” (E.C.2), proceso en el que, a propósito de lo sucedido, evalúa opciones y finalmente se cambia de trabajo.

Su paso por el programa Familias es relatado por la profesional como una lucha interna constante por “tener que vender algo en lo que no cree” (E.C.2) y verse enfrentada constantemente a dilemas de carácter ético.

Una de las experiencias que también marcaron momentos bifurcativos en la trayectoria de Christina fue la interacción que tuvo con una usuaria:

Me dijo yo puedo trabajar [formalmente], yo por mi trabajaría de nana, cual cosa y yo sé que no me va a ir mal (...) pero yo no puedo dejar a mi hijo solo en esta población porque significa que voy a salir a trabajar a las 8 de la mañana voy a llegar

a las 8 de la tarde y no voy a saber que va a hacer mi hijo durante el día. Mi hijo tiene 11 años, el otro 13 uno tiene 16 (...) voy a buscar yo misma a la plaza, yo misma los voy a buscar al colegio, soy capaz de buscarlos por toda las poblaciones hasta encontrarlos porque yo no quiero que consuman drogas, yo no quiero que trafiquen entonces ¿qué hago? ¿De verdad me pongo a trabajar? Y yo le dije no, le encuentro toda la razón o sea su entre comillas su ejercicio de maternidad tiene que ver con el contexto (...) por eso yo vendo papas fritas, vendo cosas, a veces no gano nada, a veces gano no sé, 4 lucas que me sirvan para el día, pero yo no puedo trabajar y no sé si lo podré hacer más adelante, porque yo tengo las ganas, tengo la habilidad, y ahí yo le dije, la abracé, y le dije que tenía toda la razón y que nunca más le iba insistir con el tema laboral, porque lo entendí, entendí el contexto y todo. Me dijo, pero igual me da lata porque si yo no hago esta acción ¿ustedes me van a quitar el bono?, entonces es mi dilema ético, heavy, entonces yo decía no importa voy a llenar la ficha, yo sé que estuvo mal lo que hice cachai, yo voy a llenar la ficha porque ella sin el bono va a tener que volver a sobrevivir como antes (E.C.2]

Esta historia es recordada por la profesional como un punto clave de su trayectoria: “de ahí nunca fui la misma, ahí dije me está diciendo algo que es súper central (...) ella me dio una lección a mí, de que yo no puedo simplificar su contexto” (E.C.2). En este sentido, se les solicita a las familias “criar bien” a sus hijos, que accedan a un contrato de trabajo formal con seguridad social (algo que ni las profesionales del programa tienen), que ahorren dinero, entre otras acciones, que tienen a la base responsabilidad individual y la premisa del capital humano.

Como refiere Álvarez (2019) fenómenos como la pobreza, por ejemplo, se observan y entienden desde razones individuales como la falta de capacitación de los pobres, vinculada con fuerza a la categoría discursiva del “capital humano”, un término y un saber propio de la gubernamentalidad neoliberal. Ante situaciones como estas, lleva a cabo prácticas de resistencias ocultas, como por ejemplo, como dar por cumplido los objetivos y extender los tiempos de la intervención para que las familias no pierdan los bonos.

Finalmente, cuando le informan que la están “sacando” (despidiendo) del programa por no cumplir con los lineamientos técnicos, le refiere lo siguiente a su jefatura:

yo siento que este trabajo no es para mí, que de verdad me queda corto y disculpa que te lo diga en este sentido, pero la vida de la gente no se puede simplificar a esto y el tipo me mira así como la mina más soberbia de la vida, pero es verdad ellos están cumpliendo metas, qué cuánto es el porcentaje de personas que sacai, pero hay más, o sea yo no pude de verdad, lo encontré poco ético lo que yo estaba haciendo, yo no lo creí, no pude vender un producto que yo no creía, y ahí de verdad me sentía cansada, ya sentía que no quería nada más (E.C.2)

Estas y otras experiencias del pasado permiten dinamizar las concepciones del presente, pero también del futuro. En este sentido, dentro de las proyecciones de Christina está el poder salir de la intervención directa, dado el peso que ha significado estos años de ejercicio profesional y tener una consultora o una OTEC donde pueda trabajar como independiente, haciendo capacitaciones, cursos, asesorías, etc.

Otra de las aspiraciones, a nivel estructural, es que se problematice la lógica en la que se diseñan los programas sociales, especialmente en base a su experiencia en los programas Calle y Familias:

yo pienso que mucho de los programas se hacen como desde el escritorio, no me pasa particularmente con este [programa de acompañamiento], pero con los otros [programa Calle y programa Familias] me parecía que eran muy como desde el modelo gringo así como muy del empoderarse, del capital humano, del capital social, que quizás allá en ese contexto funciona pero acá no funciona, como le decimos a alguien que sea eficiente si no come suficientemente bien, si no tiene buen higiene, como le decimos que piense en que estructure un objetivo. Entonces yo pienso que ahí hay un mal diseño, yo pienso que Latinoamérica tiene un contexto distinto igual, para mí por eso mismo esos programas no me resuenan mucho (E.C.2)

Finalmente, hace hincapié a partir su experiencia, en considerar recursos adecuados a los programas, no sólo en términos materiales, sino también humanos, ya que las/os trabajadoras/es terminan sobrecargándose de trabajo, lo que tiene grandes perjuicios en la salud mental, asimismo, menciona la posibilidad de considerar jornadas reflexivas para los programas:

(...) en el ámbito de salud, yo creo que está bien diseñado pero necesita recursos, o sea tu no le puedes pasar a alguien de 22 horas 45 casos, o sea no, porque terminai quemando a los profesionales, un profesional necesita estar bien, yo podía llenar mil fichas pero yo no estaba bien, psicológicamente no estaba bien, entonces tuve que dejar de hacerlo aunque me gustaba, porque ya no podía más, entonces tu para tener a un profesional dale 20 casos, dale un autocuidado y dale una supervisión clínica de repente cachai, ya eso sería maravilloso, que tengamos una supervisión clínica, yo no creo que este mal diseñado pero si hay que inyectarle recursos, humana (...) sería como bien importante que cada cierto tiempo uno se pudiera juntar con los equipos de los otros programas y compartir experiencia (...) Podríamos una vez al año juntarnos con el equipo B y ver como lo están haciendo ellos. No porque estamos haciendo una actividad, sino porque estamos haciendo una jornada reflexiva, no sé, cada cuatro meses un equipo y compartir las experiencias, sería muy enriquecedor porque como está tan abierto (E.C.1)

Como se pudo observar, los deseos y expectativas de Francisca se entrecruzan con las demandas que emergen a propósito de su experiencia en el trabajo, especialmente la falta de respaldo y cuidado institucional.

V.I CONCLUSIONES

La pregunta de investigación que impulsó el desarrollo de la presente tesis fue: ¿Qué elementos de la trayectoria de vida (personal, familiar, social, de formación, política, etc.) de las profesionales dan forma a los procesos de subjetivación y producción de prácticas de resistencia en su ejercicio profesional? Así, desde el enfoque biográfico y a partir de los relatos de vida de Francisca, Antonia y Christina, que se desempeñan en la primera línea de implementación de programas sociales, fue posible aproximarse a la (re)configuración de relaciones y significaciones que emergen de sus propias trayectorias a propósito del objeto de estudio.

Primeramente, a través del análisis de las historias de vida profesional presentadas, se pudo evidenciar parte de las tensiones que las protagonistas viven en su ejercicio profesional, específicamente, aquellas vinculadas al modelo burocrático que impera en la gestión y movilización de recursos institucionales (H.F.1), a la relación jerarquizada entre profesionales y usuarios/as de los servicios de salud (H.F.2 y H..C.1) y a la rigidez en la utilización, así como la escasez, de presupuesto para la intervención social (H.A.1). Otra de las tensiones, que emerge como una dimensión transversal es la precariedad laboral, que deviene de i) la condición contractual a honorarios, lo cual se traduce en inestabilidad y falta de seguridad laboral, ii) la falta de recursos para la intervención social y iii) la sobrecarga laboral, dada la cantidad de familias con las cuales se interviene, la dificultad de desconectarse del trabajo y el borramiento de los límites entre los tiempos dedicados a ello y la vida personal, entre otras manifestaciones.

Bajo este marco, las prácticas de resistencia que se llevaron a cabo son variadas, algunas de ellas fueron i) establecer una red de colaboración entre profesionales para responder a las necesidades materiales de las familias, ii) confrontar a otras/os profesionales debido a trato indigno a usuarios y por negligencias en los procedimientos de atención, desafiando al mismo tiempo las relaciones de poder que se (re)producen en la institución, así como iii) la planificación y realización de actividades para las familias no solicitadas por el programa mediante la activación de redes locales.

Si bien cada una de estas formas de afrontamiento tiene sus particularidades, las cuales pudieron observarse en el análisis singular, todas ellas están orientadas en beneficio

de las familias y se traducen en cambios significativos especialmente para aquellas personas que están involucradas de manera directa, donde alusiones a la “dignidad”, la “justicia social”, la “solidaridad” y “la empatía” aparecen con fuerza en los relatos de las profesionales, contrarrestando valores fundamentales que son reproducidos por la racionalidad neoliberal, disputando, desafiando y, en definitiva, resistiendo desde un lugar “otro”. Sin embargo, paradójicamente, reproduce lo que se ‘espera’ de los trabajadores de primera línea, depositando en su capacidad de agencia el éxito o fracaso de la intervención social, asumiendo la responsabilidad de ‘solucionar’ y de responder, no así el programa, la política en la que se inserta y en último término el Estado.

Dicha responsabilidad de solucionar y responder, enmarcada en lo que podría considerarse una “lucha cotidiana” contra la institución y los preceptos neoliberales, se desarrolla en una compleja trama de relaciones y representaciones del propio rol profesional, donde la racionalidad imperante, como reflexiona Hermida (2018) a partir de la noción de subjetividad heroica (De la Aldea, 2004), también ha propiciado respuestas hegemónicas “disfrazadas” de pensamiento crítico y de compromiso visceral con lo social.

En este estudio la subjetividad heroica se vinculó a la provisión de recursos y servicios informales como la entrega de materiales (alimentos, vestimenta, zapatos, etc), atender fuera del horario laboral y proveer de recursos afectivos. En relación a ello, Guglielmetti y Schöngut-Grollmus (2019) manifiestan que la inversión de recursos personales, principalmente afectivos, se reconoce como un elemento clave en la superación de las tensiones que emergen en el ejercicio profesional, sin embargo, la complejidad de los casos impide muchas veces poder realizar intervenciones efectivas, lo que ha propiciado y favorecido un desgaste en las/os profesionales vinculado al estrés profesional o burnout que coinciden con diversas investigaciones en la temática (Rodríguez y Rivas, 2011; Campos y Cardona, 2017). De este modo, a propósito de los testimonios presentados, dentro de las demandas y deseos que proyectan sobre su futuro laboral, la noción de cuidado institucional se posiciona como un punto álgido.

En este sentido, se puede observar que los procesos de subjetivación y producción de prácticas de resistencia se constituyen como espacios constreñidos y en constante disputa para las profesionales, mediando entre lo que ellas proyectan de sí mismas y su rol y lo que

es “aceptable” y “prioritario” en los espacios laborales en los cuales se desempeñan (sumado a lo “esperable” para las familias en función de rol social), donde es posible rastrear diversos discursos atribuibles a la lógica neoliberal y gerencial, que promueve un tipo de subjetividad profesional restringida, atomizada y despolitizada, cercana a la idea de trabajador “eficiente” con las metas de la organización y orientada al “logro”, pero al mismo tiempo, funcional y naturalmente “comprometida” con las clases populares, donde se promueve la entrega y el voluntarismo profesional. En este entramado, las tres protagonistas de esta investigación asumen un rol activo en la evaluación de las distintas problemáticas que enfrentan en su ejercicio profesional y cuyo sentido de oposición queda manifiesto cuando se representan así mismas como “rebelde(s)”, “jodida(s)” u “obstinada(s)”.

Para profundizar en los procesos de subjetivación y ante el cuestionamiento a las nociones de sujeto pre-discursivo, se realizó un análisis en clave temporal. En dicha sección, las entrevistadas narraron retrospectivamente diversos procesos y momentos bifurcativos de sus trayectorias de vida, los cuales permitieron dinamizar y profundizar las visiones que construyen sobre su presente, el que a su vez, orienta las proyecciones sobre su futuro develando la tensión con las demandas que entran en juego hoy en su ejercicio profesional.

Las narrativas pasadas, dieron cuenta de la (re)configuración de la subjetividad en diversos espacios de socialización que adquirieron visibilidad a propósito de las resistencias profesionales. Desde la perspectiva que se asumió en este trabajo era relevante dar cuenta del valor que para ellas mismas significan estos procesos y en qué sentido y grado se vinculan con las prácticas de resistencia que llevan a cabo. De esta forma, se identificaron múltiples procesos e hitos de sus trayectorias de vida, que fueron dando (y dan) forma a los procesos de subjetivación y prácticas de resistencia, vinculadas a la relación con la familia y pares, donde emergen figuras significativas (madre, hijo, colegas, etc); a la formación en la educación formal escolar y universitaria, en el que se disputaron sentidos y se configuraron ciertas posiciones de sujeta/o; a experiencias de enfermedad y muerte, que imprimen cambios en las trayectorias y también en la forma en que se resiste; así también a procesos socio-históricos como el caso de la dictadura militar, la crisis política y social a propósito del estallido social y la irrupción de la pandemia de covid 19.

Dentro de los aspectos a destacar, cabe mencionar, trayendo a colación la experiencia de Francisca con su padre, cómo en este caso la emancipación del lado paterno yéndose de la casa, no solamente marca un antes un después en cómo se concibe así misma y cómo redefine el margen de maniobra para tomar decisiones en el transcurso de su vida, sino permite realizar ciertas conjeturas para ampliar el marco hacia la comprensión de otro tipo de resistencias que podrían considerarse “aplanadoras de camino” para el despliegue de resistencias en diversos campos de la vida.

Ahora bien, entre las limitaciones del estudio está que las tres participantes fueron mujeres y como se desprende del trabajo de análisis realizado, hay un marcado componente de género, donde la incorporación de historia de vida profesional de hombres hubiese enriquecido los análisis, lo que permite proyectar líneas futuras de investigación que consideren un enfoque de masculinidades. En relación a ello, los aportes de Einat Lavee y Amit Kaplan (2022) respecto a las organizaciones de género y trabajo invisible (*gendered organizations and invisible work*), así como la noción de trabajo no pagado (*unpaid work*) de Donna Baines, ambos en el plano internacional, proporcionan importantes directrices para emprender esa línea investigativa, pudiendo contribuir a su discusión y problematización en el contexto nacional.

Otra de las limitaciones, fue el alcance del análisis espacial, pues en la presente tesis queda circunscrito a las relaciones de poder que se reproducen en los distintos espacios que habitaron las entrevistadas, sin embargo, como enfatiza María Rodó-Zarate (2021) hay importantes desafíos para pensar la constitución del lugar como constitutivo de las dinámicas interseccionales y no sólo como “el lugar donde pasan”, lo que implica dejar de concebirlas, al igual que las identidades, como dadas de antemano y considerar que tiene un rol central en la configuración de dinámicas interseccionales concretas, donde el trabajo aporta importantes guías analíticas, desde la geografía feminista, para impulsar una línea de trabajo en ese ámbito.

V.II BIBLIOGRAFÍA

- Attrash-Najjar, A. & Strier, R. (2020) Moral Distress and Privatisation: Lost in Neoliberal Transition, *Ethics and Social Welfare*, 14:1, 21-38, DOI: 10.1080/17496535.2020.1720107
- Bautista, G. V., & Luna Martínez, A. (2015). Masculinidades. Poder, identidad y violencia de género. *Violencia de género. Escenarios y quehaceres pendientes*, 233-254.
- Bay, U. (2019). 'Neoliberalism as an art of governance: Reflecting on techniques for securing life through direct social work practice', *European Journal of Social Work*, 22(2), pp. 201–11.
- Bertaux, D. (2005). Los relatos de vida en el análisis social. *Historia y fuente oral*, 87-96.
- Blanch, J. M. (2014). Calidad de vida laboral en hospitales y universidades mercantilizados. *Papeles del psicólogo*, 35(1), 40-47.
- Boltanski, L., & Chiapello, E. (2005). The new spirit of capitalism. *International journal of politics, culture, and society*, 18(3), 161-188.
- Butler, J., Gambetti, Z. & Sabsay, L. (2016). *Vulnerability in resistance*. Duke: University Press.
- Carey, M. & Foster, V. (2011). 'Introducing 'deviant' social work: Contextualising the limits of radical social work whilst understanding (fragmented) resistance within the social work labour process', *British Journal of Social Work*, 41(3), pp. 576–93.
- Casassus, C. (1992). Uso del método biográfico en el estudio de trayectorias sociales. Ponencia presentada en el Seminario Historias de Vida en Ciencias Sociales. Villa de Leyva, Boyacá, marzo de 1992. <https://books.openedition.org/ifea/3477?lang=es#text>
- Cornejo, M., Mendoza, F. & Rojas, R. (2008). La Investigación con Relatos de Vida: Pistas y Opciones del Diseño Metodológico. *Psykhe* 17(1), 29-39.
- Cornejo, R. (2008). Entre el sufrimiento individual y los sentidos colectivos: salud laboral docente y condiciones de trabajo. *Revista Docencia*, 35, 77-85.
- Cornejo, R. (2009). Condiciones de trabajo y bienestar/malestar docente en profesores de enseñanza media de Santiago de Chile. *Educación y Sociedad*, 30(107), 409-426.

- Courpasson, D., Dany, F., & Clegg, S. (2012). Resisters at work: Generating productive resistance in the workplace. *Organization Science*, 23, 801–819.
- Davolos, P. (2001) Después de la privatización: trayectorias laborales de trabajadores con retiro voluntario. En: *Revista Estudios del Trabajo*, n. 21, Buenos Aires.
- De la Aldea, E., & Lewkowicz, I. (2004). La subjetividad heroica. Un obstáculo en las prácticas comunitarias de la salud. Disponible en línea en: https://lacasona.org.ar/media/uploads/la_subjetividad_heroica_escrito_por_elena_de_laaldea.pdf
- Devos Barlem, E., Lunardi, G., Tomaszewski-barlem, J., & Silva, R. (2013). Sufrimiento moral en el cotidiano de la enfermería: huellas ocultas de poder y resistencia. *Revista Latinoamericana de Enfermagem*, 21(1), 1–8.
- Dombois, R. (1998). Trayectorias Laborales en la perspectiva comparativa de obreros en la industria colombiana y la industria alemana. In *Los usos de la historia de vida en las ciencias sociales* (pp. 171-212). Anthropos.
- Dubois, V. (2016). *The bureaucrat and the poor: Encounters in French welfare offices*. Routledge
- Duboy-Luengo, M., & Muñoz-Arce, G. (2022). La sostenibilidad de la vida y la ética del cuidado: análisis y propuestas para imaginar la intervención de los programas sociales en Chile. *Asparkía. Investigación feminista*, (40), 151-168.
- Evans, T. (2010). Professionals, managers and discretion: Critiquing street-level bureaucracy. *The British journal of social work*, 41(2), 368-386.
- Fardella, C. (2013). Resistencias cotidianas en torno a la institucionalización del modelo neoliberal en las políticas educacionales: El caso de la docencia en Chile. *Psicoperspectivas*, 12(2), 83-92.
- Fardella, C., & Sisto, V. (2015). Nuevas regulaciones del trabajo docente en Chile. Discurso, subjetividad y resistencia. *Psicología & Sociedade*, 27, 68-79.
- Feldman, G. (2022). Disruptive social work: Forms, possibilities and tensions. *The British Journal of Social Work*, 52(2), 759-775

- Fuica, I. (2021) Intervenir en tiempos de pandemia. Adaptaciones metodológicas y condiciones laborales en el “Programa Familias”. *Revista Pensamiento y Acción Interdisciplinaria*, 7(1), 11-31. <http://doi.org/10.29035/pai.7.1.11>
- Guerra, Y. (2013). El proyecto profesional crítico: estrategia de enfrentamiento de las condiciones contemporáneas de la práctica profesional. En *La profesionalización en trabajo social: rupturas y continuidades, de la reconceptualización a la construcción de proyectos ético-políticos* (pp. 253-272). Espacio Editorial.
- Guerrero, M. A. (2016). La Investigación Cualitativa. *INNOVA Research Journal*, 1(2), 1-9. <https://doi.org/10.33890/innova.v1.n2.2016.7>
- Guerrero, P. (2005). Estudio de las resistencias de los profesores a una estrategia para el desarrollo de la creatividad en tres unidades educativas. *Psykhé* (Santiago), 14(1), 31-45.
- Hacking, I. (1975). ¿Por qué el lenguaje importa a la filosofía?, Sudamericana, Buenos Aires, p. 230.
- Han, B.-C. (2015). *La sociedad del cansancio* (Primera). Barcelona: Herder Editorial S.L
- Harvey, D., & Mateos, A. V. (2007). *Breve historia del neoliberalismo* (Vol. 49). Ediciones Akal.
- Healy, K. (2001). *Trabajo social: perspectivas contemporáneas* (Título original: *Social work practices: Contemporary perspectives on change*. Traductor: Pablo Manzano). Madrid: Ediciones Morata.
- Hermida, M. (2018). El Trabajo Social como (in)disciplina. Provocaciones desde la crítica de la modernidad colonial. En: Muñoz, G., y Castro-Serrano, B. (comp.) *Filosofía y Trabajo Social. Provocaciones para una Intervención Interdisciplinar*. FONDECYT. Recuperado de: http://trabajosocial.uahurtado.cl/wp-content/uploads/sites/14/2019/06/Actas-de-Seminario-TS_version-baja.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. edición). México D.F.: McGraw-Hill.
- Hickson, H. (2016). Becoming a critical narrativist: Using critical reflection and narrative inquiry as research methodology. *Qualitative Social Work* 15(3) 380–391
- Iamamoto, M. (1997). *Servicio social y división del trabajo*. Sao Paulo: Editora Cortez.

- Inostroza, F. (2020). Resistencias cotidianas a las políticas de rendición de cuentas o accountability: un estudio de casos de dos educadoras diferenciales en Chile. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 10(20), e026. Epub 18 de noviembre de 2020. <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.638>
- Íñiguez, L., & Antaki, C. (1998). Análisis del discurso. *Anthropos*, (177), 59-66.
- Ishkanian, A., & Glasius, M. (2018). Resisting neoliberalism? Movements against austerity and for democracy in Cairo, Athens and London. *Critical Social Policy*, 38(3), 527-546. Málaga: UMA Editorial; 2017
- Jarauta Borrasca, B., & Pérez Cabrera, M. J. (2017). La construcción de la identidad profesional del maestro de primaria durante su formación inicial. El caso de la Universidad de Barcelona. *Profesorado. Revista de Curriculum y Formación del Profesorado*, 2017, vol. 21, num. 1, p. 103-122.
- Labrunée, M. (2010). *Historias y trayectorias Relatos y reflexiones de la vida en el trabajo*. Mar del Plata: Suárez.
- Lavee, E., & Kaplan, A. (2022). Invisible work at work and the reproduction of gendered social service organizations. *Gender, Work & Organization*.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public service*. Russell Sage Foundation.
- Luengo, J. L., & Molina-Pérez, J. (2019). Construyendo la resistencia profesional en un espacio educativo neoliberalizado. *Educatio Siglo XXI*, 37(1 Mar-Jun), 91-112.
- Matus, T. (2018). *Punto de Fuga. Imágenes dialécticas de la crítica en el Trabajo Social Contemporáneo*. 1º Edición. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Montaño, C. (2007). Trabajo social e intervención: la politización de la acción profesional. En Conferencia presentada en el VII Coloquio Internacional de Estudiantes de Trabajo Social. Puno.
- Montenegro, M., Galaz, C., Yufra, L., & Montenegro Quitana, K. (2011). Dinámicas de subjetivación y diferenciación en servicios sociales para mujeres inmigradas en la ciudad de Barcelona. *Athenea digital: revista de pensamiento e investigación social*, 11(2), 0113-132.

- Moreno, C. M. (2018). Coraje moral y (micro)-resistencia, «nuevas» competencias de los profesionales de salud para la lucha contra la desigualdad. *Dilemata*, (26), 143-155.
- Moscoso, L. F. y Díaz Heredia, L. P. (2018). Aspectos éticos de la investigación cualitativa con niños. *Revista Latinoamericana de Bioética*, 18(1), 51-67. Doi: <https://doi.org/10.18359/rlbi.2955>
- Mulet, C. M. (2018). Coraje moral y (micro)-resistencia, «nuevas» competencias de los profesionales de salud para la lucha contra la desigualdad. *Dilemata*, (26), 143-155.
- Mumby, D. K. (2005). Theorizing resistance in organization studies: A dialectical approach. *Management communication quarterly*, 19(1), 19-44
- Mumby, D. K., Thomas, R., Martí, I., & Seidl, D. (2017). Resistance redux. *Organization Studies*, 38(9), 1157-1183.
- Muñiz Terra, L. (2009). Trayectorias laborales truncadas: un estudio de las consecuencias de la privatización de YPF en los itinerarios ocupacionales de los extrabajadores petroleros.
- Muñiz Terra, L. (2012). Carreras y trayectorias laborales: una revisión crítica de las principales aproximaciones teórico-metodológicas para su abordaje. *Revista latinoamericana de metodología de las Ciencias Sociales*, 2(1), 36-65.
- Muñiz Terra, L. (2014). El texto biográfico: una propuesta metodológica de análisis longitudinal a partir de un estudio de trayectorias laborales en Argentina. In IV Encuentro Latinoamericano de Metodología de las Ciencias Sociales 27 al 29 de agosto de 2014 Heredia, Costa Rica.
- Muñiz Terra, Leticia (2018). El análisis de acontecimientos biográficos y momentos bifurcativos: una propuesta metodológica para analizar relatos de vida [91 párrafos]. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 19(2), Art. 13.
- Muñoz Arce, G., Duboy Luengo, M., Villalobos Dintrans, C., & Reininger, T. (2022). ‘Oponerse sin perder el puesto’: tensiones y resistencias profesionales en la implementación de programas sociales en Chile. *Rumbos TS*, 17(28), 89-108.
- Muñoz, G. (2015a). Intervención social en contexto mapuche y descolonización del conocimiento. *Tabula rasa*, (23), 267-287.

- Muñoz, G. (2018). Razón neoliberal e investigación: resistencias desde el trabajo social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 17, 32-54.
- Muñoz, G. (2020a). Intervención social en la encrucijada neoliberal: transformación social en clave de resistencia. En *Materiales (de) construcción. Crítica, neoliberalismo e intervención social*. Castro-Serrano, B. Cea, A. Arellano-Escudero, N. Nadar. nursing. 2017;13:55-57
- Muñoz, G. (2020b). Trabajo interprofesional en Chile. *Revista Rumbos TS. Un espacio crítico para la reflexión en Ciencias Sociales*, (21), 87-108.
- Muñoz, G. (2021). Resistencias profesionales en primera línea de implementación de programas sociales. *Institucionalidad social, colonialidad del poder y trabajo social*. Recuperado de: <https://www.google.com/url?q=https://www.youtube.com/watch?v%3D0iJV0yObxRw&sa=D&source=docs&ust=1639586631768000&usg=AOvVaw3DwpG5Tk5cu22LdCmsW2gj>
- Muñoz, G. (202c). Teorías críticas, tiempos críticos y la tradición intelectual del trabajo social bajo un estado de "emergencia". *Escenarios*.
- Navas, J. L., & Molina-Pérez, J. (2019). Construyendo la resistencia profesional en un espacio educativo neoliberalizado. *Educatio Siglo XXI*, 37(1 Mar-Jun), 91-112.
- Netto, J. P. (2007). Desigualdade, pobreza e serviço social. *Revista Em Pauta: teoria social e realidade contemporânea*, (19), 135-170.
- Olivares, J. (2020). Rebelión en Chile: neoliberalismo, resistencia y disputa hegemónica. *RevCom: Revista científica de la Red de Carreras de Comunicación Social*, (10), 3.
- Orrego, M. V. (2011). La intervención profesional en la perspectiva histórico-crítica del trabajo social. *Perspectivas sociales= Social Perspectives*, 13(2), 5.
- Ortega-Senet, María Belén. (2021). La Sistematización investigativa de las experiencias: del baile de los que sobran a la fiesta de los que faltan. *Prospectiva*, (31), 93-114. Epub January 01, 2021. <https://doi.org/10.25100/prts.v0i31.10613>
- Parra Domínguez, M. L., & Briceño Rodríguez, I. I. (2013). Aspectos éticos en la investigación cualitativa. *Revista De Enfermería Neurológica*, 12(3), 118–121. <https://doi.org/10.37976/enfermeria.v12i3.167>

- Pascoe, K. M., Waterhouse-Bradley, B., & McGinn, T. (2022). Social workers' experiences of bureaucracy: A systematic synthesis of qualitative studies. *The British Journal of Social Work*, 1-21.
- Pentaraki, M. (2019). Practising social work in a context of austerity: Experiences of public sector social workers in Greece. *European Journal of Social Work*, 22(3), 376-387.
- Pujadas, J. J. (1992). *El método biográfico: el uso de las historias de vida en ciencias sociales*. Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Rameri, A. (2018). El emprendedurismo: el nuevo ropaje neoliberal. *La Causa Laboral*, 68, 1-8.
- Reininger, T., Muñoz-Arce, G., & Villalobos, C. (2022). Possibilities for new social work professional resistance in Chile: times of social change?. *Critical and Radical Social Work*, 10(1), 41-56.
- Reininger, T., Muñoz-Arce, G., Villalobos, C., Morales Torres, C., & Campillo, C. (2022). *Pandemic and Social Work in Chile: Precarity, Precariousness and the Quest for Resistance in an Uncertain World*. *The British Journal of Social Work*.
- Reyes, L., Cornejo, R., Arévalo, A., & Sánchez, R. (2010). Ser docente y subjetividad histórica en el Chile actual: discursos, prácticas y resistencias. *Polis. Revista Latinoamericana*, (27).
- Roberti, M. E. (2012). El enfoque biográfico en el análisis social: claves para un estudio de los aspectos teórico-metodológicos de las trayectorias laborales. *Revista colombiana de sociología*, 35.
- Rodó-de-Zárate, M. (2021). *Interseccionalidad. Desigualdades, lugares y emociones*. Tradução: Cristina Barrial. Bellaterra Ediciones.
- Rojas, C. (2014). Sexuación y subjetivación en las prácticas de asistencia en Chile. *Cadernos de pesquisa*, 44, 312-333.
- Rojas, C. (2018). Afecto y cuidado: pilar de la política social neoliberal. *Polis. Revista Latinoamericana*, (49).
- Rubilar, G. (2015). *Prácticas de memoria y construcción de testimonios de investigación. Reflexiones metodológicas sobre autoentrevista, testimonios y narrativas de investigación de trabajadores sociales*.

- Rubilar, G. (2017). Narrativas y enfoque biográfico. Usos, alcances y desafíos para la investigación interdisciplinaria. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 6(SPE), 69-75.
- Rubio, Raquel. (2022). La crítica radical como tradición epistemológica fundante y estructurante del Trabajo Social Crítico: La Asistencia Social interrogada en la pandemia por COVID-19. *Temas y Debates*, (43), 43-59. Recuperado en 16 de noviembre de 2022, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1853-984X2022000100003&lng=es&tlng=es.
- Sancho, J. (2014). Historias de vida: el relato biográfico entre el autoconocimiento y dar cuenta de la vida social. *Praxis Educativa* 18 (2), 24-33.
- Santos Júnior, J. (2018). Trabalho e resistências miúdas: astúcia, barganha e negociação. *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*, 2(3).
- Scarbrought, H. (1998). The unmaking of management?, Change and continuity in British management in the 1990s'. *Human Relations*. 51(6), 691-715.
- Scheyett, A. (2019) 'Social work in fractured times: The both/and of weaving and resisting', *Social Work*, 64(3), pp. 185–7.
- Sepúlveda Galeas, Mauricio, Sepúlveda Gatica, Andrea, Piper Shafir, Isabel, & Troncoso Pérez, Lelya. (2015). Lugares de memoria y agenciamientos generacionales: Lugar, espacio y experiencia. *Ultima década*, 23(42), 93-113. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-22362015000100005>
- Sisto, V. (2011). Nuevo profesionalismo y profesores: Una reflexión a partir del análisis de las actuales políticas de "profesionalización" para la educación en Chile. *Signo y Pensamiento*, 30(59), 178-192.
- Sisto, V. (2011). Nuevo profesionalismo y profesores: Una reflexión a partir del análisis de las actuales políticas de "profesionalización" para la educación en Chile. *Signo y Pensamiento*, 30(59), 178-192.
- Sisto, V. (2019). Managerialismo versus Prácticas Locales. La decolonización del discurso managerial desde la vida de la Escuela. *Cuadernos de Administración*, 32(58).
- Souto, M. (2014). Critical narrative analysis: the interplay of critical discourse and narrative analyses, *International Journal of Qualitative Studies in Education*, 27:2, 159-18.

- Spinelli, H. (2010). Las dimensiones del campo de la salud en Argentina. *Salud colectiva*, 6(3), 275-293.
- Stecher, A., & Sisto, V. (2019). Trabajo y precarización laboral en el Chile neoliberal. Apuntes para comprender el estallido social de octubre 2019. *Hilos tensados. Para leer el octubre chileno*, 37-82.
- Strier, R., & Bershtling, O. (2016). Professional resistance in social work: Counterpractice assemblages. *Social Work*, 61(2), 111-118
- Thompson, P. & Ackroyd, S. (1995). All quiet on the workplace front?. A critique of recent trends in British industrial sociology. *Sociology*, 29(6), 617-633.
- Timor-Shlevin, S. (2021a). Contextualised resistance: The mediating power of paradigmatic frameworks. *Social Policy & Administration*, 55(5), 802-814.
- Timor-Shlevin, S. (2021b). The controlled arena of contested practices: Critical practice in Israel's state social services. *The British Journal of Social Work*, 51(1), 279-296. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa059>
- Timor-Shlevin, S., Hermans, K., & Roose, R. (2022). In Search of Social justice-informed Services: A Research Agenda for the Study of Resistance to Neo-managerialism. *The British Journal of Social Work*.
- Urdaneta, H. (2014). Revisión de la categoría del cuerpo en la obra de Judith Butler. *Ene*, 9,40.
- Vivares-Porras, D. V., Hernández-Zapata, E. A., & Cañaveral-Castro, J. F. (2020). Procesos de subjetivación laboral en la intervención a víctimas del conflicto armado: el interventor politizado. *El Ágora USB*, 20(1), 88-98.
- Weinberg, M. & Banks, S. (2019): Practising Ethically in Unethical Times: Everyday Resistance in Social Work, Ethics and Social Welfare, DOI: 10.1080/17496535.2019.1597141

ANEXO

CONSENTIMIENTO INFORMADO



DOCUMENTO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Entrevistas biográficas profesionales

PROYECTO RESISTENCIAS PROFESIONALES EN LA IMPLEMENTACION DE PROGRAMAS SOCIALES - Fondecyt Regular N° 1201685

I. INFORMACIÓN

Usted ha sido invitado(a) a participar en la investigación "Resistencias profesionales en la implementación de políticas sociales". El **objetivo de este estudio** es analizar las tensiones que las/os profesionales enfrentan en su ejercicio profesional cotidiano, las estrategias que desarrollan, el sentido que atribuyen a su rol o posición profesional y las implicancias de ello en los procesos de implementación propiamente tal. La **población en estudio** corresponde a profesionales que implementan programas sociales en terreno.

Considerando su trayectoria profesional, usted ha sido seleccionado(a) para participar de una entrevista en el marco de esta investigación.

La investigadora responsable de este estudio es la Prof. Gianinna Muñoz Arce, del Departamento de Trabajo Social de la Universidad de Chile. La investigación es patrocinada por el programa Fondecyt Regular de la Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo (ANID).

Para decidir participar en esta investigación, es importante que considere la siguiente información. Siéntase libre de preguntar cualquier asunto que no le quede claro:

Participación: Su participación consistirá en ser entrevistado/a por una representante del equipo de investigación. La entrevista tiene como propósito conocer su historia de vida profesional, trayectoria y experiencias más significativas en la implementación de programas sociales en terreno. Se estima que la entrevista tomará entre 90 y 120 minutos. Si usted lo autoriza, esta conversación será grabada en un registro de audio digital y posteriormente transcrita para poder analizar el contenido. Durante el proceso de entrevista usted podrá interrumpir la grabación si así lo estima y retomar la conversación en el momento en que lo considere. Usted podrá abandonar la entrevista cuando desee, sin necesidad de justificar su decisión.

Riesgos: La entrevista no supone riesgos para usted, ni requiere de una preparación particular.

Beneficios: Usted no recibirá ningún beneficio directo ni recompensa alguna por participar en este estudio. No obstante, su participación puede resultar especialmente relevante para la reflexión y debate sobre los procesos de implementación de políticas y programas sociales desde el terreno.

Voluntariedad: Su participación es absolutamente voluntaria. Usted tiene derecho a decidir no participar en el estudio sin entregar ninguna justificación. Si decide participar, tendrá la libertad

de contestar las preguntas que desee, como también de detener su participación en cualquier momento que lo desee. Esto no implicará ningún perjuicio para usted.

Confidencialidad: Toda la información que usted comparta en la entrevista será confidencial y mantenida en estricta reserva. En las presentaciones y publicaciones de esta investigación, su nombre no será mencionado. Se crearán pseudónimos para narrar las historias de vida profesional, y se omitirá cualquier información que pudiese permitir su identificación, tales como detalles de su vida personal, su localización, filiación institucional, entre otros. Todos los miembros del equipo de investigación, incluyendo ayudantes o asistentes, suscriben una cláusula de confidencialidad. Usted como participante puede exigir que se borre parte del registro de audio si así le parece necesario. Los resultados de esta investigación tendrán como producto informes de investigación, publicaciones y comunicaciones científicas, donde podrán ser utilizados algunos extractos de su entrevista, en los que no aparecerán sus datos de identificación. La investigadora responsable guardará los datos durante dos años una vez finalizado el proyecto. Cumplido este plazo, los datos serán eliminados/destruidos.

Conocimiento de los resultados: Usted tiene derecho a conocer los resultados de esta investigación. Para ello, se le hará llegar el informe ejecutivo con los hallazgos de investigación, y se le enviarán las publicaciones asociadas al proyecto. Al finalizar el proyecto, se le enviará una invitación para participar de las instancias de divulgación de los resultados del proyecto a la sociedad. Agradecemos pueda indicar un correo de contacto al final de este documento.

Datos de contacto: Si requiere más información o comunicarse por cualquier motivo relacionado con esta investigación, puede contactar a la Investigadora Responsable de este estudio:

Investigadora Responsable: Gianinna Muñoz Arce

Teléfonos: +56 22 9772492

Dirección: Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile. Av. Ignacio Carrera Pinto 1045, Ñuñoa, Santiago.

Correo Electrónico: gianinna.munoz@uchile.cl

También puede comunicarse con el Presidente del Comité de Ética de la Investigación que aprobó este estudio:

Prof. Dr. Uwe Kramp Denegri

Presidente

Comité de Ética de la Investigación

Facultad de Ciencias Sociales

Universidad de Chile

Teléfonos: (56-2) 29772443

Dirección: Av. Ignacio Carrera Pinto 1045, Ñuñoa, Santiago. Facultad de Ciencias Sociales, Edificio A, Dependencias de Decanato. Universidad de Chile.

Correo Electrónico: comite.etica@facso.cl

II. FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,, acepto participar en el estudio “Resistencias profesionales en la implementación de programas sociales” en los términos aquí señalados.

Declaro que he leído (o se me ha leído) y (he) comprendido, las condiciones de mi participación en este estudio. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas. No tengo dudas al respecto.

Firma Participante

Firma Entrevistador /a

Firma Investigadora Responsable

Lugar y Fecha: _____

Correo electrónico para la devolución de la información: _____

Este documento consta de 3 páginas y se firma en dos ejemplares, quedando una copia en cada parte.