

## Capítulo 8

# REFLEXIONES FINALES: SIGNIFICADOS DEL TRABAJO PARA PROFESIONALES DEL TRABAJO SOCIAL: ¿UNA CLASE QUE VIVE DEL TRABAJO?

En la presente investigación nos propusimos comprender la construcción de la experiencia de trabajo que realizan profesionales del trabajo social vinculados mediante contrato laboral a tres escenarios institucionales: un escenario gubernamental, un escenario no gubernamental y un escenario de RSE. Si bien no son los únicos escenarios en los cuales estos profesionales llevan a cabo su ejercicio, sí resultan significativos, toda vez que representan las relaciones que se establecen entre Estado, sociedad civil y mercado hoy.

Quisimos analizar la experiencia teniendo como perspectiva de análisis la intersubjetividad y, en ese orden, si bien fue importante generar un acercamiento empírico a profesionales del trabajo social hoy en Colombia, en el camino fue necesario considerar una dimensión histórica, básicamente por dos razones. La primera, porque entendemos, al igual que Arango (2011), que el trabajo además de ser una categoría teórica también es una categoría histórica; y la segunda, porque esa dimensión permitió observar la configuración de otros modos de trabajo al margen, pero en perfecta relación con lo productivo, en el marco de los cuales surgió el trabajo social.

En el presente capítulo recogemos las que consideramos son reflexiones finales para efecto de los objetivos propuestos, a la vez que describimos líneas que quedan abiertas para seguirse explorando. Por tanto, el presente es un capítulo de síntesis e integración, por ello el análisis no lo dividimos en los tres escenarios del estudio (OG, ONG, RSE) sino que avanzamos hacia una comprensión mayor para develar algunos rasgos contenidos en un probable relato de "nosotros".

El capítulo lo hemos organizado en cuatro grandes apartados. En el primero de ellos retomamos algunos de los elementos de la dimensión histórica que sirven para identificar la articulación con la intersubjetividad y la relación de los otros modos de trabajo vinculados a lo social como uno de los modos de trabajo silenciosos que fueron centrales para la consolidación del capitalismo; el segundo apartado lo dedicamos a los significados compartidos que sobre el trabajo en general y sobre el trabajo de profesionales del trabajo social en particular plantea el colectivo del estudio. En el tercer apartado describimos el que consideramos es uno de los rasgos relevantes en el trabajo de profesionales del trabajo social: su carácter intersticial; y, finalmente, en el último apartado destacamos el lugar de estos profesionales como una clase que vive del trabajo.

### Sobre otros modos de trabajo y el trabajo social

A lo largo del documento hemos mostrado que lo que identificamos como trabajo hoy, es decir, una actividad ligada a lo productivo por la cual se recibe un salario, fue una invención de la modernidad que llegó de la mano de los economistas del siglo XVIII y se extendió de la mano del capitalismo. Esta visión homogeneizó, limitó y redujo la expresión del trabajo a lo económico, a la vez que convirtió a la fábrica como el lugar en el cual “se trabaja”. Así mismo, invisibilizó otro tipo de actividades que ya existían y que se entendían como trabajo desde perspectivas no económicas y abrió paso a otros modos de trabajo ligados a la autoprotección de la sociedad, los cuales eran necesarios para que la sociedad no fuese aniquilada<sup>78</sup>.

En efecto, la expansión del trabajo productivo fue posible gracias a un conjunto de actividades que adquirieron la figura de ocupaciones y oficios de lo social. Actividades que fueron antesala no solo para profesiones tales como el trabajo social sino también la enfermería, la terapia ocupacional, la educación social, entre otras, algunas de las cuales se vincularon a las reflexiones propuestas desde las ciencias sociales. Se trató de trabajos cuya obra se hizo a la sombra de la producción. Así, tal como lo afirmó Wallerstein (2006), el capitalismo parece contener y necesitar para su sostenimiento amplias áreas de trabajo asalariado y no asalariado, mercantilizado y no mercantilizado, productivo y no productivo; es decir, situaciones laborales que no son cien por ciento capitalistas, o incluso situaciones que no necesariamente son laborales pero que contribuyen a la economía desde otro lugar<sup>79</sup>.

<sup>78</sup> “La sociedad humana habría sido aniquilada si no hubiesen existido medidas contrarias, protectoras, que minaban la acción de ese mecanismo autodestructivo” (Polanyi, 2007, p. 126). Por mecanismo autodestructivo el autor entendía al libre mercado.

<sup>79</sup> En el caso particular de América Latina, distintas formas de trabajo no mercantilizadas fueron articuladas —ensambladas— al patrón mundial fundamentado en la relación capital-salario, tales como: la esclavitud, la servidumbre, la pequeña producción mercantil, la reciprocidad y el

En ese sentido, consideramos que estos otros modos de trabajo han ocupado una suerte de centralidad subterránea, pues lo que se puede notar es que la denominada centralidad del trabajo (productivo), solo fue posible opacando sus relaciones con otras formas de trabajo y superponiéndose a ellas.

De este modo, otros lugares distintos de la fábrica se constituyeron en “lugares de trabajo”; tal es el caso de los hospicios, orfanatos, asilos, abriendo paso a nuevas instituciones de atención. Una particularidad de estos modos de trabajo es que, si bien algunos se desarrollaron bajo la lógica de la relación salarial y la subordinación, otros prosperaron a manera de voluntariado. Esta doble condición: o bien como actividad voluntaria, o bien como actividad pagada, se sigue manteniendo hoy.

En tanto trabajo que actúa principalmente sobre los modos de pensar y sobre el cambio de mentalidad hacia el trabajo como valor, es decir, sobre la subjetividad, el capitalismo se valió de estas ocupaciones de lo social para su expansión.

Acercarse a esta dimensión histórica permitió reconocer la relevancia de la intersubjetividad en la configuración de estos modos de trabajo pues, en todo caso, se trata de un “trabajo sobre los otros”, o un “trabajo de cuidado” que implica a otro con quien se está en interacción y en mutua relación y sobre el que se pretende influir para que adopte las actitudes, modos de pensar, modo de vida (es decir, desarrolle una subjetividad), necesarios para el capitalismo: disposición positiva frente al trabajo, la idea del trabajo como un valor —deseable— y como centro de la vida, desterrar la vagancia y el ocio como opciones, etc.

La promoción de esta subjetividad en torno al trabajo sigue vigente como parte de los propósitos que desarrollan profesionales del trabajo social. Cabe preguntarse ahora, ¿qué significa trabajar? Y, en particular, ¿qué significa trabajar como profesional del trabajo social para el colectivo del estudio?

.....  
salario. Formas históricas y sociológicamente nuevas para este lado del mundo, que fueron deliberadamente impuestas y que configuraron una nueva estructura de control sobre el trabajo (Quijano, 2000).

### ¿Qué significa trabajar como profesional en trabajo social?

Lo que puede notarse a lo largo del presente documento es que la experiencia de trabajo no es homogénea no solo porque los escenarios abordados son distintos, sino porque las mismas trayectorias individuales son diversas (por ejemplo, algunos llevan más de una década trabajando mientras otros apenas comienzan). Sin embargo, es posible encontrar elementos comunes, de "comunidad intersubjetiva", las cuales presentaremos a continuación.

#### ¿Qué significa trabajar?

En los múltiples relatos de los profesionales presentes en los tres escenarios estudiados (OG, ONG y RSE), son por lo menos cuatro los significados que podemos advertir sobre la idea del trabajo en general y lo que significa trabajar. Vale señalar que se trata de relatos de profesionales que laboran en el marco de una institucionalidad. Presentamos a continuación los significados que pueden identificarse:

1. Es una actividad **obligatoria** que genera ingresos (salario).
2. Una actividad que se pacta a través de una relación **formal** (contrato).
3. Una actividad que depende de sí mismo: **emprendimiento**.
4. Una actividad que moviliza la **emocionalidad**.

#### *El trabajo como obligación*

El trabajo visto como una obligación se entiende como una actividad de forzoso cumplimiento; es decir, una actividad de la cual es imposible desligarse porque hace parte de la vida. No obstante esta condición, es una actividad altamente valorada, incluso altamente deseable. Desde esta lógica, la obligación no se entiende como una restricción y a pesar de que es clara la existencia de una relación de sujeción y subordinación en la que están definidas las jerarquías, el trabajo se entiende como un medio para alcanzar la libertad personal. Sujeción hacia adentro en la estructura del trabajo, pero libertad hacia afuera en la propia vida.

La libertad es entendida como la posibilidad de autonomía sobre decisiones de la propia vida individual y no como la posibilidad de tomar decisio-

nes sobre la vida común con otros (en palabras de Arendt, sobre lo político). Esta idea de libertad se refuerza cuando se puede trabajar desde casa. De hecho, quien puede hacerlo lo relata como una señal de libertad, no importa que el trabajo penetre su mundo privado. Un mundo aparentemente fuera del control jerárquico y del dispositivo de vigilancia. Es parte de lo que el colectivo del estudio señala como los nuevos modos de trabajar.

Puede advertirse que la decisión de trabajar trasciende la voluntad del individuo. Para este colectivo, el acto de trabajar no parece cuestionarse. Se trata de algo que simplemente se hace, ni siquiera se decide. La elección individual está en el tipo de trabajo (o profesión), en los modos de derivar sus ingresos y su sustento, pero no se pone en duda si se trabaja o no.

"El trabajo es... digámoslo... obligatorio en la vida de cada persona, de pronto como más enfocado en la responsabilidad... pero pues sí era algo que tenía que ser... algo que todos debíamos hacer. Con mis hermanos, cuando salíamos del colegio o estudiábamos o trabajábamos, uno escogía la opción que más quisiera, o que estuviera a su alcance. Pero que de todas maneras después de estudiar igual lo iba a tener que hacer. Eso está en la cabeza". (Comunicación personal, Trabajadora Social, E3-RSE, 18 de agosto de 2015)

En esta lógica, sin trabajo no se puede vivir, o, en otras palabras, se trabaja para vivir, por tanto, no trabajar significa desplazar la responsabilidad de la propia vida en otros (en los más cercanos con quienes se convive, en la solidaridad de los no tan cercanos o, en última instancia, en la ayuda estatal) y que la responsabilidad de la propia vida dependa de otros; esto se advierte como un acto vergonzoso, pues demuestra la incapacidad de autonomía y, en cierta medida, el fracaso.

"No trabajar te lleva a no poder tomar decisiones elementales básicas, como por ejemplo salir, coger un bus, o sea es sentirse uno limitado. Eso repercute anímicamente, es muy fuerte, es deprimente, estar desempleado es deprimente. Por eso, por la parte psicológica, valoro mucho al trabajo". (Comunicación personal, Trabajador Social, E1-RSE, 4 de agosto de 2015)

En contraste, hay quienes ven en el acto de trabajar, en tanto obligación, una sutil pérdida de libertad que no todas las veces parece generar incomodidad. Al contrario, emerge como una elección voluntaria, de “libre” sometimiento. En otras palabras, ni los sujetos están del todo sujetos, ni tampoco son absolutamente libres para tomar decisiones y actuar (de la Garza Toledo, 2014).

Significar el trabajo como una obligación deseable es posible si se entiende también como un valor que está en una elevada escala social. De hecho, en las historias de estos profesionales, el valor del trabajo es una concepción “heredada” al parecer desde el núcleo familiar en el que se liga al trabajo con la honestidad, con la vida honrada. En todo caso, este valor es reforzado en otros escenarios como la escuela, la iglesia, la vecindad, no solo desde el discurso acerca de las bondades, la importancia y las posibilidades que genera trabajar (se estudia para trabajar), sino desde el ejemplo: se hace parte de una familia en la que muchos de sus miembros trabajan.

“...Siempre vi a mi papá trabajando, mi papá siempre trabajaba, creo que eso lo permea a uno para la vida” (Comunicación personal, Trabajador Social, E1-RSE, 4 de agosto de 2015)

Trabajar es parte de la cotidianidad y para este grupo de profesionales de trabajo social, quien trabaja es valorado como una persona responsable, capaz, de modo que el dinero que entra por la vía del trabajo es “dinero limpio”. Esta manera de entender el trabajo como actividad obligatoria y como valor parece ser coherente con la idea del trabajo como una conducta económica que se practica, se racionaliza y se calcula (Foucault, 2007). Incluso para algunos el trabajo puede ser una vía para alcanzar el éxito económico.

El trabajo también se entiende como un punto de llegada que se da en la edad adulta. Si bien muchos de los entrevistados realizaron de niños actividades que les generaban ingresos económicos, lo entendían como una especie de previa preparación que no les implicaba alguna obligación. Cuando se es adulto y se empieza a trabajar, se convierte en una actividad que se hace siempre, siempre se trabaja, y en tiempos de no trabajo buena parte del

tiempo se emplea buscando trabajo. Todos los días se sale a trabajar, luego se regresa a casa, por eso el trabajo, a veces, se entiende como separado del mundo de la vida.

#### ***El trabajo como actividad formal***

El otro significado vincula al trabajo como una actividad formal. La formalidad se asocia a la firma de contrato, a estabilidad y a rutina. Como actividad formal el trabajo es una actividad que se pacta y se concreta a través de la firma de un contrato. Es decir, un acuerdo entre dos partes en el que quedan claros, entre otros asuntos, la subordinación, los tiempos, responsabilidades/tareas y el salario. Allí también se manifiesta la voluntad de cumplir de ambas partes. Se trata de un acuerdo de reciprocidad entre empleador y empleado (para usar el lenguaje jurídico). Sin embargo, esta formalidad tiene matices. Aun cuando el contrato es la figura que mejor expresa la formalidad y cuyo incumplimiento tiene consecuencias jurídicas, existen diferentes modalidades. Ya hemos señalado que en Colombia particularmente son relevantes tres: contrato a término indefinido, contrato a término fijo y contrato por prestación de servicios. En una misma organización, en ocasiones, existen distintos modos de vinculación. Tal es el caso de los escenarios del estudio en el que puede advertirse la coexistencia no solo de distintas formas de contrato sino distintos tipos de salarios. Lo que significa que no todos están contratados de la misma manera, ni todos ganan por igual, aun cuando muchas veces desempeñen el mismo cargo o realicen las mismas tareas, tal como puede advertirse en la Tabla 8.1.

El contrato a término indefinido se reconoce como el contrato clásico por excelencia. Brinda a quien trabaja condiciones de estabilidad y seguridad, no solo por la duración en el tiempo (hasta alcanzar una edad definida legalmente para el retiro), sino porque garantiza protección para la vejez hasta la muerte. Para algunos analistas, en Colombia este tipo de contrato se encuentra en vía de extinción, en desuso y es señal de anacronismo (Barrientos, 2009)<sup>80</sup>.

<sup>80</sup> En el año 2016, el portal web de finanzas personales señalaba que en Colombia los contratos a término indefinido

**Tabla 8.1.**  
Modalidades de contratación.

	OG	ONG	RSE
Directivos (Profesional de Trabajo Social)	Contrato a término indefinido	Contrato a término indefinido	Contrato a término indefinido
Profesionales de Trabajo Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrato a término indefinido</li> <li>▪ Contrato a término fijo</li> </ul>	Contrato a término fijo	Contrato por prestación de servicios
Otros			Sin contrato

Fuente: Elaboración propia.

"...trabajar desde la formalidad, es el tema ese de trabajar en la misma empresa, con toda la rutina de la empresa, con toda esa estructura de las obras... acceder al mundo del trabajo desde la formalidad..." (Comunicación personal, Trabajador Social, E1-RSE, 4 de agosto de 2015)

El contrato a término fijo, por su parte, ofrece garantías limitadas. Su carácter es temporal y, en ese orden, el tiempo de inicio y de terminación está delimitado con claridad. El contrato por prestación de servicios, por su parte, es quizás la modalidad más reciente y creciente en Colombia. La novedad que introduce es que, en la legislación colombiana, jurídicamente no se trata de un contrato de trabajo. Quien presta el servicio es autónomo y se supone que no tiene ningún tipo de subordinación con quien le paga por su tarea. Es un trabajo que se hace por resultados y tareas cumplidas. Tampoco, se supone, existe una restricción de tiempos. Sin embargo, para profesionales de trabajo social que se encuentran vinculados bajo esta modalidad, ese es su trabajo.

La contratación por prestación de servicios en Colombia es una modalidad que se expandió a partir década de los noventa del siglo XX, cuando la legislación introdujo una modificación al Código Sustantivo del Trabajo con el fin de "facilitar" la creación de "nuevos" empleos<sup>81</sup>. Esta modalidad no

.....

bordean cerca del 58,3 %, seguido del contrato a término fijo con el 22,9 %, temporales con el 13,1 % y otros tipos de contratación con el 5,7 % (Cuervo, 2016).

<sup>81</sup> El propósito era descargar a los empresarios de ciertas obligaciones tributarias, bajo el supuesto de que ello los estimularía para generar nuevos empleos y, de esa manera, contribuir a disminuir el desempleo en el país. En teoría lo que se buscaba era hacer menos costosa la contratación y

incluye pago de vacaciones, ni primas, ni cesantías. También se eliminaron los sobrecostos del régimen anterior. Esto se interpretó como la introducción de la flexibilidad laboral en Colombia y desde el punto de vista de los trabajadores de antaño, constituyó una pérdida gradual de la estabilidad laboral (M. A. Gómez, 2014). Aunque no se tienen cifras claras de cuáles han sido los efectos reales de estas modificaciones en el estímulo al empleo, algunos sectores parecen mostrar preocupación por el incremento de otras modalidades de contratación<sup>82</sup>.

Más allá de las cifras, vale la pena señalar los efectos que estas nuevas modalidades de contratación parecen tener en la visión de futuro de quienes son contratados por esa vía, o para usar palabras de Sennet (2000), su impacto en el carácter de las personas. Por un lado, pareciera ocurrir una mutación en la idea de estabilidad laboral. Si bien para quienes conocieron el contrato a término indefinido con todo tipo de garantías hasta la muerte, la emergencia de nuevas formas de contratación como la

.....

parar los despidos masivos. Tal modificación propició disposiciones para contratos temporales, estipuló la figura del salario integral, que se introdujo en el año 1998, el cual consiste en que los empresarios pagan un incremento salarial del 30 % que, se supone, equivale a prestaciones sociales y recargos por horas extras, subsidios y demás, y a cambio es el trabajador quien debe proveerse su propia seguridad social, de modo que la empresa queda libre de dicha responsabilidad.

<sup>82</sup> Para el año 2002-2003 la Contraloría de Bogotá (2004) informaba de un aumento 12 % en este tipo de contrato; mientras que en el año 2012 el Ministerio de Trabajo anunciaba que, por cada 100 empleados públicos, existían 107 por prestación de servicios (El Espectador, 2012). En el 2015, un concejal "denunció" un incremento del 33 % en estas contrataciones (El Tiempo, 2015).

prestación de servicios representa una pérdida en la estabilidad y de alguna manera precarización, para los recién llegados, es decir, quienes apenas inician su trayectoria laboral, representan las condiciones que deben enfrentar. No han experimentado otras formas de contrato de trabajo en su vida. Estas modalidades de contrato de trabajo atraviesan los diversos modos hoy.

En particular, en lo que respecta al estudio realizado, quienes enfrentan este tipo de contratación son hombres y mujeres jóvenes (menores de treinta años) que hace poco iniciaron su vida laboral en la profesión. Para ellos la estabilidad es entendida no desde el trabajo para toda la vida, sino desde el contrato que año a año se renueva por un período exactamente igual al anterior (por lo general inferior a un año). Consideran que tienen un trabajo estable si supera la firma de tres contratos seguidos, lo que entienden como continuidad. Sin embargo, lo cierto es que una vez se termina cada período nunca se sabe si el contrato va a ser renovado. Por ello, de alguna manera cada terminación implica un estado de ansiedad, un temor a perder el control sobre su vida (Sennet, 2000). Si el contrato es renovado, el espacio cesante mientras se firma el nuevo lo consideran unas "vacaciones forzadas", tiempo durante el cual, por lo general, no perciben ingresos. Por otro lado, la idea de la jubilación aparece borrada de los relatos, si bien puede ser una posibilidad y es deseable, no necesariamente es el camino al que todos consideran que van a llegar.

Una característica adicional es que los contratos por prestación de servicios en las áreas de la política y los programas sociales generalmente están asociados a proyectos, lo que hace que los contratos duren lo que duren aquellos. Ello lleva a que ocurra una alta movilidad entre un trabajo y otro. Así, en sus trayectorias van construyendo "fragmentos" de experiencia de un lugar a otro, a la deriva del tiempo (Sennet, 2000).

"En mi práctica trabajé con mujeres, con líderes comunales. Mi objeto de intervención estaba dirigido a población LGBTI y estudiantes. Después salí, y empecé a trabajar en una investigación, luego me ubiqué como monitora en la Política Pública Mujer de Yumbo, ahí estuve un tiempo, y como eso es por proyecto, entonces no

duraba mucho, sino que, al inicio fueron como 1 o 2 meses, entregamos resultados y volví a otro proyecto similar pero ya había que construir la Política Pública. Ahí entré como coordinadora, y trabajamos no solo con mujeres sino con adultos mayores y jóvenes, estuve un tiempo como desde marzo del 2014 hasta diciembre, aunque mi contratación era como hasta agosto". (Comunicación personal, Trabajadora Social, E3-ONG, 6 de junio de 2015)

Está claro que en esta perspectiva la formalidad está asociada a subordinación, trabajo rutinario, repetitivo y estabilidad, y aun cuando existe conciencia en que se trata de una especie de dominación en la que se sienten explotados, lo aceptan de ese modo. Por ello algunos no dudan en afirmar que padecen el "complejo del proletario", como una forma de manifestar que entienden las lógicas en las que están inmersos, y las asumen. Lo contrario, el no trabajo, genera ansiedad. En esta perspectiva que entiende el trabajo desde una relación formal, aparece la visión clásica del trabajo, ligada tanto a lo productivo como a la seguridad. En esta lógica, el trabajo se busca y se encuentra. Es un bien preciado que debe ser cuidado mientras dure, mientras se tiene.

#### **Trabajo como emprendimiento**

En contraste con la idea del trabajo como actividad formal, emerge un significado que se ubica en una lógica que puede resultar opuesta. Se trata del trabajo como emprendimiento e innovación. En esta lógica el individuo no espera que el trabajo sea garantizado por el Estado. Por el contrario, considera que esa responsabilidad es enteramente suya. En este desplazamiento el individuo confía en sus propias capacidades para construirse su propio lugar en el mundo. Es él mismo quien entiende que debe proveerse trabajo, ingreso, subsistencia y protección. Desde esta perspectiva el trabajo ni se busca ni se encuentra, por el contrario, se gestiona, se promueve y se autoprovee. El trabajo entendido desde el emprendimiento y desde una lógica en la que el individuo es responsable de sí, estaría más cercano a una idea de libertad en la cual la subordinación y la jerarquía suponen un ejercicio de roles compartidos que se pueden rotar y no como una imposición. En efecto, aquí la idea de la subordinación a un jefe y

estar sujeto a unos horarios no es deseable. El trabajo se entiende como la generación de ingresos.

Quienes significan el trabajo como emprendimiento no quieren ser empleados. En el marco de las políticas y los programas sociales una idea de emprendimiento puede ser por ejemplo la creación de una entidad no gubernamental, tal como la que se presentó en este estudio. Crear una ONG orientada por sí mismos y para sí mismos los hace de alguna manera empresarios de sí (Foucault, 2007). El individuo aquí es su propio capital, es su propio productor, su propia fuente de ingresos, produce su propia satisfacción. Y en ese sentido este proceso puede estar cercano a lo que Foucault denominó "tecnología del yo", entendida como un conjunto de operaciones que el individuo realiza por cuenta propia o con ayuda de otros y que lo conduce a transformarse a sí mismo, con el fin de alcanzar cierto grado de felicidad (Foucault, 2008). La tecnología del yo, en este orden, es un modo de acción sobre sí mismo.

Quienes asumen esta perspectiva no le reclaman al Estado por su derecho al trabajo, y allí puede explorarse una mutación importante en las concepciones sobre este. La interlocución con el Estado, en el caso del estudio, se da desde un proceso de negociación en el que se presentan a sí mismos con capacidad para compartir responsabilidad en las tareas de la intervención social estatal.

La idea del emprendimiento desde este lugar puede ser arriesgada, porque significa abandonar el lugar "seguro" del trabajo que proveen otros a quienes se les puede reclamar, exigir y hasta denunciar, para pasar a una tarea de gestión "insegura". Sin embargo, es el riesgo que se asume si lo que se busca es ganar libertad y autonomía individual. No se busca trabajo, se gestionan y administran recursos. Este modo de entender exige nuevas habilidades en los individuos, pues deben "moverse indistintamente en distintos ámbitos, de tal modo de contar con varias redes de donde sujetarse, porque además ser óptimo en esa gestión implica —entre otras cosas—, mostrar capacidad permanente de sobrevivencia, no permitirse caer. Implica trazarse algunos objetivos y tratar de cumplirlos sin renunciar a los puestos (si ése fuera el caso), siendo flexible en los horarios, tareas y demandas" (Guimenez, 2012), habilidades

que no todos tienen, ni logran desarrollar, ni hacen parte de sus aspiraciones:

"...hay unas personas, que tenemos más inclinación a trabajar y otras a generar empresas o emprendimientos, yo no soy bueno para la segunda. Por mucho tiempo trabajé con el tema de creación de empresas, promovía que la gente de las comunidades las crease, pero nunca me aventuré a crear, o sea, sé cómo hacerlo, pero no tengo el riesgo para crear". (Comunicación personal, Trabajador Social, E1-RSE, 4 de agosto de 2015)

Seguridad/estabilidad, autonomía/libertad aparecen como fines que se persiguen desde dos lógicas opuestas: desde el trabajo como obligación y desde el trabajo como emprendimiento. El trabajo como obligación estaría ligado a la vida, dado que se trabaja para vivir; es decir, sin trabajo no se puede vivir. Adicionalmente, trabajar es una forma de ganar autonomía y libertad. Sin embargo, dicha autonomía y libertad son entendidas como la posibilidad de tomar decisiones frente a sí mismo en situaciones como la subsistencia y suplencia de necesidades a cargo de sí mismo. No trabajar, en este orden, implica desplazar la carga de la propia sobrevivencia a otro con quien se comparte la vida. El trabajo entonces se inscribe en una aparente paradoja y es que, aunque implique subordinación hacia adentro de la organización, significa libertad y autonomía en el mundo de la vida del individuo. Desde la lógica del emprendimiento, en cambio, la libertad y la autonomía se entienden como la posibilidad de no estar sometidos a la voluntad de un jefe, la posibilidad de manejar horarios y plantearse los propios retos, los propios objetivos y los propios salarios, sin que ello sea impuesto.

#### **Trabajo y emocionalidad**

Finalmente, el último de los significados está asociado a la emocionalidad. En efecto, el trabajo es una actividad que mueve diversas emociones. En algunos momentos puede llegar a padecerse, puede ser fuente de desmotivación y agotamiento físico y mental. Sin embargo, su ausencia, como ya lo hemos señalado, puede llegar a ser experimentada de manera angustiada porque está ligado con la vida y con la idea de que sin trabajo no se puede vivir. El trabajo repre-

senta fuente de satisfacción y en la medida que pone a prueba la propia capacidad también implica retos, se desarrolla planteándose y definiendo objetivos, se puede llegar a disfrutar en tanto fuente de satisfacción y de goce, incluso la actividad de trabajar está ligada con el incremento de la autoestima y la mejora del ánimo en la vida diaria. El trabajo, en este orden de ideas, igualmente pone en evidencia las propias fortalezas y las propias debilidades. Esta tensión entre lo que se goza y lo que se padece está asociada con la idea del trabajo como medio que conduce a la autonomía/libertad y a la estabilidad/seguridad.

Pareciera que cuando se trabaja para una organización y se es empleado, se experimenta una sensación de estabilidad, de estar seguro y a salvo, aunque el precio que se tenga que pagar sea ser subordinado y perder ciertos márgenes de libertad. Cuando la organización, en cambio, hace parte de un emprendimiento personal (o colectivo), la estabilidad es relativa porque depende de la gestión en la búsqueda de financiación, y así pueden existir largos períodos sin ingresos. La sensación que emerge en este marco es la de estar a la deriva y bajo la amenaza permanente de que los contratos se los pueden quitar o no se los van a renovar. Lo paradójico es que, a pesar de ello, los individuos lo experimentan como mayor libertad al no sentirse subordinados. A mayor libertad, menos seguridad, y a menor seguridad, mayor libertad: "La seguridad y la libertad son dos valores igualmente preciosos y codiciados que podrían estar mejor o peor equilibrados, pero que difícilmente se reconciliarán nunca de forma plena y sin fricción" (Bauman, 2003).

Un significado que atraviesa todo lo demás está ligado con lo económico. Al trabajo no solo se le asocia con ingreso económico sino también con sustento, con ascenso en la escala social y como una vía hacia el éxito. En todo caso, el trabajo sigue siendo central y no ha dejado de importarle a la gente (Antunes, 2000; de la Garza Toledo, 2001), a pesar de que su centralidad para el capitalismo haya sido en algunos momentos cuestionada (de la Garza Toledo, 2001).

Estos significados que sobre el trabajo como actividad general han construido profesionales del trabajo social del estudio pueden apreciarse en la Figura 8.1.

En esta aproximación a los significados del trabajo como actividad general, no parecen advertirse diferencias en cuanto a género. Es decir, que el trabajo se asume como una actividad que tanto hombres como mujeres habrán de desempeñar. Lo que sí puede notarse son diferencias en los significados sobre el trabajo, según cargo desempeñado, como se ilustra en la Tabla 8.2.

### **Ser profesional del trabajo social en Colombia**

En cuanto a trabajar como profesional del trabajo social para los profesionales del estudio que hacen parte de tres instituciones, existen por lo menos cuatro significados que han construido en su experiencia. Para ellos se trata de:

1. Un trabajo con muchas arandelas y de poco alcance.
2. Un trabajo que mueve la emocionalidad.
3. Es un trabajo que la gente no entiende.
4. Un trabajo que se hace en el territorio, en la calle, con la gente.

#### **Un trabajo con arandelas, un trabajo de poco alcance**

Una de las tensiones que parecen enfrentar muchos profesionales del trabajo social en su trabajo parece ser la tensión entre su formación, sus expectativas y las expectativas institucionales, que se traducen en los propósitos para los cuales han sido contratados. En efecto, los profesionales manifiestan contar con fundamentación teórica y estar preparados tanto para la intervención como para la investigación social y la gestión y administración de recursos. Pese a ello, las instituciones que los contratan ejercen un control sobre sus actividades y sus demandas son principalmente del orden práctico. Las instituciones sitúan a los profesionales del trabajo social, en principio, en la intervención social y algunas de ellas deciden, una vez dichos profesionales han alcanzado cierta trayectoria y dominio sobre el mundo institucional, ubicarlos en tareas administrativas y de gestión. El trabajo en investigación es escaso, no solo porque en Colombia es una actividad agenciada por lo general desde la academia, sino porque la



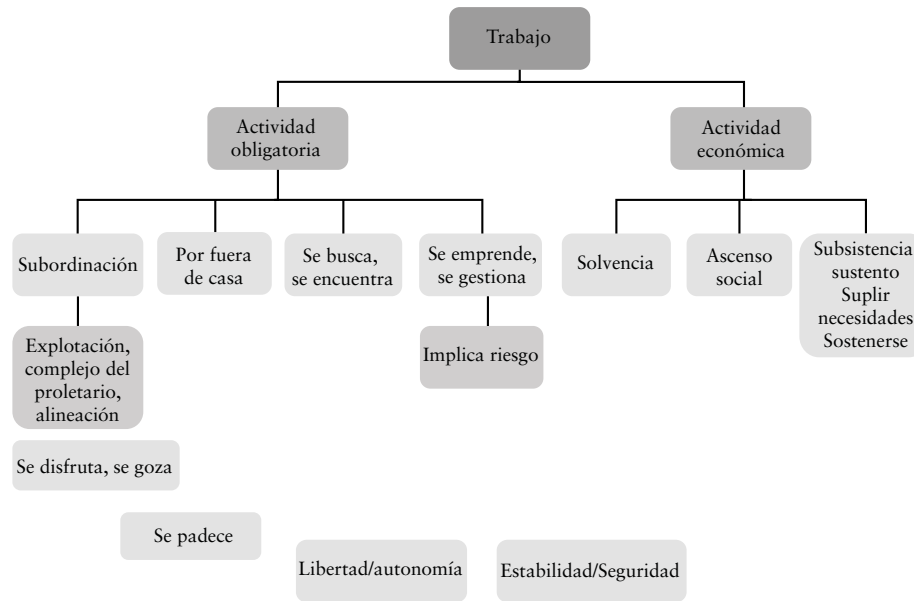


Figura 8.1. Significados del trabajo para profesionales del trabajo social.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8.2.  
Significado del trabajo, según cargo.

	OG	ONG	RSE
Directivos	Obligatorio, subsistencia, genera seguridad	Obligatorio, subsistencia, genera seguridad, estabilidad, ingresos económicos, plantearse retos, lograr un objetivo, ponerse a prueba, goce, algo útil	Obligatorio, subsistencia, genera seguridad, estabilidad, ingresos económicos, plantearse retos, lograr un objetivo, ponerse a prueba, goce, algo útil
TS	Obligatorio, subsistencia, genera seguridad, estabilidad, ingresos económicos, plantearse retos, lograr un objetivo, ponerse a prueba, goce, algo útil	Ingreso económico, generar solvencia, agobio, avasallador, ocupa tiempo, firma de un contrato, cumplir unas funciones	Remuneración, actividad obligatoria, responsabilidad, mentalidad, se busca, subsistencia (necesidad), seguridad, formal, rutina, explotación, libertad, responsabilidad, esfuerzo, pensamiento

Fuente: Elaboración propia.

tarea de las instituciones se centra básicamente en la ejecución de la política social. Así, en el nivel burocrático, los debates teóricos, epistemológicos, metodológicos pasan a un segundo plano para privilegiar lo técnico-instrumental.

El trabajo en la intervención social lo definen entonces como un trabajo que tiene muchas "arandelas", para referirse a la multiplicidad de acciones que deben hacer de manera simultánea: papeleo, redacción de informes, soportes de verificación, indicadores, como resultado de las políticas de

gestión de la calidad que se han comenzado a implementar en las distintas instituciones estatales en el país. Desde ese lugar, no solo lo consideran avasallador, sino que perciben que la esencia de su trabajo, la cual ubican en la relación directa con la gente, se desdibuja. Para el caso particular del ICBF, sus informes, además, tienen un carácter jurídico. En todo caso, perciben un volumen elevado de trabajo con el cual solo es posible cumplir si parte de este se realiza en casa y en horario adicional al pactado.

"El rol del trabajador social a veces pienso que se desdibuja, precisamente por todo lo hay que hacer en términos de papeleo, los demás creen que nos quedamos en el papel... nos dan unos tiempos determinados para cumplir con una serie de papeleo y uno trata de hacer intervención, pero la verdad a veces nos quedamos muy cortas, quisiéramos dar de pronto un poco más, pero la presión en cuanto al papel es muy grande, entonces el trabajador social a veces queda como un poco desdibujado..." (Comunicación personal, Grupo Focal 2, ICBF, 15 de marzo de 2015)

Este tipo de trabajos son percibidos por ellos como restringidos y formateados, al punto que generan una sensación de fragmentación. Sienten que si bien lo que consideran es la esencia de su trabajo (caminar el territorio, conversar con la gente, establecer vínculos), es fuente de satisfacciones, no ocurre lo mismo con las nuevas condiciones que deben enfrentar, las cuales consideran ajenas a la profesión y hostiles a las relaciones sociales. Por ello, aunque cumplen con las exigencias que les son impuestas en su ejercicio, tratan de trascender y no abandonar la relación cara a cara, de modo que buena parte de su experiencia no queda registrada, porque solo dan cuenta de aquello que el formato exige. La resistencia frente a este modo de trabajar no se manifiesta de manera abierta y directa, sino desde los pequeños actos cotidianos sobre los cuales tienen capacidad de decisión.

"...Cuando estuve en el programa de Hogar Gestor hacían una serie de exigencias que no iban; por ejemplo, el concepto de hacinamiento estaba ligado a determinados metros por tantos metros y si no los cumplía debías marcar que no estaba en condiciones, el formato no deja ver que las condiciones que nosotros pedimos muchas veces no se encuentran en la realidad, yo trataba de buscarle como el sesgo a eso y generar otras estrategias. La idea era no apartarse de algo que es una directriz, casi una orden perentoria, pero sin descontextualizarse" (Comunicación personal, Grupo Focal 1, ICBF, 15 de junio de 2015)

Sentir desdibujada la profesión también significa que sienten que desde lo institucional el trabajo se torna mecánico, rutinario y que va en detrimento profesional. Al respecto afirmó Dubet (2002): "Los

trabajadores sociales no pueden deshacerse de una mala conciencia, a veces de una conciencia desdichada, cuando piensan que las consecuencias de sus acciones están en el punto opuesto a las finalidades que ellos persiguen" (p. 279).

La digitalización de la información, el cumplimiento de estándares, es percibido como un incremento en el volumen de trabajo. Sin embargo, ese incremento, desde su punto de vista, no se ve reflejado en los alcances reales de lo que hacen. A mayor volumen de trabajo, menos parece ser el alcance porque se le quita tiempo a la intervención. La sensación de que se alcanza poco tiene que ver con la presión institucional de dar cuenta de resultados y de mostrar productos. Desde esta lógica, parte de lo que tienen que mostrar son cambios en las actitudes de los sujetos, en este caso niños, niñas y adolescentes, en aspectos como la interiorización de la norma y una actitud positiva de parte de ellos frente al trabajo. Por eso se despliegan una serie de actividades que pretenden llevar a los sujetos a la reflexión sobre sus proyectos de vida y sobre su articulación a la vida del trabajo. Dicho despliegue de actividades es acompañado además de otro conjunto de acciones evaluativas que examinan justamente logros, resultados y productos. A ello Dubet le ha denominado la "industria de la evaluación". Así, los profesionales pueden mostrarse pesimistas frente a los alcances y a los efectos de su hacer:

"Hemos tenido momentos críticos de los niños y adolescentes, notamos que muchas veces cuando ICBF los retira de la familia por alguna vulneración en sus derechos, esos niños terminan en responsabilidad penal porque han empezado a cometer delitos, ¿podemos evitar eso?, ¿podemos evitar la reincidencia? ¡Yo creo que no!, ¡nos toca comernos la cola de la tragedia! Tenemos como ejemplo a "Polvorita"... todo el mundo conoce su historia, que su familia lo amarraba cuando tenía dos años... la policía lo agarra y lo vuelve a soltar... es un círculo vicioso... ha recibido atención de todo el mundo, de todas las instituciones, pero él continúa consumiendo y delinquiendo. Por eso nuestra atención debe dirigirse a que el chico en ese corto lapso de tiempo que está con nosotros por lo menos se sienta bien tratado, se sienta tratado como humano y no como delincuente". (Comunicación personal, Grupo Focal 2, ONG, 15 de marzo de 2015)

En contraste, emerge la visión optimista sobre el alcance de las acciones. Por ejemplo, quienes trabajan desde la Fundación de RSE, en la medida que están con niños y niñas no institucionalizados, que han llegado libremente a los programas y no por una directriz institucional y tampoco están en riesgo de ser retirados de sus familias, tienen la convicción de que quien toca un instrumento, jamás empuñará un arma. Y ese es el optimismo sobre el que se basa su acción. De todos modos, desde uno u otro lugar, pareciera que nunca realmente se sabe qué es lo que se hace y cuál es el alcance de lo que se hace, quizás como lo señala Arendt (2013) para referirse a la acción: "En la acción, por oposición al trabajo, es verdad que nunca podemos realmente saber qué estamos haciendo, (...) pero, aunque no sabemos qué es lo que estamos haciendo, no tenemos ninguna posibilidad de deshacerlo" (p. 62).

Los profesionales de trabajo social del estudio que trabajan desde la OG y la ONG asumen que se encuentran inmersos en procesos de disciplinamiento y normalización por el perfil de los niños que atienden. Intervienen de manera directa en el proceso de socialización de niños y adolescentes y en algunos momentos con sus familias. Parte de lo que buscan es influir en la vida de estos. Por ello este trabajo tiene algunos de los elementos que Dubet identifica en el "trabajo sobre los otros"; que se realiza en el marco de un programa institucional, entendido como proceso que transforma valores y principios en acción y en subjetividad. Lo particular del programa institucional es que tales valores y principios tienen una pretensión de universalidad. Por eso, es de notar que buena parte de su acción se ejecuta con pretensiones homogeneizadoras.

En este sentido encontramos coincidencia con los estudios de Dubet (2002, 2010), cuando enmarca al "trabajo sobre los otros" (dentro del cual ubica al trabajo de profesionales del trabajo social), en lo que denominó *programa institucional*, entendido como un modo de trabajo educativo que tiene como propósito "producir", "fabricar" individuos socializados, acordes a los valores de la modernidad. El programa institucional trata, ante todo, de un trabajo sobre la subjetividad, con pretensiones de universalidad y, en ese orden, desconoce la heterogeneidad. Desde ese lugar, afirma que este modo de programa

está en declive. Por un lado, porque el mundo ha cambiado y exige renovadas reflexiones y actuaciones que parece no ha incorporado y, por el otro, por la presencia de una poliarquía de valores (lo que no significaría crisis de valores sino su distanciamiento con unos principios homogéneos), que de algún modo indica que hoy no es tan clara la "unidad de la sociedad" (Dubet, 2010).

Este es un escenario que, sin duda, afecta al trabajo profesional, lo que se expresa básicamente en crisis y decepción (Dubet, 2010). Por un lado, porque se trata de un oficio difícil: no existe un sistema de creencias compartido, las demandas de la sociedad se intensifican, los "usuarios" pueden ofrecer resistencia y, en muchas ocasiones, incluso, deben convencer a los demás de la "utilidad" de la propia acción, al tiempo que las exigencias en cuanto a informar, y diligenciar formatos, representan una sobrecarga. La decepción, por su parte, aparece frente a la reflexión sobre los alcances reales de su acción, la idea de la transformación puede estar presente en el horizonte, pero lo cierto es que el alcance real es en lo microsocioal.

Estos asuntos son relevantes por cuanto pareciera que la manera de enfrentar el declive institucional es justamente la idea de "formatear" el trabajo; es decir, no se abandona la pretensión de universalidad.

#### **Un trabajo que moviliza la emocionalidad**

Pese a que se trata de un trabajo que se desempeña la mayor parte del tiempo fuera de casa, los profesionales de trabajo social señalan que resulta difícil desprenderse de él en las distintas esferas de su vida. No es un trabajo que se "quede en la oficina" y con el que se continúe al día siguiente, aunque la lógica institucional así pareciera exigirlo. En efecto, aun cuando estén por fuera del horario y del contexto de trabajo, se trata de un trabajo que los interpela en su emocionalidad, principalmente porque las situaciones cotidianas que enfrentan los chicos muchas veces los llegan a afectar:

"Yo siento que allí está mi compromiso y el cariño por mi trabajo, pero muchas veces llega el momento en que uno se avasalla... realmente es agotador porque uno se preocupa no solo por el informe sino por la realidad de estos

muchachos... una vez tenía una llamada perdida que no alcancé a contestar por fuera del tiempo laboral, primero me llamó la enfermera y luego la psicóloga, de inmediato pensé "qué le pasó a Ashley" (risas)... realmente uno se preocupa y realmente uno se afecta... uno está en su casa y es pensando en los muchachos... a veces te despiertas a media noche y tienes al muchachito aquí en la mente o hasta el fin de semana". (Comunicación personal, Trabajadora Social, E1-ONG, 26 de enero de 2015)

La emocionalidad no solo se mueve desde el lado de los profesionales. Cada uno de los chicos que llega a los programas institucionales tiene una historia que, por lo general, es dolorosa, de sufrimiento, que en principio se vivía en la esfera privada de la familia, pero que, sin embargo, al trascender al dominio institucional, se hace pública y son las instituciones las que tienen en sus manos la toma de decisiones frente a sus vidas. Por ello buena parte del trabajo de los profesionales se dedica a abrir escenarios de reflexión no solo frente a su vida, la vida en familia, sino también frente a la convivencia con los demás. Todo ello en algunas ocasiones lleva a que se cree una relación de intimidad.

"Ellos vienen aquí desde temprano, me cuentan sus cosas, qué desayunaron, que la mamá se está separando del papá, o sea sin yo preguntar ellos vienen acá, entonces yo luego los llamo aparte y trato como de hablar con ellos. En este momento, por ejemplo, tenemos a un niño que se está enfrentando a una depresión porque no tiene papás, entonces como se acerca la navidad, tiene 15 años y vive con los abuelos, entonces, él tuvo un conflicto aquí y se puso a llorar; uno dice que de pronto no tuvo un buen día..." (Comunicación personal, Trabajadora Social, E3-RSE, 18 de agosto de 2015)

Esta emocionalidad parece vivirse de manera distinta entre los profesionales hombres y entre las profesionales mujeres. Para ellas, buena parte de lo que hacen en la intervención directa se asemeja a tareas de cuidado y las asumen desde ese lugar:

"...Yo uso las mañanas para planeación, para hacer informes... en las tardes es más complicado porque llegan los niños y uno todo el tiempo está en función de ellos, que entren a las clases,

que estén donde deben estar... prácticamente uno es como un cuidador porque son niños que a veces se salen de clases, se vuelan para la sala de internet... entonces toda la tarde uno está en función de ellos". (Comunicación personal, Trabajadora Social, E3-RSE, 18 de agosto de 2015)

Llegan incluso a plantear, en especial en el internado donde hay niños huérfanos o retirados de sus familias por decisión institucional, que son como una familia<sup>83</sup>. Ellos en cambio no solo sienten que para atender ese tipo de situaciones requieren de una formación académica adicional, sino que puede ser de difícil manejo:

"Desde el principio yo quería trabajar con la comunidad y por eso en la universidad le resté mucha importancia a los cursos de familia e individuo, a veces la gente le hace a uno preguntas del tipo: ¿por qué se comporta mi hijo así?, ¿qué debo hacer para que no sea así?, ¿por qué me falta al respeto?, ¿por qué me alza la voz?... preguntas muy relacionadas con la cotidianidad del hogar ...pero como le quité mucha importancia a esa parte... siento que es una lástima haber desaprovechado la oportunidad de aprender más cosas en ese tema". (Comunicación personal, Trabajador social, E1-RSE, 4 de agosto de 2015)

Ninguno de los hombres del estudio asume su trabajo desde el cuidado y su emocionalidad está más cercana al tema de la denuncia, de la militancia y de un interés en "aprovechar la ocasión" para trabajar con la gente asuntos más de índole político.

"Buscábamos darle herramientas a la gente para ejercer sus derechos como consumidores de agua, como usuarios de un servicio público, pero también aprovechando la ocasión para lograr darle una mayor defensa o adhesión a la idea de la defensa de lo público". (Comunicación personal, Trabajador Social, E1-ONG, 26 de enero de 2015)

"Me hubiera gustado sentirme mucho más fortalecido en pedagogía social, para llegar... cuando

<sup>83</sup> En el internado existe un espacio educativo que se llama "grupo de familia". Se trata de un encuentro que se realiza al finalizar el día, en el cual el educador propone una reflexión e indaga por situaciones cotidianas que los chicos quieran compartir. La idea es generar confianza e intimidad.

yo entro en la interacción con la familia, hacer la lectura de sus propias realidades, pero desligado desde la carga coercitiva e institucional... me gustaría que el énfasis del quehacer estuviera muy impregnado de la pedagogía más que entender al otro, nutrirme con el otro y que los dos sepamos hacer la lectura de lo que está pasando". (Comunicación personal, Trabajadora Social, E3-ICBF, 6 de junio de 2015)

Ello no significa que las mujeres no puedan llegar a hacerlo. Significa que dentro del colectivo estudiado unos privilegiaron en sus relatos unos asuntos más que otros.

El trabajo de los profesionales del trabajo social en estas instituciones se enmarca en una tarea socializadora, orientada para que los individuos apropien normas y valores, es decir, para "producir" individuos autónomos, capaces de controlarse a sí mismos, que hagan suyos tales valores. Sin embargo, este proceso "racional" se topa con la emocionalidad profesional que permanentemente se ve confrontada; por ello se señala que se trata de un trabajo que se combina con el sentimiento (Perelmiter, 2012) y además de la legitimidad técnica, el profesional debe contar con una legitimidad moral (Dubet, 2002). En este proceso de normalización, lo que se percibe es la presencia de un cambio social burocráticamente inducido y una tensión permanente por el cambio que se quiere lograr (la normalización). El cambio que ocurre ante sus ojos no necesariamente coincide y escapa a sus reales posibilidades, por ello su intervención reposa sobre una esperanza: lo que viene es mejor, aunque no se sepa qué es. Tal como lo señala Dubet frente al programa institucional, aquí aparece la tensión entre unas categorías con pretensión de universalidad y unas condiciones concretas por enfrentar, que desconocen y niegan la heterogeneidad de lo social.

### Un trabajo que la gente no entiende

A pesar de que el trabajo social no es una profesión nueva y ha estado presente en buena parte del movimiento de autoprotección de la sociedad desde el siglo XIX, en los avances de las ciencias sociales y en los desarrollos de la política social, su ejercicio poco se conoce. Quizás ello ocurra porque su ámbito de trabajo es compartido e incluso disputado, como lo

hemos venido señalando. De hecho, en el mismo escenario de la intervención social y de la política social hacen presencia diversos tipos de actores: profesionales de las ciencias sociales, agentes comunitarios, voluntarios, entre muchos otros. Su trabajo llega a confundirse en el imaginario de la gente con el de psicólogos o con promotores comunitarios:

"Muchas veces la gente lo ve a uno como un psicólogo allá, creen que uno es un psicólogo, difícilmente saben qué es un trabajador social, entonces lo asocian con lo más parecido para ellos que es un psicólogo". (Comunicación personal, Trabajador Social, E2-RSE, 11 de agosto de 2015)

Al parecer, más que identificarlo como una profesión específica se entiende como un tipo de acción comunitaria. De hecho, es común que políticos, sacerdotes, líderes, afirmen ser trabajadores sociales o que incluso se defina como un tipo de sanción<sup>84</sup>. Es disputado en la medida en que, paulatinamente, discursos como la gerencia social, o la presencia de posgrados en políticas sociales han "desplazado" a la "disciplina asistencial por excelencia —el trabajo social— de su incumbencia técnico-instrumental en los asuntos de la pobreza" (Perelmiter, 2012, p. 140). En Colombia, en particular en el ICBF, ya señalamos que los profesionales de desarrollo familiar sienten que muchos de los espacios de trabajadores sociales son propios. Recientemente, desde el punto de vista del mercado de trabajo, otros profesionales de sociología, psicología e incluso filosofía, han planteado su interés en la intervención social.

Los profesionales señalan, además, que su trabajo poco se entiende y menos aun cuando buena parte del mismo se realiza frente a un computador; así lo señala una trabajadora social, al referirse a una de las tensiones que ha debido enfrentar con un líder comunitario:

<sup>84</sup> A propósito de la implementación del nuevo Código de Policía y Convivencia en el país, se anunció: "El Código busca cimentar las normas básicas de convivencia en el país. Lo que es claro es que el ciudadano infractor quedará en el Registro Nacional de Medidas Correctivas hasta que cumpla y complete un curso pedagógico o un trabajo social que será impuesto por el alcalde o el inspector de policía" (El Tiempo, 2017, p. 16) (Las negrillas son nuestras).

“El viene y nos ve en el computador y dice que no hacemos nada... no entiende las funciones, para él nadie hace nada, todo el tiempo llama a informar que nos ve sentadas en el computador.” (Comunicación personal, Trabajadora Social, E3-RSE, 18 de agosto de 2015)

Sin embargo, a algunos les resulta complejo explicar de qué se trata lo que hacen, en especial porque sienten que buena parte de la definición se acomoda al lugar en el que se encuentren:

“A veces es complejo, o sea, es complejo porque uno también tiene dudas o se le complejiza el definir qué es el trabajo social porque hay muchas maneras de definirlo...” (Comunicación personal, Grupo Focal 1, ONG, 26 de enero de 2015)

Parte de las exigencias actuales que han incorporado, es la responsabilidad de dar cuenta de lo que hacen. Ya no solo bajo la figura del informe a su superior, sino a una plataforma tecnológica, que mide tiempos y define contenidos de lo que se debe informar. Así, el profesional ya no construye su propio marco de actuación, sino que debe seguir ciertas prescripciones. La eficiencia se mide desde allí. El profesional debe dar cuenta de su actuación, “...se sienten invadidos por la sociedad: les piden balances, les obligan a explicarse, se les obliga a escoger opciones que pensaban no debían hacer” (Dubet, 2002, p. 81).

#### **Un trabajo que se hace en el territorio, en la calle, con la gente**

Si bien los profesionales de trabajo social identifican distintas áreas en su trabajo, y en el caso de los profesionales del estudio reconocen, por ejemplo, la investigación y la gestión y administración de recursos, consideran que su eje es la intervención social, la cual definen desde el estar presente de manera directa en distintas situaciones, en el territorio, con la gente. Adicionalmente, consideran que su trabajo se encuentra en el centro de la conflictividad social, es decir, están donde están los problemas sociales, donde se presentan conflictos o donde hay potenciales conflictos. El profesional se vale de distintos medios como las visitas domiciliarias, el diálogo cotidiano, las orientaciones breves, como también

de otros más estructurados como talleres a grupos, atención a familias, atención a niños y niñas.

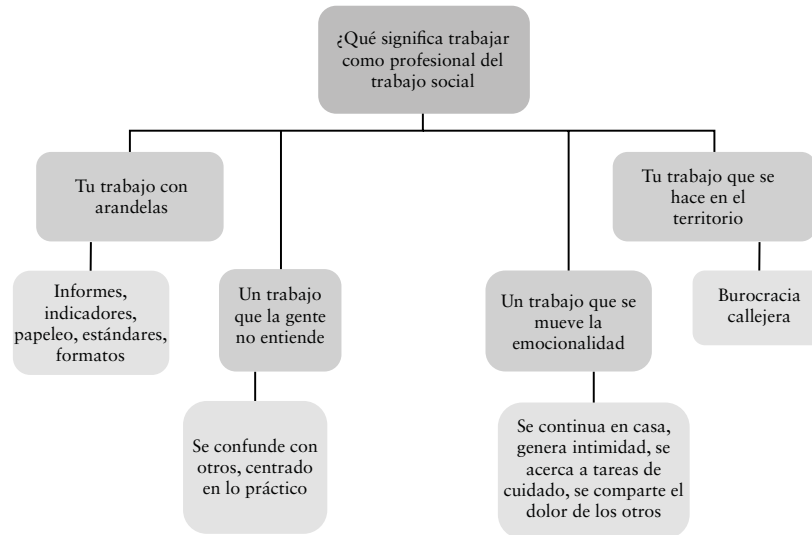
Por lo anterior, puede afirmarse que este colectivo comparte algunos de los rasgos que Lipsky (1980) identificó como “burocracia callejera”; dentro de ellos, el que su trabajo representa para los ciudadanos la acción del gobierno —o de la institución que representa— y frente al gobierno o la institución, la evidencia que la política social o los programas sociales están en marcha. De ahí su carácter de mediador y de ahí que su tarea se centre en seguir el mandato institucional, al punto que se borra la huella profesional. Por ello, el autor plantea que de alguna manera esta burocracia representa a los “guardianes del orden” y que, por esa condición, se enfrentan a diversas reacciones ciudadanas.

Los significados aquí descritos pueden apreciarse en la Figura 8.2.

### **Un trabajo desde los intersticios**

A partir de todo lo presentado en el documento, afirmamos que el trabajo de profesionales del trabajo social es un trabajo que se realiza desde los intersticios. Lo intersticial de alguna manera evoca un cruce de caminos en unos momentos y en otros unas distancias entre ellos. Así mismo, se refiere a que “no se presenta como una ‘exterioridad’ capaz de interpelar al sistema mundo desde afuera, sino como un espacio de negociación con la hegemonía creada por este” (Castro, 1999, p. 16). En efecto, el trabajo de profesionales del trabajo social es intersticial en la medida que se trata de un trabajo que no es trabajo productivo en el sentido que no produce excedentes, ni riqueza de manera directa, pero no solo puede llegar a contribuir a la misma (lo que es claro en el tema de la RSE), sino que también comparte la lógica de lo productivo, por ejemplo, el establecimiento de una subordinación salarial, es decir, recibir un pago por el mismo, así como la obligación de entregar resultados o productos.

Tampoco es un trabajo que se lleva a cabo en la fábrica, ni mucho menos se desarrolla en un ámbito institucional específico (como por ejemplo médicos y enfermeras en hospitales y maestros en las escuelas), pero comparte y se ajusta a algunos de los ele-



**Figura 8.2.** Significados de trabajar como trabajador social.

Fuente: Elaboración propia.

mentos de la organización del trabajo en la misma: la medición de tiempos en la realización de actividades, establecimiento de metas y la división del trabajo. No se trata de un modo de trabajo inmaterial en el que se comprimen las fases de producción, circulación y consumo en un solo acto, pero sí lo es en el sentido de que su objetivación se da en las relaciones entre sujetos a través de lo simbólico. Se trata de un trabajo que en algunos momentos adquiere el modo de trabajo sobre los otros, puesto que se desarrolla en el marco de un programa institucional articulado a valores universales, pero que sin embargo no todas las veces se ejecuta desde allí.

Tal como ocurre en el trabajo productivo, el producto de su trabajo se sitúa por fuera del trabajador, de modo que no le pertenece a su productor. Sin embargo, a diferencia del trabajo productivo, su producto no son objetos, en su lugar se trata de una producción simbólica que se instala en un núcleo de relaciones sociales y, si bien, como lo plantea Dubet (2002), “no se trata como en el trabajo de producción, de producir unos objetos predeterminados separados de la persona del productor sino de definir en función de las necesidades de los otros los actos o los objetos que hay que producir” (Gorz, 1991, p. 187), su trabajo le pertenece a su empleador.

También se trata de un trabajo que comparte algunos de los rasgos asociados al trabajo de cui-

dato, en tanto que se inserta como parte de las preocupaciones de la existencia humana y del compromiso con la construcción de un mundo común. En palabras de Dubet (2002), se trataría de una “máquina para reducir lo trágico.” El trabajo de cuidado, al igual que buena parte del trabajo social, es ante todo una experiencia moral, un tipo de trabajo realizado para conservar la propia vida, la vida que viene de atrás y la vida de otros; de ahí la relevancia de analizarlo desde la intersubjetividad. En síntesis, este trabajo recoge todo lo que se hace para mantener, continuar o reparar nuestro mundo (Paperman, 2011), considerando que el mundo social se ha sostenido sobre la base de un trabajo que no ha sido reconocido y que ha sido moralmente desvalorizado (Arango, 2011).

### Profesionales del trabajo social, ¿una clase que vive del trabajo?

Ricardo Antunes retomó el concepto marxista de clase trabajadora para proponer su ampliación, en contraste con aquellas corrientes que declararon el fin del proletariado y el fin de la clase trabajadora. Para él, más que su desaparición, asistimos a su ampliación y por ello propone referirse a una clase que vive del trabajo, entendiendo al trabajo desde sus

múltiples manifestaciones, que desbordan la fábrica y la producción material. Las viejas formas de trabajo coexisten con las nuevas formas de trabajo. Lejos de constituirse en un colectivo homogéneo, la clase que vive del trabajo corresponde a un abanico de agrupamientos y segmentos de trabajadores que venden su fuerza a cambio de un salario (Antunes, 2000).

En los relatos de los profesionales de trabajo social del estudio se puede rastrear esta dimensión. No solo porque evidentemente hacen parte de un colectivo asalariado, sino porque el trabajo es vinculado con la vida. Sin trabajo no se puede vivir, o se vive dándoles a otros la responsabilidad de la propia vida. En este sentido, para los sujetos el trabajo resulta central para su existencia.

El trabajo de profesionales del trabajo social, en tanto trabajo, enfrenta las mismas transformaciones que enfrenta el trabajo en general hoy: cambios en el control sobre el proceso de trabajo, cambios en la regulación y cambios en el mercado.

Las distintas organizaciones parecen emular la fábrica como modelo de organización y esto, en un momento en el cual la fábrica parece perder centralidad como lugar donde se trabaja, resulta paradójico. Así, con manuales de funciones, protocolos, procesos de estandarización y lineamientos, las organizaciones del estudio (principalmente la OG y la ONG), parecen expresar su intención en el control del trabajo profesional. Sin embargo, esta cruzada de estandarización mediante plataformas tecnológicas y la pretensión de un trabajo formateado que dé cuenta más o menos de lo mismo en los distintos escenarios, parece emerger en un momento en el cual justamente esta forma de operar está en declive.

No obstante, lo que no han logrado, a diferencia de lo que ocurrió con el trabajo manual en la fábrica, es la destrucción del oficio. En efecto, si bien los profesionales se ven enfrentados a cumplir con protocolos que buscan la estandarización de sus acciones (esto es que más o menos todos hagan lo mismo), del mismo modo que están obligados a informar lo que hacen<sup>85</sup>, a explicar cómo lo hacen y plantear por qué lo hacen —apoyándose en pro-

cesos de automatización a través de las tecnologías de la información—, y deben dar cuenta más o menos al mismo tiempo de los mismos temas —lo que puede entenderse como una pérdida de control sobre su trabajo—, los profesionales consiguen dominar pequeños actos que no se registran en ningún lado. Así, en su cotidianidad realizan pequeñas operaciones que no quedan registradas más que en la memoria y permanecen a manera de producción silenciosa, o procedimientos mudos (de Certeau, 2000).

La producción silenciosa es quizás una de las paradojas sobre las cuales se construye la experiencia de trabajo de profesionales del trabajo social. El mundo institucional, como ya lo hemos dicho, exige dar cuenta y hacer visibles las acciones desde allí promovidas. Esto para el Estado quizás se constituye en la evidencia de que no ha habido abandono de lo social, como se le ha acusado.

Muchos de los profesionales tienen la percepción de que lo que hacen es distinto a aquello para lo que fueron formados. Sin embargo, aunque lo hacen, ello no necesariamente significa la aceptación ciega de las condiciones institucionales, ni tampoco significa que no haya reflexión sobre lo que hacen. Por ello, afirman que dentro de sus rutinas realizan pequeños actos de resistencia, que no son un rechazo a lo que se les impone, sino, por el contrario, usar y hacer lo que se les impone. Así, aunque el mundo institucional sostiene un control sobre los contenidos de los registros, existen zonas grises en aquello que no se registra y que resulta central en la experiencia.

El tema de la producción silenciosa también aparece como central en la relación entre la OG y la ONG del estudio. Es claro que en la medida que la entidad gubernamental financia a la ONG, se establece una relación de subordinación que, además, implica un control sobre el trabajo de la organización financiada. Para el caso particular del estudio, en esta relación fue relevante el tema de producción silenciosa, a manera de secreto. Es decir, que buena parte de la experiencia se sustentó en silenciar y acallar situaciones que podían implicar un riesgo para la estabilidad financiera.

En efecto, una de las vías de la ONG para lograr la financiación, como bien lo reseñamos, fue a

<sup>85</sup> Y el registro de lo que se hace es una práctica que permanece desde el siglo XIX.



través del establecimiento de una relación con lo político-clientelar. Esa relación, aunque explícita, era necesario esconderla. Se trataba de un secreto a voces, del que sin embargo no se hablaba y del que no se podía hablar abiertamente. El secreto para la ONG podía garantizar su financiación futura y para los políticos detrás de los organismos gubernamentales, podría representar un potencial electoral. Como secreto no se registra, porque se supone que este tipo de relación no es legal. Las ONG deberían presentar sus propuestas y competir con otras en igualdad de condiciones. La fuerza del secreto está dada en no dejar huella y en no dejar registro de las operaciones que allí ocurren. Esa fuerza aparece en la memoria profesional y hace parte de lo que no se dice y en los mecanismos de poder no visibles que atraviesan lo político-clientelar. Ello es entendido como parte de lo que hay que hacer en el mundo del trabajo.

Más allá de ver en esta fuerza del secreto la “normalización” de vías a través de las cuales se llega a actos de corrupción, o a debilidades éticas, lo que hay que preguntarse es por la manera como el secreto es constitutivo de todo el entramado institucional y cómo entra a hacer parte de las “funciones” asignadas; es decir, como algo que se debe hacer en el trabajo como una figura paralegal. Este es un asunto que debe continuar explorándose en la medida que visibiliza la existencia de otros lugares de negociación.

Uno de los cambios ocurridos en los mundos del trabajo de la fábrica hoy es la introducción de la automatización, lo que ha significado la disminución del trabajo manual, paulatinamente reemplazado por la máquina. Al trabajo de profesionales del trabajo social ha llegado la automatización de otro modo; en efecto, además de saber hacer lo que hacen (en la relación cara a cara, en el territorio), deben incorporar un saber sobre paquetes informáticos, pero, a diferencia de lo que ha ocurrido en la fábrica, la automatización no ha significado disminución en sus tareas sino un incremento, pues además de las acciones cotidianas, los profesionales deben invertir amplias horas de su tiempo frente a la computadora. Ello también ha traído como cambio que parte de su trabajo se realice en casa, lo que no significa el abandono de la presencia en el territorio,

que sigue siendo central en la construcción de la experiencia profesional.

Con respecto a los cambios en la regulación del trabajo, puede advertirse la coexistencia de profesionales con distinto tipo de vinculaciones, distintos salarios y distintas tareas. Eso hace que la experiencia de trabajo sea diversa. Aunque en general el trabajo está vinculado a la subsistencia y a la vida, aquellos que enfrentan un trabajo fijo que les garantiza protección, no plantean preocupaciones directas frente a su propia sobrevivencia, es decir, no sienten que su vida se encuentre en riesgo. Para los otros, quienes experimentan trayectorias móviles, el tema de la subsistencia se resuelve en cada momento, en el día a día, por eso su sensación permanente es la de estar a la deriva, en un trabajo que no es trabajo. Es decir, como señalamos antes, desde el punto de vista jurídico, la vinculación por prestación de servicios —la cual es una modalidad bajo la que son contratados muchos profesionales del trabajo social hoy— no es una modalidad de trabajo. Es un acuerdo en el que se pacta un pago por obra labor, y por tanto la figura de control legal pasa a ser el Código Civil y no el Código Sustantivo del Trabajo.

Una de las consecuencias directas del anterior asunto es la desregulación del trabajo como derecho y el debilitamiento de la figura del sindicato como mediador. En los sujetos, la lucha por el derecho al trabajo se desplaza. Ya no se le exige al Estado, sino que la responsabilidad de ser empleable es enteramente individual. Sin embargo, para los profesionales sigue siendo trabajo en la medida que les garantiza la vida, aunque siguen considerando que los salarios y los honorarios, en general, son bajos y no compensan ni la formación ni el volumen de tareas que deben cumplir.

En general, los profesionales de trabajo social de forma constante reflexionan sobre su acción. Desde ese lugar no solo sienten que en términos del saber el mundo institucional constriñe y consideran que pueden ir mucho más allá de lo que se les pide, sino que también tienen claro que su acción es vigilada y monitoreada. Por ello saben que de algún modo comparten el mundo del proletario y además asumen la dimensión de control social que está presente en su ejercicio. Ello no significa que la com-

partan, significa que hace parte de las condiciones que el mercado de trabajo plantea para lo "social" y desde ese lugar las asumen. Sin embargo, como planteamos, detrás de esta aparente pasividad hay una producción muda que opera en el acto y en las rutinas de trabajo, las cuales no quedan registradas más que en la memoria colectiva e individual.

Las instituciones no parecen establecer distinciones para su vinculación en cuanto a género. Los manuales de funciones en principio no plantean tal distinción. Sin embargo, las diferenciaciones parecen advertirse en el ejercicio mismo, en los pequeños actos cotidianos. Sugerir, por ejemplo, la presencia masculina en la conformación de un equipo de supervisión como una manera de equilibrar criterios, o considerar que para andar ciertos territorios que pueden resultar "peligrosos" es mejor que lo haga un hombre, son decisiones que aparecen, no como norma, pero sí como posibilidad, aun cuando hombres y mujeres lo han realizado en algún momento. Al trabajo social siguen llegando principalmente mujeres y a pesar de contar con presencia masculina, sigue siendo un escenario feminizado. En lo cotidiano tampoco parecen establecerse diferencias para cargos en cuanto a género. Quienes escalan a cargos administrativos lo hacen más por un tema de trayectoria y dominio del hacer institucional, de modo que por esos cargos han pasado tanto hombres como mujeres. También puede rastrearse diferenciaciones en las reflexiones sobre su hacer. En el estudio algunas de las mujeres asocian su trabajo como cercano a un trabajo de cuidado y desde ese lugar lo asumen. Algunos de los hombres si bien lo ubican de la misma manera, sienten que requerirían de una capacitación o una formación para asumirlo desde allí.

De este modo puede rastrearse la presencia de un tipo de conciencia intersubjetiva en el cual los profesionales reflexionan sobre los efectos de su acción y lo ubican como parte de un entramado institucional mayor. Por ello algunos de los profesionales del estudio afirman la condición de "anfibiales sociales" que hacen "acupuntura social", como una metáfora que se acerca a su acción y a su trabajo.

Finalmente, resulta relevante destacar la integración de la dimensión histórica para el análisis de realidades sociales como la del trabajo de profesio-

nales del trabajo social desde la intersubjetividad. La intersubjetividad implica un ángulo de análisis que se sitúa desde lo relacional, desde la asociación; por tanto, resulta interesante rastrear en lo histórico las conexiones, relaciones, los procesos de negociación que se han presentado no solo entre varias generaciones, sino entre diversos actores sociales. En ese sentido, dar cuenta de cómo el trabajo social no emergió en el contexto latinoamericano como producto del análisis de determinadas condiciones, sino que llegó por la vía de dispositivos de poder como la iglesia y el Estado, permite entender buena parte de su génesis y las disputas que de ahí derivaron. Por ejemplo, las que tienen que ver con cómo atender lo social, dado que se trata de asuntos sobre los cuales el sentido común tiene algún criterio (Preston, 1999).

Vale la pena continuar explorando esta disputa frente al sentido común, en lo que se refiere al trabajo de profesionales del trabajo social. A lo largo del documento mencionamos cómo muchas de las ocupaciones de lo social se sustentaron en trabajo de carácter voluntario y si bien hoy el trabajo social cuenta de alguna manera con cierta legitimidad institucional que lleva a que algunas instituciones definan explícitamente dentro de sus perfiles a profesionales del trabajo social, también lo es que el trabajo voluntario para realizar acciones sociales parece ser cada vez más convocado. El trabajo de profesionales de trabajo social no solo coexiste con estas formas voluntarias, sino que incluso muchos de los profesionales en sus trayectorias profesionales optaron por un trabajo voluntario como una manera de proyección profesional y ganancia en experiencia. Así se va instalando la idea de que se trata de un trabajo que cualquiera puede hacer y en el que no parece haber monopolio del saber.

Otro asunto que debe continuar explorándose es la perspectiva de género, pues si bien no apareció como relevante en los relatos de profesionales del estudio y lo abordamos tímidamente, sí ha sido central en la configuración histórica de la profesión. Más allá de afirmar que se trata de una profesión "feminizada" (Bañez, 2012; Lorente, 2004; Vallejo, 2015) o incluso con vocación feminista (Morales, 2010), consideramos relevante revisar las relaciones de género construidas en su interior. En efecto,

los hombres siempre han estado, en algunos momentos de la historia incluso han sido los visibles y ejerciendo un control sobre el trabajo de las mujeres (asumiendo tareas administrativas y de gestión, bajo la figura del filántropo), mientras las mujeres se han ocupado del hacer. Lo relevante sería explorar esta perspectiva en clave de los estudios del trabajo desde este lugar de lo social.

Al final, en este punto vale la pena preguntarse si de alguna manera el hecho de que las estadísticas sobre el trabajo muestren una tendencia al alza en lo que denominan trabajo de cuidado, se relaciona con una desregulación y con los cambios que el Estado ha empezado a implementar en cuanto a limitar la responsabilidad de la política social y desplazar o compartir dicha responsabilidad con la sociedad. En ese sentido vale la pena indagar la hipótesis de David Harvey en la que plantea que estamos volviendo a las condiciones de trabajo del siglo XIX, en el sentido de reducir el poder de los trabajadores y ponerlos en una posición en la que no sean capaces de resistir los procesos de explotación masiva.