



UNIVERSIDAD
DE LA REPÚBLICA
URUGUAY



Facultad de
Psicología

Prácticas profesionales de la psicología: La construcción del Operador Social

Autor: Gonzalo Ulises Quintela Pereira

Maestría en Psicología Social

Facultad de Psicología

Universidad de la República

Montevideo. 2017



UNIVERSIDAD
DE LA REPÚBLICA
URUGUAY



Facultad de
Psicología

**Prácticas profesionales de la psicología:
La construcción del Operador Social**
Tesis presentada con el objetivo de obtener el
título de Magíster en Psicología Social

Autor: Gonzalo Ulises Quintela Pereira

Director de Tesis: Prof. Titular Dr. Luis Leopold

Maestría en Psicología Social

Facultad de Psicología

Universidad de la República

Montevideo. 2017

Página de aprobación

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

El tribunal docente integrado por los abajo firmantes aprueba la Tesis de Investigación:

Título:

Autora: Lic. en Psic. Gonzalo Quintela

Tutoras: Prof. Tit. Dr. Luis Leopold

Carrera: Maestría en Psicología Social. Facultad de Psicología. UdelaR

Puntaje:.....

Tribunal

Profesor.....

Firma:.....

Profesor.....

Firma.....

Profesor.....

Firma.....

Fecha:.....

Tabla de contenidos

Dedicatoria.....	6
Agradecimientos.....	7
Epígrafe.....	8
Resumen.....	9
Resumen en inglés.....	10
1. Introducción.....	11
1.1. Problema, preguntas de Investigación y objetivos.....	12
2. Caracterización y definiciones metodológicas.....	14
2.1. Diseño de la investigación basada en la Teoría Fundamentada en los datos.....	15
2.1.1. Definición de recursos técnicos: diseño y utilización.....	17
2.1.2. Consideraciones éticas.....	20
3. Fundamentos Teóricos.....	21
3.1. Preámbulo.....	21
3.2. Sobre las prácticas.....	22
3.3. Ciencias psi.....	27
3.3.1. Contexto local de las prácticas psi.....	29
3.4. Políticas sociales contemporáneas y escenario de participación de los psicólogos.....	33
3.4.1. La intervención psico-social.....	40
3.4.2. Los sujetos plausibles de las políticas sociales.....	43
3.4.3. Los sujetos confesionales.....	45
3.5. Para pensar el trabajo profesional.....	47
3.5.1. Operador Social.....	49
4. Presentación de los datos, análisis y discusión.....	54
4.1.1 Introducción a la descripción y presentación de los documentos del Programa.....	54
4.1.2. Acerca de la conformación de los equipos de trabajo.....	55
4.1.3. Acerca de los protocolos.....	55

4.1.4. Acerca de la metodología de abordaje.....	57
4.2. Resultados de la Codificación.....	59
4.2.1. Codificación Abierta.....	59
4.2.2. Codificación Axial.....	101
4.2.3. Codificación Selectiva.....	104
4.3. Discusión.....	108
5. Conclusiones, consideraciones finales y nuevas interrogantes.....	116
Referencias Bibliográficas.....	121
Consentimiento Informado.....	131

Apéndices y Anexo: En la redacción de esta tesis se procuró en todo momento utilizar un lenguaje inclusivo, al mismo tiempo que la lectura no se viera recargada por un uso excesivo de a/o, as/os, las/los. Por lo mismo, se utilizó términos neutros toda vez que fue posible y el femenino o el masculino alternadamente o en conjunto.

Dedicado con mucho amor a Paula y a Juan Martín. Ustedes son los principales autores de esto.

Agradecimientos

La siguiente Tesis de Maestría nunca hubiera sido posible si las siguientes personas no hubieran acompañado de la forma que lo hicieron. Les agradezco su humildad y cariño por acompañarme en todos estos juntos:

A Pau, por tú amor. Gracias por acompañarme durante todos estos años. Gracias por animarme a esto. Tenías razón, yo podía hacerlo. Gracias.

A Juan Martín, por tú mirada, tú magia y compañía. En mis cosas, vos siempre estas presente.

A la Facultad de Psicología, por brindarme la oportunidad de seguir aprendiendo. Quiero saludar en especial a los docentes y funcionarios que apoyaron y facilitaron mi tránsito por la Maestría.

A mi Tutor Luis Leopold, por la confianza brindada en todo momento, los consejos frente a los desafíos de la cursada de la Maestría, el respeto a mis tiempos, y el entusiasmo en la redacción de la tesis.

A los compañeros de la Cohorte, por las palabras de aliento y orientaciones frente a las incertidumbres. Muy especialmente agradecer a Meli, por compartir estos 4 años de esfuerzo y comprensión, estímulo para no bajar los brazos y compartir la solidaridad del estudiante perdido.

A mi familia, por motivarme a estudiar desde toda la vida y por cuidar a Juan Martín. Semejante responsabilidad supieron llevar adelante exitosamente.

A todo el grupo de investigación de Gubernamentalidad, Ciencia, Tecnología y Subjetividad, por construir un espacio de estudio y de pienso importantísimo en mi formación.

A los compañeros de trabajo de los diferentes proyectos en los que estuve, que me brindaron apoyo para hacer esta Maestría, intercambiaron ideas respecto a lo que hacemos, y su compañía cotidiana, que ha sido muy importante. Muy especialmente a Lobo, Pao, Meli, Gus, Seba, Ale, Nati, Yenny, Luis, Sil, Juli, Gonza, Jime!

A los amigos: a Jairo, por siempre estar, incondicionalmente. Al Seba, por la compañía. ¡Tranquilo Nosotros! Al Chancho, por querernos mucho. Y a Charo, por extrañarlo.

Y por último, pero no menos importante, a los psicólogos quienes participaron de la investigación y quisieron dialogar. Sus preocupaciones y perspectivas fueron enriquecedoras. Son grandes autores de esto que surgió. Muchas gracias.

Epígrafe

En medio del océano hay un lugar especial, que es la Puerta del Dragón. Tiene una propiedad maravillosa: cualquier pez que la atraviese se transforma inmediatamente en dragón. Sin embargo, la puerta no tiene un aspecto diferente al de cualquier otra parte del océano. De modo que es imposible encontrarla buscándola. La única manera de saber dónde está es advertir que los peces que la cruzan se transforman en dragones. No obstante, cuando un pez la cruza y se transforma en dragón, no cambia de aspecto. Parece exactamente el mismo pez que era antes.

Entonces, no podemos saber dónde está la Puerta del Dragón observando atentamente hasta encontrar el lugar donde ocurre el cambio. Además, cuando los peces cruzan la Puerta del Dragón y se transforman en dragones, no se sienten diferentes y, por lo tanto, no saben que se han convertido en dragones. Simplemente son dragones a partir de entonces.

Usted también podría ser un dragón.

Howard Becker.

Trucos del Oficio.

Resumen

La presente investigación cualitativa estudia las prácticas de los profesionales Psicólogos en el escenario de las políticas públicas sociales contemporáneas en el Uruguay, trabajando bajo la figura de Operador Social. Desde la mirada de los actores que desempeñan tal figura, se busca problematizar sobre las características de sus prácticas de intervención, cómo el mandato institucional influye en sus prácticas, de qué forma ajustan el trabajo real respecto a las tareas prescriptas y el lugar de la experticia psicológica en las políticas públicas, entre otros elementos.

Se utilizó el método de la Teoría Fundamentada para poder analizar el material que fue surgiendo en el trabajo de campo. La teoría que surge destaca, por un lado, que si bien existe una necesidad de la política pública social de participación de profesionales Psicólogos universitarios en la ejecución de la misma, las condiciones metodológicas y mandatadas que impone generan incertidumbre en tales profesionales respecto al ejercicio profesional disciplinar, a raíz de la constante regulación de las acciones a partir de la excesiva protocolización de la intervención social. Por otro lado, el surgimiento de la figura híbrida de Operador Social implica un nuevo perfil de intervención, que requiere abordar múltiples problemáticas no tradicionales para los psicólogos. Por último, las políticas públicas instalan nuevos campos de problemáticas y herramientas a ser problematizadas.

Asimismo, el presente estudio busca elaborar insumos y aportes para la construcción de políticas públicas sociales en relación a la gestión de los equipos técnicos y aportar un análisis cualitativo acerca de las prácticas profesionales de la psicología en dicho contexto.

Palabras clave: Operador Social; Políticas Sociales; Psicología

Abstract

The present qualitative research studies the practices of professional psychologists in the scenario of contemporary public social policies in Uruguay, performing under the figure of Social Operator. From the point of view of the actors who play that role, we seek to problematize about the characteristics of their intervention practices, how the institutional mandate influences their practices, how they adjust the real work with respect to the prescribed tasks and the place of the psychologist expertise in the public policies, among other elements.

The Grounded Theory method was used to analyze the material that was emerging in the field work. The theory that emerges stands out, on the one hand, that although there is a need of the public social policy for the professional university psychologist participation in the execution of it, the methodological and mandated conditions that it imposes generate uncertainty in such professionals regarding professional practice discipline, due to the constant regulation of actions based on excessive protocolization of social intervention.

On the other hand, the emergence of the hybrid figure of Social Operator implies a new profile of intervention, which requires addressing multiple non-traditional problems for psychologists. Finally, public policies install new fields of problems and tools to be problematized.

Likewise, the present study seeks to elaborate inputs and contributions for the construction of public social policies in relation to the management of technical teams and provide a qualitative analysis of the professional practices of psychology in that context.

Keywords: Social Operator; Social Policies, Psychology

1. Introducción

A partir de los cambios propuestos e implementados en el marco de los gobiernos del Frente Amplio (2005-2017), el sistema de protección social en el Uruguay consolidó una determinada forma de enfrentar los efectos de la crisis económica del primer lustro del siglo XXI, a través de una serie de programas que se focalizaron inicialmente en la extrema pobreza. La creación del Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) fue significativa, en el entendido que se pudo observar al Estado asumiendo responsabilidades frente a problemas sociales críticos. Así, diversas secretarías especializadas tuvieron como principal cometido el abordaje de situaciones relacionadas con la vulnerabilidad socioeconómica o con población en pobreza extrema o indigencia (Midaglia, Castillo, Fuentes, 2010). A partir del año 2012, el MIDES implementó una serie de programas calificados como prioritarios, los cuales focalizan acciones e incluyen nuevos grupos de población al esquema de protección social, abordando situaciones extremas de vulnerabilidad social, estando focalizados en tres áreas: juventud, familia y primera infancia. Tales intervenciones procuran integrar a dicha población a las estructuras sociales, a través de abordajes denominados de “proximidad” e individualizados. Los objetivos de estas políticas apuntan a atender planos relacionados con las condiciones materiales de vida, así como también poder intervenir sobre características personales de los sujetos y núcleos familiares.

Los mencionados programas se organizan en diferentes departamentos técnicos y equipos de trabajo. Quienes desarrollan la intervención directa con la población plausible de la política son denominados Operadores Sociales (OS). Dicha figura puede ser concebida, en líneas generales, como quien efectúa o ejecuta dichas políticas (Rodríguez, 2012). Los OS son importantes para las Políticas Públicas Sociales, ya que son quienes realizan diferentes acciones concretas y visibles del programa en el cual están insertos, además de intermediar con otros profesionales encargados de elaborar y gestionar dichos programas. No obstante, esta categoría de OS es presentada de modo sumamente vago, incluyendo múltiples definiciones para el rol, las cuales no son jerarquizadas: en los términos de referencia de cada convocatoria o llamado laboral no se destaca un rol diferenciado para cada uno de los profesionales que trabajan bajo esta figura, esto es, Antropólogos, Sociólogos, Psicólogos, Trabajadores Sociales y otros profesionales y estudiantes de ciencias afines, así como también otros técnicos terciarios, como Educadores Sociales. Así, por ejemplo, Psicólogos y Trabajadores Sociales se han incluido en gran número en este tipo de Políticas Públicas Sociales, ya que cuando se conforman los equipos técnicos, al menos la mitad de los profesionales que los integran deben provenir de estas disciplinas y profesiones. Es decir, se construye la figura de OS, pero teniendo en cuenta la formación específica de determinadas profesiones previas. Paralelamente, en el caso de Psicólogos, cabe

destacar que también desempeñan otros roles en los programas, por ejemplo desarrollando tareas de supervisión o gestión de los mismos.

Al mismo tiempo, estas políticas públicas sociales son co-ejecutadas entre el Estado y Organizaciones de la Sociedad Civil, quienes gestionan los equipos que llevan adelante dichas políticas, generándose particulares relaciones laborales entre profesionales y con otros trabajadores, todo lo cual en el contexto organizacional donde se desarrolla el trabajo cotidiano.

Estudiar la propuesta de OS resulta relevante, en tanto en el contexto de las Políticas Públicas Sociales no aparecen análisis sistemáticos sobre tal noción. Sin dudas, las prácticas de intervención incluidas en las propias de los OS, retomando aportes de De Martino y Espansandín (2012), están enmarcadas en un contexto político, organizacional, filosófico y ético. Es este el punto de partida que vuelve necesario poder investigar sobre cómo se integran las y los profesionales de la psicología al escenario de las políticas públicas sociales y de qué modo dicho escenario requiere y condiciona sus prácticas.

1.1. Problema, preguntas de Investigación y objetivos

En función de lo expuesto y dada la ausencia de investigaciones previas respecto de este modelo de intervención, se considera importante producir conocimientos en torno al mismo, particularmente acerca del desempeño de profesionales de la psicología trabajando bajo la figura de OS en estos programas orientados a la atención de familias en situación de vulnerabilidad social.

Se procura identificar las características de las acciones profesionales que se despliegan a través de estos dispositivos, analizando las modalidades de intervención que realizan estos profesionales, a partir de sus propios discursos y problematizando en torno al vínculo subjetivo que se establece entre los profesionales y el trabajo que realizan.

De la problematización de este proceso surge la pregunta central de investigación:

¿Cómo las/los psicólogas/os que trabajan en determinadas políticas sociales perciben la experiencia cotidiana de desempeñarse como Operadores Sociales?

Así, como preguntas derivadas de esta:

¿Cuál es la valoración que le dan a su práctica de intervención psicológica?

¿Cómo influye el diseño metodológico del programa de la Política Pública Social en su práctica de intervención profesional?

¿De qué forma las prácticas de intervención producen una atención en relación a las problemáticas de los sujetos de intervención?

¿Cómo definen la figura de Operador Social?

Toma forma entonces la viabilidad de analizar un modelo de intervención social así como también un rol de OS que es ejercido por diferentes profesionales de la salud y de las ciencias sociales. Conjuntamente, interesa conocer de qué manera los mismos se incluyen en la red organizacional donde participan. Asimismo, esta investigación buscará analizar cómo se dan estas prácticas en redes socio-técnicas.

Como objetivo general, se establece analizar las prácticas profesionales de psicólogas/os que participan en programas orientados a la atención de familias en situación de vulnerabilidad social, desempeñándose bajo la figura de OS.

Los objetivos específicos definidos son los siguientes:

- i) Conceptualizar la figura del OS atendiendo al perfil de intervención que desempeñan los profesionales participantes.
- ii) Indagar la incidencia en las prácticas del OS de las condiciones institucionales de las Políticas Públicas Sociales.
- iii) Identificar las cualidades profesionales de las/os psicólogas/os para el desempeño como OS y el trabajo que realizan.

2. Caracterización y definiciones metodológicas

La perspectiva metodológica adoptada para esta investigación es cualitativa. Vasilachis (2006) señala que la investigación cualitativa es un enfoque de diversos conceptos, que no pretende ser un conjunto ni limitado ni acabado y que hace referencia a una forma de conocer la realidad o un determinado problema social, a través del significado que las personas atribuyen a tales fenómenos, buscando profundizar sobre lo investigado y captar los diferentes matices de las experiencias vitales. Mason (1996) plantea que la investigación cualitativa se organiza en una posición filosófica interpretativa del mundo social, generando datos flexibles y sensibles al escenario en el cual se producen, buscando analizar los mismos a través de diferentes métodos que puedan comprender la complejidad que encierran (citado por Vasilachis, 2006: 25). Strauss y Corbin (2002) afirman que las investigaciones cualitativas se caracterizan por organizar un esquema de explicaciones teóricas a partir de revelar conceptos y relaciones en los datos brutos recolectados. Tal interacción entre datos y contexto es fundamental en el enfoque cualitativo, por ello la interpretación que el investigador realiza debe advertir una sensibilidad que pueda comprender los procesos sociales tomando en cuenta diferentes influencias que inciden en sus constituciones, respondiendo al contexto histórico, cultural, y socio- político (Iñiguez, 2008). Diferentes autores (Iñiguez, 2008, Sisto, 2008, Vasilachis, 2006, Willig, 2001) señalan que más que encontrar la causa de los fenómenos, la investigación cualitativa busca acercarse y comprender la experiencia de los sucesos, deteniéndose en cómo se construye nuestra experiencia subjetiva e identidad. Convergentemente, González Rey (2000) señala que las investigaciones cualitativas no se definen por las técnicas o instrumentos de investigación, sino por la producción de conocimiento acerca de la subjetividad: “La subjetividad social es una categoría orientada a la construcción teórica de los procesos subjetivos que caracterizan la constitución de los diferentes niveles de la vida social, los cuales se relacionan entre sí en la compleja red constitutiva de lo social” (p. 63).

A partir de estas definiciones metodológicas iniciales, la investigación intentará orientarse por las propuestas que Foucault (2002) estableciera en torno a la Arqueología: esta perspectiva busca preguntarse de qué forma una determinada práctica, en su singularidad histórica, se produce. No se buscará entonces, ni partir de un universal ni culminar en otro, sino que se privilegiará examinar qué tipo de relaciones de conocimiento se producen a partir de las prácticas estudiadas, generando efectos en el campo del saber pero también en la experiencia de los sujetos.

Así, es pertinente mencionar planteos realizados por Sisto (2008) en relación al lugar que tienen investigador e informante en la relación que se constituye a partir de la investigación: la

problematización sobre el objeto de estudio que se busca investigar refiere a un proceso de diálogo que produce conocimiento, necesariamente en relación. La relación entre investigador y participante entonces, forma parte de la investigación cualitativa: el investigador, a modo de intérprete, busca generar a través del diálogo con el participante una cierta verdad atravesada por ese momento y esa coyuntura. A su vez, el investigador toma en cuenta sus propios prejuicios en relación a su propia historicidad, suspendiendo sus propias certezas para poder abrir una cierta escucha del otro. Para ello, el posicionamiento del investigador es vital, ya que así se posibilitará la calidad y el rigor científico como para brindar validez a lo producido: es necesario que los criterios del investigador sean argumentados para poder obtener confirmabilidad de los textos que surgen en la investigación.

Finalmente, esta perspectiva también supone unos criterios de validez de la investigación, basados en la posibilidad de generar una conversación entre una comunidad de intérpretes (Sisto, 2008). Es decir, se busca construir un diálogo y un entendimiento a partir de las investigaciones que busquen transformar las prácticas sociales, como una oportunidad singular para generar reflexión crítica sobre los modos de producción del orden social.

2.1. Diseño de la investigación basada en la Teoría Fundamentada en los datos

A partir de lo expuesto, se apeló a un diseño de investigación flexible (Mendizábal, 2006), entendido como aquel que permite ajustar su diseño para poder integrar diferentes aspectos que surjan de la realidad abordada durante el proceso de investigación. Tal diseño permite tanto incorporar situaciones nuevas al tema de estudio, como acomodar las preguntas o los propósitos de la misma.

El diseño metodológico empleado se basa en la Teoría Fundamentada en los datos. Esta tiene como principal objetivo desarrollar una nueva teoría o resignificar las teorías ya existentes, articulándose en teorías más generales a partir de un proceso de inducción (Vasilachis, 2006). Este enfoque inductivo posibilita examinar información y crear teoría a partir de los datos que emerjan, pudiendo reflejar de la mejor forma posible la complejidad del fenómeno investigado.

Strauss y Corbin (2002) señalan que la teoría emerge del campo: la construcción de nueva teoría se produce entonces a partir de la generación de conceptos y la interrelación de los mismos a partir del seguimiento de un conjunto determinado de reglas -siendo las más importantes la

comparación constante y el muestreo teórico- que consisten en una particular forma de recolección de datos y el análisis sistemático de los mismos.

La opción por la Teoría Fundamentada como método de investigación se produce a partir de la necesidad de estudiar diferentes conceptos eventualmente emergentes en relación con una perspectiva acerca de las prácticas de psicólogas y psicólogos. Esta investigación busca trabajar sobre un momento particular en el que un número importante de estos profesionales se encuentran insertos en estas políticas, por tanto un estudio como el que se propone puede reflejar de una forma más significativa y potencial las experiencias de este colectivo. Entendiendo como necesario el poder sistematizar nueva teoría que capture la mirada de los participantes acerca de sus experiencias en el contexto de las políticas públicas, la elección de la Teoría Fundamentada puede ayudar entonces a precipitar diferentes conceptos claves o variables expuestas a partir de dichos sujetos, lo cual es importante en la coyuntura actual de la inserción ocupacional de los psicólogos.

Vasilachis (2006) señala que, básicamente, el enfoque de la Teoría Fundamentada utiliza un procedimiento que comienza con la recolección de datos, generalmente utilizando la técnica de entrevista, para luego codificar los mismos, esto es, comparar la información obtenida para encontrar relaciones entre tales datos. Posteriormente, se realiza la delimitación de la teoría, posibilitando la construcción de categorías y relacionándolas entre sí para dar cuenta del fenómeno en estudio.

El muestreo teórico, la comparación constante y la saturación teórica son componentes centrales de la Teoría Fundamentada. El primero de ellos refiere a la posibilidad de seleccionar casos según el potencial que puedan presentar para colaborar con la teoría a desarrollar. Por tanto, en este estudio no fue posible determinar a priori cuántas entrevistas se iban a realizar, ya que eran los datos que se producían quienes lo determinarían. También vale la pena destacar que el muestreo teórico propone no utilizar una muestra representativa, dado que no sabemos de qué forma las variables pueden incidir en los participantes de la investigación. La comparación constante refiere a que el investigador, mientras recoge los datos, los analiza en simultáneo, de modo de poder demostrar que las teorías son plausibles. Permanentemente, cada nuevo evento genera nueva información que es comparada con la que viene siendo sistematizada. Esto colabora a poder enfrentar pre-conceptos e ideologías, descubriendo cuáles son los patrones de conducta que surgen en los participantes. Por último, la saturación teórica refiere a que los datos que surjan sean codificados hasta que las categorías puedan encontrar un punto de saturación: esto es, el momento en el que se puede afirmar que la información recogida en las entrevistas, por ejemplo,

no implica respuestas novedosas, no agregando por tanto propiedades a las categorías descriptas y haciendo innecesario sumar nuevas entrevistas (Mendizábal, 2006).

La codificación, entonces, es un elemento central en esta metodología de investigación. Codificar significa procesar los datos para poder construir categorías de los mismos, comparando conceptos e integrándolos a las categorías. Se reconocen tres tipos de codificación: la codificación abierta, que refiere a la agrupación de información en una serie de categorías construidas a través de la comparación. En tanto la codificación axial, es la codificación que busca comparar tales categorías de forma refinada, buscando elaborar por un lado ciertos modelos comprensivos sobre diversos aspectos que resultan de la codificación abierta y conexiones que aparezcan entre las diferentes categorías. Por último, la codificación selectiva implica la selección de a partir del proceso de análisis de una categoría central y que toda la información se refiere, de una u otra manera, a tal categoría. Cuando realizamos la codificación selectiva, estamos escribiendo la teoría, ya que comenzamos a construir proposiciones, intentando comprender el fenómeno analizado.

Por último, vale la pena mencionar la importancia que se le asigna en la propuesta a la escritura de memos para poder registrar diferentes decisiones metodológicas y analíticas de la investigación. Posteriormente, todos estos registros son organizados y sistematizados. Glaser (1978) manifiesta que la posibilidad de ordenar el material en una teoría es el resultado de un proceso de elaboración y construcción conceptual, lo que genera un cierto esquema de redacción. En el caso de esta investigación, la sucesión de entrevistas, el acceso a documentos y el posterior trabajo de codificación a medida que se iban produciendo, fue generando ciertos cambios en la pauta de entrevista, que si bien mantenía la guía temática, fue “refinando” la información que pretendía relevar (citado en Vasilachis, 2006: 168).

2.1.1. Definición de recursos técnicos: diseño y utilización

La recolección de datos de esta investigación se produjo a partir de entrevistas, el análisis de documentos y de literatura especializada. Las entrevistas se realizaron entre diciembre de 2015 y junio de 2016. El análisis documental y bibliográfico se mantuvo durante toda la investigación.

Las entrevistas posibilitaron privilegiar el relevamiento de diferentes percepciones, opiniones y experiencias de los participantes, ya que permiten una cierta interacción que habilita al investigador a poder recoger datos complejos y precisar diferentes aspectos de presentación inicial ambigua.

Se decidió que dichas entrevistas fueran semidirigidas (Calderón Noguera, 2011), de modo de utilizar un guion temático para orientar las preguntas acerca de los temas a indagar, dado que si bien era necesario que entrevistadas y entrevistados pudieran discutir sus experiencias abiertamente y sin la influencia del investigador, también era necesaria una guía que enmarcara la conversación. Las entrevistas semidirigidas permiten poder hacer diversos cambios durante la entrevista, así como la posibilidad de acumular preguntas adicionales a partir de las respuestas, obteniendo detalles sobre los diferentes eventos que se van conociendo, al tiempo que se procura evitar diferentes suposiciones en relación a los mismos. Poder esclarecer el significado de las respuestas parece sumamente necesario para luego poder analizar los datos.

En esta investigación se realizó previamente una lectura de diferentes fuentes en relación al complejo psi y diferentes críticas a las políticas sociales contemporáneas, para poder construir un conjunto de preguntas para las entrevistas. Al ser preguntas abiertas, se procuró abordar diferentes temas sin forzar tópicos específicos, contando, como ya se señaló, con la posibilidad de sumar o modificar preguntas sobre la marcha, a partir de diferentes datos emergentes. Las preguntas fueron elaboradas con el apoyo del director de tesis -quien realizó diferentes sugerencias para poder mejorarlas- y el intercambio con otros investigadores, que esclarecieron diferentes aspectos para poder realizar las entrevistas de la mejor forma posible. Asimismo, corresponde dejar registro que durante el transcurso de la Maestría (2013-2017) se realizaron diversos cursos que abordaban las problemáticas relacionadas al saber hacer de la investigación.

Los principales problemas que se han identificado a la hora de poder realizar entrevistas están relacionados con la posibilidad que entrevistadas y entrevistados puedan exponer sus pareceres. Por lo mismo, el contexto en el que se producen las preguntas debe ser adecuado para poder encontrar una respuesta favorable, así como también que sean claras, inteligibles y que no generen interpretaciones imprecisas por parte del participante. En esta tesis, aunque los entrevistados fueran universitarios, se intentó evitar el uso de una jerga que pudiera dificultar la comunicación. Es señalable que el hecho de entrevistar diferentes profesionales que participaban en un programa que el entrevistador había integrado, facilitó una comprensión compartida de diferentes términos técnicos que están asociados con el campo de actuación del OS.

La guía para las entrevistas comenzaba con una solicitud sobre la descripción de la experiencia y actividades dentro del programa en el que se desempeñaba cada profesional. Esta pregunta se realizó para poder elucidar información en el sentido de alcanzar el objetivo de la investigación. Tal enfoque amplio es consistente con un abordaje cualitativo, ya que posibilita al investigador acceder al descubrimiento de temas y conceptos que están incrustados en el fenómeno indagado.

Asimismo, de este modo se habilita a reducir al mínimo la posibilidad de generar un estudio con un enfoque estrecho que limite la comprensión de los conceptos relevantes. Luego, se preguntaba en relación a sus experiencias singulares dentro del programa y, posteriormente, se realizaban preguntas en relación a diferentes aspectos más individuales, que estaban destinadas a poder recabar información en torno a aclaraciones o precisiones sobre diferentes aspectos. Para terminar, se dedicaban unas preguntas a poder abordar diferentes temas que no habían sido previamente indagados.

La población objetivo se conformó, en primer lugar, con graduadas y graduados de la Licenciatura en Psicología de la Universidad de la República que se desempeñaran en políticas públicas sociales (PPS) bajo la figura de OS. El énfasis que se puso sobre la figura del OS refiere a cómo son definidos los llamados para contratar profesionales para trabajar en las PPS. Existe una variedad amplia de profesionales que trabajan en dicha política pública, ya que la misma, como se señaló, no especifica un perfil profesional único, incluyendo graduados de diversas licenciaturas del área social. En el caso de psicólogos, el 1^{er}. Censo Nacional de Psicólogos de Uruguay (2015), señaló que la incorporación de psicólogos al ámbito de las PPS se encuentra en aumento, siendo la minoría mayor dentro de los grupos de profesionales que trabajan en MIDES.

En segundo lugar, se tomó en cuenta la definición de rol y las tareas que realiza cada profesional. Si las tareas realizadas y las habilidades requeridas implican nuevas tecnologías, nuevos procesos y/o nuevos paradigmas de servicio, entonces pueden ser percibidos como no tradicionales, incluso si su trabajo se lleva a cabo en entornos tradicionales. Hasta cierto punto, las percepciones de los graduados en Psicología en estos tipos de papeles determinarán en qué medida los consideran tradicionales o no tradicionales, no siendo esto una cuestión binaria sino una cuestión de grado en un espectro que transcurre entre ambos polos.

En función de lo expuesto, se realizaron entrevistas a diferentes psicólogos que en ese momento se encontraban trabajando en el programa Cercanías en los equipos de atención familiar (ETAF). Para la realización de las mismas, se cuidó y garantizó la confidencialidad de los entrevistados, utilizando consentimientos informados. Las entrevistas se realizaron, como estaba previsto, siguiendo criterios de muestreo teórico, alcanzando la saturación teórica al realizarse 14 entrevistas. Por último, vale la pena destacar que las entrevistas fueron registradas en audio y posteriormente se transcribieron, para ser sistematizadas. Se tomaron memos y notas de campo durante el desarrollo y posterior sistematización.

La selección de los casos, como hemos mencionado, se realizó buscando el potencial que cada uno de ellos podían tener. Para ello, la elección de los mismos se realizó en función de diferentes

criterios de variabilidad, buscando tener macrocontextos sociales diferenciados de intervención, años de egreso y experiencia de los entrevistados. El tiempo de las entrevistas osciló entre 45 minutos y una hora y cuarto.

Por otro lado, se recopilaron diferentes documentos del programa Cercanías, como pliegos, términos de referencia, manuales de procedimiento, evaluaciones y otros documentos oficiales que fueran considerados como pertinentes, organizándolos y sistematizándolos.

Asimismo, como se anticipó, se realizó lectura de literatura relevante en la temática en estudio. Fue necesario ahondar en diferentes textos para generar una mayor comprensión del tema. Se pretendió desarrollar un contexto conceptual que ligara el estado del arte relacionado a las investigaciones sobre las prácticas de los psicólogos en políticas públicas sociales, mientras que por otro lado se buscó ahondar teóricamente en los conceptos de práctica, práctica psicológica, profesión, institución, gubernamentalidad, biopolítica, noción de riesgo y familia.

2.1.2. Consideraciones éticas

Se relevaron consentimientos informados de los participantes de la investigación, con el objetivo de informarles los objetivos de la misma y el uso que se le dará a los datos obtenidos. También se solicitó la autorización para poder grabar las entrevistas y utilizar los contenidos de las mismas. Se aseguró la total confidencialidad sobre la información a la que se acceda. Asimismo, se explicitó que en cualquier momento del proceso las y los participantes podían interrumpir su participación en la investigación. Corresponde señalar que esto no aconteció en ningún caso.

Las gestiones necesarias también incluyeron solicitudes ante MIDES.

3. Fundamentos Teóricos

3.1. Preámbulo

El siguiente marco conceptual buscará brindar herramientas y antecedentes de investigaciones que alimenten el futuro análisis del fenómeno a investigar. Las prácticas que vamos a estudiar, inherentemente, están relacionadas con el escenario en el cual se desarrollan, donde diferentes lógicas se desenvuelven y confluyen aportando a tales prácticas. En tal sentido, conviene remitirse a Irrazábal (2006), quien plantea que el desarrollo de la Psicología en Uruguay se encuentra ligado de forma íntima con el desarrollo de la sociedad y del Estado, siendo que ciertas demandas sociales influyen tanto en el surgimiento como en las distintas formas por las cuales se ha ido expandiendo tal disciplina. A partir de esto, se puede reflexionar sobre los modos por los cuales se relacionan diferentes esferas de nuestra sociedad, que van desde lo político hasta lo económico, influyendo en el campo de problemáticas y prácticas de los profesionales psicólogos.

Los planteos referidos están en concordancia con Rose (1998), quien señaló que las prácticas deben ser comprendidas en un conjunto de redes socio-técnicas, conformadas por diferentes relaciones sociales, humanas y diferentes dispositivos, tecnologías y subjetividades. En tal sentido, las prácticas de los psicólogos pueden ser estudiadas en un marco socio-histórico particular, que a su vez engloba un fuerte contenido histórico de desarrollo: las prácticas psicológicas se configuran en un quehacer que reúne pasado y presente, de una forma dinámica. Fleury (2002) plantea que existe una relación dinámica entre práctica y políticas sociales, siendo el resultado de esta última la interacción entre los usuarios y los profesionales que se desempeñan en los servicios sociales.

Se buscará dar cuenta entonces del entramado de relaciones expuesto, siendo la referencia constante las prácticas de los psicólogos en las políticas sociales contemporáneas. Particularmente, cómo diferentes reformas en las políticas públicas de los últimos años influyen en diagramar el escenario de prácticas de los psicólogos, en la regulación de la autonomía, el desarrollo de intereses -como campo de problemáticas a abordar y a intervenir- e inclusive el campo de inserción laboral de tales profesionales. De este modo, será necesario presentar una mirada acerca de cómo se construye, organiza, funciona y genera efectos un determinado dispositivo *Psi* inserto en el campo de las políticas públicas sociales, atendiendo la cuestión social

tal como las entiende Bentura (2013): es decir, como el conjunto de problemas de diversa índole - social, económico, político- que se generan a partir del surgimiento de la clase obrera dentro de la sociedad capitalista y que forma parte de su desarrollo.

Inspirados en las nociones de Foucault sobre régimen de verdad, es decir, de qué manera una serie de prácticas inscriben en lo real algo que, en sí, no existe (Foucault, 2015) y de gubernamentalidad, el conjunto de relaciones de poder y las técnicas que permiten esas relaciones de poder (Foucault, 2014), se buscará analizar un conjunto de relaciones entre las reformas de las políticas sociales, la aparición de nuevos paradigmas de intervención, la reestructuración de las organizaciones sociales y cambios tecnológicos que pueden influir en distintas transformaciones en las prácticas de los Psicólogos y en la aparición de la figura del OS como el agente encargado de llevar adelante la ejecución de las políticas sociales.

Brante (2013) sintetiza un análisis entre las profesiones, los modelos de ciencia y las relaciones de poder. Para este autor, las profesiones son ocupaciones que parten de diferentes modelos teóricos basados en experticia científica que definen objetos sobre los cuales actuar, siendo que tal definición abarca una cierta comprensión y construcción sobre tales objetos y son jerarquizadas en relación a los valores culturales generalizados. Para desarrollar este concepto, tal autor se apoya en planteos de Foucault sobre las formas por las cuales los objetos pueden construirse como problemáticos por el poder político y científico, reflexionando a través de formaciones discursivas, la observación y la medición, todo lo que posibilitará, más que la comprensión de tal objeto, la posibilidad de dominarlo. Por tanto, si se quiere reflexionar sobre la psicología como disciplina y los psicólogos como profesionales, es necesario pensar sobre el proceso de surgimiento de tales profesiones y las distintas formas por las cuales los agentes, a través de sus prácticas, median entre la ciencia y los objetos.

3.2. Sobre las prácticas.

Como se ha mencionado previamente, reflexionar sobre el sentido de las prácticas es central para esta tesis. Según Schatzki (2001), las prácticas son “un conjunto de hechos y dichos, organizado por un grupo de acuerdos, un conjunto de normas y una estructura teleoafectiva” (Schatzki, 2001:53). Para este autor, las prácticas no son esenciales ni humanas, sino que son un conjunto de habilidades que las personas utilizan para poder expresarse en un determinado contexto, reguladas por una tríada que se encuentra en tensión constante y conformada por diferentes formas de saber-hacer, reglas y afectos. Durante la vida, las personas afrontan diferentes situaciones, pudiendo enfrentarlas a través de prácticas que están configuradas por la experiencia y los aprendizajes que adquieren día tras día, a través del intercambio con otras personas, en

diferentes grupos, instituciones y organizaciones. Esta forma de enfrentarse al mundo ejecutando prácticas es una forma de entenderlo y darle sentido, lo cual implica que los objetos van a tener un significado en la medida que las prácticas vinculan a las personas con los objetos: organizamos conceptualmente el mundo que nos rodea a través de diferentes esquemas, delimitando el mundo y los métodos que utilizamos cotidianamente. Contreras Lorenzini (2013) plantea que el estudio de las prácticas habilita la posibilidad de estudiar la vinculación material entre los sujetos socio-culturales, pudiendo reflexionar sobre la relación entre sujetos, artefactos y objetos. Remitiéndose a Schatzki (2001), tal autora plantea que los cuerpos y los objetos se construyen en las prácticas, mediadas materialmente y organizadas en torno a un conocimiento compartido y colectivo.

Bourdieu (2007) también había referido a las prácticas. En este caso, utilizó el concepto de habitus como una suerte de esquema o principio por el cual los sujetos interpretan la realidad y la reproducen a través de prácticas, las cuales refieren a una historicidad -diferentes aprendizajes e internalizaciones que se producen de forma temprana-, fijando el pasado al presente. En tal sentido, estos esquemas organizan de forma multidimensional diferentes aspectos como lo emocional, lo corporal y lo intelectual, operando en prácticas coherentes: el agente responde a una determinada situación a partir de su particular forma de codificar su percepción, disposiciones y esquema, de forma pre-teórica y pre-reflexiva, interactuando con las personas y el mundo.

Los habitus tienen un lugar práctico, en el sentido que son respuestas anticipadas a los estímulos del medio, siendo construídas a partir de las primeras experiencias del proceso de socialización y como producto de la historia colectiva que reposa en los individuos. De este modo se definen conductas y consolidan instituciones sociales. Bourdieu y Wacquant (2008) afirman:

El habitus, en tanto estructura estructurante y estructurada, involucra en las prácticas y pensamientos esquemas prácticos de percepción resultantes de la encarnación –a través de la socialización, la ontogénesis– de estructuras sociales, a su vez surgidas del trabajo histórico de generaciones exitosas (filogénesis) (p. 203).

Bourdieu refiere a las prácticas y el campo de las disciplinas profesionales, reflexionando sobre el entramado de relaciones que constituyen dichas prácticas. En el ser “profesional” de cada una de las disciplinas, los habitus se incorporan en diferentes detalles -como pueden ser, por ejemplo, la comunicación y la gestualidad- que los sujetos asumen de forma inconsciente, estructurando el rol profesional y las condicionantes de las prácticas al contexto en el que se producen. Asimismo, Bourdieu introducirá el concepto de capital profesional, entendiéndolo como aquellos recursos y bienes de que los individuos se sirven y determinando el campo de posibilidades que los profesionales tienen para actuar. Este capital se resume en el saber cultural que manejan los

profesionales sobre las personas y las problemáticas, y la forma en que las personas actúan frente al capital simbólico, que desprende la legitimidad que tiene el profesional para actuar. En tal sentido, el profesional puede someter a otras personas a través de su legitimación como profesional y la complicidad que se genera a partir de la adhesión de las personas al sistema de referencia que tal profesional maneja. El último concepto a introducir de Bourdieu refiere a los campos, entendiendo que las prácticas se van a desarrollar en un campo determinado por la relación entre los intereses profesionales y las instituciones y los equipos en los cuales los profesionales se encuentran participando (Bourdieu, 2008).

A partir de estas consideraciones previas, era necesaria una mirada sobre cómo pueden inscribirse en lo real las prácticas. Por ello, se revisó la obra de Foucault (2014, 2015), particularmente sobre régimen de verdad y dispositivo.

Los regímenes de verdad son una serie de procedimientos que comprometen a los sujetos a realizar determinados actos de verdad, entendidos los mismos como la coerción que la verdad puede ejercer en la medida que es reconocida como tal. Este concepto busca dar cuenta de cómo ciertos discursos enmarcados en un contexto socio-histórico y normativo pueden habilitar diferentes reflexiones y acciones que se legitiman como verdad. Es decir, poder generar un análisis de las formas por las cuáles los individuos se constituyen y las formas por las cuales se vinculan con el poder que se ejerce sobre cada uno (Foucault, 2014). Foucault propone entonces que las relaciones entre el ejercicio de poder y la verdad se sostienen en un conjunto de procedimientos de diverso tipo que argumentan tal ejercicio en detrimento de otros tipos de saber: “No se puede dirigir a los hombres sin llevar a cabo operaciones en el orden de lo verdadero, operaciones siempre excedentarias con respecto a lo que es útil y necesario para gobernar de forma eficaz” (Foucault, 2014:37). La psicología planteada en términos de régimen de verdad es un modo y forma de ser por el cual los psicólogos se organizan en un determinado sistema de prácticas, ejecutando sobre los cuerpos las mismas y produciendo sujetos como efecto de poder, saber y verdad (Foucault, 2004).

Para García Fanlo (2011), el régimen de verdad es un esquema de procedimientos para poder producir y regular juicios, que se vinculan con el sistema de poder, lo que al mismo tiempo produce tal esquema, reforzando dicho sistema. Ese régimen de verdad produce subjetividades, generando discursos que se transforman en verdades perpetuadas, constituyendo una marca en lo real. Para tal autor, las prácticas se acoplan con un régimen de verdad, discriminando lo real de lo que no lo es, con una peculiar forma de enunciación y visibilidad. La psicología, en tal sentido, puede ser entendida como un régimen de verdad, produciendo un esquema de referencia que

determina diferentes campos de prácticas posibles que se sitúan en un contexto socio-histórico determinado. De cierta forma, existe una determinada configuración que referencia la forma por la cual los sujetos actúan, piensan y sienten, lo cual, en última instancia, refiere a los modos de subjetivación y los dispositivos como inscripción en los cuerpos (García Fanlo, 2009).

Los modos de subjetivación son, según Zangaro (2011), tanto modos de obrar como modos de operar, relacionado tanto a cuerpos de conocimiento como a prácticas discursivas y no discursivas, poniendo en acción un doble juego de objetivación y subjetivación en tanto que el sujeto se objetiva como objeto de relaciones de saber y poder. Así, la subjetividad se observa como el producto de diferentes técnicas específicas conectadas a diferentes discursos y conocimientos, empleándose en ciertas situaciones. Los modos de objetivación implican una relación con una determinada verdad que nos constituye como sujetos de conocimiento, estableciendo relaciones de poder que nos constituyen como sujetos actuando sobre los demás, y las relaciones de gobierno que nos constituyen como sujetos actuando nosotros mismos, incluyendo prácticas sobre sí mismo, observándose y volviéndose un dominio de saber posible. Todo esto posibilita las formas por las cuales los seres humanos se convierten en sujetos (Zangaro, 2011).

Por otro lado, la noción de dispositivo que emplea Foucault (1973) refiere a una red diversa de elementos de distinta índole relacionados entre sí. Pueden ser discursos, instituciones, leyes, diferentes tipos de medidas, todo lo cual genera diferentes efectos en un contexto socio-histórico particular y que responde a una emergencia determinada. Deleuze (1990), se refiere al dispositivo como un conjunto multilineal similar a un ovillo, compuesto por líneas de diferente naturaleza que puede crear las circunstancias de lo que se puede ver, lo que se puede identificar, lo que se puede enunciar, y lo que se puede subjetivar, en el entendido que un dispositivo señala las condiciones mediante las cuales un ser humano se puede convertir en un sujeto/objeto de conocimiento. Tal autor identifica así al dispositivo como una herramienta conceptual que permite explicar lo que fuimos, lo que somos y en lo que nos estamos convirtiendo, en la medida que podemos observar y analizar las diferentes interacciones que se dan en nuestra sociedad, observando de qué manera las estructuras y los recursos de poder y saber ofician en la construcción de subjetividades, todo lo cual configura las diferentes identidades de los sujetos (Martínez, 2013).

En relación a tal noción, Agamben (2006) plantea que para poder comprender los procesos de subjetivación, es necesario entender que el sujeto es el resultante de la relación entre lo humano y los dispositivos, estableciendo un cuerpo a cuerpo entre individuo y los dispositivos, produciendo una identidad para el individuo, quien queda subyugado a un poder externo: "(...) llamo dispositivo

a todo aquello que tiene, de una manera u otra, la capacidad de capturar, orientar, determinar, interceptar, modelar, controlar y asegurar los gestos, las conductas, las opiniones y los discursos de los seres vivos. (Agamben, 2006: 257).

Puede afirmarse entonces que el dispositivo inscribe en el cuerpo una cierta regularidad, es decir, un modo de ser organizado y sometido a reglas de funcionamiento, estableciendo un campo posible de disposiciones, habilidades y capacidades. Tales reglas refieren a la forma en la que el cuerpo es de forma anatómica, cultural y topológica (García Fanlo, 2011).

Así, aquellos profesionales que se inserten en las políticas sociales deberán integrar en sus prácticas diferentes habilidades referidas, tanto al conocimiento experto como a cuestiones que hacen a las diferentes políticas sociales. Esto incluye el manejo de cuestiones administrativas - herramientas informáticas, manejo de presupuesto- y el conocimiento del ensamblaje de tales políticas -matriz de protección social, prestaciones-. Todos estos factores desembocan finalmente en las acciones de los técnicos, equipos y organizaciones.

Por último, corresponde referirse al concepto de performatividad. La performatividad puede ser entendida como la posibilidad que tiene el lenguaje de configurar la realidad, brindando una materialidad simbólica a los cuerpos, en lo cual se inscribe el lenguaje. El lenguaje hace inteligibles las cosas, siendo que los sujetos “actúan” a través de las performances, por ejemplo el género o el sexo (Butler, 1993). Butler comparte las teorías de Foucault en torno a que existen diferentes mecanismos de poder que producen los cuerpos conformando identidades, a partir de las convenciones y las repeticiones que se naturalizan en nuestros propios cuerpos.

En relación con la Teoría del Actor-Red, Soto, Fardella, Valenzuela y Carvajal (2017) brindan una mirada sobre la performatividad en el marco de las redes público privadas que conforman las políticas públicas. Tales autores señalan que a partir de la nueva gestión pública y la necesidad de la misma de establecer un régimen flexible y eficiente, se conforman diferentes redes y alianzas público-privadas que utilizan diferentes instrumentos (por ejemplo contratos y metas de desempeño) que regulan los cuerpos y las relaciones entre ellos, implantando una serie de valores y concepciones, performando la actividad de la red. En última instancia, cuando se refiere a performatividad, se remite a la posibilidad que instalan los instrumentos de conectar diversos actores, objetivos y agencias, diagramando un mapa de normativas donde los actores pueden moverse.

3.3. Ciencias *psi*

Se abordan en este apartado conceptos referidos al desarrollo de lo que pueda entenderse, más que por psicología, el campo *psi*. Foucault refiere al mismo como función *psi*: “la función psiquiátrica, psicopatológica, psicosociológica, psicocriminológica, psicoanalítica, etc.” (Foucault, 2005, p.110), en la que una serie de agentes se organizan en torno a un dispositivo disciplinario que se activa cuando hay un vacío en la soberanía familiar. Esta función es un modo por el cual los expertos procuran que los individuos interioricen diferentes normas y pautas de conducta. En tal sentido, la función *psi* adquiere presencia en la cotidianeidad, transformando al psicólogo en un agente perpetuo que comienza a aparecer a lo largo y ancho de las instituciones, a partir de la psiquiatrización del anormal, deficiente u otros cuadros disruptivos. El experto *psi*, a través de diversos métodos coercitivos, logra imponer una realidad sobre el alienado, y detrás de eso su voluntad. Todo este movimiento es viable gracias a las diversas formas que tiene el experto de legitimar su saber, como la vestimenta que le provee de un respeto muy distinto al de cualquier persona.

Tal poder coercitivo se construye, en un primer momento, a través de una “tautología asilar”, donde el psiquiatra y el asilo se conforman como una única y misma cosa (Foucault, 2005), construyendo una realidad sobre el alienado, y haciendo que esa realidad funcione como efecto de la función *psi*.

Según Foucault, es a partir de 1850 que las concepciones de familia y asilo cambian, situando a la familia como parte de la operación terapéutica (Foucault, 2005). Este cambio genera un posicionamiento distinto de la familia, ya que adquiere un lugar trascendente en los tratamientos efectivos de “cura”, así como también debe asumir las dificultades que expresan las personas:

Es preciso que encuentren locos, débiles mentales, cabezas duras, viciosos, y que los encuentren ustedes mismos, mediante el ejercicio, dentro de la soberanía familiar, de controles de tipo disciplinario. Y una vez que, en virtud de esa soberanía ahora disciplinarizada, hayan encontrado en su propia casa sus locos, sus anormales, sus débiles mentales, sus cabezas duras, etc., nosotros – dicen las disciplinas- los haremos pasar por el filtro de los dispositivos normalizadores y los devolveremos a ustedes, las familias, para vuestro mayor beneficio emocional. Los devolveremos conformes a vuestras necesidades, sin perjuicio, desde luego, de descontar nuestra ganancia (Foucault, 2005: 143).

Convergentemente, Rose (1998) estudió como las ciencias psi establecen sistemas de verdad, brindando una mirada que sirve para la dominación de la subjetividad de los sujetos. Para este autor, la psicología se constituyó como ciencia a partir del siglo XIX, estableciéndose como una disciplina que propone un conjunto de técnicas y prácticas para regular poblaciones, argumentando sus constructos teóricos en la estadística y la experimentación. Una forma de percibir el mundo y los eventos que lo rodean, un lenguaje que hace inteligible tal forma de percepción, y la formación de una red de agentes que utilizan tal disciplina para poder establecer relaciones entre problemas y soluciones potenciales, fue la forma por la cual la psicología se perpetuó en el campo de la salud, en una primera instancia.

Progresivamente, comenzó a dominar diferentes espacios y prácticas, ordenando la sociedad según criterios taxonómicos a partir de nuevas necesidades que las autoridades sociales pretendían resolver: a este proceso Rose (1998) lo denomina psicologización, lo que se manifiesta de forma más expresa cuando la psicología o el conocimiento psi aparece en diversos espacios sociales como el aula o las fábricas, componiendo diferentes modelos de personas. La psicología se torna entonces una tecnología que permite dar cuenta de un orden, marco y producción de los modos de existencia de los sujetos, habilitando una cierta inteligibilidad de la realidad, constituyendo un régimen de pensamiento, con códigos que hacen hincapié en una determinada forma de ser autónomos.

En tal sentido, este autor señalará que la psicología puede ser caracterizada como una “*tekne*”, es decir, un modo de proceder sobre el mundo caracterizado por diferentes técnicas, arte, práctica y conjunto de dispositivos, todo lo cual habilita a observar las relaciones entre la psicología, el poder y la subjetividad. Existen así un sinnúmero de prácticas de gobierno que buscan regular de forma constante las conductas de los ciudadanos, con el objetivo de generar una administración de la subjetividad. Diferentes figuras, que no solamente son los psicólogos, se encargan de ocuparse de la subjetividad de las personas que transitan por esos diferentes espacios, generándose un cierto saber experto sobre los aspectos psicológicos y generando una tendencia psicológica como componente vital en la vida de las organizaciones. Asimismo, los individuos deben regularse a sí mismos, siendo emprendedores activos de su vida y educados para que los objetivos institucionales se acompañen con sus objetivos personales.

Por lo tanto, las ciencias psicológicas se encuentran emparentadas íntimamente con la gubernamentalidad y las estrategias que la misma desarrolla, es decir, la regulación de los procesos vitales de la población, a través de una red de instituciones, procedimientos y cálculo que habilitan el ejercicio de poder. Tal ejercicio de poder pretende la regulación de la subjetividad

de las personas con el fin de lograr seguridad para la propiedad y la producción, siendo un aspecto fundamental del andamiaje de cada Estado-Nación. Ya que para poder gobernar a los sujetos es necesario conocerlos, las ciencias psi brindan elementos para tal conocimiento, dando explicación sobre los fenómenos que suceden y generando anticipación por lo que puede llegar a venir. Tales ciencias psi se ligan con el nacimiento de la estadística (técnicas de inscripción de las conductas de las personas) a través del examen, formulando diferentes registros y criterios inteligibles de las características subjetivas de la población. Se conforma entonces la materia prima de las políticas públicas: el cálculo de la subjetividad hace dóciles a las personas y conduce a que se pueda actuar sobre ellas en nombre de sus capacidades subjetivas.

A efectos de este marco teórico, conviene detenerse en el planteo del mismo autor respecto de la forma en la cual la psicología generó una nueva serie de autoridades sociales que trabajan y conducen la conducta. Así, señala que la psicología promovió diversos agentes especialistas en el manejo de las técnicas y saberes psi, legitimando una serie de objetos y problemas sobre los cuales se puede ejercer la autoridad social. Asimismo, la psicología brindó credibilidad a ciertas formas de pensar a los sujetos, generando intervenciones calculadas bajo lógicas psi. Precisamente, las ciencias psi son productivas, generan a través de la persuasión efectos en los deseos de los individuos y contribuyen a que las metas personales estén emparentadas con los proyectos institucionales. A través de las tecnologías del yo ajustamos nuestras conductas para alcanzar ideales de personas.

Tal enfoque de Rose se encuentra en consonancia con los planteos de Foucault (2007) sobre la biopolítica, caracterizable por una serie de técnicas por las cuales se quiere proteger y prolongar las vidas de las personas, a través de diferentes mecanismos, técnicas y tecnologías que se aplican sobre los cuerpos para volverlos productivos. Las diferentes técnicas del bio-poder buscan trabajar tanto sobre los cuerpos individuales como sobre el hombre especie: la bio-política es un conjunto de técnicas que se aplican sobre los grupos humanos y que busca mejorar los rendimientos a través de diferentes estadísticas que se utilizan para conocer la población.

3.3.1. Contexto local de las prácticas *psi*

Vale la pena hacer una breve descripción del contexto local de las prácticas psi. Como se ha mencionado previamente, el desarrollo de la psicología y de las políticas públicas sociales se encuentra íntimamente ligado. Chávez (2016) señala que diferentes saberes psicológicos fueron puestos en juego en el proceso de construcción del Estado y la nación uruguaya, siendo elementos sustanciales en la delimitación de la ciudadanía moderna. La Psicología tuvo un lugar preponderante en el ámbito educativo, funcional a la necesidad de construir una enseñanza que

consolidara el proceso civilizador que se estaba produciendo a fines de siglo XIX. Asimismo, se divulgaron diferentes instrumentos, laboratorios y tecnologías de apoyo a los maestros, con el fin de poder evaluar conductas, capacidades y comportamientos de los niños y jóvenes, todo lo cual para su regularización y disciplinamiento. Tales planteos retoman ideas de Pérez Gambini (1999), al respecto de cómo las prácticas psicológicas surgen en el marco de la institucionalidad del Estado, ya que los primeros campos de prácticas psicológicas se desarrollan a principios del siglo XX en los ámbitos estatales militares, educativos, de salud y del Consejo del Niño, definiendo un campo de problemáticas cuyo eje principal era el estudio e intervención sobre las personas que presentaban características disruptivas. Paulatinamente, comienza a desarrollarse el ejercicio liberal de la profesión a partir de los incipientes desarrollos de la psicoterapia a fines de la década de 1930.

Chávez y Freitas (2014) afirman que durante las décadas de los años 1950 y 1960, la formación en psicología atraviesa una etapa de articulación fuerte entre conocimiento, formación y trama social y una implicación ético- política cada vez más profunda. Con la aparición de los primeros titulados en psicología -no todos universitarios- comienzan diferentes luchas con el cuerpo médico por la legitimación del trabajo de los psicólogos en el área de la salud mental, particularmente en la clínica psicoterapéutica. Hasta ese momento los psicólogos eran supervisados por médicos, siendo estos últimos quienes podían prescribir dicha actuación, negándose el ejercicio independiente de la psicología y limitando sus competencias, sobre todo en relación a la “cura” de los enfermos.

Sucesivamente, en concordancia con una serie de cambios culturales, la psicología comienza a participar en diferentes ámbitos y espacios no tradicionales. Durante la Dictadura (1973-1985) diferentes desarrollos se truncaron, desmantelándose la Licenciatura en Psicología en la Universidad de la República, degradándose la formación por diferentes circunstancias, entre ellas un número altísimo de docentes destituidos. Desde las autoridades, se buscaba promover una formación en la cual los psicólogos fueran subordinados a la medicina, aplicando técnicas orientadas al psico- diagnóstico supervisado por médicos y negando cualquier posibilidad de formación en psicoterapia. No obstante, Rodríguez (2009) señala que en la década de 1960 y sobre todo durante el período dictatorial, diferentes psicólogos y psicólogas comenzaron a integrarse a la dinámica de las Organizaciones No Gubernamentales, para trabajar desde una perspectiva militante en proyectos comunitarios y barriales con poblaciones marginadas.

Posteriormente, en lo que puede llamarse el período post-dictatorial, se busca recomponer las estructuras organizacionales, restaurándose la formación en el sentido clínico-terapéutico y de

formación liberal de servicios. Siguiendo los planteos de Chávez y Freitas (2014), señalan que se buscó generar un perfil amplio y genérico, integrando conocimientos provenientes de diferentes campos del saber psicológico, experiencias de extensión universitaria orientadas al trabajo “en comunidad” y diferentes módulos conceptuales. Ya en el Siglo XXI, se produce un ingreso masivo de psicólogos en la nueva ingeniería social-estatal que trabaja sobre la nueva cuestión social, participando de forma numerosa, activa y transformadora en el campo de las políticas públicas educativas y de asistencia y desarrollo social.

En tal sentido, se puede afirmar que los desarrollos de la psicología en nuestro país, como en otros de la región, están en relación con el desarrollo de la cuestión social y la atención de las mismas a través de las políticas públicas sociales. La cuestión social, entendida por Grassi (2006), Pastorini (2000) y Netto (2003) puede ser entendida como un conjunto de problemas de distinto tipo que surgen a partir de los procesos productivos relacionados con el capitalismo y que afectan especialmente a un segmento de la población, que emplazan diferentes crisis en las instituciones tradicionales y amenazan el orden burgués.

A partir de lo expuesto, conviene detenerse en el fenómeno de los últimos 25 años, cuando se produjo un enorme incremento de psicólogos que se incorporan en las políticas públicas sociales, dado que crecen exponencialmente las oportunidades laborales de dichos profesionales. Con el avance de los gobiernos de izquierda tanto a nivel municipal como a nivel nacional y la creación del Ministerio de Desarrollo Social en el año 2005, se han desarrollado diferentes políticas públicas sociales caracterizadas por la participación social en la búsqueda e implementación de respuestas a las problemáticas de exclusión e inequidad de las sociedades actuales (Giorgi, Rodríguez y Rudolf, 2011).

Siguiendo planteos de Rodríguez (2009), los psicólogos han encontrado en el ámbito de las políticas públicas sociales condiciones para poder desarrollar sus prácticas en las organizaciones de la sociedad civil y en el Estado en menor medida. En nuestro país, un sector importante de la ejecución de las políticas sociales es por parte de tales organizaciones en convenio con el Estado. De acuerdo con tal autora, se señala que la inserción en el aparato estatal responde a la necesidad de personal técnico experto que pueda trabajar sobre la cuestión social a partir de la necesidad de atender las transformaciones sociales que se estaban produciendo.

Parece necesario poder pensar entonces sobre las formas por las cuales los psicólogos se insertan en tales políticas públicas sociales y el vínculo que se desarrolla entre la psicología y las políticas sociales. Alfaro (2009) realiza planteos relacionados con la psicología comunitaria, en los cuales afirma que hay un proceso de contribución e influencia mutua entre la psicología

comunitaria y las políticas públicas sociales: en tal medida, se destaca, en primer lugar, los aportes de la primera sobre la segunda en cuanto a disciplina científica y las posibilidades de fundamentar la formulación, seguimiento y evaluación de las políticas. En segundo lugar, se destacan los aportes a nivel de marco técnico y conceptual de referencia. Por otro lado, este autor plantea que también las políticas públicas sociales han influido en el desarrollo de la psicología comunitaria, en el sentido que las políticas delimitan el marco de intervención y de existencia para el desarrollo de la psicología comunitaria, definiendo encuadres, guías de orientaciones prácticas y opciones laborales y para el ejercicio profesional. Este punto toma notoria relevancia a la hora de pensar sobre los efectos de los discursos de las políticas sociales sobre las intervenciones sociales y la producción de determinados sujetos de derecho. Giorgi (2005) señala que las políticas sociales influyen sobre la intervención social, organizando significados y lugares tanto sobre los sujetos plausibles de la política como también sobre quienes ejercen las prácticas dentro de la política. Por último, otro de los efectos que Alfaro describe es la legitimación e institucionalización de la Psicología Comunitaria a partir del incremento y la necesidad de técnicos que puedan trabajar en tales políticas. No obstante, el autor señala que en tal relación entre la Psicología Comunitaria y las políticas públicas se observan diferentes tensiones y obstáculos, relacionados con las dificultades de diálogo entre los psicólogos y los formuladores de las políticas públicas sociales o, como señala Solarz (2001), el desconocimiento de la complejidad del proceso de construcción de políticas públicas. Alfaro resume las tensiones en una determinada forma por la cual el Estado comprende las políticas sociales de forma subsidiaria, creando políticas que pueden ser entendidas como paliativas o centradas en el déficit.

Pudiendo ser ubicada como parte de este debate, Rodríguez (2009) discute acerca de las intervenciones de los psicólogos insertos en estas políticas públicas, las cuales identifica de dos tipos: i) una reproductora del control social orientada a intervenciones acríticas y que dejan de lado el análisis de las relaciones de poder que subyacen a estas políticas y, por otro lado, ii) un tipo de intervención emancipatorio, con orientación al cambio social. Estos estudios incluyen el nivel operativo y el nivel del diseño e investigación. A su vez tal autora, en otro documento (Rodríguez, 2012), señala que el Estado “por un lado opera regulando las relaciones de producción de manera de garantizar la acumulación capitalista, y al mismo tiempo, se ve obligado a abordar los graves problemas sociales que genera el propio sistema” (Rodríguez, 2012: 5).

Corresponde avanzar ahora en el escenario de dichas políticas sociales y algunas de las características de las mismas en el Uruguay.

3.4. Políticas sociales contemporáneas y escenario de participación de los psicólogos.

Según Duarte Vega (2015) las políticas sociales se consideran como la forma más refinada de posibilidad de resolver los problemas públicos, fortaleciendo a los sujetos a través de ubicarlos como sujetos de derechos y deberes sociopolíticos. Las políticas públicas desarrollan un método de subjetivación que reivindica efectos emancipatorios y argumentos jurídicos y técnicos, buscando superar incomprendiones contingentes. Para este autor, en el desarrollo de las políticas públicas se construyen tecnologías de gobierno, las cuales se caracterizan por intervenir sobre la población a distancia, regulando prácticas y subjetividades que las personas “deben” actuar, a través de discursos que se generan en determinado contexto. En tal sentido, la psicología aparece como una tecnología que permite intervenir en los cuerpos, afectando el deseo y la voluntad de la población con la que trabaja.

El Estado uruguayo no se puede catalogar como un modelo tradicional de Estado de Bienestar, sino que se caracterizó históricamente por ser un régimen en el que gran parte de la población se encontró protegida a través del mercado de trabajo, la intervención pública y las redes sociales y familiares (Midaglia y Antía, 2007). Durante las décadas de 1980 y 1990 se caracterizó por intervenir de forma crecientemente liberal, buscando únicamente la regulación y provisión de bienes públicos, orientado de tal forma al funcionamiento del mercado y desmantelando en algunos casos los esquemas específicos de protección. La postura del Estado pasaba por plantear que la dinámica del mercado aseguraría el crecimiento económico y corregiría las inequidades sociales (Adelantado y Scherer, 2008), promoviendo una retirada del mismo como proveedor de bienes públicos y situándose en un lugar marginal. Esto produjo, a raíz de la disminución del gasto público, niveles de desigualdad y pobreza crecientemente altos. Posteriormente, fue necesario generar soluciones a las situaciones de pobreza, para poder lograr un cierto nivel de equilibrio mínimo que permitiera actuar bajo los parámetros de intercambio económico necesarios.

Durante la última década del siglo XX comenzó a plantearse un contexto de retracción económica, con grandes ajustes económicos que produjeron disminución del Gasto Público Social e inicio de un proyecto de focalización en los sectores más vulnerables (Midaglia y Castillo, 2009; Leopold, González, Baraibar y Paulo, 2013). Es en este contexto que surgen programas sociales focalizados y de corte integral, que buscan combinar prestaciones de diferentes áreas públicas, incrementándose la participación civil en la ejecución y el seguimiento de los programas sociales (Repetto y Andrenacci, 2006). Todo esto generó una superposición de programas focalizados en ciertas áreas y dejando en un plano marginal a muchas otras (Midaglia, Castillo, Fuentes, 2009).

Es por ello que el Estado considera en ese momento la necesidad de producir una reforma social, en un proceso que Midaglia (2001: 203) denominó “flexibilización de las tradicionales prestaciones públicas sociales”, por el cual las organizaciones de la sociedad civil comienzan a participar en la instrumentación de los servicios públicos, admitiendo el Estado un cierto grado de intervención privada bajo su regulación.

Las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) son organizaciones privadas autogobernadas y que se ubican entre el Estado y los segmentos de población que poseen dificultades en organizarse de forma colectiva para actuar frente a las dificultades que perciben. Tradicionalmente, en Uruguay, durante la década de 1980, las OSC estaban ligadas a diferentes movimientos sociales y de reivindicación colectiva, mientras que en la década de 1990, a partir de la falta de financiación y la necesidad de parte del estado de generar mayores niveles de participación civil, es que las mismas se reforman, asumiendo intervenciones que tradicionalmente eran del Estado (Midaglia, 2001, Villareal, 1999). Aparentemente, estas organizaciones tendrían ventajas sobre el Estado en cuanto a la posibilidad de operar de forma rápida y flexible frente a las diversas problemáticas, produciéndose un movimiento por el cual el Estado se encarga del diseño, financiación y evaluación de las políticas y el sector privado se encarga de colaborar en régimen mixto, ejecutando las mismas. Estos cambios repercuten en la relación entre Estado, Sociedad y mercado, poniendo en jaque la delimitación entre lo público y lo privado (Lauraga, 1999), observándose ciertas dificultades y tensiones en el vínculo entre ambos ámbitos, principalmente referidas a la comunicación y la interlocución entre los actores.

Con el cambio de siglo y el nuevo escenario sociopolítico, Midaglia, Castillo y Fuentes (2010) plantean que en diferentes partes de América Latina comienzan a crearse nuevas secretarías de Estado que tienen como mandato principal la atención de problemáticas sociales, relacionadas con la vulnerabilidad de ciertos sectores de la población y la pobreza. Tales autores plantean que estos Ministerios buscan articular y coordinar intervenciones intersectoriales y las prestaciones públicas, desembocando en una especie de organizador de las intervenciones estatales sobre las viejas y nuevas cuestiones sociales.

En este marco organizativo, las principales características de las políticas sociales contemporáneas y que hacen al escenario de intervención cotidiano de los psicólogos que se integran a las mismas, son el Enfoque de Manejo Social de Riesgo, la Individuación y las Focopolíticas.

El Enfoque de Manejo Social de Riesgo (Jørgensen y Holzmann, 2003) es una perspectiva dominante en la sustentación de las políticas públicas sociales contemporáneas. Surge en la

década de 1990 y refiere a un modelo neoliberalista que busca enfrentar las crisis derivadas del capitalismo a partir de la necesidad de conceptualizar de una nueva forma la pobreza. Por un lado, la misma se define por el acceso a bienes simbólicos y culturales, mientras que por otro, la pobreza refiere al capital humano, definido como aquellos recursos que tiene la población de acceder a servicios de salud y educación mediante los cuales podría salir de dicha situación de pobreza. Acosta Dallmann (2014) plantea que diversos organismos financieros internacionales asumen que la pobreza debe ser naturalizada, porque la erradicación de la misma es una utopía y por tanto proponen el “combate a la pobreza” a través de políticas focalizadas y el modelo de sociedad de desenvolvimiento, buscando mitigarla a niveles aceptables y buscando eliminar la “pobreza extrema”. Asimismo, se instala progresivamente la idea que los individuos deben ser suficientemente competentes para desempeñar un papel en la sociedad: el pobre es una pieza del sistema del cual forma parte, necesitan todo el individuo pobre orientaciones y direccionamiento de quien si tiene éxito en la sociedad. A partir de este razonamiento, surgen políticas focalizadas con el objetivo de intentar incrementar su “capital humano”, para que la población considerada pobre pueda, a través del acceso a esos bienes ejercer sus derechos como usuarios. Se propone entonces que cada persona sea emprendedora de su propio proyecto de vida. La pobreza, entonces, no sólo se definiría por índices de carácter económico, sino que la misma es multifactorial. Thomasz, Castelao Caruana, Massot, Eriz (2014) plantean que el Banco Mundial elaboró este modelo no solo para ser aplicado sobre personas que se encuentren en situación de pobreza, sino que incorporó una visión dinámica de la pobreza, por la cual se pretende implementar políticas a la población que se encuentra en vulnerabilidad y, por tanto, plausible de caer en niveles de pobreza.

Por otra parte, diversos autores hacen referencia a la noción de manejo de riesgo. Para Beck (2008), el riesgo es “(el patrón perceptivo e intelectual que moviliza a una sociedad enfrentada a la construcción de un futuro abierto, lleno de inseguridades y obstáculos, una sociedad que ya no está determinada por la religión, la tradición o la sumisión a la naturaleza y que tampoco cree en los efectos redentores de las utopías” (Beck, 2008:20).

Alfaro y Zambrano (2009) plantean que la perspectiva del Enfoque de Manejo de Riesgo Social responde a un determinado análisis de la vulnerabilidad que se corresponde al grado de exposición que tienen las personas al riesgo de que algo pueda afectarlos negativamente, ya sea de forma inesperada o no. El Enfoque de Manejo Social de Riesgo responde entonces a la capacidad de las personas de poder prevenir y enfrentar situaciones de vulnerabilidad, donde la superación de las condiciones de pobreza no sólo responde a aspectos económicos sino que también refiere a cambios en las dinámicas relacionales, de salud mental y de integración a

diversos sistemas. Complementariamente, dichos autores plantean que los cambios de crecimiento económico no son suficientes como para poder superar los niveles de pobreza. Para este modelo, las posibilidades de estar integrados a sistemas educativos o sociales generarían mejores condiciones para poder enfrentar el riesgo y poder superar las crisis. Precisamente, las políticas y programas sociales que surgen en esta etapa están centrados en la asignación de recursos destinados a disminuir las carencias que viven las personas. Dichos autores señalan que estas propuestas no priorizan la dinámica comunitaria, siendo programas con intervenciones individuales. Asimismo, vale la pena destacar que los programas sociales con frecuencia son ejecutados a partir de Agencias de crédito internacionales, lo que hace que difícilmente se puedan elaborar y financiar estrategias integrales de desarrollo comunitario (Alfaro y Zambrano, 2009).

Serrano (2005) planteó que las políticas sociales de esta época responden a las necesidades del ciclo vital, buscando proteger el presente para un mejor desempeño del futuro. Las políticas sociales cuyo objetivo son las familias, buscarán invertir en infancia, generando subsidios para el cuidado infantil, incluyendo centros educativos para esos niños, la promoción de empleo para madres, el cuidado de los niños mientras ellas trabajen y garantías de seguridad social en la vejez. Estas políticas apuntan a, en última instancia, trabajar de forma individual con las familias y personas, sin trabajar dimensiones colectivas, reproduciendo sentidos asistenciales y pasividad y dependencia de las personas plausibles de estas políticas (Serrano, 2005). Dicho de otro modo, el Enfoque de Manejo de Riesgo apela a una perspectiva pasiva por parte de la población en situación de vulnerabilidad, ya que plantea una población que no genera recursos propios (Alfaro y Zambrano, 2009).

Lampis (2010) manifiesta que este modelo parece desconocer que hay individuos que no pueden confrontar la dinámica del mercado., ya que prima una concepción utilitarista y materialista del bienestar, todo lo cual trae como consecuencia una concepción monetaria de la pobreza, donde la persona es cliente de servicios que necesita por alguna incapacidad o exposición a algún tipo de riesgo y no como sujeto de derechos.

El principal argumento que propone el Manejo Social del Riesgo es que algunas personas tienen mejores oportunidades para crecer económicamente y otras tienen una disminución de sus oportunidades frente a las situaciones de riesgo, desconociendo el contexto socioeconómico y el efecto de las políticas sobre las personas (Lampis, 2010). En efecto, dicho argumento desconoce las variables que generan ese contexto.

Llegado este punto, conviene citar planteos de De Martino (2007) en relación a la noción de riesgo, en la cual la autora plantea que el concepto de riesgo se asocia con una probabilidad de

que suceda algo negativo, lo cual genera que cierto grupo de personas cambien sus hábitos comportamentales. Complementariamente, vale la pena reflexionar sobre planteos de Mitjavila y Vecinday (2011), quienes asocian a la noción de riesgo con un particular estilo de vida al cual las estrategias de intervención sociopolítica apuntan, habilitando una serie de comportamientos que “prevengan” conductas indeseables. Así, los embarazos sin control o la inadaptación y ausencia escolar, entre otros, amplifican el riesgo a caer en una situación de desgracia. El individuo es responsabilizado de la gestión de su propio riesgo, enfrentando problemas constantes y apelando a los expertos para la resolución de sus problemas.

Rose (2007) plantea que en la época contemporánea las personas que se encuentran en los márgenes son, de alguna forma, segmentarizadas según sus problemas, comenzando a existir diferentes políticas sociales para trabajar sobre los mismos: especialistas que son expertos en un problema particular (violencia doméstica, inadaptación escolar, desempleo, rehabilitación de drogas, etc.), siendo colocados simbólicamente en un lugar donde están aquellos quienes son incapaces de administrar sus propios riesgos o ejercer una autonomía responsable. Esto también repercute en las relaciones entre los expertos y los individuos, en las cuales los primeros deben instruir a los segundos sobre el riesgo de sus prácticas hacia sí mismos y hacia otros y la responsabilidad de sus acciones. Todo esto reconfigura los dispositivos de atención estatales, ya que se multiplican la cantidad de servicios a los cuales la población puede acceder debido a la segmentación de los problemas individuales. Asimismo, como ya se señaló, surgen un sinnúmero de organizaciones que trabajan sobre diferentes problemáticas que previamente eran responsabilidad única del Estado, con contratos de gestión que especifican resultados a obtener, con énfasis en diferentes metas y objetivos mensurables para el trabajo que los profesionales realizan con la población plausible de las políticas públicas.

Otra de las características de las políticas sociales contemporáneas es la de la individuación o individualización social. Es un concepto planteado por Merklen (2011), consistente en un cierto tipo de política que se da en la última década del siglo XX y se consolida en las primeras del siglo XXI y que apunta a la producción del individuo en sí, tratando de que el individuo se vuelva responsable y activo de sí mismo y de sus actos. Está relacionado con una forma de producir subjetividad diferente y viene a complementar la de noción de riesgo previamente planteada.

La individuación se da actualmente en todas las instituciones, en la medida que los individuos son conceptualizados como responsables de sus actos y de los efectos de sus actos en la vida social. Al mismo tiempo, para los sujetos, es necesario poder encontrar una forma de mejorar sus cualidades y protegerse de los diferentes obstáculos que pueden surgir en el desarrollo de su vida

y en todos los aspectos de la misma. Un ejemplo típico de lo que es la individuación reside en los desempleados: estos individuos pueden desear trabajar, aunque si el contexto laboral marca una cierta tasa de desempleo, puede suceder que no encuentren trabajo. Por ello, diferentes dispositivos exigirán que el individuo trabaje sobre sí mismo para poder “activarse” frente a dicha situación.

Este proceso de individuación se extiende en diferentes aspectos de la vida de los sujetos: tanto en la organización del trabajo como en el despliegue del Estado. En los aspectos que refieren a esta tesis, interesa poder reflexionar acerca de cómo se vincula esta noción de individuación con la noción de riesgo y protección social. Hasta fines del siglo XX, los individuos se encontraban inscritos en diferentes categorías sociales que generaban ciertos soportes para poder manejarse como individuos. Existían soportes que habilitaban la participación en el intercambio social, pensándose el bienestar del individuo a partir de su integración en colectivos y regulaciones sociales de tipo universalistas. Sin embargo, a partir de los últimos años del siglo XX, se comienza a reflexionar sobre el individuo como opuesto a lo social, donde la libertad responde al individuo y la regla responde a la sociedad. Las instituciones abandonan su objetivo de integrar a las personas a la vida social por el objetivo de intervenir sobre el otro con el objetivo de reforzar los valores de la autonomía, la responsabilidad, la activación y el seguro de sí mismo ante el riesgo, abandonando la concepción del individuo de la modernidad y la idea del trabajo sobre las dinámicas sociales.

Las políticas de individuación apuntan al individuo como objeto de producción y el principal blanco son las personas que “necesitan” intervenciones sociales. Se interviene entonces en diferentes categorías de individuos “con problemas” para rehabilitarles, apuntando a cada uno en su situación y en su historia personal. Las categorías de individuos serán desempleados, jóvenes con problemas laborales o de estudios, delincuentes adolescentes, etc. Al mismo tiempo, otro de los cambios refiere a que no se parte de una concepción desde la salud, sino que la principal concepción privilegiada es la “educación”, ya que se considera que esos individuos necesitan una educación, ya que carecen de las herramientas como para hacer frente a sus dificultades. Sobre todo, las personas que serán asistidas son quienes son plausibles de estas políticas de individuación, ya que se considera que ellos necesitan volver “al cauce”.

En función de lo expuesto, no se trabajará sobre el desempleo, sino sobre los desempleados, conformando diferentes procesos que conformen una percepción de los problemas sociales como individuales. Y la principal forma de trabajar tales problemas es el acompañamiento personalizado,

los cuales apuntan a la “autonomía” de los individuos, tratando de movilizar a cada uno de ellos para que puedan salir de sus dificultades con nuevas estrategias.

En palabras de Baraibar (2000):

El individuo es llamado a ser el señor de su destino cuando todo está fuera de su control. Su responsabilización es su alienación: esta no resulta de la explotación del trabajo asalariado sino de la ausencia de ella. Quienes promueven el desmantelamiento del Estado de Providencia claman a los ciudadanos la autonomía, la independencia y la responsabilización personal por la posición que se ocupa en el sistema de desigualdad, pero lo hacen desestructurando la seguridad y la estabilidad mínima que crea las condiciones que hacen posible el ejercicio efectivo de la responsabilidad (p. 13).

Leopold y Gonzalez Laurino (2014) señalan al fenómeno de la individuación como un proceso que decanta de los distintos dispositivos institucionales que buscan consolidar en los sujetos conductas que puedan anticiparse a lo no deseable, aunque las operaciones que los agentes realizan sobre tales sujetos se basan en distintas estereotipias que, en última instancia, apuntalan perfiles de predisposición a conductas disruptivas. Tal fenómeno encierra una mirada técnica que activa toda una red de agentes y dispositivos que responden constantemente al desorden de esos sujetos, responsabilizándolos de sus conductas y dejando de lado las vulnerabilidades socialmente inscriptas, dejando de lado diferentes conflictos que son propios de la sociedad contemporánea.

Por último, vale la pena poder pensar que esta activación individual requerida para poder conseguir ayudas públicas y poder reinsertarse, genera un cambio de 180° en la noción de deuda social, ya que la sociedad no será quien está en deuda con los más desfavorecidos sino que esas personas contraen una deuda con la sociedad y deben activarse para poder devolverle algo a la misma (Astier, 2007). Esto produce que las personas que van a ser ayudadas son aquellas que tienen que “cambiar” sus hábitos, estableciendo una relación de supervisión entre los agentes gubernamentales y los individuos.

Estos conceptos remiten a la noción de biopolítica planteada por Foucault (2000, 2006). Para este autor, la biopolítica es un poder que se ejerce sobre la vida como especie y sobre la producción de los sujetos:

A diferencia de la disciplina, que se dirige al cuerpo, esta nueva técnica de poder no disciplinario se aplica a la vida de los hombres e, incluso, se destina, por así decirlo, no al hombre/cuerpo, sino al hombre vivo, al hombre ser viviente; en el límite, si lo prefieren, al hombre/especie (...) en la cual el poder decide sobre cuál es la mejor forma de vivir (Foucault, 2000: 220-224).

El objetivo de la biopolítica es claro: la posibilidad de multiplicar y aumentar la vida de la población, tanto a nivel individual (anatomopolítica) como a nivel de especie humana (biopolítica), interviniendo en las condiciones de existencia de una mano de obra calificada para poder mantener los mecanismos de producción a través de la modulación de las conductas de los sujetos. En este contexto es necesario retomar el concepto de gubernamentalidad (Foucault, 2006), entendida como el conjunto de instituciones y análisis que tienen como objeto la regulación de la población, como forma de saber la economía política y como instrumentos los dispositivos de seguridad, lo que apunta a proponer condiciones de ejercicio de la libertad de los sujetos como “campo de lo posible”, regulando todo aquello que pueda llegar a amenazar la seguridad de los mismos.

Complementariamente, Álvarez (2008) entiende a las políticas sociales como tecnologías de gobierno que buscan regular las conductas, la reproducción de la vida y el disciplinamiento de las personas que no quieren integrarse a esa modelización hegemónica. Tal autora introducirá el concepto de focopolítica entendiéndolo como una tecnología de poder que se aplica a poblaciones pobres, promoviendo niveles de desarrollo humano caracterizados por ser, de alguna forma, lo mínimo tolerable. Así, esta estrategia de gobierno “focaliza” en el grupo poblacional que ha quedado fuera del circuito de acceso a ciertos bienes y servicios. “La focopolítica es el arte de gobernar a los más pobres de entre los pobres y a los países pobres” (Álvarez, 2008: 3). En el mismo sentido, Duschatzky y Redondo (2003) plantean que “las políticas focalizadas vienen a compensar la falla de un sistema que se muestra incapaz de articular a los diferentes grupos poblacionales desde sus mecanismos globales de regulación” (Duschatzky, S y Redondo, P, 2000: 23)

La focalización de las poblaciones requiere de datos: clasificar y cuantificar para identificar a estas poblaciones necesita, entonces, de un saber experto sobre las mismas.

3.4.1. La intervención psico-social

Se ha planteado previamente como conceptos claves el manejo social de riesgo, la individualización y las focopolíticas. Es momento de poder plantear de qué forma se vehiculizan

tales conceptos en las intervenciones contemporáneas de los psicólogos que trabajan en políticas públicas sociales.

Parece necesario detenerse en la noción tradicional de intervención psicosocial como tecnología contemporánea de gobierno. Según Martínez (2014), el término intervención psicosocial es utilizado comúnmente en el léxico de las políticas sociales y de las disciplinas de las ciencias sociales, refiriendo a la popularización de las prácticas psicológicas en diferentes ámbitos de la vida social (Martínez, 2014: 2). Aunque es ambiguo, puede entenderse por diversos autores como la aplicación práctica de conceptos teóricos y metodológicos. A partir de esto, el autor plantea una forma novedosa de comprender el término intervención, problematizándolo, desnaturalizando el uso que a diario se le da, intentando hacer visible tanto la dimensión instituida como instituyente del concepto metafórico de intervención (Martínez, 2014: 9). Para este autor, la noción de intervención social tiene refiere a un campo de prácticas profesionales conformadas por procedimientos y aplicación de conocimientos y protocolos, que distinguen a un interventor que es quien controla el proceso de intervención sobre un problema o anormalidad que distinguen también aquellos o quien debe ser intervenido, todo lo cual es legitimado por un saber experto por parte del interventor. Según este criterio, la intervención psicosocial pone en un lugar activo al interventor y en un lugar pasivo a quien es intervenido. Tiene su origen en los discursos médicos, con la necesidad del disciplinamiento y regulación de los cuerpos y las conductas de los individuos, planteando definiciones sobre lo que es un problema y cómo incidir de forma práctica sobre ellos, contribuyendo a los procesos de gubernamentalidad (Martínez, 2014: 16). Las intervenciones, entendidas de tal forma, se configuran según mecanismos de observación, registro, análisis, comparación y clasificación, posicionando al interventor, a través de su saber, en la legitimación para poder intervenir sobre los otros.

Cabe destacar que existen un número importante de políticas sociales contemporáneas que focalizan sus intervenciones sobre un determinado segmento de la población, configurando trayectorias paralelas con los dispositivos de atención universales. Tales políticas apelan en gran medida a la tecnificación (el uso de la tecnología para poder asegurar la neutralidad de la intervención sobre el intervenido) y a la exigencia de condicionamientos para que la población destinataria reciba las prestaciones (Pérez, Vecinday, 2016).

Para dichas intervenciones, se apela a un dispositivo metodológico llamado acompañamiento psico-social, por el cual los profesionales buscan trabajar sobre los sujetos desviados, de forma individualizada y procurando la activación de potencialidades, a través de una lógica donde los recursos materiales escasean y apelando a la intervención a través de la palabra (Pérez,

Vecinday, 2016). Por otro lado, se construye un dispositivo en el cual se utiliza frecuentemente una base de datos alimentada por los profesionales, con el objetivo de organizar la información de las intervenciones realizadas y generar criterios de quienes son los sujetos plausibles de tales políticas sociales. En resumen:

(...) la inmensa relevancia de la constitución de nuevos campos documentales sobre los individuos y las familias que son objeto de intervenciones sociopolíticas en el área de combate a la pobreza. Estos se materializan a partir de sistemas de información altamente estandarizados que individualizan, no solo porque hacen de cada individuo un caso, sino también, y principalmente, porque transportan, a través del análisis a nivel poblacional de esas mismas informaciones, un tipo de narrativa que exalta el papel de los atributos y de la responsabilidad individual y familiar en la construcción de los itinerarios sociales de los pobres a través de datos que desacoplan los déficits de integración social de sus raíces estructurales (Mitjavila en Vecinday, 2014:15).

En tal sentido, Nuñez (2007), apoyándose en planteos de Tizio (2002), plantea que tales profesionales utilizan protocolos que tutorizan tales intervenciones, de tal forma que las mismas siguen determinadas ordenaciones que regulan la relación entre agente e intervenido, mediante la cual los agentes promueven o prohíben determinado orden que busca un estilo de vida saludable o materializando el concepto de vulnerabilidad social. Así, las intervenciones son evaluadas a través de los formularios electrónicos que siguen las lógicas de los protocolos, estandarizando las intervenciones y destinando una gran parte del tiempo a tareas burocráticas. Esto conlleva a nuevas competencias que se mixturán con los saberes disciplinares, generando obstáculos a la hora de reflexionar sobre las problemáticas desde un sentido epistemológico. En todo este planteo subyace la perspectiva de la gestión de riesgos que justifica las intervenciones psico-sociales.

Tizio (2002) señala que los aparatos conceptuales son cada vez más vacíos, proponiendo un lugar de usuario de política social, el cual se ubica en una división taxonómica y se identifica con diferentes rasgos propios de los mandatos de los programas, dejando de lado la propia dimensión subjetiva del sujeto que consulta. Por otro lado, la posición que promueven estas intervenciones psico-sociales se caracteriza por situar a los profesionales en el lugar de representantes del Estado, reduciendo la relación entre representantes del servicio y usuarios. Así, los caminos para la satisfacción de las necesidades, si es posible, quedan situados en mecanismos institucionales que muchas veces fallan.

Ahora bien, cómo se materializa la vulnerabilidad social a través del uso de los protocolos? Tirado y Castillo Sepúlveda (2011) propone reflexionar sobre cómo el uso de los protocolos (basados en

diversas escalas y cuya implementación promueve acciones) materializa diversos objetos. A partir de los estudios de materialización del cáncer, por ejemplo, puede reflexionarse de qué forma la vulnerabilidad social se materializa a través del uso de protocolos, constituyendo nuevas objetividades sobre tal concepto. Tirado plantea que los juicios de los técnicos que se dedican a la atención del cáncer se basan fuertemente en datos epidemiológicos y estadísticos de poblaciones específicas, así como también se establecen convenciones que subyacen a las prácticas, para dar soporte a la actividad de los profesionales. Los diagnósticos y cómo trabajar de forma “clínica” son modificados por estas nuevas herramientas. En tal sentido, el significado que adopta el cáncer está íntimamente ligado con el entramado de mediciones y valoraciones de diferente tipo (desde lo psicológico a lo social) que conforman los protocolos, asignando tanto cualidades como operaciones a quien es plausible de recibirlo, performando de una determinada forma lo que el protocolo sugiere. Se conforma así un cuerpo coherente sólido que le da forma a la enfermedad. Si se toman algunos de los conceptos previamente planteados, no con el sentido de traspolar sino con el fin de problematizar, se puede intentar generar una reflexión sobre la temática de la vulnerabilidad y la atención que psicólogos y diversos profesionales hacen del tema.

Por último y previo a referirnos en el próximo apartado a los sujetos de las políticas, vale la pena destacar los planteos que Ardoino realiza en relación al término genérico de acompañamiento. Tal concepto refiere a las diferentes acciones que los Operadores realizan para poder formular relaciones interpersonales de confianza con la población plausible de la política. El vínculo adquiere un lugar preponderante en las intervenciones, ya que el trabajo sobre la subjetividad posibilita la intervención. En tal sentido, el acompañamiento se conforma por la facilitación de canales de interacción, a través de la posibilidad de apertura de diferentes espacios y dispositivos que incentiven tal vínculo, transmitiendo conocimiento y técnicas para que las personas destinatarias de la política puedan desarrollar diferentes actividades. En primera y última instancia, el acompañamiento es la política en acción.

3.4.2. Los sujetos plausibles de las políticas sociales

Previamente se ha planteado el concepto de cuestión social, refiriéndose a los diversos problemas que se generan en la clase obrera a partir de su participación en la sociedad capitalista. Dichos problemas surgen entonces a partir de los procesos industriales y la pauperización de un sector importante de la población, proceso por el cual se generan crisis en diferentes instituciones sociales tradicionales, instalando una cierta amenaza al orden burgués y su interés por mantener un cierto orden socio-económico (Netto, 2003). Mientras la clase obrera denuncia los procesos de deshumanización del capitalismo, la burguesía conforma “soluciones estratégicas” para poder

sostener sus intereses y la llamada “paz social”. La burguesía conforma “soluciones estratégicas” para poder sostener sus intereses y la llamada “paz social” (Grassi, 2006; Iannamato, 1997). Estas conceptualizaciones refieren a una visión marxista del problema del capitalismo, en la cual la acumulación de capital por parte de un sector genera el empobrecimiento de una parte importante de la población.

Por otra parte, Castel (1997), mientras tanto, plantea la Cuestión social como un abordaje sobre la necesidad de mantener la cohesión de una sociedad determinada frente a la participación de ciertos grupos que pueden observarse como amenazantes. Para dialogar con esta perspectiva, es necesario asumir que el concepto de “Cuestión social” refiere a las condiciones por las cuales se presentan diferentes problemas relacionados con la clase trabajadora y sus condiciones de reproducción y cómo el Estado atiende dichos problemas. Vale la pena destacar que la consideración de la Cuestión social constituye una cierta base fundacional de la acción profesional, a partir de la necesidad de abordar teóricamente el tema.

Desde los últimos tres siglos la cuestión social, si bien transforma su forma, se mantiene en determinado segmento de la población que es asistida por un sinnúmero de figuras que trabajan sobre las diversas problemáticas que tal segmento acarrea. Las familias son consideradas campos privilegiados de producción de subjetividad, perpetuando tanto diferentes roles para sus integrantes como reproduciendo relaciones de poder en el espacio íntimo que se proyectan hacia la sociedad misma.

La familia puede concebirse como una construcción social, referida a un proceso de institucionalización que busca naturalizar diferentes estructuras y posicionamientos de los sujetos en la sociedad. En tal sentido, la familia surge respondiendo a un interés público que busca modelar el espacio de lo privado, a través de diferentes políticas y leyes. La naturalización de tal grupo es producto de un modelo que responde a intereses públicos, como la estabilidad de tales grupos o la permanencia de los mismos. Así, las políticas sociales se diseñan para intervenir con esos grupos, sobre una categoría universal de familia, buscando perpetuar tal modelo dominante. Un modelo que privilegia una idealización, un cierto deber ser de los sujetos, configurando un campo de lo posible (Bourdieu, 1997).

De Martino (2013) plantea que para poder comprender la orientación actual de las políticas neoliberales que están dirigidas a las familias se vuelve necesario revisar los planteos elaborados por los y las autoras del *asset vulnerability framework* en sus estudios sobre vulnerabilidad y pobreza. Kaztman, Beccaria, Filgueira, Golbert y Kessler (1999) sostienen que es necesario colocar a los beneficiarios de las políticas sociales en un lugar más activo por medio de la

identificación de sus recursos personales y sociales, con el fin de facilitar que puedan alcanzar por sí mismas mayores grados de bienestar. Para ello, se vuelve necesario identificar los riesgos a los que esta población se expone y las formas en que éste es administrado por estos grupos familiares en particular. En esta misma línea, se deben conocer también los “pasivos” presentes en estos hogares, con el objetivo de poder reconocer las debilidades y los obstáculos que no permiten a estos grupos familiares y a estos individuos rentar sus capitales humanos, sociales y físicos.

En este marco general, Rose (1998) plantea que los cambios introducidos en la noción de familia a partir de principios del siglo XX son un ejemplo de cómo actúan la gubernamentalidad y la biopolítica: la familia se vuelve un mecanismo social y agente que, como mecanismo, produce y regula las capacidades de los ciudadanos y, como agente, busca cumplir con ciertas obligaciones sociales orientadas a asegurar la reproducción y crianza de los niños. Tales deseos son moldeados por diferentes redes de poder y control construidas y organizadas por técnicos profesionales de la subjetividad y de la intersubjetividad. Las producciones teóricas formuladas desde las ciencias psi en la última centuria buscan comprender los problemas desde una perspectiva psicologicista en la que las relaciones entre los diferentes miembros de la familia son las que determinan ciertas conductas disruptivas. Los individuos “normales” o “adaptados” son producto de un desarrollo adecuado de pautas familiares entre los diversos integrantes del núcleo familiar. Mientras tanto, en cambio, los individuos problemáticos son producto de relaciones conflictivas entre los diferentes integrantes del núcleo familiar. El enfoque expuesto sirve como fundamento para las nuevas racionalidades de las políticas públicas, así como para la inserción y las prácticas de los psicólogos en tales políticas.

3.4.3. Los sujetos confesionales

Parece apropiado incluir aquí este concepto desarrollado por Foucault (2014) en relación a los modos en los que tiene el sujeto de decir la verdad sobre sí mismo. Foucault plantea que en el campo de la psiquiatría, durante el siglo XIX, se utilizaron diferentes técnicas por las cuales los pacientes confesaban síntomas de su patología, con el objetivo de plantear que la confesión de la locura tiene en sí un componente terapéutico. En el marco de la psiquiatría criminal decimonónica, surge a partir de la no comprensión de ciertos crímenes, una “responsabilidad desculpabilizada”, que en el contexto científico de la época, con el surgimiento del psicoanálisis, genera condiciones para que se pueda hablar de subjetividad penal. Asociado a esto, surge la noción de riesgo, la cual refiere a la necesidad de disminuir el riesgo de la criminalidad, representado por el propio

individuo a través de restricciones y medidas terapéuticas. En tanto las personas tienen altas chances de realizar un crimen, hay que protegerse de lo que puedan hacer por el mero hecho de estar vivos. Foucault trabajará entonces sobre las relaciones entre veridicción y jurisdicción, incluyendo cómo las mismas generan las condiciones para que aparezca, además del sujeto criminal, sobre todo, el sujeto confesional.

La definición que utilizará Foucault en relación a la confesión es la siguiente: “[...] declaración escrita u oral mediante la cual uno reconoce haber dicho o hecho algo [...]” (Foucault 2014:24). Ese acto de declaración tiene consecuencias para la persona que confiesa y para aquel que escucha. El riesgo del decir veraz es que genera prácticas alrededor del acto de confesar. Esta confesión, en ciertas instituciones y con ciertas regulaciones, genera un ejercicio de poder sobre quien realiza la confesión. A partir de lo expuesto, Foucault plantea que el hombre occidental se ha convertido en un animal de confesión (HS1, 80), confesión que es un ritual que se da en una relación de poder y que la persona que escucha la confesión impone un juzgamiento, un castigo, una consolación, que genera consecuencias y modificaciones para quien realiza el acto de confesión.

Si bien estas relaciones se dan inicialmente en el derecho penal, a partir de la necesidad a fines del siglo XIX de una defensa social, se generó una hermenéutica del sujeto que consiste en un método de desciframiento parecido al análisis de los textos (gracias al psicoanálisis) y que habilita a entender los comportamientos de un sujeto en un conjunto significativo. Esto habilitó la desculpabilización de la responsabilidad civil, ya que se convirtió en un modelo mediante el cual cualquier persona por su condición de ser vivo puede representar un riesgo, al cual se le aplicarán diferentes técnicas, no para anular su riesgo, lo que es imposible, sino para regularlo. En otras palabras, “no se trata de asegurar a los individuos una cobertura social de los riesgos, sino de otorgar a cada uno una suerte de espacio económico dentro del cual puedan asumir y afrontar dichos riesgos” (Foucault, 2007, 178).

Como se ha señalado previamente, en la gubernamentalidad de tipo neoliberal se pretende que los sujetos sean empresarios de sí mismos. ¿Qué quiere decir que los sujetos sean empresarios de sí mismos? Para López Álvarez (2010), esta noción de sujeto implica que los hombres son su propia fuente de capital, gestionando los diferentes aspectos de su vida de forma empresarial. Esto desencadena efectos diversos, por un lado, cada uno de los individuos se deben hacer responsables de su propio bienestar, siendo vistas las aptitudes de los mismos como capital humano, debiendo intervenir el Estado para fomentar el incremento de esas aptitudes a través de

diferentes políticas. Asimismo, las políticas sociales buscarán generar condiciones por las cuales los individuos puedan acrecentar y rentabilizar su capital humano.

3.5. Para pensar el trabajo profesional

Los análisis tradicionales de las profesiones refieren a que las prácticas profesionales son indisolubles de la sociedad en la que se encuentran, vislumbrándose procesos de estructuración y desestructuración relacionados con los procesos culturales y jurídicos, como resultado de una relación dinámica entre las instituciones, las organizaciones que forman tales profesionales y las experiencias personales de los mismos (Abbott, 1988).

El concepto profesión puede ser definido como un conjunto articulado de elementos, como una vocación, conocimiento teórico, dominio de la praxis, aptitudes y actitudes, ética profesional, aprendizaje de experiencia y criterios restringidos de acceso. Asimismo, la profesionalización implica una identidad profesional, competencias, requisitos de acceso, formación asociada y procesos de evaluación del desempeño profesional (Mañas, Tejada y Coiduras, 2014).

En líneas generales, la literatura que hace referencia a la profesión se basa en un intento de perfilar ciertas actividades laborales que se consideran privilegiadas para el interés público y que requieren una cierta formación en el campo académico. A partir de los años 80 del siglo XX, el concepto de profesión es reformulado, en el marco de las transformaciones políticas, sociales y culturales ya largamente señaladas en esta tesis. Dubet (1994) señalará entonces acerca de la estrecha relación entre las acciones profesionales y las profesiones, planteando que ambos conceptos no están separados, inscribiéndose la acción profesional en una lógica intersubjetiva. Estas afirmaciones orientan a la construcción de prácticas profesionales insertas en un contexto dado, en la cual los profesionales no se identifican únicamente con la visión objetiva de su profesión, sino que integran otros elementos relacionados con el contexto en el cual están insertos. Complementariamente, la identidad del profesional es múltiple, en construcción permanente e irreductible a una de las dimensiones que forman parte de la identidad (Dubet, 1994).

En las intervenciones profesionales, entonces, se ponen en juego formas concretas de atención, las que plasman contenidos técnico-instrumentales, teórico-filosóficos, ideo-políticos y éticos (De Martino, 2013). De Martino remite así a conceptos planteados por Miotto (2006) en relación a los estilos: la acción profesional puede ser entendida como un proyecto profesional individual o colectivo, en el cual cada profesional procesa, en ciertas condiciones, su particular objetivo y metodología de abordaje de los problemas en los cuales se interviene.

Clot (2008), señala que en la transición finisecular los trabajadores se someten a un escenario donde desarrollan prácticas que imponen diferentes procedimientos, no teniendo injerencia en su creación, lo cual empobrece las capacidades de los sujetos para poder desarrollar sus prácticas. Convergentemente, Pujol (2013) plantea que las nuevas formas de organización del trabajo se caracterizan por estar en constante transformación, incidiendo en el deterioro de las condiciones de trabajo a través de una intensificación del ritmo de trabajo, la falta de reconocimiento a los trabajadores y la pérdida de garantías de derecho. La autora argentina señala que el Estado ha cambiado su rol protagónico como regulador de las relaciones laborales, para pasar a configurar un nuevo escenario donde los derechos de los trabajadores tienden a desaparecer, afectando sustantivamente su calidad de vida. En tal sentido, los trabajadores se enfrentan a un conjunto de contradicciones individuales y colectivas, las cuales impactan de forma variada en la salud.

Sznelwar, Nusshold, Uchida y Lancman (2013) plantean poder pensar el trabajo desde el enfoque de la ergonomía y la psicodinámica del trabajo. La ergonomía, desde la escuela francesa, conceptualiza el trabajo desde la distancia que se encuentra entre lo que se solicita hacer, o la organización formal del trabajo, y lo que pasa de forma real, utilizando respectivamente los términos de trabajo prescripto y trabajo real. En tal sentido, la ergonomía plantea que es necesario pensar el trabajo desde las posibilidades de las personas de poder realizarlo, adaptando el mismo a sus necesidades. La psicodinámica del trabajo intenta reflexionar sobre la distancia entre ambas formas, buscando analizar el sufrimiento que puede surgir a raíz de tal distancia, pudiendo pensar sobre las posibilidades de enfrentar las contradicciones de la organización del trabajo. El trabajador es el principal insumo para transformar el trabajo, ya que puede realizar un trabajo de interpretación sobre las prescripciones y poder realizar una suerte de trampa como forma de transgresión de lo formal.

La psicodinámica del trabajo, entonces, busca construir un enfoque en el cual poder atender a las estrategias individuales y colectivas que tienen los trabajadores para desanudar el sufrimiento que les produce su actividad. No responsabiliza al sujeto por las fallas del trabajo, sino que busca integrar diferentes dimensiones del proceso de trabajo para poder comprender lo que sucede. Asimismo, está interesada en poder estudiar el fenómeno de la apropiación de la persona del trabajo, en el sentido de poder comprender los significados que el sujeto le atribuye a su trabajo y de poder estudiar las formas en las que los trabajadores organizan su trabajo de una forma más saludable. Tres conceptos son fundamentales para poder realizar un análisis del trabajo: las condiciones de trabajo, la actividad de trabajo y los efectos del trabajo, sin reducir la actividad de trabajo ni a sus condiciones internas (aptitudes del trabajador) ni a sus condiciones externas (la tarea prescripta) (Sznelwar, Nusshold, Uchida y Lancman, 2013).

A efectos de esta tesis, se entiende importante detenerse en planteos como los expuestos respecto al análisis del trabajo desde la propia experiencia de los trabajadores. La actividad laboral es la apropiación de los sujetos de cada trabajo (la transformación que hace cada trabajador del saber hacer), produciendo nuevas formas de desarrollo. Si bien también toma en cuenta como dimensión de análisis lo planificado para desarrollar tal tarea, considera como principal factor de análisis las decisiones cotidianas que toman los sujetos. Engeström introduce el concepto de género profesional, que es una transformación en la organización del trabajo que el grupo profesional le impone al trabajador para cumplir con los encargos de lo prescripto, transformación que incluso en ocasiones llega a ir en contra de lo establecido oficialmente. Incluye tanto un ejercicio constante de interpelación de la tarea como la posibilidad de poder introducir nuevas variantes valoradas por el colectivo profesional, a lo cual el autor le llama “estilo”, el cual incluiría un ajuste de los esquemas personales a la acción: los sujetos pueden encontrar formas creativas para enfrentar las tareas dispuestas (citado en Sznelwar, Nussold, Uchida y Lancman, 2013, p. 75).

Pujol (2013) señala, al respecto, que la construcción de la identidad del trabajador se produce en contacto con otros, a través del reconocimiento que se produce en los colectivos de trabajo, quienes legitiman tal construcción, a través de la discusión de las interpretaciones dadas a las tareas prescriptas.

En el marco de las redefiniciones expuestas en este apartado, ha surgido un modelo de intervención social, así como una figura de OS ejercida por una gama de profesionales de diferentes formaciones. Es necesario analizar entonces el vínculo entre los sujetos y el trabajo en este contexto, conociendo qué motiva a las personas en la definición de su identidad laboral y en la valoración de su identidad profesional (Soraire, 2013).

3.5.1 Operador Social

La referencia más clara que se encuentra en lo referido al concepto de Operador Social es la formación de Operadores Sociales brindada en Argentina a partir del año 1958 en el Instituto Argentino de Estudios Sociales, dirigido por Enrique Pichon-Riviere. En este Instituto (de carácter no universitario) comienzan a darse las primeras experiencias de grupos operativos, para posteriormente convertirse en la primera Escuela Argentina de Psicología Social, con el grupo operativo como instrumento de trabajo privilegiado. El perfil del egresado era nominado como “Operador Social”, estando las tareas adscriptas a ese perfil en consonancia con la promoción de terapeutas que trabajaran en desarrollo social y acción comunitaria en el campo de la salud. Posteriormente, la técnica de grupos operativos es difundida en la Universidad de Buenos Aires y

en Escuelas de Psicología Social del país, donde promueven la formación de Operador Psico-Social.

Como se ha planteado previamente, la categoría de OS expuesta en esta tesis refiere a un puesto de trabajo donde diferentes profesionales de las ciencias sociales, egresados de diversos centros universitarios, se incorporan a trabajar en las políticas públicas. En tal sentido, existen pocos puntos de encuentro entre la noción de Operador Social propuesta por la Escuela de Pichon-Riviere y los cargos que se pueden observar en los TDR de los llamados laborales referidos en Uruguay. A lo sumo, puede señalarse al trabajo sobre lo grupal como una vaga referencia común entre ambos perfiles.

Para avanzar en la conceptualización planteada, cierto análisis sobre el término OS puede iniciarse refiriendo a los diversos significados y al significante “Operador” y similares. El verbo “Operar” refiere, según el diccionario de la Real Academia Española, en una de sus denominaciones, a “ejecutar sobre el cuerpo animal vivo, con ayuda de instrumentos adecuados, diversos actos curativos, como extirpar, amputar, implantar, corregir, coser, etc., órganos, miembros o tejidos”. En otra de sus entradas, “producir el efecto para el cual se destina” y, en una última destacada, a “Obrar, trabajar, ejecutar diversos menesteres u ocupaciones”. Puede reflexionarse entonces que quien opera ejecuta diferentes acciones sobre un cuerpo vivo, con el fin de modificarlo o corregirlo. Tal representación se asocia con quien realiza cirugías, quien cura a partir de la operación sobre la parte afectada de los cuerpos. En tal sentido, parece ser que quien opera, corrige.

En tanto el significante “Operador” tiene origen en el vocablo latino operator: “el que hace”, teniendo varios usos y significados, destacan los referidos a la persona que opera y los profesionales que manejan aparatos técnicos. En matemáticas, un operador es un símbolo que indica una operación matemática, siendo en algunos casos un símbolo que indica que debe ser llevada a cabo una operación especificada, sobre un cierto número de operandos. En tal sentido, el operador opera sobre operandos, es decir, sobre un argumento (entendido en lenguaje matemático, cuyo ejemplo podría ser un número o una función), el operador realiza una operación específica.

Barba Martínez (1986) señala que, en el área del Derecho, los operadores jurídicos son aquellos quienes actúan en cualquier área del Derecho, señalando que en el orden jurídico los operadores son regulados por el uso de la fuerza que pueden disponer. En tal sentido, este autor plantea que los Operadores Jurídicos son intérpretes y especialistas autorizados en Derecho, dominando las diferentes técnicas y el arte de las mismas para satisfacer las necesidades en solución de casos

concretos. Sin embargo, también plantea que dentro de los operadores jurídicos se pueden encontrar distintos tipos: los legisladores -que son quienes ocupan el rango más superior y crean normas- los Jueces, que ocupan un rango intermedio y son destinatarios de las normas pero a su vez creadores de las mismas y, por último, los Operadores Jurídicos estrictamente, que son quienes aplican las normas.

En el año 2011, en Uruguay aparece la figura de Operador Penitenciario, como cargo de naturaleza civil, creado bajo la órbita del Instituto Nacional de Rehabilitación (INR) para el trabajo con personas privadas de libertad. El perfil del cargo descrito es el siguiente, conjugando tareas de seguridad y educación:

Se relaciona y opera con personas privadas de libertad, integrado a la vida cotidiana y en el marco de un proyecto educativo-social, que involucra el contexto institucional, familiar, laboral y social, cumpliendo la función específica de acompañamiento y control, colaboración y organización, sin perder la función educativa-social, que el trabajo con adultos debe sustentar, máxime tratándose de situación de privación de libertad (Guayta-Mautone, 2014, p.15).

Aporta introducir en esta etapa planteos de Zarifian (1996), quien para poder explicar su noción de trabajo dentro del modelo taylorista, utiliza ideas de Spinoza (1987). Spinoza separaba “operación” de “acción”, ya que él consideraba que el individuo operaba cuando está constreñido y actúa cuando es libre. ¿Qué quiere decir esto y cómo se une al universo del trabajo? Refiere a un posicionamiento ético, en el cual ambas situaciones (ser libre y ser constreñido) están “determinados a ser”, pero son diferentes los modos de la determinación. En el modelo taylorista el obrero, por un lado, actúa, ya que es su cuerpo el que está puesto en juego, su potencia de ser. Por otro lado, lo que principalmente lo determina, opera, ya que actúa bajo las prescripciones e instrucciones que le son impuestas desde el exterior. Es por lo tanto que el obrero es calificado como un operador. Y no es operador particularmente por estar manejado por determinaciones exteriores a sí mismo, sino que es debido a que el obrero no está en una situación en la cual pueda apropiarse de esas determinaciones que lo manejan. Es a través del lenguaje que la producción industrial es organizada, comandada y orientada, prefigurando las operaciones de producción material, tanto en lo más elemental como en el flujo, el secuenciamiento y el encadenamiento lógico de las operaciones hasta la salida del producto final.

Asimismo, tal autor plantea que el trabajo en el modelo de producción taylorista se caracteriza por cuatro elementos. En primer lugar, la invención del concepto de trabajo, como trabajo objetivado, separado del trabajador. En segundo lugar, la necesidad de generar una nueva categoría de

técnicos, aquellos que definen las escalas operatorias y conciben los medios técnicos correspondientes y la planificación de la realización de estas escalas. En tercer lugar, se destaca la necesidad de instruir a los obreros para poder ejecutar las tareas y reunir en un cuerpo las instrucciones acerca de la manera de actuar. Por último, en cuarto lugar, desarrollar un aparato de control de todas estas operaciones.

Gran parte del trabajo de los operadores funcionará a través de protocolos y guías, las cuales ofrecen instrucciones detalladas sobre los diagnósticos y las intervenciones que deberán realizar. También establecerá el tiempo de intervención con las familias. Tales protocolos son elaborados por grupos de expertos, quienes evalúan de qué forma existe un problema, para analizarlo, sintetizarlo y ofrecer recomendaciones para actuar sobre el mismo. Dichas pautas son producidas en un proceso de reajuste y reordenamiento, refiriendo a diversos intereses. Importa principalmente el control del proceso de producción por parte de los ingenieros y aquellos científicos encargados de señalar las circunstancias de las fases sucesivas del proceso de producción.

Los primeros que quedan expuestos a esta lógica son los trabajadores, ya que van a convertirse en instrumentos eficaces de dichas operaciones, que los ingenieros definirán previamente. Las acciones de los obreros son alteradas: la propia gestualidad de dichos obreros será transformada, de forma tal que el obrero debe adaptar su acción a las operaciones del trabajo. Por ello, cuando Zarifian se interroga acerca del modelo de la competencia y sus consecuencias sobre el trabajo y los oficios profesionales, manifiesta que a los operadores les compete manejar las herramientas, ser especialistas en una parte del proceso y no ser competentes sobre el proceso. El obrero ignora entonces los datos del contexto y la estrategia del diseño técnico, siendo sumiso, como una máquina, a los parámetros técnicos y sin poder atribuirles una significación.

La fuerza de producción taylorista produce que el obrero experimente una realidad virtual basada en una causalidad provocada, un lenguaje de operación. Es una expresión condensada de un devenir, a través del lenguaje. Así, el taylorismo opera en esa realidad virtual sobre la producción material, desencadenando efectos. En tanto los obreros carecen del acceso legítimo al lenguaje, no pueden apropiarse del conocimiento y mucho menos comunicarlo a su manera, quedando desconectadas las operaciones de su trabajo de lo que las determina. La fuerza de trabajo es física, opera y no actúa, mientras que el poder del trabajo se nutre de su propia reflexibilidad (Zarifian, 1999).

Lo expuesto permite afirmar que los significados asociados al significante “Operador” están relacionados con una figura que realiza un accionar sobre otro para corregirlo o modificarlo, a

partir de la tenencia de un cierto saber experto que lo distingue de ese otro. Tales operadores se guían a partir de protocolos específicos de acción diseñados por otra categoría de saber experto, que de alguna forma prescriben o regulan su accionar. De alguna forma, el modelo de producción taylorista sintetiza tales características.

4. Presentación de los datos, análisis y discusión

4.1. Introducción a la descripción y presentación de los documentos programa.

Se analizaron una serie de documentos que fueron producidos desde el inicio del programa hasta el momento en el cual se comenzaron a producir las entrevistas, con el fin de analizar los documentos que los futuros entrevistados manejaban.

Tales documentos fueron los siguientes:

- Resumen ejecutivo Cercanías (2014)
- Manual de Procedimientos (versión 2012 y versión 2015)
- Evaluación de DINEM (Dirección de Evaluación y Monitoreo)
- Informe Estrategia José Fernández (2012)
- Evaluación Departamento de Trabajo Social (2014)
- Términos de Referencia Operador (cuatro versiones):
- Llamado Equipos Técnicos Mides (2012)
- Llamado Equipos Técnicos INAU (2012)
- Llamado Coordinación (2014)
- Llamado Operador (2015)

Los documentos oficiales del Programa Cercanías pueden dividirse en documentos que presentan el programa; documentos que hacen a los llamados públicos de técnicos para integrar los equipos territoriales; documentos que hacen a los protocolos de actuación y documentos que refieren a la evaluación del programa.

Según dicha documentación, Cercanías es presentado como un programa integrado por varios ministerios e instituciones públicas que se proponen intervenir desde el Estado hacia diferentes familias que se encuentran en una situación de vulnerabilidad social. El sujeto de la intervención es la familia, que puede ser una familia que no ha sido intervenida por alguna institución o aquella sobre la que se han desplegado diferentes estrategias, las que se han agotado. Los objetivos generales y específicos plantean el fortalecimiento de las familias para que puedan cumplir con funciones de cuidado y el acceso a beneficios y derechos sociales, así como también el abordaje de aquellas situaciones de derechos vulnerados a través de un dispositivo técnico caracterizado por la proximidad.

En el marco de este programa, actúan Equipos Territoriales de Atención Familiar (ETAF), que trabajan con familias seleccionadas a partir de un índice de carencias críticas y un índice de vulnerabilidad socio-familiar. La intervención de estos equipos en conjunto con estas familias es acotada en el tiempo, considerándose como plazo de intervención entre 9 y 18 meses. La finalidad de los ETAF buscan trabajar sobre las condiciones de vida de las familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad extrema para poder mejorarlas.

El programa surge en el año 2012, contando a 2015 con 55 equipos a nivel nacional, de los cuales en su mayoría gestionados por Organizaciones de la Sociedad Civil y/o Cooperativas en convenio con el MIDES o INAU. No obstante, también existen equipos que son gestionados por el propio MIDES. Los organismos públicos se encargan del financiamiento de los equipos, el contralor económico y la supervisión técnica de los mismos. Estos equipos trabajarán con un máximo de 40 familias al mismo tiempo, las cuales pueden ingresar durante cualquier momento del año, comenzando con un diagnóstico de situación antes de pasar a producir un plan de trabajo para intentar modificar los aspectos de la dinámica familiar que vulnera su desarrollo.

El programa se propone trabajar en una política social integral, adecuada al perfil de las situaciones familiares caracterizadas por la vulneración de derechos. En relación a este aspecto integral, se plantea que el diseño del programa debe conjugar un equipo que sea próximo a la familia y que articule con una red interinstitucional que conecte los diferentes beneficios con los derechos sociales. Asimismo, las familias reciben un abordaje focalizado, pretendiendo generar un tránsito desde lo focal a lo universal. Se propone que la estrategia no sólo trabaje lo vincular sino que logre oficial el acceso a la inclusión social.

4.2 Acerca de la conformación de los equipos de trabajo

En relación a los equipos de trabajo, se plantea que cada equipo deberá incluir 4 profesionales, egresados de estudios terciarios y /o estudiantes avanzados de Psicología, Trabajo Social, Educación Social o de las ciencias sociales, de la educación o de la salud, siendo excluyente que dos de los profesionales sean de las dos primeras disciplinas. Cabe destacar que en ningún momento se plantea la discriminación de roles entre estos profesionales. A partir de la conformación del equipo, uno de sus integrantes deberá ser el coordinador del mismo, organizando el trabajo y siendo el referente del ETAF ante la Unidad de gestión.

4.3. Acerca de los protocolos

Los resultados y productos de la intervención de los equipos serán presentados e identificados a través de informes de intervención trimestral, en los cuales se enumeran los resultados y

productos a obtener con la intervención. Estos informes marcan 3 productos que la Unidad de Gestión exige: el Estudio de situación de la familia, un plan familiar de inclusión y un informe de egreso. En relación al estudio de situación, es un diagnóstico de la situación familiar que toma en cuenta la opinión de la familia y la red de instituciones que funcionan en la zona. Éste informe debe tener datos pormenorizados acerca de la composición y organización familiar, las condiciones de vida de la familia y la satisfacción de necesidades. En relación al plan familiar a ejecutar, debe ser un acuerdo con la familia y las instituciones que trabajan con la misma. Este plan contempla necesariamente 31 metas a lograr distribuidas en las siguientes categorías: crianza y cuidados familiares, identificación, salud, educación, alimentación, trabajo y vivienda. Por último, es necesario entregar un informe de egreso que de cuenta de los logros alcanzados durante el proceso de trabajo conjunto. Este informe de egreso tomará en cuenta las metas previamente fijadas, siendo derivado al equipo que continúe con el seguimiento de la situación familiar.

Para la gestión de la información, se utilizan herramientas informáticas como son los sistemas SMART y Q-Flow, que registran cómo están compuestos los núcleos familiares, la trayectoria a nivel de programas sociales de los distintos integrantes y el estado actual como sujetos plausibles del programa. También estos formularios electrónicos dan cuenta de diferentes hitos en relación a la intervención, el acceso a prestaciones y servicios, las características de la intervención y la ubicación temporo- espacial de la intervención.

Al mismo tiempo, se elabora un documento manual que agrupa la información en relación a los procedimientos propios del programa para la gestión del acceso a prestaciones y servicios a los que tienen derecho los integrantes de las familias con las que Cercanías trabaja. Este manual ordena diferentes prestaciones y “protocoliza” el acceso a las mismas.

Es necesario resaltar que la familias que sean postuladas o derivadas al programa son seleccionada a partir de índices que miden la vulnerabilidad y/o las carencias del núcleo familiar. El índice de Carencias Críticas se caracteriza por ser similar al de la implementación de Asignaciones Familiares (AFAM) y Tarjeta Uruguay Social (TUS), siguiendo sobre todo patrones económicos, mientras que el Índice de Vulnerabilidad Socio- Familiar se elabora por técnicos que trabajan en diferentes equipos y/o instituciones del territorio, quienes completan un formulario que presente a la familia, según criterios como la desafiliación educativa, el consumo problemático de sustancias, y las condiciones de habitabilidad de la vivienda, entre otros criterios.

4.4. Acerca de la metodología de abordaje

En relación al “abordaje de proximidad”, se define al mismo como una metodología de trabajo caracterizada por ser intensa a partir de la constitución de una relación personalizada con el núcleo familiar o los individuos que pertenezcan al mismo. Se destaca la utilización del vínculo interpersonal como constructor y elemento fundamental de la intervención.

El abordaje, entonces, apunta a sostener los procesos de accesibilidad a prestaciones, así como también trabajar sobre la subjetividad dañada de los sujetos, producto de los procesos de exclusión social. Esta reparación responde a que las familias puedan adquirir herramientas para el ejercicio de derechos y la realización de prácticas acordes a lo que se espera como núcleo familiar.

Ligado a la proximidad, se propone el “acompañamiento”: la posibilidad de acompañar familias en sus procesos vitales durante un tiempo prolongado y sostenido. Una cercanía que pueda estar presente en la vida cotidiana de la familia, tanto en su domicilio como en las instituciones en las cuales se encuentra la familia integrada. En relación a este acompañamiento, también se plantea que el equipo apuntará a reforzar la comunicación con la familia para evitar o prevenir conflictos que puedan generarse a partir de la intervención. Conjuntamente, el abordaje debe incluir una autorreflexión acerca de los aspectos éticos, así como la necesidad de reconocer al otro en relación a sus intereses y necesidades.

A lo largo del proceso de intervención con las familias, se irá evaluando el grado de cumplimiento de cada una de las metas, las cuales estarán asociadas con las acciones desarrolladas por los equipos de intervención, así como también el acceso a las prestaciones a las cuales las familias han accedido. Finalmente, a la hora del egreso se compararán los cambios producidos a lo largo de la intervención. En relación a este punto, el egreso está concebido en relación al porcentaje de metas cumplidas y al tiempo de trabajo, completándose un nuevo formulario que registra las metas cumplidas para poder derivar a los equipos de seguimiento. Estas evaluaciones se realizarán a través de un sistema informático que evaluará acciones, procesos y prestaciones tramitadas.

Los Operadores Sociales también deberán hacerse cargo del “monitoreo” de las acciones de algunos otros programas que funcionan en paralelo a su intervención y que forman parte de la estrategia. Por ejemplo, el desarrollo del plan de mitigación de la vivienda, que refiere a una intervención del MVOTMA (desarrollar nombre) para poder mejorar la vivienda de la familia intervenida por cada ETAF y que se considera que vive en condiciones de habitabilidad precarias. En este sentido, los Operadores Sociales deberán, en los encuentros cotidianos que tienen con

las familias, realizar un seguimiento de la situación de vivienda, y trabajar sobre cómo la misma impacta en las dinámicas familiares. Además, se plantea que deberán realizar informes quincenales acerca del impacto de tal prestación y cómo la misma afecta en el abordaje de la familia.

En relación a la evaluación, se plantea que el proceso de intervención técnico de los ETAF ha instalado un proceso de diálogo en relación a aspectos de la vida familiar y la dinámica familiar. Se considera que el vínculo que se establece entre la familia y el equipo técnico es uno de los grandes hitos del programa.

En relación al acceso a prestaciones y en última instancia el impacto sobre la matriz de protección social del Estado, se observa que existen dificultades a nivel de cobertura de algunas de las políticas públicas elaboradas o incluso ausencia de programas que puedan abordar diferentes problemáticas específicas. Estos aspectos, según la Estrategia propuesta, repercuten en la consolidación de trayectorias de inclusión que tengan como objetivo la integración social. Por tanto, el componente que refiere al vínculo que se establece entre las familias y los ETAF puede quedar como único campo de acción factible, ya que la ausencia de recursos materiales obstaculizan las trayectorias desde lo focal a lo universal.

4.2. Resultados de la codificación

4.2.1. Codificación abierta

1. Articulación entre mandato y práctica real	1x1: Incorporación de los objetivos del Programa
	1x2: Instrumentación del Control Social
	1x3: Complejidad de las metas a cumplir elaboradas por el programa
2. Performance del Psicólogo	2x1: Mirada específica de su formación
	2x2: Encargo de atención a nivel de salud mental y problemáticas vinculadas a la misma.
	2x3: Características de su abordaje
	2x4: Expectativas frente a su rol
	2x5: Reconocimiento
	2x6 Recorrido Profesional
3. Metodología de abordaje	3x1: Articulación con otros actores.
	3x2: Acompañamiento
	3x3: Construcción de la demanda
	3x4: Registro
	3x5: Tensiones con otras disciplinas
4. Operador Social	4x1: Definición de Operador
	4x2: Respuestas no tradicionales del "Operador Social"
	4x3: Incorporación de nuevas lógicas de abordaje
	4x4: Protocolos
5. Inscripción Institucional	5x1: Articulación con la OSC.
	5x2: Articulación con el Estado.

1. Articulación entre el mandato y la práctica real.

Este apartado refiere a la forma por la cual los equipos y los psicólogos incorporan los objetivos del Programa en su práctica cotidiana, así como también la lectura que hacen del programa en relación a cómo el mandato impacta en sus prácticas.

1x1 Incorporación de los Objetivos del Programa

Algunos de los participantes señalan que, si bien los objetivos y la metodología de trabajo del Programa están descriptos en diferentes textos, fue necesario discutir el trabajo a realizar. Así, algunos participantes cuestionan los objetivos del Programa respecto del paradigma de intervención con las familias, interrogándose sobre la pertinencia de la intervención con algunas de las mismas que, si bien se encuentran en situación de vulnerabilidad, no solicitan ayuda. De igual modo, también se cuestiona que frente a ciertas necesidades expresadas por la familia no se

pueden dar respuestas. También discuten la pertinencia de la intervención con algunas de las familias que son derivadas a trabajar, ya que no cumplen con los objetivos para los cuales el Programa es propuesto, sino que requiere de acciones que otros actores institucionales deben realizar y no efectúan en su momento y la derivación es propuesta como un “último recurso”, que supera las capacidades técnicas de los propios equipos.

Es complicada la pregunta porque si digo que no impacta es un poco mentira. Pero yo ya te digo es como que encontramos una prioridad como dupla: esta primero la familia y después esta todo lo otro, los objetivos del programa incluso. A mí me pasa que no me quedan del todo claro los objetivos del programa porque tenemos mil capacitaciones y te hablan de los objetivos de Cercanías y no entiendo cuál es el objetivo realmente. Vuelvo a esto. Si estas familias no pidieron ayuda por qué vos decís que el objetivo tuyo es ayudarlas. Es como que ahí veo algo perverso, queda horrible la palabra perverso porque yo sé que nadie lo dice con ningún fin malo pero si se nos ha dicho desde el Programa que el objetivo es combatir lo que se llama la pobreza dura, a la que nadie llega. Después se nos dice que en realidad son familias que están muy solas y que necesitan tender redes y nos han dicho un montón de cosas, después me pasa que me encuentro con la realidad y sé que las familias que me derivan son las que INAU no pudo hacer nada y se cansó de trabajar y estaban por internar a los chiquilines y dicen nunca hay lugar en los centros de INAU y terminan diciendo bueno a ver si ETAF puede hacer algo y entonces decís bueno cual es el objetivo, yo estoy trabajando para poder evitar una internación porque después nosotros decimos estos chiquilines tienen que estar internados. Lo visualizamos al toque. Entonces para que me trajeron aquí para que me derivaran esta familia para trabajar que entonces ahí se me desdibujan los objetivos del programa pero no sé.
(Entrevista 4)

Señalan una metodología de trabajo compuesta por un diagnóstico que pueda abordar diferentes áreas propuestas por el Programa, el cual se va produciendo en las primeras entrevistas, que remiten al conocimiento del equipo sobre la familia. Las diferentes áreas jerarquizadas en dicha etapa se encuentran relacionadas con las metas pre- definidas por el convenio de trabajo. Posteriormente, se realizan acciones encuadradas en el seguimiento de la situación de la familia, para finalizar con un egreso, en el cual se espera que un número importante de metas haya sido cumplido.

También señalan que es necesario pensar las intervenciones más allá de los objetivos del Programa, pudiendo innovar e incluir aspectos distintos a lo marcado por los TDR o manuales de intervención de la Estrategia. Para ello, señalan, hay un proceso de negociación como equipo donde intentan incorporar tales elementos sin dejar de cumplir los dispuestos por el Programa. No obstante, destacan la necesidad de cumplir con las metas cuantificables propuestas por el Convenio, para que sea evaluada como eficaz la intervención tanto del equipo como de la política pública.

Porque son aspectos que funcionan en estos programas y que son de todas las políticas sociales, son cosas que tienen que ver con demostrar determinados resultados para que continúen. Y esos resultados tienen que ver con un formato cuantificable. Hay cambios cualitativos que no se pueden poner en un formulario. Si yo trabaje con 45 familias y cumplí con el 90 por ciento de esos logros cuantificables, los objetivos esperados, esperados desde ese lugar, lo que puede llegar a pasar es que me llamen la atención. Yo también puedo llegar a entender que hay otros logros que se generaron y que son muy difíciles de que se vean en ese formato de evaluación, por ejemplo si bien esos niños no fueron a la escuela este año, el año que viene yo creo que pueden ir, o lo que la escuela le dio en este tiempo es para re valorizar, o que pude aportar a la familia a re valorizar la institución educativa, y capaz que esos objetivos se logran más adelante. Entonces yo ahí transo y digo parcialmente logrado. El objetivo es que los niños vayan a la escuela, este año no fueron, pero a futuro van a ir, entonces yo ahí digo que es parcialmente logrado (Entrevista 1)

Los entrevistados plantean que el programa exige una multiplicidad de tareas y un enfoque de la intervención que es difícil de sostener en el tiempo. Asimismo, informan que cotidianamente se enfrentan a un dilema en torno a la forma de poder intervenir que propone el programa y la forma que consideran que podría ser la más adecuada para cumplir con los objetivos. Consideran que si bien sus intervenciones atraviesan una dinámica vincular, es necesario cambiar ciertas condiciones estructurales vinculadas con lo material.

Me vienen como un montón de situaciones como en las que me ha venido esta pregunta, cuál es mi objetivo con esa persona en particular más allá de lo que se supone con estas cuestiones. Quizás es como la parte más utópica de este trabajo y es lo que te sostiene, para mí el objetivo tiene que ver con que el otro pueda con como esta su vida en ese momento y con las condiciones que tiene y los recursos y sus fortalezas, poder lograr de la mejor manera posible algo de bienestar, y que ese bienestar se traduzca y me viene como esta cuestión de cómo trabajamos con los adultos para que se mantengan unos niveles de cuidado con los niños, y cómo es tan difícil poder cuidar a un otro cuando tuvo tantas carencias en ese cuidado. Creo que eso de trabajar desde el vínculo y desde la confianza y desde esa proximidad, entrega como parte de su vida, y en la medida que te cuenta y se deja acompañar, creo que es como el rescate de eso para poder con las condiciones que le han tocado y que desde el programa se facilitan algunas, pero no hay un cambio estructural en eso que requeriría cosas más macro, poder lograr con esas condiciones que no es que le toco pero si son sus circunstancias, poder mejorar sus condiciones de cuidado a un otro y de sí mismo. Ese sería como... no sé, como vincularmente eso, como lograr eso... (Entrevista 11)

Observan que uno de sus principales objetivos es traducir el lenguaje de la política pública a las familias, intentando traducir los objetivos de la misma de una forma sencilla, que permita a la familia apropiarse de la intervención y ocupar un lugar. Este aspecto se destaca en la medida que muchos participantes consideran que en numerosas ocasiones es difícil que las familias entiendan el sentido de la intervención, ya que observan que prima el encargo hacia los equipos por parte del Estado y quedan de lado las necesidades de la familia.

Es bastante complicado. No es cierto que el programa lidere, a veces no son los criterios técnicos sino que son los criterios políticos, los criterios de los programas muchas veces se terminan como forzando intervenciones no en función de la familia sino de lo que se pretende que la familia cumpla, adhiera. (Entrevista 9)

Se percibe que el Programa impulsa dos estrategias superlativas para cumplir los objetivos de las intervenciones, que se traducen en estrategias de trabajo con las familias. Por un lado, la articulación con otros actores institucionales para consolidar una intervención integral; por el otro, facilitar el acceso a prestaciones a las mismas. Algunos participantes señalan que las intervenciones son diseñadas para, una vez realizado el diagnóstico, articular con otros actores para poder resolver las problemáticas familiares o satisfacer las necesidades de las mismas. Este componente por momentos es cuestionado por los participantes debido a la valoración que se hace de la red institucional de servicios, la cual se percibe como ineficiente frente a las necesidades de las familias. Al mismo tiempo, este factor cuestiona la capacidad que tienen los ETAF para hacerse cargo y poder trabajar directamente sobre algunas de esas problemáticas. En relación a la posibilidad de facilitar a las familias el acceso a prestaciones, los participantes señalan que esta dimensión es priorizada por el Programa, lo cual hace que las estrategias de trabajo estén orientadas a la constante derivación a diferentes equipos para satisfacer necesidades de abordaje sobre ciertas temáticas. Los participantes señalan que ambas dimensiones influyen en la jerarquización de determinados objetivos y en el desmedro de otros.

Para mí en el segundo nivel de salud si lo restringiéramos al nivel sanitario. Para mi es donde el ETAF podría realizar cambios, sin que la persona hiciera un proceso psicoterapéutico con nosotros, o dejando de lado la posibilidad de derivar a un proceso psicoterapéutico que acá en (XXX) no va a suceder por los tiempos, porque demora tres meses y la familia de acá a tres meses se va a olvidar y no va a poder ir a la segunda entrevista que el psicólogo le va a realizar para lograr la pensión. Ponele que nosotros, en este cambio que buscamos con la familia, logremos que la familia se autoperciba distinto, que a través de un vínculo de confianza se reconozca en el otro y sienta que puede con esa crianza de su hijo, que puede haber una persona que siempre fue discriminada en el barrio por tener tal condición y que el equipo le devuelva que no, que es fuerte, que puede salir adelante, que podemos trabajar, que hay un equipo que esta que la respalda que después se va a ir pero que va a poder circular por todos los espacios. Ahí si se da una transformación y ahí si estaríamos actuando en el segundo nivel, la modificación de algunas conductas y la esencia del ser. Ojo, por mandato institucional este acompañamiento se transforma en que esto que te diga lo haga la psicóloga y la abogada del (Lugar de referencia) donde se trabaja violencia doméstica y donde la mujer va a tener un espacio para trabajar eso. (Entrevista 8)

Finalmente, los participantes señalan que algunas de las metas a trabajar son difíciles de lograr, debido a los tiempos que se necesitan como para poder abordar tales problemáticas, y las urgencias que pueden surgir a lo largo de la intervención que generan que el foco de intervención

se mueva. Asimismo, consideran que en sus intervenciones el acceso a las prestaciones esta jerarquizado en sus estrategias, dejando de lado otras cualidades que podría tener la intervención.

A partir de los equipos territoriales se propone la metodología de Cercanías. Y deja fuera un montón de esto otro, las dimensiones que yo te decía, no están puestas en juego, lo que es el fortalecimiento de las capacidades familiares, nosotros trabajamos el cuidado familiar, a mi es la parte que más me gusta, es la que alude a los vínculos, a la construcción de esos vínculos, a la historización de esas familias, que siempre partimos de historizar a la familia, que la realidad de hoy es consecuencia de un montón de otras cosas, y poder trabajar con la familia a que por lo menos se puedan generar una pregunta, que puedan de construir y cambiar, uno puede pensar que 18 meses es mucho pero capaz que es poco, depende para que, entonces me parece que acá está muy focalizado en lo que es la prestación. (Entrevista 10)

1x2 Instrumentación del Control Social

Los participantes observan que el Programa tiene una fuerte línea de control o vigilancia de las familias: las intervenciones pretenden trabajar sobre aquellas acciones que son consideradas inapropiadas al orden social y que deben ser corregidas. Esta dimensión del control se expresa en la solicitud por parte de los OS de exigir a las familias que cumplan con deberes relativos, por ejemplo, a la patria potestad, a través de la solicitud de elementos concretos tales como los carné pediátricos para saber si los niños están cumpliendo con los controles de salud y las orientaciones de los médicos. Si no se cumplen con tales cuestiones, la estrategia es orientada a cumplir con esos objetivos. Si aun así no se logran tales movimientos, se hace necesario acudir a otro tipo de medidas junto a otras instituciones, como la denuncia judicial. Este aspecto es problematizado por los participantes, ya que por un lado pretenden correrse del paradigma de control que observan en otros equipos e instituciones, pero sostienen que en muchos momentos de la intervención se sitúan en ese lugar.

(...) queda una cuestión de control, porque de hecho lo primero que pedís son los controles para hacer la instancia de diagnóstico (Entrevista 5)

Que nos pasa con las familias con las que trabajamos, les cuesta entender la dimensión del programa. Por más que uno lo explique, lo baje en el lenguaje, en todo el contenido, es muy difícil, porque también nos pasa que muchas de las familias que son del Programa ya han transitado por muchas instituciones, entonces es difícil salir del lugar del control, vienen ya controlados del CAIF, de la Policlínica, de la Policía Comunitaria, esta esa mirada, y por más que X sea un departamento grande igual en un montón de cosas tiene esta cuestión del control. (Entrevista 6)

Las prácticas de control son orientadas sobre todo en lo relativo al cuidado de niños. Los participantes señalan que se intenta en un primer momento realizar un trabajo reflexivo con las familias sobre las acciones que puedan ser consideradas dañinas hacia los niños del núcleo familiar o las mujeres, pero en muchos casos observan dificultades para poder hacer tal trabajo de

reflexión colectiva. Se señala entonces que, una vez agotado ese recurso, es necesario actuar con otro tipo de estrategias más cohesivas. Este aspecto es cuestionado en gran medida por los participantes.

...y siempre estamos ahí. Es la delgada línea. Entre el acompañamiento y la vigilancia. Porque nosotros vamos desde, vamos como ovejitas, somos Papá Noel con el garrote. Porque claro, uno dice por ejemplo: el rol de madre. Monoparental, está sola la mamá con varios chiquilines, y ahí empezás, que lo lleva a la escuela, el clásico tema de la higiene, los controles de salud, y uno dice, no, bueno, es entendible, ella está sola, pero después terminas cayendo. Si la mujer no termina llevando a sus hijos a la Escuela, terminas denunciando una situación. Y siempre terminamos en esa.
(Entrevista 6)

También es señalado que la lógica del control se percibe en la necesidad de recoger datos constantemente de los núcleos familiares con los que se trabaja. Esta dimensión del control está ligada al registro de las intervenciones propuesto por el Programa, del cual los propios participantes desconocen cuál es el sentido del mismo. Al mismo tiempo, señalan que la impronta profesional de los psicólogos genera resistencias frente a tal competencia propuesta por el Programa.

No está muy buena. Ahí si me juega lo de Psicólogo. Capaz que por nuestra profesión tenemos mucho cuidado con lo que decimos, dónde lo decimos, cómo queda registrado, quién lo va a leer, qué van a hacer con eso. Yo me resiento con eso, además de que lleva tiempo y no lo tenemos realmente, está bueno porque uno a veces para para pensar a las familias, nosotros a veces paramos haciendo q Flow y pensando en la familia, lo que tiene el q Flow es que pones muchas cosas, o te piden que pongas esto, que has trabajado en cuidados familiares, que dimensiones has trabajado hasta ahora, hay una parte que dice consumo problemático de sustancias, otra que es violencia, otra parte que es salud, entonces bueno, yo soy bastante cuidadosa, menos es más, siempre he tratado de poner muy poco y muy escueto porque a mí no me queda claro quien lo lee, si quieren estadísticas o porcentajes, no me queda muy claro. Es más una herramienta de control que otra cosa. (Entrevista 10)

1x3 Complejidad de las metas a cumplir elaboradas por el programa.

Este apartado busca reflejar información respecto a la complejidad que implica trabajar las metas que propone el Programa Cercanías. Dicha complejidad se basa tanto en la amplia gama de características de las metas que propone el Programa, como en el impacto que tienen esas metas en la intervención con las familias.

Los participantes consideran que el Programa pauta metas para el trabajo con las familias. Esas metas funcionan como guía de la intervención, hacía dónde se debería apuntar como equipo al trabajo con las familias. Observan que debajo de esas metas subyace una dimensión relacionada

con los derechos humanos y civiles de las personas, referidos al acceso a salud, educación, vivienda, etc., suponiendo que el cumplimiento de esas metas restituiría el ejercicio de tal derecho. También observan que hay algunas de las metas que son más fáciles de cumplir que otras, debido a la complejidad que encierran. Asimismo, señalan un proceso de homogeneización de las intervenciones, a partir de que la estrategia de intervención esta estandarizada.

En realidad, nosotros tenemos determinadas cosas que están pautadas del Programa, metas que tenemos que cumplir. En realidad, es bastante difícil porque entre las metas que están pensadas como descolgadas de la familia es difícil. En realidad el Programa te pone que vos evalúes la meta como lograda, no lograda o parcialmente lograda. Nosotros muchas veces nos quedamos en el parcialmente lograda, a no ser por ejemplo la meta identidad que es medianamente fácil porque es sacarse la cédula, porque más allá trabajamos el reconocimiento de los padres se acompaña en eso, pero son metas más concretas. Las metas que están más relacionadas con lo vincular, con todo aquello que tiene que ver con la violencia doméstica o violencia de género, con situaciones de vulneración de derechos, es como, más difícil de abordar. (Entrevista 2)

Inevitablemente, muchas veces las metas de la intervención se van modificando, a medida que se va profundizando el conocimiento sobre la familia, la dinámica que presenta, y los emergentes que surgen. Consideran que la pauta de intervención formulada por el Programa se ajusta más a un escenario estable e inmóvil que el que se enfrentan cotidianamente.

Y en realidad acompañándolos, viendo que es lo importante en ese momento, y no nos cerramos a tener un plan de acción que diga que tenes que sacar la cédula. Estoy poniendo ese ejemplo concreto pero hay otros. Tenemos las metas presentes pero también otro factor que incide ahí es la necesidad o la exigencia de los tiempos, que el Programa exige o pide que se vayan haciendo las etapas de la intervención, diagnóstico, plan de acción, seguimientos, y esa estructura va en contra de lo que realmente creemos necesario o adecuado a hacer en determinadas circunstancias. Un diagnóstico en dos meses es muy difícil de hacer, y va a estar muy alejado de lo que creemos, primero porque el diagnóstico entendemos que es más dinámico y vos continuas diagnosticando a lo largo de la intervención, un plan de acción también es algo que se va retocando mucho, y cerrarte solo a trabajar determinadas metas o no, es difícil, entonces las tomamos en cuenta como una meta que nos oriente pero nos proponemos más trabajar en función de la familia. (Entrevista 12).

Por un lado, entonces, se considera que las metas, al ser globales para el trabajo con las familias, dejan de lado tanto la singularidad de los núcleos familiares a abordar como la posibilidad de trabajar sobre otras dimensiones que no se encuentran propuestas como metas. Por otro lado, se observa que los participantes señalan que el cumplimiento de las metas a trabajar tiene distinto nivel de dificultad. Algunas metas son percibidas como más fáciles de lograr, porque dependen de cuestiones concretas como la tramitación de un documento de identidad, por ejemplo; mientras que otras son percibidas con un grado de dificultad mayor, involucrando otro desarrollo en el

tiempo y la necesidad de trabajar con diferentes actores, como puede ser la erradicación de una situación de violencia de género o la satisfacción de una necesidad de vivienda.

Por otro lado, se considera que el cumplimiento “concreto” de algunas de estas metas dejaría de lado un proceso mucho más complejo que involucra una dimensión subjetiva del ejercicio de un determinado derecho. En tal sentido, los participantes ponen especial hincapié en que el trabajo sobre las metas va más allá de aspectos concretos, contando con una riqueza que consideran tan o más rica que el aspecto concreto en sí.

En relación a las diferentes dimensiones (salud, vivienda, educación) esas dimensiones que salen del programa. La dimensión de vivienda tratamos de no nombrarla porque es lo primero que las familias piden y lo que menos podemos dar respuesta, son respuestas puntuales. Tengo una familia que está ocupando y no podemos hacer nada, hasta que los desalojen, que ahí veremos qué es lo que vamos a hacer. Tratamos de esa dimensión no mencionarla, y las otras si justamente para poder mostrar algo de lo que es el programa y que la familia no se quede con eso de que ellas son las del Hospital o ellas son las del MIDES que se quedan con lo primero que las podemos ayudar y se quedan ahí y después los otros carriles se olvidan del resto y el trabajo queda por un lado solo... entonces tratamos de desplegar algo, por ejemplo educación, los adolescentes que no estudian, ¿quieren estudiar? ¿Estaría bueno que estudien? Bueno vamos a trabajar en eso. No decimos la palabra meta, vamos a hacer esto. Lo que nos va pasando es que van surgiendo emergentes todo el tiempo entonces algunas metas quedan relegadas, algunas se intentan más trabajar con la meta de educación con los adolescentes cuando son adolescentes que dejan. (Entrevista 4)

Bueno logradas son pocas, logradas logradas, porque además hay cosas que tienen que ver con la percepción de cada técnico también, porque uno puede trabajar sobre el clima familiar adecuado, se resuelven los conflictos, se genera otra comunicación, pero capaz que te fuiste y al mes una situación de violencia doméstica hace que los niños terminen en INAU. Y después cuando van a hacer el seguimiento tenes meta lograda o parcialmente lograda y te encontrás que hay chiquilines en situación de violencia. Lograrse, lo que tiene que ver con lo material y concreto si se puede hablar de lograda, tipo prestaciones, que estén todos afiliados a ASSE, que estén todos con médicos de referencia, controles de salud en vigencia, etc. Esas cosas se logran. Después hay cosas como vivienda que no se logran porque no hay recursos, y después lo que tiene que ver con prácticas de crianza acorde, clima familiar adecuado, uno las puede recontra trabajar, ser el eje de la intervención, pero a veces la persona no está preparada en ese momento, viene de cosas tan naturalizadas que luego es muy difícil de desnaturalizar porque no hay tiempo, porque para poder problematizar acerca de otro tipo de comportamiento es muy acotado, y uno no hace psicoterapia. (Entrevista 5).

A partir de las entrevistas, los participantes señalan que la evaluación de la intervención del equipo con la familia debe ser realizada a partir de un formulario electrónico que completan los propios equipos y que funciona a modo de autoevaluación, utilizando criterios cuantitativos. En tal sentido, el cumplimiento o no de las metas repercutirá en la valoración del trabajo del equipo, lo cual

generará efectos en relación, cuando corresponde, a la vigencia de convenios. Los participantes destacan que en ocasiones tales formularios no reflejan la mejor forma por la cual ellos expresarían sus intervenciones, debido a una dificultad para poder traducir información cualitativa de la intervención a criterios cuantitativos exigidos por el formulario. Algunos entrevistados señalan que la guía y el cumplimiento de las metas, de alguna forma, marca de forma rígida la intervención, provocando que los equipos se encuentren preocupados en cumplir con el acceso a los derechos que proponen esas metas, más allá de las características de la familia en sí.

Yo creo que son orientadoras. No me parece que estén mal. De hecho en la ficha que construimos nosotros tomamos algunas de esas metas que son las principales que en ese trabajo desarrollas. Las veo como orientadoras, como organizadoras de la intervención, creo que también fue esa vuelta que le dimos para amigarnos del registro. Más allá de la obligatoriedad, hay un montón de cosas que se plantean acá que realmente nos sirven como orientadoras de nuestro trabajo (Entrevista 11).

Otro aspecto señalado es que las metas a cumplir también están emparentadas con los recursos con los cuales se cuente. En tal sentido, algunas metas se privilegian sobre otras, ya que si bien el Programa considera que puede haber una meta, por ejemplo vinculada a Vivienda, si no se manejan los recursos disponibles para cumplir con dicha meta, difícilmente pueda concretarse.

Es difícil de contestar. Se desdibuja en esto de que la intervención familiar muchas veces las prioridades tienen que ver con la materialidad. Si bien hay una dimensión subjetiva y hay una concreta y está siempre presente, el fuerte del trabajo queda más que nada centrado en cuestiones que tienen que ver con trámites, prestaciones, acceso a, y los tiempos no son suficientes como para intentar trabajar la dimensión subjetiva. (Entrevista 9).

En muchos casos, las metas y el plan de trabajo con la familia queda relegado, dado que las familias se encuentran en una situación de emergencia constante, siendo necesario trabajar sobre cuestiones a corto plazo antes que sobre otras que pueden ser consideradas de mediano y/o largo plazo. Concomitantemente, los tiempos que el Programa propone para intervenir no se acompañan con los tiempos que tienen las familias como para poder trabajar sobre determinadas problemáticas. Existe una suerte de distancia entre lo que son los tiempos de las familias y los tiempos institucionales. Puede señalarse entonces que el cumplimiento de las metas depende de muchos factores, entre ellos el tiempo de trabajo, el dispositivo, la necesidad de recursos y la adherencia de la familia al proceso.

A veces tenes que manejar la frustración. Hay metas que no se logran. Termino el proceso de intervención y no están logradas y sin embargo vos te marcaste esa meta a trabajar, la trabajaste, entendiste que desplegaste todas las estrategias posibles y bueno, no se logró por lo menos lo que uno aspiraba a que se lograra. A veces si se logran como estos cambios más pequeños pero la meta no está lograda. Yo creo que

todo el tiempo estamos aprendiendo a trabajar la frustración, que son cosas que no salen como uno las quiso, a pesar de las estrategias que uno tenía para desplegar. A veces si bien el trabajo es en duplas en la instancia de la reunión de equipo problematizamos las situaciones para que todo el equipo esté al tanto y bueno lo que nos aportan las otras compañeras, no solamente de esa familia o esa dupla, sino que a veces es necesario como poder colectivizar con el equipo para el aporte, viste que hay familias con situaciones más complejas, que no sabes si esa línea de acción va por ahí, o si sería necesario otra cosa. (Entrevista 7)

A modo de síntesis, se observa que si bien se busca elaborar una demanda con la familia, son los OS quienes en última instancia deciden los campos a actuar con las familias y las necesidades a trabajar, dependiendo en gran medida de los recursos que tales OS consideren que tengan en cada caso. Esta dimensión vinculada con los recursos que puedan o no manejarse, indica de alguna forma la pertinencia o no para trabajar sobre tal o cual necesidad de la familia, sea expresada o sentida.

Y uno termina un poco tratando de adherirse, tratando de encontrar un término medio, contemplando los objetivos del Programa y a la vez tratando de ver en qué está la familia, en qué momento está y hasta donde, que siempre es una proyección que uno hace, a veces no con todos los elementos, de ver hasta donde la familia puede. Que es difícil de definir. (Entrevista 9)

2. Performance del Psicólogo

Este apartado buscará trabajar sobre las características propias del trabajo en la política social que el Psicólogo valora como propias de su campo de intervención.

2x1 Mirada específica propia de su formación

El profesional Psicólogo considera que tiene una experticia para trabajar en esta política social. Tal experticia se basa en una serie de elementos propios de su formación que le brindan herramientas para poder trabajar sobre el abordaje de las situaciones de vulnerabilidad familiar, facilitando la construcción de estrategias de intervención pertinentes. En tal sentido, los Psicólogos entienden que su aporte es fundamental para poder facilitar los objetivos de la intervención, considerando que se complementa con el abordaje de otros profesionales y también con los recursos que se pueden disponer de parte del Programa.

Sería como la posibilidad de que las herramientas que he ido recabando desde mi formación para poder pensar diferentes características familiares, sobre todo lo que tiene que ver con el comportamiento o la conducta de las familias. Todo lo que tiene que ver con la dinámica vinculada con la familia a mí me parece muy interesante, me parece que poder pensarlo, poder ponerlo arriba de la mesa y poder pensar las

estrategias. Es muy difícil poder hacer acciones que puedan tener que ver con lo material sin tratar de entender cuál es la dinámica familiar, cuales son los referentes familiares y en qué medida eso va a poder favorecer o no a su situación. Sin pensar en las características de la personalidad o las características de funcionamiento. Entonces yo ahí veo la psicología permite como dar elementos para un abordaje más efectivo. (Entrevista 1)

Asimismo, remarcan que su forma de escuchar y de generar posibles vínculos con las familias con las que trabajan es distinta a la que pueden realizar otros profesionales, aspecto que se ve reflejado a nivel metodológico. Señalan que las miradas disciplinarias también responden a tiempos de intervención distintos.

Hay una mirada y una escucha que es distinta, caes en eso muchas veces pero realmente hay un nivel de escucha y mirada distinta, hay como un cliché de que el Psicólogo escucha, pero sacando toda esa parte creo que realmente hay una escucha diferente, creo que también hay como una contemplación de los tiempos del otro que es distinta, que está bueno y aporta, y otros profesionales desde otro rol te dicen que todo bien con los tiempos pero que requiere otro tipo de intervenciones. Por eso esto también de trabajar en dupla y que sea lo más interdisciplinarias posibles, creo que le da mayor riqueza. Después creo que hay una mirada específica desde todo punto de vista, pensando en estos grupos de niños que tienen que ver con el desarrollo de los gurises, de como uno entiende al otro, desde los marcos en donde se mueve, para trabajar. Me parece que ahí es donde lo específico aporta. (Entrevista 11)

La mayoría de los participantes coincide en que el psicólogo puede aportar un conocimiento específico en torno a la dinámica y comunicación familiar, los vínculos, el diagnóstico de cuadros psicopatológicos y el trabajo sobre la salud mental de los usuarios. Por otro lado, los participantes consideran que el profesional Psicólogo puede abordar situaciones de violencia doméstica y/o discapacidad entre otras. Finalmente, la posibilidad de trabajar sobre estos temas tiende a remarcar su identidad profesional.

De hecho uno se pregunta siempre la especificidad, y cuando hace algunas cosas afuera con un perfil más clínico vos decís como te vas borrando entre comillas, no quiero decir borrando, pero te vas como... diluyendo, no sé qué palabra usar, en función del programa y a veces vas como perdiendo un poco la especificidad que si lo vieras desde la mirada clínica. Si bien uno obviamente uno coordina la historia de las personas que han atendido su salud, tenes muchas personas que requieren diagnósticos o tratamiento, nosotros no nos ocupamos por eso, nosotros coordinamos y derivamos. Entonces lo que hacemos es trabajar en función de los objetivos del programa. Y si bien aportamos en esto que tiene que ver más con lo intrapsíquico muchas veces eso se desdibuja. Lo intrafamiliar, todo lo que tiene que ver con la dimensión psicológica o emocional de la familia muchas veces queda de lado. (Entrevista 9)

(...) en el caso que sean dos Psicólogos, es cuando hay una familia con mucha carga vinculada a salud mental o deterioro infantil o adulto que nos pasa con situaciones muy complejas, ahí a veces reforzamos un poco, o en otras situaciones donde

trabajan otros compañeros y aparece alguna cuestión similar que no se había visto al principio y bueno ahí lo que hacemos es reforzar, hay como un tercero que juega en algunas situaciones. (Entrevista 11)

Los participantes coinciden en que el profesional Psicólogo trabaja con los diferentes integrantes de la familia y sobre múltiples problemáticas, priorizando el trabajo con las jefas de hogar y los niños. También se señala que resulta adecuado su perfil para generar mayor comunicación con la familia con la cual trabajan, dado que pueden contribuir a ordenar las características de los relatos de las familias, ayudando a comprender e identificar mejor las características de las mismas. Complementariamente, los participantes señalan que la experticia sobre cuadros psicopatológicos como la depresión habilitan confianza en integrantes de las familias, facilitando poder establecer un vínculo con los participantes del Programa. Esta característica estaría asociada a su capacidad de empatía y de conocimiento acerca de lo que “al otro le sucede”.

Eso tiene que ver con la forma en la que uno habla, lo que dice, el otro como se siente, que uno lo que le está diciendo es real, lo que le está pasando, por esto que nosotros manejamos, los elementos de una depresión, me imagino que te sentís así, que tal cosa te está pasando, generas otro vínculo que por ahí quien no tiene formación en la psicología y capaz nunca estuvo depresivo no tiene elementos como para traer cosas como para sentirse escuchado y generar este espacio y que la persona pueda seguir yendo a un Psicólogo, porque siempre se dice esto, si bien soy Psicóloga no atiendo situaciones particulares que se dan dentro de la familia, si puedo como esto, me parece que sería bueno, el espacio, como uno hace la cuestión para xxx. Si como estas cosas, que te lo diga un psicólogo no es lo mismo que te lo diga un Trabajador Social, como que tiene otro peso también. (Entrevista 5)

Finalmente, los entrevistados señalan que es necesario adecuar su perfil para poder trabajar en este escenario de intervención. Muchos participantes plantean que requieren transformar perspectivas desde el campo clínico o grupal, para poder adaptar tales herramientas para el abordaje de las diversas situaciones.

Yo soy psicoanalista, es la formación que tengo, es lo que me estoy formando y es mi forma, yo siempre trato de explicar a las otras personas, es mi concepción de sujeto es la de psicoanálisis. Entonces me costó muchísimo poder integrar mis conocimientos con mi formación dentro del programa que se basa en la teoría sistémica, y el trabajo con familias como objeto de intervención. Y a mí me cuesta porque yo trabajo sobre el individuo con el sujeto. Entonces en realidad en un principio lo que hacía era cumplir con lo que más o menos me pedía el programa, y después lo que me parecía. (Entrevista 4)

2x2 Encargo de atención en área de Salud Mental y problemáticas vinculadas a la misma

Los participantes coinciden que se realiza un encargo por parte de los otros miembros de los equipos hacia los Psicólogos, para trabajar con situaciones en las que una de las problemáticas principales esté relacionada con la Salud Mental. Asimismo, también se realiza un encargo para poder trabajar en problemáticas, por ejemplo, como violencia doméstica o discapacidad. Esto es una diferencia fundamental con otros profesionales del equipo, legitimando un campo propio de intervención y deslegitimando las posibilidades de accionar de otros profesionales sobre esas problemáticas. El psicólogo es considerado experto en relación a la salud mental, lo cual lo jerarquiza en comparación con otros profesionales en este campo. Además, los participantes señalan que puede realizar mejor coordinaciones con otros profesionales o instituciones.

Si el informe marca que hay algún referente familiar que tiene algunas características depresivas se piensa que quizás e la dupla exista por lo menos un psicólogo o y bueno eso en cuanto a la psicología yo creo que en esos aspectos nosotros intentamos preveer porque nos ha pasado que nos hemos encontrado con familias con situaciones de salud mental muy complicadas y una dupla donde no hay ningún psicólogo y realmente se ha complicado el trabajo. (Entrevista 1)

En relación a este punto, se observa que los profesionales psicólogos buscan trabajar cierto nivel de necesidad de las personas en relación a su salud mental, para poder propiciar un puente hacia un servicio de atención mental que pueda atender cuadros sintomáticos específicos. En tal sentido, los participantes observan que el encuadre de trabajo en el cual se encuentran es propicio para poder construir tal nivel de demanda.

Sobre todo por la disciplina. Si viene alguna familia que presenta muchas patologías psiquiátricas, siempre se busca que alguno de los dos psicólogos que está en el equipo lo aborde. (Entrevista 2)

Y bueno. En eso muchísimo. Porque uno mira desde los conocimientos y la formación y es la mirada que tiene sobre las familias y las personas con quienes trabaja, el tema de salud mental para nosotros es prioridad, es el sentido donde trabajamos siempre. A pesar de que tenemos muchas carencias a la hora de los servicios de salud mental y lo ponemos en los informes de gestión, siempre vamos sobre esa línea. (Entrevista 9)

Los psicólogos también pueden enfrentar intervenciones puntuales solicitadas por el resto del equipo, atendiendo determinadas situaciones que son consideradas pertinentes a su experticia.

Cuando hablamos de violencia, vínculos, ahí se trata de que las psicólogas siempre estemos en la entrevista y a veces llevamos más adelante la entrevista que nuestras compañeras que son Trabajadoras Sociales. Se define que este tema de la entrevista lo abordas vos o a la hora del diagnóstico, que visión tenés, se trata de que ahí haya una diferencia y que se respete la diferencia. Pero a la hora de la tarea concreta no

hay discriminación, lo hace la que este, por temas de economizar tiempos y de administrar tiempos es distinto eso. (Entrevista 9)

Es destacable el señalamiento que se realiza de un cierto proceso de “traducción” a otros profesionales que los psicólogos llevan a cabo, acerca de problemáticas en salud mental que consideran que la familia o los usuarios padecen, lo que puede facilitar la intervención del equipo. En tal sentido, se considera que el profesional Psicólogo puede brindar asesoramiento a la interna del equipo para generar una comprensión más cabal de lo que puede suceder con algún integrante de la familia, lo cual puede ayudar a mejorar la eficacia de la intervención. Sobre todo, ante desconocimiento por el funcionamiento ante ciertas situaciones de vulnerabilidad sostenidas en el tiempo, como por ejemplo las vinculadas con maltrato o abuso.

Y como para saber cómo funciona la persona, por donde sí, por donde no, también está bueno ver como el funcionamiento pero bueno, ahí tenes que trabajar mucho que el otro que está contigo como que te pueda entender, porque también es eso, a veces es un conjunto de cosas y que tu compañero se queda mirando y después ahí le explicas, ella tiene tal estructura, hay que pensarlo así para que se de tal cosa, y vamos por acá y por acá no, nunca le vayas a decir esto, cosas así, situaciones a veces como de violencia o de maltrato a veces algunas cuestiones que uno puede observar desde otros ámbitos no, es como que hay herramientas que tienen que ver con la formación de uno. (Entrevista 5)

Consecuentemente, muchas veces las familias, al identificar a un profesional de la Psicología, plantean necesidades particulares a atender. En tal sentido, se observa la preponderancia de un imaginario que suele reducir a los profesionales de la psicología a psicólogos clínicos.

Porque a veces cuando pasa que vas a la familia y te presentas y le presentas el Programa y todo, y pasa desapercibido lo que vos sos, que profesión tenés, cuando le decís que sos psicóloga te dicen “ah qué bueno porque me podes ayudar porque mi hijo más chico”, como que empiezan a surgir otras demandas cuando reconocen cual es la profesión, pero para las personas hay una indiferenciación, es como, ta, sos un Operador Social para ellos y ta, muchas veces te, sobre todo cuando van a acceder a algún servicio de Salud, si vas a presentarte como psicólogo que trabajas con una familia o cuando trabajas con alguien que está internado no te entienden, si sos Trabajador Social sí. Es eso que tienen todavía... (Entrevista 2)

No obstante todo lo planteado en este apartado hasta aquí, también se registra que en ocasiones no se comprende por parte de otros equipos e instituciones el abordaje que el profesional Psicólogo puede aportar en las intervenciones planteadas. Parte de estas desavenencias, los entrevistados plantean una evaluación negativa del funcionamiento de los servicios de atención a nivel de Salud Mental, tanto sea por la frecuencia de las entrevistas de estos dispositivos, como por la calidad final de las intervenciones. Por último, como fuere, los psicólogos entrevistados señalan que es en este campo donde ellos más se diferencian de otros profesionales.

Después el lugar que te dan, cuando el emergente es la salud mental yo me siento más consultada, o la otra dupla que tiene familias con las que no trabajo nos piden nuestra mirada, a ver que puedo aportar desde la mirada psi, o entrevistas con Psicólogos o Psiquiatras tratan de pedirme que yo vaya, porque es una mirada que puede aportar, y que creo que es lo más claro, después también cuando hacemos el pienso uno trata de aportar, a veces siento un debe en el tiempo, me gustaría leer más y poder profundizar y poder hacer más aportes, uno a veces se va perdiendo, así como te digo una cosa te digo la otra, uno a veces se pierde en su especificidad, y tratamos de marcarnos esto entre nosotros, no perder el lugar. (Entrevista 10)

2x3 Características de su abordaje

Los participantes plantean que el Psicólogo realiza un abordaje de los aspectos que pueden estar vinculados con la salud mental de forma breve y concisa, ya que consideran que el encuadre de trabajo no permite una lectura pormenorizada y minuciosa de la situación de las personas o del núcleo familiar. Se trata de poder viabilizar, si es necesaria, la derivación a un servicio especializado a otros profesionales psicólogos, principalmente del ámbito clínico. Complementariamente, se agrega que las condiciones materiales donde se desarrollan las entrevistas tampoco brindan facilidades para la comprensión cabal del fenómeno.

Podemos ver una situación. En las entrevistas en la casa yo me voy a apartar en un espacio de la casa con ese niño, que me haga un dibujito, hablar con él, no sé. Algo así. Y a partir de ahí bueno, poder pensar en otra estrategia. Si es un niño que necesita un psicodiagnóstico o algo más especializado, en fin. Es como que mi tarea desde la psicología es un primer abordaje, no es mucho más que eso, porque yo no voy a profundizar mucho más nada con esa persona, ni con el niño ni con el adulto (Entrevista 1)

El Psicólogo a través del acompañamiento trabaja sobre las metas del programa. A través de tareas concretas, utiliza herramientas propias de su formación, por ejemplo, el acceso a determinada prestación o la posibilidad de poder realizar movimientos que antes los referentes familiares no han podido concretar.

La herramienta principal que como Psicólogo utilizo es la problematización y generar instancias y encuentros donde pueda utilizar la problematización como una forma de intervención. Problematización es problematizar vínculos, conductas, y a partir de ahí generar o no cambios en las personas. La intervención también es esto de encontrarse con el otro, y poder a partir del encuentro potenciar capacidades. Hay autores que hablan de encuentros buenos y malos, y los buenos lo que hacen es potenciar capacidades. Y lo que puede ser la intervención es pensar el encuentro, que es lo que yo voy a buscar en ese momento con el otro. Eso es la intervención que nosotros hacemos. ¿Cómo? Bueno, con lo que venía mencionando, intervenciones socioeducativas, una entrevista, una conversación, un gesto. Creo que a veces intervenimos sin darnos cuenta, hacemos cosas que generan otras que no las vemos y que no nos damos cuenta, y son cosas que hacemos y que no las vamos a ver, trabajamos a futuro y lo real es que la tarea es muy diversa, hay cosas que la tarea es muy concreta, que implica generar acciones para ya y hay otras que apuestan a un

cambio en la familia para vincularse con otros para seguir una línea de potenciar capacidades y cuidados. (Entrevista 12)

Asimismo, los entrevistados consideran que el psicólogo puede aportar a la lectura del diagnóstico de una familia, por las competencias incluidas en su formación. El diagnóstico busca evaluar cuáles aspectos son necesarios para poder ser trabajados o empoderados. No obstante, vale la pena destacar que algunos participantes consideran que su intervención es muy limitada, debido fundamentalmente a las características de las situaciones de las familias con las que se enfrentan, lo que hace muy difícil poder generar condiciones para intervenir desde su perfil profesional.

Se supone en principio que si en el programa que no te habilita a determinada cosas, se supone que si la familia está atravesada por un problema psiquiátrico, un Psicólogo va a tener una experticia que no la va a tener el Trabajador Social. Si bien está claro que el Psicólogo que trabaja con esa familia no va a hacer un trabajo clínico, no va a profundizar ni trabajar la patología, en todo caso se trata de problematizar pero no profundizar. Eventualmente se trata de hacer coordinaciones con determinado centro donde esa persona puede hacer una consulta con un psiquiatra o un psicólogo. Y tratar de ver por ese lado, hacer la sugerencia, pero vos no vas a hacer la intervención en el domicilio. (Entrevista 3)

Además de lo planteado en el apartado anterior acerca de las valoraciones de los psicólogos sobre la calidad de las prestaciones de los servicios de salud mental, varios entrevistados especifican que muchos de dichos servicios funcionan de una forma que no permite satisfacer las necesidades de la familia en relación a salud mental. Finalmente, este aspecto impacta de forma negativa en las intervenciones del equipo.

Es para ver en qué grado la patología y cómo psicólogos podemos ver qué capacidad tiene la persona para poder hacer las cosas, y también para poder acceder al servicio de salud mental, que es muy difícil porque tiene muchas carencias. Y también para ver qué posibilidades tiene esa persona de fortalecer algunas características o de hacer algunas cosas, porque generalmente nos encontramos con mucha depresión. Con el simple hecho del acompañamiento y que vean que hay otra persona se generan movimientos, y a veces no y también para una persona que no tiene conocimiento de lo que es la depresión puede llegar a pensar de que el otro no tiene ganas. La mirada del psicólogo para ver cuáles son las posibilidades que tiene la persona de llegar con esa patología. (Entrevista 6)

En líneas generales, el encuentro entre las familias y los psicólogos precipita múltiples fantasías en aquellas, lo que requiere de su análisis. Como fuere, lo que los profesionales enuncien puede llegar a tener un sentido importante para la población usuaria.

Cuando nos presentamos, el primer día cuando llegamos a una casa decimos nuestras profesiones. X es la psicóloga del equipo, y es el Educador del equipo. Eso es muy interesante porque en el imaginario que tienen aspectos los Psicólogos, para bien o para mal, a veces cuando decís que sos Psicóloga te dicen tenemos que hablar contigo porque este está loco y aquel tiene tal problema, y otros que les genera más

resistencia, porque asocian mucho al Psicólogo con el psiquiatra, yo no estoy loco no me van a medicar, de hecho una mama con la que trabajamos mucho tiempo me decía que al loquero no voy, y a mí me decían loquero, por esa cuestión de asociación. Pero nos presentamos desde el rol que cumplimos, si no es en los primeros encuentros, porque me parece que está bueno decirlo. (Entrevista 10)

Como ya se ha señalado, resulta relevante que muchos psicólogos plantean que deben ajustar su perfil de intervención, orientado originalmente a la clínica, para poder trabajar en la política social. En tal sentido, consideran necesario que el profesional Psicólogo pueda ajustar su perfil de intervención a los objetivos y metodología de intervención del Programa. No obstante y finalmente, los participantes destacan que su intervención como psicólogos es limitada, dado el encuadre de trabajo dispuesto, orientando la mayoría de sus acciones a una derivación u articulación con otros programas.

2x4 Expectativas frente a su rol

Los participantes consideran que los psicólogos tienen pertinencia para trabajar en este tipo de políticas públicas, abriendo posibilidades a nuevos perfiles, más allá de los tradicionales fijados, por ejemplo, en la intervención clínica y/o institucional. Sin embargo, también plantean dificultades a la hora de definir o describir el perfil que los psicólogos tienen para trabajar en estas políticas sociales, argumentando que las condiciones del programa, el encuadre de trabajo cotidiano y la metodología de abordaje propicia un desdibujamiento del perfil de intervención.

Si. Y creo que el rol del psicólogo en el campo es fundamental. Para mí es mi lugar. Porque también pasa esto, cuando uno piensa en estudiar psicología, limita mucho el campo a lo clínico, y en realidad descubrís que existen muchos campos de trabajo. Está muy limitado al ámbito clínico y en realidad vas descubriendo otros campos. (Entrevista 2)

En tal sentido, las expectativas con las que vienen previamente al trabajo en este dispositivo, muchas veces, no se cumplen. Por ejemplo, vienen en gran medida motivados por la formación de grado asociada al campo de la Psicología Social Comunitaria y, en cambio, los participantes señalan que las características del trabajo son distintas a las que imaginaban para su profesión trabajando en políticas públicas sociales. Así, la formación en Psicología y las expectativas con su rol algunas veces se contraponen con las tareas que deben asumir, sobre todo las vinculadas con las coordinaciones y gestión de prestaciones.

Sin embargo acá está desdibujado, por más que podemos hablar de psicología comunitaria, todo eso pero acá en Cercanías el tema de la psicología comunitaria tal como lo enseñaron allá en facultad en quinto particularmente no lo ves. No lo ves, porque la psicología comunitaria, al menos la que tiene más que nada con lo que dan

en Facultad, con eso de Maritza Montero en este programa no lo ves. Es un programa básicamente asistencialista. Como dijo alguien alguna vez es un programa pobre para pobres. (Entrevista 3)

Sin embargo, algunos entrevistados también señalan que consideran novedosa la posibilidad de poder trabajar en el hogar de las familias, donde poder abordar cuestiones que en otros dispositivos, por lo general, quedan invisibilizadas. Los participantes señalan que se trata de un escenario innovador y que permite conocer de otra forma a las familias.

En realidad me ha pasado en esa cuestión de poder diversificar los escenarios de la intervención o de encuentro con el otro, ahí es donde uno creo que va provocando esto de que se agriete algunas cuestiones. Y eso ha sido como positivo, como poder plantear determinadas modalidades de intervención que en mi caso y en otras esto de poder trabajar desde lo grupal y no desde lo individual puntualmente. Nada, yo creo que eso, plantearle al otro o invitarlo a determinadas cuestiones de lo que se espera de ese trabajo, mira este trámite se hace así, nada, creo que de cierta forma descoloca esto de la intervención y del vínculo con el otro y permite encontrar otras fortalezas, y que la gente se sorprende, mira fulanito nunca hubiera pensado que, y se van tejiendo otras cosas, y tiene que ver con la satisfacción, de encontrar dentro de esta realidad de tanta vulneración, encontrar las fortalezas que hay cuando las hay. Obviamente no se dan con todas las familias ni con todas las personas, pero cuando sí se dan me parece que tiene que ver con eso, con que desde nuestro lugar te corres un poco de esta cuestión de la intervención de las prestaciones de no sé qué no sé cuánto y te paras desde un lugar diferente, hay otra receptividad, que permite dar esos giros y eso sorprende, de lo novedoso del trabajo. (Entrevista 11)

Al mismo tiempo, no obstante, señalan que la homogeneización de tareas o inclusive la denominación de OS generan frustraciones en torno a sus expectativas de trabajo. Esto se ve reforzado por el hecho que consideran que la articulación de recursos no es una tarea que compete al psicólogo, desdibujando su área de intervención y empobreciéndola, en desmedro de la posibilidad de realizar otro tipo de cuestiones.

Bueno, acá hacemos todo. Los psicólogos somos yo y xxx. Somos los dos psicólogos del equipo. En realidad acá como te decía, se hace de todo. El rol más característico, más definido o tradicional del psicólogo en el ETAF lo ves poco. Obviamente que el rol clínico no está presente, pueden haber acercamientos en eso, en determinadas entrevistas pero nunca vas a llegar a un tema de profundizar en lo que le está pasando a la persona. Ni tampoco vas a tener una cuestión estructurada, yo que se una entrevista semanal para ver qué les pasa e ir profundizando con un hilo conductor. Eso olvídate, es otro tipo de abordaje. Mi sentir personal y sé que ta, también es de otros psicólogos con los cuales hablamos de otros ETAF, esta como desdibujado el rol nuestro en el programa. Tenes más como una cuestión de trabajador social que como psicólogo. (Entrevista 3)

(...) quizás a veces uno termina haciendo un poco de todo en esto del rol. Porque bueno, en la parte que es de articular recursos, a veces como que hay mucho cuestión de gestoría, y a mí me parece que a veces lo técnico se desdibuja, lo propiamente psicológico, si bien creo que la mirada del Psicólogo es fundamental en el programa porque permite profundizar cuestiones que tienen que ver con dinámicas del

funcionamiento de la familia, y principalmente el aspecto que tiene que ver con cuidados familiares, clima familiar adecuado, esas dimensiones que tratamos de trabajarlas muchísimo, me parece que también a veces por las características de la población, y porque tampoco es la función del Psicólogo dentro del programa, es difícil a veces lograr un mayor grado de profundización en ese tema. El perfil del Psicólogo tal cual plantea la facultad, el perfil del egresado, para mí o por lo menos lo que yo siento que la experiencia de trabajo a veces es muy difícil de materializarla, y me da como esa sensación. (Entrevista 6)

Por lo expuesto, para algunos de los participantes, el quehacer del Psicólogo en el programa depende de las condiciones impuestas y la metodología de trabajo propuesta. En tal sentido, ambos factores disponen el sentido de las intervenciones de los Psicólogos, regulando las herramientas que pueden poner en juego para intervenir con las familias. Por ello el señalamiento, a modo de ejemplo, de que el encuadre de trabajo no habilita a realizar psicodiagnósticos, otro tipo de cuestiones relacionados a un perfil clínico o un enfoque desde la psicología comunitaria.

El psicólogo en comunidad podría llegar a volcar mucho más y es muy necesario. La especificidad profesional y todo lo que significa. Sin duda, pero no se piensa así. (...) En varios ámbitos no se piensa así. Yo hice psicología comunitaria en el último año de la carrera. Si tuve experiencias en algún taller pero fue a partir y en los diferentes programas y en las instituciones que trabajan con estas poblaciones tampoco. Ahí la figura del psicólogo es para poder otorgar una mirada más específica, determinada problemática, pero no se piensa en el trabajo de un psicólogo con estas poblaciones. Eso, la posibilidad de hacer un psicodiagnóstico, o un abordaje que no sé cómo sería pero las personas que trabajan más con lo focal, yo creo que poder pensar intervenciones de ese tipo con esas poblaciones puede llegar a ser realmente muy importante, y te da como una diferencia. (Entrevista 1)

Los participantes señalan que hay una constante autorregulación personal para no superar ciertos límites propuestos por el programa. Este aspecto implica que los Psicólogos reconozcan los límites de su intervención en función del mandato oficial, no planificando estrategias de atención directa. Por estrategia de atención directa refieren a la posibilidad de que un psicólogo pueda realizar un psicodiagnóstico, por ejemplo. Como se ha señalado, los participantes observan que los psicólogos se enfrentan a ciertas tareas que consideran no técnicas, como las administrativas relativas a la coordinación con otros técnicos o instituciones que trabajan otras dimensiones de la familia. En última instancia, se trata de distintos grados de libertad y distintas estrategias para el abordaje familiar.

Si, muchísimo, porque dificulta bastante. Porque ir a sacar una hora para un oftalmólogo, tenes el mismo tiempo de demora que cualquier persona, tenes que ir a las cinco de la mañana a sacar la hora, seis. Es como un, no hay facilidad entorpece el trabajo, y más habiendo los límites de nuestra intervención. (Entrevista 2)

2x5 Reconocimiento

Los participantes señalan que su profesión está desvalorizada en este tipo de políticas, faltando reconocimiento a la potencialidad del psicólogo en la política pública, lo que va en desmedro de su capacidad técnica y de aportes. En la medida que la especificidad del rol no es respetada, genera malestar en los profesionales, cuestionando su práctica. Consideran entonces que los TDR utilizados en las convocatorias no son claras en relación a la necesidad de un psicólogo en el equipo, el rol que debe desempeñar, las tareas que le deben ser asignadas o la forma en la que debe trabajar.

Bueno, hemos padecido eso hace años. Es una desvalorización del rol, del lugar del Psicólogo, no desvalorización, no especificidad, porque no es lo mismo un Trabajador Social que un Psicólogo, y adolecemos un poco de eso. Es lo que te digo, uno trata de hacer su lugar, y depende del equipo y está bueno el reconocimiento y el saber de cada uno, y ahí se pierde, en tanto es lo mismo y abren un paréntesis, no está bueno, pero eso sucede en muchos programas, si vas a INAU hay educadores que son Psicólogos haciendo de educadores. (Entrevista 10)

Voy más a los supuestos de cuando uno llega a determinado espacio de trabajo, y de esto del rol, bueno yo soy Psicóloga y desde este lugar tengo determinada concepción del otro, y de mi trabajo, y de cómo uno va ejerciéndolo, que es como muy dinámico también, y creo que el desdibuja miento tiene que ver con esta sensación, uno va adquiriendo mayores herramientas pero también va adquiriendo mayores niveles de cuestionamiento de su práctica. Ahora en nuestro equipo estamos en un momento puntual en donde decimos, estas cuestiones de Operadores Sociales que nos rechinan porque creemos que va en detrimento de esto, no están contratando electricistas, están contratando determinados técnicos, hay algo de la especificidad que se supone que tendría que estar en juego como mucho más fuerte, y que no queda comprendida en esta cuestión del Operador Social. (Entrevista 11)

Lo expuesto incide en las posibilidades de desplegar conocimientos, métodos y técnicas para trabajar, así como las áreas donde los psicólogos podrían desempeñarse. Concluyen entonces que deben dejar de lado determinadas intervenciones a favor del cumplimiento de otro tipo de tareas. Por último, no menos importante, señalan que el reconocimiento también se expresa a nivel salarial, ya que consideran que no perciben ingresos propios de su actividad como profesionales.

Creo en que la medida en que valoremos las disciplinas, el trabajo comunitario requiere una valorización más profunda. Significaría darle mayor, significa poder ser más, a la hora de generar, ser más exigente con la tarea. Significa poder dar condiciones de trabajo más adecuadas. Los que trabajamos en esto hemos hecho por lo menos 5 años de carrera y tenemos experiencia en lo comunitario y seguimos trabajando por 20 y poco mil pesos y eso es un disparate por el tiempo de dedicación, el compromiso, el grado de exposición. Esto es más que eso, si lo vamos a llevar a algo más profundo, tengo que a partir de ahí poder pensarlo. Y después como más

específico a nivel de las disciplinas es importante darle un lugar porque estamos trabajando con muchísimas personas, a nivel social la pobreza es un lugar enorme, y darle lugar a eso es formar gente para que trabaje con la pobreza. Si no estamos reproduciendo esto de que todos somos educadores, ese discurso que todos somos Operadores Sociales, que eso lo que realmente hace es empobrecer cualitativamente el trabajo. (Entrevista 1)

2x6 Recorrido profesional

Además de la ya señalada adaptación de lo clínico a los requerimientos para el desempeño en las políticas públicas, algunos participantes arriban a este trabajo porque en otros dispositivos consideraban que no podían cumplir con sus expectativas de atención de las problemáticas de familias similares a las que se atienden en este programa, considerando que este dispositivo habilita a abordajes muy distintos por la cercanía al grupo familiar.

Yo creo que son varios, son varios los conceptos que por ahí yo en mi formación he logrado como el ir incorporando y repensándolos a la hora de... yo arranco a trabajar y continuo trabajando como psicólogo clínico en consultorio. Si bien el ámbito comunitario yo trabajaba desde antes. Y de alguna forma a mi experiencia fue desde un principio empezar a pensar el rol del psicólogo desde el ámbito clínico. Si bien ya venía como un trabajo más comunitario antes de recibirme yo me recibo e inmediatamente empiezo a trabajar en la clínica y de alguna forma poder pensar el trabajo en clínica me permitió trasladar aspectos metodológicos, aspectos más conceptuales al trabajo comunitario. Cuestiones como el encuadre, la transferencia, la disponibilidad afectiva, para mí son conceptos y los trabajamos en el equipo como aspectos centrales a la hora de pensar este trabajo. (Entrevista 1)

Con mucho pienso en lo metodológico. En realidad más allá que el equipo tenía un bagaje grande en la promoción escrita de pensar, vos estas construyendo todo el tiempo cuando te cuestionas una intervención, cuando piensas por donde puedo ir, cuál sería la mejor forma, en realidad de mucho pensar, de mucha discusión, como que en eso no? Mi decisión personal fue que empecé a trabajar en un Club de Niños donde identifiqué que el trabajo no era 100% efectivo si no se vinculaba a la familia. Era fundamental vincularla para poder trabajar con ese niño. Y ahí fue donde empecé a prestar atención en la familia. Y eso me sirvió porque yo quería trabajar determinada cosa necesito trabajar con los adultos referentes de ese niño. Como que ahí empieza mi búsqueda de cambio de lugar. (Entrevista 2)

Estando clara entonces la falta de experiencia de algunos participantes, es obvio que esto influye en las estrategias de intervención. Muchos participantes explicitan esto -poca experiencia y pocos años de egreso- lo cual consideran que influye en la capacidad para intervenir sobre temáticas tan complejas, siendo necesario y determinante el recurso de la supervisión. Dado lo planteado, otro aspecto señalado es el aprendizaje propio de la experiencia, más allá de los elementos que son

propios de la formación en Psicología. Integralmente, la intensidad que tiene el dispositivo y la cercanía a las problemáticas de las familias inciden en la vida personal de los profesionales.

Entonces, en un montón de cuestiones hemos estado nosotras medio solas en ese sentido y en líos que ha habido y en un montón de cosas les falta experiencia, o sea, nosotros arrancamos y algunas las integrantes habían pasado por un CAIF y una de ellas por MIDES. El resto, yo no tenía experiencia laboral en el área, yo era estudiante y mi experiencia laboral tenía que ver con encuestas, entrevistas, cosas que no tenían nada que ver y después otra de mis compañeras no tenía experiencia, recién estaba recibida, era como un equipo super pobre si se quiere decir al principio que creo que quedamos porque éramos los únicos que nos presentamos en X. Y bueno, estábamos como resolviendo cosas, siempre teníamos el apoyo de las supervisoras, pero al estar la supervisora en Z y venir cada 15 días tampoco era que estaba mucho. (Entrevista 4)

Tiene sus pro y sus contras. Esta buenísimo el tema de la proximidad pero en algún momento a mí particularmente he sentido que tiene como subidas y bajadas, porque en esto uno pone mucho el cuerpo, y como que al introducirse tanto en esas dinámicas familiares que son tan diversas y complejas también te interpela mucho en lo persona, desde su familia por ejemplo, lo más, tenés que tener como que yo me ha sido de mucha herramienta el trabajo conmigo misma. Los procesos que uno tenga extra son totalmente personales y también voluntarios, no todos tenemos procesos personales, pero sí siento que es importante como la mirada que tiene uno sobre uno para el trabajo con las familias. (Entrevista 7).

3. Metodología de Abordaje

3x1 Articulación con otros actores

Los participantes señalan que su práctica está constantemente atravesada por la articulación con otros actores institucionales. Desde el comienzo de su intervención con las familias, reciben fichas de derivación completadas por otros técnicos, equipos o instituciones de la zona, las cuales dan cuenta de por qué se realizó la derivación al ETAF. Posteriormente, se señala que es necesario poder derivar a otros equipos, en la estrategia de intervención con la familia, o poder construir una estrategia de atención colectiva con otros.

De hecho se hace, viste que hay diferentes etapas en el trabajo, primero se obtiene un diagnóstico que te da un panorama de esa familia, que derechos estarían más vulnerados, para priorizar eso, cuales ejes también son los, si bien son todos importantes, hay algunos que identifica claramente ya en el proceso diagnóstico que es la primera etapa identificas que hay para trabajar inicialmente, para darle como, pensas como con un eje, por lo general es nuestra forma de trabajar, identificando que ejes son los más, no sé si es la palabra afectados, pero sí para darle prioridad al trabajo. Después continuas con la segunda etapa, primero la recorrida en redes, que te da otro panorama porque vos ves que familias, las familias que tipo de intervenciones han tenido, que instituciones han sido claves o no en la familia, después armas el plan de trabajo con esa familia a la hora de entender las dificultades

que esa familia te pueda plantear, a veces tenes que ir construyendo la demanda, porque no todas las familias viste que no te pueden plantear, o a veces las familias que no tienen intervenciones de otras instituciones, que nos llegan derivadas de DINEM no tienen la historia institucional. No sé si te contesto un poco. Y después seguís toda la parte del proceso trabajando esos ejes, en toda esa socialización, en ir garantizando todos esos derechos que en general están vulnerados, la inclusión, la participación en realidad en los diferentes ámbitos. (Entrevista 7)

En relación a la ficha de derivación, estas incluyen información que los participantes consideran que puede incidir en la mirada hacia la familia, en una suerte de prejuicio de cómo la misma se encuentra, aunque se pretende que no nuble los juicios para intervenir. Este aspecto es interesante de ser reflexionado en el sentido que es información por la cuál es derivada la familia, al tiempo que los equipos pretenden minimizar los efectos de la misma. La ficha de derivación también puede ser fundante de la intervención, ya que promueve una serie de diálogos con otras instituciones y equipos para organizar el abordaje de la familia.

Lo primero que se hace una vez que llega esa familia puede ser por derivación directa del MIDES que se llama DINEM que te vienen muchas y otros te vienen derivados de territorio, por ej. X. o de un CAIF, o de una policlínica. La dupla se decide quien la toma y lo primero que suele pasar es hacer una recorrida previa por las redes, vemos quién fue el derivante y los llamamos y les pedimos una reunión. Ellos nos cuentan que fue lo que hicieron las características cuantos son que vulnerabilidades hay, ven en que querían trabajar. Eso requiere una instancia que te juntes con la familia y ahí nos presentamos. Muchas veces vamos con el equipo derivante o muchas veces, sobre todo las que tienen que ver con DINEM, nos presentamos la dupla con previo llamado. Nos presentamos, decimos de que se trata el programa, llevamos unos folletos con nuestros datos, y ahí vemos que tiene que ver con esta cosa de establecer el vínculo con la familia. (Entrevista 3)

La meta de la articulación es definida como la posibilidad de poder atender junto a otros equipos la problemática de la familia, tanto a nivel de asistencia de prestaciones como de asistencia personal. Esa articulación puede generar, en algunos casos, que la demanda familiar se satisfaga con algunos servicios especializados, por ejemplo en relación a los documentos de identidad. En otros casos, la situación es más compleja, caracterizada por la necesidad de articular en varios niveles para que la estrategia de atención funcione. En tal sentido, los participantes señalan que utilizan gran parte de su tiempo para poder establecer contacto con los diferentes centros donde circulan los integrantes de las familias.

Esta cuestión de lo vincular, de estar con la familia, de problematizar sobre su situación, a veces también haces de referente para las instituciones, haces de mediador, nos pasa mucho con las escuelas, acompañas y medias. Estas al lado pero yo creo que muchas veces en vez de hacer un acompañamiento codo a codo vos terminas muchas veces delante de la familia. En un montón de cosas. Queda en esto. Somos el equipo que va a la casa, que conoce todas las miserias de la familia, y eso puede ser muy bueno o muy malo, depende para que, yo creo que el acompañamiento

por sí solo no sirve para nada, vos tenes que tener un objetivo, que la familia se empodere de sus derechos, que los integrantes de la familia tengan accesibilidad real, y el acompañamiento sirve para eso, para acortar la brecha entre las instituciones y la gente. Uno debería ser el mediador ahí. Pero en tanto no están las prestaciones el acompañamiento queda en eso. Queda en ir a la casa una vez por semana para ir a conversar una hora u hora y media, queda en esto, en la accesibilidad y los derechos que nunca llegan. Y creo que por ahí está el talon de Aquiles del programa. Que el acompañamiento no es todo. El acompañamiento es una parte y tampoco es lo más importante ni debería ser el 50%. Debería ser menos en realidad. (6, 8)

No obstante, se observa que los participantes consideran necesario poder trabajar en un primer momento sobre la problemática en sí, para luego activar el dispositivo de la derivación. En tal sentido, los profesionales señalan que muchas veces se colocan en un lugar de mediador entre diferentes instituciones y las familias, facilitando la comunicación entre ellos e intentando mejorar la relación entre ambos. Sin dudas, las articulaciones por momentos son difíciles, debido a que no se maneja una metodología de abordaje común, a criterios que no son técnicos sino políticos y a la escasez de recursos. Tales elementos son valorados de forma negativa en relación a la intervención con las familias.

Yo particularmente en la meta educación cuando logro involucrarme con los adolescentes puedo más o menos hablarlo con ello, bueno ver que te gusta hacer, casi siempre viendo que te gusta o qué quieres porque sino es bueno, ta , esto, obviamente que a la adolescente le deben haber dicho veinte mil veces que tiene que estudiar, que te pasa, que tenes, por que no quieres hacerlo, como problematizar acerca de eso, lo que tiene que ver con el deseo, trabajar un poco de eso, y sino muchas veces los adolescentes mucha bola no nos dan, entonces ahí yo acudo a un agente externo, algún encargado del CECAP o de algún otro curso, o del Liceo o de alguien y entonces coordinar con esa persona para que le insistan y que quede en ellos. (Entrevista 4)

Entonces para mi ese es el talon de Aquiles del Programa. Que muchas veces se termina diciendo en los regionales que al no haber prestaciones recurramos a la creatividad, que me parece que es una falta de respeto total, porque yo no voy a sacar un techo o una orden de psiquiatra infantil de la creatividad. Pasa exactamente lo mismo. La población sigue siendo super vulnerada sin acceso a pesar de que esta el programa. Porque tampoco se sostiene. Porque de repente durante los 18 meses que esta el programa, como vos insistís, haces coordinaciones, no con las instituciones sino con la persona que haces el contacto, que eso también es lamentable, porque uno debería poder hablar de institución a institución, no con un conocido, por ahí logras el acceso, pero logras en el periodo que vos por insistencia y que vos por lo que vas una vez y no conseguís y que son super expulsivas por cansancio lo conseguís, pero la familia no lo va a hacer, y la familia no lo hace. (Entrevista 6)

Como fuere, la articulación parece ser, según los participantes, una herramienta de trabajo cotidiana y fuertemente valorada, debido al sentido que tiene en las intervenciones. Como se ha señalado previamente, gran parte de las intervenciones están atravesadas por la capacidad de articular con otros equipos e instituciones para satisfacer las necesidades. Y la eficacia de la

intervención depende en gran medida de la capacidad institucional de dar respuesta a las problemáticas familiares. Destáquese además que algunos participantes señalan que el lenguaje de la articulación también genera dificultades, principalmente a la hora de trabajar sobre una racionalidad burocrática que genera confusión para los participantes.

Soy poco experiente en el lenguaje institucional y en la parte más diplomática de cómo referirse o como ir a... me cuesta un poco eso, y no he tenido mucha experiencia, en el tiempo en el que he estado hay personas que se han hecho más cargo de eso. Ahora con el cambio del equipo, se está re organizando, se va una parte pesada del equipo y vamos a tener que hacernos cargo de todo este vacío que queda. Hay un desmembramiento que bueno, creo que voy a tener que aprender un poco de eso. En principio gestiono cualquier cosa, hay que tratar de no, yo creo que a la institución se le tiene que pedir más, lo que pasa que ahí entra a jugar lógicas distintas que tienen que ver con los tiempos políticos, tiempos burocráticos. Yo puedo pedir mil veces una ayuda del AYEX o una mitigación de vivienda pero lo que me he encontrado en el poco tiempo que he estado es que las respuestas son escasas, son demoradas, no hay digamos una agilización en ese sentido como para hacer el trabajo más efectivo o eficaz, es una pata que está renga. (Entrevista 14).

El capítulo de la articulación posibilita de los señalamientos más críticos sobre el programa, particularmente cuando se hace hincapié en la incongruencia entre los objetivos del mismo y los recursos que se disponen para llevar adelante la estrategia de atención con las familias, todo lo cual incide negativamente en la práctica de atención.

Pero bueno, en la articulación a veces es complicada porque cuando no coincide lo que vos como programa podrías estar como ofreciéndole al otro, es más complejo, y ahí creo que hay una dimensión de agotamiento de ese vínculo, que es como un caballo de batalla para este tipo de intervenciones pero también llega un momento que algunas cuestiones no pueden ser respondidas y que tiene que ver más que nada con lo material, como se va agotando ese vínculo, porque en realidad cuando hay tanta carencia de cuestiones puntuales concretas y no hay una respuesta de eso es difícil continuar trabajando otros aspectos que no son lo que el otro está trayendo como realmente necesario, entonces ahí hay un desfase entre lo que el programa puede aportar y el otro necesita. (Entrevista 11)

3x2 Acompañamiento

Los participantes señalan que el acompañamiento es conceptualizado como la materialización de la articulación, en el sentido que implica poder acompañar a las personas a los diferentes servicios en los cuales circulan. En tal sentido, acompañamiento y articulación por momentos son nombrados de tal forma que es difícil discriminar una acción de otra. La distancia con la familia en la tarea del acompañamiento es muy reducida, implicando por tanto ciertos límites, como por ejemplo no abrir el trabajo a problemáticas de las cuales no se puedan hacer cargo.

No sería lo mío, lo nuestro, porque tenemos que tener mucho cuidado con eso, con lo que vamos a abrir, porque no lo vamos a poder trabajar, y lo que abrimos tenemos que

hacernos cargo de eso, por eso tenes que trabajar con mucho cuidado. Por eso el plan de trabajo, por eso las metas, uno tiene que volver, donde estamos, que estamos haciendo, no soy yo, somos una dupla, entonces tratamos de cuidar eso. Lo mío entonces hacia eso, a trabajar en dupla, el acompañamiento de esa familia, el fortalecimiento de las capacidades familiares, el cumplimiento de las metas que en conjunto nos planteamos. Porque es una delgada línea, con varias familias también te pasa, parece que hay una amistad, ellos creen que sus amigo, y uno tiene que marcar ese límite, somos un programa, eso lo traemos pila, somos un programa, hay otros compañeros, en otro momento los conocen, traemos a la supervisora, le tenemos que preguntar a la supervisora, trabajamos mucho el a término, estamos en un pasaje, desde el primer día se les plantea a las familias que esto es un abordaje, la estrategia dice que es un año y medio, nosotros de hecho nunca decimos de entrada, siempre decimos que vamos a estar un año y capaz un poco más, sabemos que está el periodo de tiempo, pero para ir de a poco, otro de los cambios es que puedes estar con una familia por 24 meses justificándolo, no perderse del lugar que uno tiene. (Entrevista 9)

Por lo tanto, la dimensión vincular es fuertemente trabajada por los participantes, haciendo mención a las posibilidades de generar un vínculo de confianza con la familia para poder conocer en profundidad su intimidad. En tal sentido, los participantes señalan la necesidad de poder mantener la confidencialidad de sus intervenciones, dado el respeto que merece la información que las familias comparten con ellos.

No sé si incide, porque esa información nuclear de la persona donde solo un equipo de Cercanía logro un vínculo de confianza donde se abre a las familias de contar y que lo ayuden en esa cuestión tan oscura que le tocó, por ejemplo abuso, o lo que fuera, tan íntima para esa persona, al final, eso que empezamos a trabajar y que es el punto clave de trabajo nuestro, eso, ¿sería viable? ¿Se justificaría ponerlo para que no sabes quién lo va a poder leer?. (Entrevista 8).

El acompañamiento también implica, entonces, la derivación y el trabajo con otras instituciones y organismos. Por momentos, algunos de los participantes señalan y cuestionan que el acompañamiento tenga que constar de esta tarea, producto por un lado de la red de servicios con la cual se cuenta para trabajar las problemáticas que atraviesan la familia y, por otro, de que los propios profesionales puedan abordar una serie de problemáticas por si mismos.

(...) nosotros en realidad volviendo a que nos hubiera gustado quizás ser el servicio en sí mismo, que nos hubiera gustado que en realidad en vez de estar buscando 6 meses un psicodiagnóstico para que BPS aprobara una pensión quizás nosotros no sé si hacer un psicodiagnóstico nosotros mismos, quizás sí, quizás no, quizás hay psicólogos que no tienen las herramientas para hacerlo porque han profundizado en otras áreas, pero fundamentalmente con la gran carencia que hay con asistencia psicoterapéutica quizás nosotros con un dispositivo que incluía ir una hora a la casa quizás nosotros podríamos haber trabajado nosotros mismo esa situación particular que atravesaba esa familia, u otro ejemplo, una situación de violencia tal vez podría discutirse si el equipo hubiera quedado muy pegado a la situación de violencia y no haber trabajado otras áreas, o directamente trabajar la situación de VBG y pasar por

ahí la intervención de Cercanías. Y de ahí que si deviene que la jefa de hogar o los niños debían ir a otro lugar y no seguir estando en esa casa, bueno tal vez, la determinación la iba a tomar la institución responsable, en este caso INAU, pero la tarea particularmente del psicólogo dentro del programa de acompañamiento y cercanía podría haber superado ser el meramente acompañante y derivar al servicio de atención que trabaja por ejemplo la (Servicio de Referencia en determinado lugar) y el trabajo no habría sido solamente el enlace sino que pudiéramos haber sido quienes hayamos profundizado la situación porque fuimos el único equipo que llegamos o que pudimos llegar. (Entrevista 8)

3x3 Proceso de construcción de la demanda de intervención

Los participantes señalan que a la hora de poder construir la demanda, muchas veces el tiempo que propone el programa no es suficiente como para trabajar los diferentes aspectos de la familia. Asimismo, consideran que los plazos de la intervención no alcanzan para contemplar el trabajo con la familia, dada la complejidad de la intervención en sí misma. En tal sentido, los participantes señalan que si bien el Programa tiene lineamientos y está pensado para una intervención a término, en muchos casos no satisface el sentido de la intervención.

Tales aspectos están relacionados a la construcción de un vínculo de trabajo con las familias, de conocimiento de ambas partes, de la dinámica de descubrimiento de las necesidades a abordar y de las etapas que se vayan sucediendo en el proceso de trabajo. Se plantea entonces que muchas de las necesidades de las familias se van conociendo de forma espontánea, a medida que se precipita el proceso de trabajo.

Y tener pila de cuidado en esto de no apurar, yo lo que veo que el programa tiene que tener un orden, no puede ser todo individual, tiene que haber lineamientos, pero muchas veces nos pasa esto que se pierde lo que tiene que ver con la individualidad de la familia, con los tiempos de la familia, hay familias que les lleva meses poder contarte una situación de violencia y que nosotros agradecemos que la puedan llegar a contar, de abuso sexual, nos pasó por ejemplo con una mujer ella sola con el nene ella vive, tiene una discapacidad intelectual por la que cobra pensión, es muy difícil comunicarse, no sabe leer ni escribir, está muy sola, y toda una situación de abuso sexual por parte del padrastro que algo sabíamos por las instituciones pero ella no nos decía nada, y cuando nos empieza a contar acerca de esto “bueno ya te vas a poder ir de ahí vamos a ver que podemos hacer” se nos terminó el tiempo y nos tuvimos que ir, entonces es como, que hicimos con esta familia, que hicimos con esta mujer, porque ella logra establecer un vínculo de confianza con alguien porque toda la vida abusaron de ella o la golpearon físicamente y metafóricamente, llega a confiar en una dupla y esa dupla esta un tiempo ahí y se cumplió el tiempo, pedimos plazo, nos dieron mes y ta. (Entrevista 4)

Los entrevistados realizan entonces cuestionamientos sobre la intervención, particularmente en torno a lo que podría denominarse la construcción de la intromisión: la posibilidad de incluir necesidades percibidas por instituciones o por el propio equipo y la invisibilidad de la familia de

trabajar sobre tales aspectos. En gran medida, esto es señalado a partir de que las familias, en una primera instancia, no solicitan ayuda sino que son derivadas al Programa. Es necesario que se apropien (o no) de la propuesta y que sus necesidades sean satisfechas. El plan de trabajo, finalmente, incorpora las necesidades sentidas por las familias y las necesidades percibidas por los propios profesionales.

Con la familia. A veces los referentes adultos son uno y se trabaja con ellos pero también se intenta introducir a los niños y adolescentes que están en la familia. A veces es más difícil. Tratas de ver cuál es la demanda y poder hacer que surja. Si no surge la demanda en atención médica, por ejemplo en la referente jefa de familia, entonces vos le preguntas cómo estas con la atención médica, ¿no te parece bueno atenderte? ¿Podemos acompañar no? O a veces la demanda es búsqueda de trabajo y te das cuenta que no tiene atención médica y tiene que sacarse el carne de salud, eso implica todo otro movimiento. Obviamente que se trata que la demanda sea de la familia, pero uno a veces identifica que hay cosas que son importantes a trabajar también llevar la demanda propia de los técnicos que la identifican. (Entrevista 2)

Primero vas conociendo la familia, que es típico. De las primeras cosas que hacemos es conocer a los chiquilines. Les pedimos que nos den el carne pediátrico y el carne adolescente y constatamos que los controles no estén al día. Una de las metas es que los controles estén al día, que el tema de la salud este cubierto. Lo que hacemos es problematizar el tema de que los controles no están o que falta una vacuna. Las vacunas en general están siempre, pero capaz que cierto control falta en el tiempo. Tratamos de que esa familia esos controles lo hagan, o lo problematizamos o nosotros mismos coordinamos fecha y hora para que estén los controles. O salud bucal, tratamos de ver de problematizar el tema o fijar en Cercanías, o coordinar atención con odontólogo, o en lo educativo, o vamos a las escuelas y vemos del rendimiento de ese chiquilin. Nosotros hemos visto chiquilines del liceo que han necesitado del apoyo nuestro y los hemos ayudado en materias, y les ha ido bien. (Entrevista 3)

3x4 Tensiones con otras disciplinas

Dada la conformación y dinámica de los equipos, los participantes sostienen que en el trabajo directo con las familias apuntan a trabajar en duplas conformadas por profesionales de distintas disciplinas. Obviamente, los diferentes enfoques disciplinares influyen en las intervenciones. Los participantes perciben que esto se puede observar en la forma de vincularse con las familias a trabajar y las áreas en las que pueden focalizar su intervención personal. Asimismo, aunque coinciden en que la homogeneización de tareas tiende a que “todos hagan todo”, consideran que hay particularidades en torno a la forma por la cual cada uno de los profesionales puede participar interviniendo en el Programa.

Las miradas. Las miradas y en realidad el tipo de entrevista se enriquece mucho más. Realmente ahí vez una de las diferencias. La miradas que aportan los Psicólogos y las miradas de los compañeros de Trabajo Social. Y también en cuanto a algunos recursos, conocimientos de algunos recursos, más a nivel de las prestaciones. (Entrevista 7)

Los participantes señalan que los profesionales de Trabajo Social manejan la articulación de una forma más eficiente que ellos, además de otras tareas, lo que atribuyen a la formación disciplinar con que cuentan. Este aspecto también produce ciertas tensiones a la hora de planificar y ejecutar una intervención, producto de que los enfoques disciplinares generan cierta visibilidad sobre algunos aspectos y no sobre otros. Se destaca entonces que la confluencia de miradas es un factor importante a la hora de entender la complejidad por la cual transitan las familias y a la hora de llevar a cabo la estrategia de intervención. Y esa diferencia entre miradas también es percibida por los núcleos familiares con los cuales se interviene.

Me parece que con la formación tenemos las herramientas como para eso también. En el perfil de las familias en el contexto en el programa. Te ayuda a ordenarte. Porque a veces una, te pasa con referentes con depresión. El Trabajador Social tiene más esa cosa de articular recursos, tiene esa rapidez, pero a veces en esa cosa de propositiva nos ha pasado de ver a referentes que están muy decaídos por vulnerabilidad y pobreza extrema y uno a veces se vuelve por esta cuestión de que en 18 meses tenes que levantar todas las metas como que propones propones propones. Y muchas veces, la persona no está en condiciones de proponer, por cuestiones de que hay mucha depresión en la familia, baja autoestima, víctimas de expulsión constante en todas las instituciones, entonces también está bueno ver eso porque primero te permite identificar eso, trabajar con la referente para poder generar otras cosas, y si no lo ves, te pasa de que uno propone cosas, vos te frustras, también se frustra la familia, porque le estas planteando cosas que ellos no pueden... (Entrevista 6)

Porque la demanda es más amplia. Nosotros como equipo trabajamos determinadas áreas de trabajo que tiene que ver con las características de la familia, esas áreas son salud, trabajo, todo eso. A partir de el diagnostico que realizamos nosotros y que tiene que ver con estos primeros momentos, que pueden ser dos o tres meses, pero ahí también quizás alguien más específico, en el vínculo con la trabajadora social o con el psicólogo la familia va percibiendo determinadas diferencias disciplinares. Y a partir de ahí puede ir construyendo una demanda que puede tener que ver con que mi niño en la escuela no aprende, acá en casa lee y todo, pero en la escuela va y se pierde. (Entrevista 1)

3x5 Registro

Los participantes señalan que el programa mandata una forma de registro novedosa que incluye el uso de herramientas electrónicas, demandando tanto tiempo como importancia al uso de las mismas, ya que las intervenciones son evaluadas a partir de tales registros. Consideran que la forma de evaluación no refleja el trabajo realizado.

Influye, es como todo, una herramienta. Vos la podes usar muy bien o muy mal. Se supone que uno en el q Flow tiene que, yo hice el territorio, familias, instituciones, coordinaciones, bueno acá tiene que decir y pasar en tiempo y decir bueno tengo que seguir apuntando a esta meta, me falta trabajar en esta, esta dimensión todavía no la toque, debería funcionar para organizar el trabajo. Bien usado. Que eso después se aplique a la realidad.... Es una herramienta, uno la puede usar muy bien o muy mal. El

Q Flow tiene la debilidad de que la meta esta lograda o no lograda, y a veces no es tan fácil de medir. Y en el q Flow lo cuantitativo no hay espacio para eso. Vos tenes observaciones pero no te podes explayar mucho. Es eso. Mide. Mides saca números y a veces uno trabaja un año y medio con una familia y no lograste ni dos metas pero sin embargo trabajaste el nivel de lo cualitativo un montón de cosas, y eso no está en el q flow. (Entrevista 6)

Tales registros constan de diferentes datos referidos a las familias en relación a la conformación de los núcleos, profundizando en diferentes datos que permitan conocer en detalle la vida íntima de tales personas. Surgen una serie de cuestionamientos en relación a la necesidad de conocimiento, sobre todo en la necesidad de dar el paso a la indagación y pericia sobre tales datos.

La familia ni se entera de eso. A nosotros, en determinadas instancias, vemos que es un problema, que te saca tiempo del vínculo mismo, del relacionamiento con la familia. El llenado te saca tiempo porque ta, lo tenes que hacer, es parte de. Y en sí mismo no está mal, tiene que haber un registro, un control. El tema es que muchas veces es muy complicado el tiempo que te lleva. Esa serie de datos que tenes que llenar y el q Flow ha ido modificándose permanentemente, y vos tenes que ir haciendo cintura, hay capacitación, se te capacita para lo novedoso que va ocurriendo. No es una queja en sí misma, en realidad es algo que si tiene que existir pero lleva mucho tiempo. (Entrevista 3)

Influyen, trato de que no. Trato de tomarlo como dos cosas separadas, que es imposible, pero hago todo mi mayor esfuerzo, me centro en la familia y luego me dedico a lo informático. Pero tengo que cumplir con determinadas exigencias a nivel de estas herramientas informáticas, que tiene que ver con plazos de llenado de diagnóstico, de llenado de plan de acción, llenado de seguimiento, me dicen tenes un mes o la semana que viene tenes que llenar acá y se necesitan tanto estos datos y yo tengo que ir a pedir esos datos a la familia. Me paso con SIPI por ejemplo que ahora agregaron grupos de convivencia o algo así y establecer parentescos donde se necesitan los nombres, cedulas y datos de los padres biológicos de los niños. Es un tema que por ahí con algunas familias no pensaba sacarlo yo así como de buenas a primeras y tuve que hacerlo. (Entrevista 4)

El registro también implica fundar una forma de relacionamiento entre los profesionales y las familias con las cuales trabajan. En tal sentido, surgen dificultades a la hora de poder completar los formularios electrónicos. Porque se entiende que les quita tiempo a las intervenciones -como se señaló-, porque el conocimiento que se va generando de la familia difiere del momento del registro o porque los momentos en los cuales se genera el conocimiento de la información relevada genera tensiones en la propia intervención. Se considera, en resumen, que en la práctica cotidiana el tiempo destinado a completar esta serie de formularios genera que las intervenciones sean de menor calidad. En última instancia, los participantes reclaman la necesidad de poder evaluar e incorporar otras formas de poder registrar las intervenciones.

Ya que cuesta hacer un informe porque en el diario nuestro es muy difícil sentarse a escribir un informe, o sea, un informe para acá, un informe para allá, donde en vez de, perdemos al sujeto perdemos su esencia, perdemos ese sujeto que tiene ese padecer, su acontecer, que busca una solución para su vida, un área de inclusión social, lo perdemos en no acompañarlo o no tener una buena referencia con el equipo, para que el equipo sepa que se ha trabajado con esa familia, y por qué tiene que trabajar, por qué el área laboral estaría bueno y sería beneficioso, y no perdemos el tiempo en el informe para allá. Ta, después lo terminamos haciendo, costo idas o venidas, se nos presionó porque decían que dejábamos de rehén a nuestra familia, cual es la centralidad o el acompañamiento, pasa por un sistema de información exhaustiva de la persona, donde los datos son manipulados en todo el sistema informático, desde una lógica de ASSE, de GURI de ANEP, de SMART para los programas MIDES, de un SIPI para INAU, entonces todo ese tiempo que se pierde en el registro si lo sumas se pierden tantas horas que va en detrimento del trabajo con la familia. (Entrevista 8)

4. Operador Social

4x1 Definición del Operador.

El rol de OS es conceptualizado por los participantes como una figura que tiene, como principales características, formación en el área de las ciencias sociales y que trabaja a nivel comunitario, lo cual se emparenta con situaciones de vulnerabilidad social y pobreza socio-económica. También asocian la figura de OS con la de Educador -no de Educador Social-, que puede observarse en el funcionamiento de otros programas.

En general. Eso se junta con algo complicado que es la figura del educador, que muchos de los que trabajamos en comunidad somos educadores. Pobres los educadores que se reciben como Educadores, esa carrera esta como bastante contaminada, todos somos educadores. (Entrevista 1)

Yo siempre digo psicóloga. Me pasa sí que cuando escucho a las compañeras de UCC que dicen Operador Social u Operador de Cercanía, a mí me queda raro, porque en realidad nosotros, se hizo ese planteo que queda en la nada, soy Psicóloga o soy Trabajadora Social, pero con otros compañeros pasa que te dicen soy Operador Social. Es como raro, sabes de compañeras que son psicólogas que te dicen que son Operadores Sociales, entonces viste que capaz que en una reunión si decís que sos Psicóloga te escuchan distinto a si decís Operador Social, porque operador social no se sabe que es, entonces se da un cierto descreimiento de lo que pueda decir. Yo siempre digo que soy Psicóloga. (Entrevista 5)

Consideran que desde el inicio se enfrentan a la indiscriminación que plantea la nomenclatura de los roles, cargos y profesiones, a partir de que los llamados laborales y el diseño del programa no respeta la especificidad de su disciplina, salvo la necesidad de que sean profesionales.

El programa habilita dentro del área social muchas disciplinas pero desde esta institución se pensó en llamar educadores, trabajadores sociales y psicólogos, lo cual pienso que es muy bueno porque se piensa en la especificidad. En general esto no

sucede, para muchos llamados a nivel comunitario se piensa en alguien que trabaje en el área social y a partir de ahí es esto, muchos perfiles diferentes pero de alguna forma están signados por algo en común, y de alguna forma se tienen que como homogeneizar de alguna forma esta figura extraña que se genera como esto de educador, que se dice que todos somos educadores y no todos somos, genera como una cosa que es qué te crees, si por defender la profesión o por defender la especificidad de la profesión uno estaría yendo en contra de otros, pero bueno ta eso pasa, que va a hacer. (Entrevista 10)

Los participantes señalan entonces que se presenta un alto nivel de homogeneización, primando la indiscriminación de roles o tareas de los participantes de los ETAF. Salvo algunas excepciones en relación a determinados campos, todos los profesionales actúan realizando tareas similares, muchas de las cuales no dependen de su formación. Esto es percibido como un desdibujamiento profesional, en el sentido que los participantes no realizan tareas específicas por su formación, costumbre o su propio imaginario.

Asimismo, consideran que las tareas están orientadas a cumplir con los mandatos del programa, sobre todo el acceso a prestaciones o la inclusión de integrantes de los núcleos familiares en diferentes instituciones. En tal sentido, como ya se señaló, la gestión de prestaciones o la articulación con otros equipos e instituciones son las principales acciones que realizan en torno a la intervención. Esto repercute en que gran parte de los participantes señalan que cuando trabajan con las familias no se presentan en principio por su profesión sino que hacen referencia al programa en el que trabajan o a la denominación Operador, lo cual en muchas situaciones es emparentado por las familias como “Asistentes del MIDES”. Posteriormente, con el paso del tiempo, dan a conocer su profesión.

Gestor de asignaciones, de prestaciones, de pensiones por discapacidad, porque la mayoría de la gente con la que te encontras tiene como algún tipo de discapacidad, que también se ve como, se potencia vamos a decir así con el contexto. Por ahí vos decís “esta persona necesita una pensión por discapacidad porque mira cómo funciona”, entonces claro va al médico de BPS le aplican lo que ellos evalúan para saber si tiene discapacidad o no y lo que tiene es una leve discapacidad pero lo que tiene es más contextual y por eso terminas haciendo como tareas de gestión, no sé, abogado para tramites de tenencia, todo ese tipo de cosas que en realidad capaz que a uno nunca se le paso por la cabeza tramitar una tenencia. Y es variado, Operador Social es variado, y en realidad pasa que cuando uno va a la familia los roles, la familia muy difícilmente te identifique por el rol. Entonces sos la asistente. Solo muy pocas logran como captar la dimensión de que uno es Psicólogo, pero también esto de la asistente también va por la asistencia que uno brinda. Porque si no, sos la del MIDES, la muchacha, pero difícilmente ella es Psicóloga, salvo en algunas familias que cuando estás trabajando hace tiempo y le decís que no sos la Asistente y a veces le haces algunas puntualizaciones ahí te entran más a asociar con que sos Psicóloga. Entonces cuando le pasa algo a la familia ellos dicen que va la Psicóloga. Pero más lo de asistente. Los nombres también se desdibujan, los nombres personales. A veces sos fulana, sos mengana, la de cercanías, la del ETAF, los nombres personales cada

vez se tienden a ... cuando le preguntas a la familia con quien trabajas te dicen con las muchachas del MIDES. Ser Operador Social es muy amplio. (Entrevista 8)

En relación a todos estos aspectos, señalan preocupación en la forma por la cual se vinculan con las familias, dado que la multiplicidad de tareas y de respuestas que brindan, genera un encuadre de trabajo confuso, el que tampoco es conceptualizado. A este respecto, también señalan que la dinámica de las intervenciones -caracterizadas por la urgencia, la cantidad de familias y la falta de tiempo- atenta a los espacios de reflexión sobre las prácticas.

Eso es un gran tema de debate, que lo hemos tenido con los compañeros, que yo vengo de otro proyecto donde estaba como operadora, Operadora es quien opera, en situaciones que en realidad tampoco quedan del todo claras y a veces el rol del Operador se va construyendo a medida que hay, que se genera como la tarea, la demanda. A mí no sé, el rotulo Operador no me gusta para nada, porque primero uno es un profesional y tiene una especificidad en un área determinada, y yo no estoy preparada para operar en todas las situaciones que se me presentan. Me parece que también tenga que ver con el desdibujamiento del rol. Esta cuestión del operador. ¿Qué operamos? Es como un término muy este, no sé, no sé si duro pero a veces cuando dicen Operador, ¿a qué se refieren? ¿En qué situaciones? Yo no creo que sea lo mismo porque en el término operador entran como, tenés formación para Operador o es todo lo mismo? Podes ser operador si sos psicólogo, si sos educador, si sos maestro, enfermero? Me parece que es que tiene que ver con esta cosa que es como que sos todo y no sos nada. Es difícil de definir en cuanto a las cosas que tenes que hacer. No sé, por eso me genera ambigüedad, porque yo estuve en otro lugar trabajando como Operadora, y había una descripción del cargo de operador. Sin embargo nosotros las tareas que supone que tenemos que hacer son técnicas. No sé...(Entrevista 6)

En este marco, también son exigidos a realizar tareas administrativas o no técnicas, las cuales inciden en su trabajo cotidiano. En referencia a este aspecto, señalan que muchas veces se encuentran ellos mismos tramitando alguna solicitud de prestación a nivel de llenado de formularios o también solucionando alguna urgencia de la familia, tanto a nivel alimenticia como a nivel de vivienda.

No sé exactamente que es un Operador Social. Si sé que se le exige a un Operador Social, que cumpla con determinadas metas, o cosas que tienen que ver con lo cuanti más que con lo cuali y un Operador Social una de las cosas que tiene que tener es un gusto por trabajar con familias, con gente en general, trabajar en territorio, con andar con la calle, que lo he escuchado en un montón de capacitaciones, a mí me encanta trabajar en la calle que a mí me encanta, que es ese gusto de andar por ahí, visitar, meterte, tiene que tener, bueno, paciencia, ser bastante fuerte en un montón de cosas, pero me parece que muchas veces el problema que termina sucediendo, la dificultad que termina pasando es que llega un punto que ya nada le sorprende. Que ahí me entra el horror. Incluso cuando me pasa a mí, de si no me amargo, si no me pongo mal, si nada me sorprende, ya para trabajar no está bueno, capaz que a nivel personal está bueno porque estas desconectado, pero para trabajar con familias no está bueno

porque das por normal un montón de cosas que tenes que problematizar. (Entrevista 4)

Ante estas condiciones, los participantes señalan que constantemente intentan apostar al trabajo interdisciplinario, como parte de una estrategia para no perder su perfil disciplinar. En muchas ocasiones se observan realizando tareas propias de otras disciplinas, las cuales en algunos casos asocian con el campo del Trabajo Social.

4x2. Respuestas “no tradicionales” del Operador Social

En líneas generales, el OS se enfrenta a situaciones familiares muy complejas, brindando respuestas “no tradicionales”. Los participantes señalan que en muchas situaciones se encuentran realizando acciones no técnicas, fuera del campo de conocimiento teórico en el cual se han formado y del imaginario que se tiene de un profesional de la Psicología. Son acciones concretas con un alto nivel de contenido práctico. Estas acciones son motivadas para facilitar la calidad de vida de la familia con la cual trabajan. En tal sentido, se han brindado respuestas similares en el campo de la higiene, la vivienda y la alimentación. Destacan que esto sucede a partir de que el funcionamiento de los servicios a los cuales las familias deben acceder es ineficiente y que dichas acciones son la principal forma de poder dar respuesta ante tales situaciones.

La dupla llena el formulario. De hecho lo que vos tenes para informar lo tenes adentro del formulario. Aparece el formulario con un montón de daos y llamas ahí, y un informe de en qué está la familia. Y luego el MVOTMA decide si va a ser o no beneficiaria. Después lo otro cosas que hemos hecho coordinar con el Juntos cuando el Juntos existía como tal, y ahí hemos inscripto familias, inclusive X y yo estuvimos en el Juntos metiendo horas para una familia, cumplimos el horario de ese día lo cumplimos en la construcción. Así como hemos hecho mudanzas, bajado y subido cosas a camiones.

(...) Ejemplos: una familia se muda de tal lado a tal lado, bueno nosotros le gestionamos desde el flete, llamamos una empresa, tal hora tal esto, y alguno de nosotros ayuda a sacar lo que tenga de su casa, subirlo al camión, irnos en el camión, luego bajar en la otra casa. Eso ha ocurrido al menos en dos ocasiones de mudanza. Esto que te decía del juntos: se trataba de una familia chica de una señora con dos gurises chicos pero se recontra manejaba la mujer, y esa señora sentía una injerencia del equipo en su familia y no le gustaba. Ella vivía en un hogar del MIDES para víctimas de violencia doméstica y no quería otro equipo encima. Como no había mucho para hacer porque se manejaba porque trabajaba, se me ocurrió que ya que estaba metiendo horas en el juntos, por qué no vamos un día y va a ser más redituable meter 6 hora seguidas en el juntos. Entonces fuimos X y yo a hacer cosas que nunca habíamos hecho en nuestra vida. Doblar alambre en una forma particular para tapar tal coso, y estuvimos todo el día ahí en un verano, con eso, con los del SUNCA, y con otra gente. Y bueno, eso fue lo que nos pareció que podíamos hacer para ayudar en el acompañamiento de la familia. ¿Qué tiene que ver con lo psicológico? Preguntate. Y bueno, capaz que en algún punto sí, porque si decís bueno, fue beneficioso para la salud integral de la familia que el día de mañana tenga una casa, y bueno, trabajas

muy indirectamente con su salud mental. Muy indirectamente si vas al rol tradicional del psicólogo. Como psicólogo capaz que cualquiera pudiera hacer eso, trabajar los alambres de una forma determinada, y no tenes por que ser psicólogo para hacer eso. Entonces bueno, haces de todo. (Entrevista 3)

También se encuentran este tipo de situaciones en función del acompañamiento para realizar la gestión de prestaciones. Básicamente, puede ser definida como el acompañamiento al integrante de la familia en el tránsito del acceso a una prestación social, desde su inicio hasta el efectivo acceso (o negación) de la prestación. Esta tarea requiere un conocimiento de las prestaciones sociales disponibles, así como también los distintos pasos a seguir para alcanzar las mismas. Cabe destacar que los participantes señalan que en todo momento “acompañan” a las familias para facilitar el acceso. Este componente es señalado como facilitador de la prestación, aunque desconocen si hay un aprendizaje de por medio o simplemente son el puente entre la familia y la prestación social. En tal sentido, muchas veces el nivel de implicación con la tarea de acompañamiento hace que el OS realice acciones junto a algún integrante de la familia o en sustitución del mismo.

(...) a veces el trabajo ha sido de acompañar a una usuaria en la que nos hicimos cargo de que ella tomara la medicación. Es una crisis familiar importante, había riesgo de esa paciente, por ende riesgo de toda su familia, tenía tres nenes y ella mayormente en el día estaba a cargo de ellos, y bueno en realidad ahí se implementó como estrategia que ese núcleo pudiera como mínimamente salir de la crisis se implementó un dispositivo de cercanía además una fuerte proximidad porque la verdad se iba un mes y medio pudimos sostenerlo, porque además había un horario marcado para tomar esa medicación, entonces se hizo, por ejemplo.

La paciente no pudo sostener el tratamiento. Tiene que ver con aspectos estructurales. Si no se adhiere al tratamiento, entonces al mes y medio se dejó. No me acuerdo exactamente, pero fue algo así. La paciente hasta ahí sostuvo y luego empezó a darse algún efecto también en ella, la acompañamos mucho al psiquiatra. Teníamos interconsultas. (Entrevista 7).

Estas prácticas traen aparejado un gran nivel de interpelación sobre las prácticas profesionales, dado que los entrevistados consideran que no son propias de su formación ni de su quehacer. Implican, en algún punto, poder facilitar la prestación o el servicio universal para la familia, requiriendo acciones concretas del profesional actuante, antes que contenidos conceptuales o metodológicos.

Esa asistencia tiene que ser creativa, y también capaz que no tiene que ir a las 6 de la mañana para conseguir hora, y hay que conseguirla capaz que con un email o una llamada telefónica, capaz que puede ser injusto para un servicio universal, pero es necesario para que llegue. Entonces se precisa asistir para que llegue y también para que lo universal sea accesible para ellos, lo real es que estas familias no acceden a lo universal. Y la llegada a los servicios es muy difícil. El factor principal para darse a conocer fue decir que somos un programa de proximidad. (Entrevista 12)

Y hay cosas que te dan cosa de hacerla. En esto de trabajar la higiene, una vez me paso de ponerme a limpiar una casa con la persona. Entonces ahí sí dije, ta, ta todo bien, no estudie para esto, limpio en mi casa. Con otro cepillito y todo no lo hago más porque no tiene que ver conmigo. Pero también porque no me colgó la propuesta. (Entrevista 5)

Caí en la bobada, estaba todo desordenado, habían como muchos desechos afuera y caí en la bobada de decirle a la mujer que capaz que ella no sabía por dónde arrancar, que la organización de los espacios daba cuenta de una organización a nivel mental, y que quizás ella habían cosas que no podía hacer porque veía todo tirado y no podía hacer nada, quizás la idea era ayudar a organizarse distinto, y ella dijo que sí. Y ta. Y eso sí, dije que no lo hago más porque ta. Pero viste, en esto que uno trae, tratando de generar otra organización, como para que la mujer pudiera sentirse mejor en ese espacio, uno termina diciendo esas cosas que bueno. Ta bien, Operador Social es amplio, pero no limpio. Y ta, eso son cosas así, tal cosa no, eso yo no lo hago. (Entrevista 5)

Manuales de procedimientos, la fundamentación del programa, la estrategia, todas estas cuestiones que en realidad sí, poco tienen que ver y no tienen que ver con la Psicología. Entonces ta, era un poco empezar a interiorizarte en un montón de cosas. Entonces luego esto, terminas haciendo de todo, desde despertarte a las 4 de la mañana a sacar número para ir al hospital, vas al hospital, pintas una cama, limpias una casa, por ahí se dan espacios más reflexivos o espacios de pienso pero son como los menos. Porque uno termina de gestor. (Entrevista 5)

No obstante, en ocasiones, estas prácticas son consideradas excusas como para poder trabajar desde otra posición sobre las problemáticas que afectan a las familias.

4x3 Incorporación de nuevas lógicas de intervención

Los ámbitos de intervención de los Operadores Sociales son múltiples, e implican experiencias que para muchos de los participantes han sido nuevas. Los participantes observan que realizan tareas que no esperaban realizar y que no tienen que ver con su formación específica, lo cual puede generar tanto un aprendizaje de “lenguajes” como el enfrentamiento con falta de conocimientos, conceptualización y metodologías para enfrentarse a tales situaciones.

Es como una mezcla de todo ser Operador Social. En esta cuestión de que sos Operador Social, no sos ni Psicólogo ni Trabajador Social ni Educador, sos Operador Social, y cumplís funciones de todo, no? Desde aplicar los formularios, aprendes el mundo de las siglas que para la Facultad de Psicología más de la sigla de ICC por inconsciente no íbamos, y es como entender un nuevo mundo que capaz que la gente del trabajo social tiene más incorporado esto de las siglas, pero que un psicólogo por adivinanza alguna después y después las vas manejando y las vas usando con cotidianeidad y te vas integrando un poco más, pero el principio sí, no que significaba MIDES pero siempre a cosas muy básicas que uno no estaba acostumbrado a manejar e implícito mucha lectura. (Entrevista 5)

Los participantes señalan que muchas veces olvidan o son reticentes a trabajar sobre determinadas temáticas, producto que algunas prácticas de intervención, generalmente las orientadas a la gestión de prestaciones, no son incorporadas de forma completa. Si se superan los malestares, los aprendizajes requieren la incorporación de la lógica para el acceso a las prestaciones sociales y al funcionamiento de diferentes programas que trabajan en territorio. La principal forma de aprendizaje se da a partir de la experiencia, el encuentro e intercambio con otros profesionales, principalmente, como ya se señaló, de Trabajo Social. También es necesario incorporar lecturas referidas a los manuales de procedimiento y la Estrategia del Programa en el cual actúan. Se presenta simultáneamente entonces, por un lado, el pensar las intervenciones en función del acceso a recursos y prestaciones sociales y, por el otro, la percepción que la incorporación de nuevas lógicas tiende a sustituir o a dejar de lado, en ocasiones, una forma de intervenir propia del imaginario asociado a la profesión.

Con la práctica. Porque en su momento pudimos tener las duplas un poco más móviles que por eso yo siempre me quejo de que haya una separación. Me parece que al contrario, como equipo nos vamos como aprendiendo todos a la marcha. Ella por ahí aprendió cosas de nosotros los psicólogos y las psicólogas. Pero yo lo aprendí trabajando con ella al lado. (Entrevista 4)

Bueno, sí. Si Operador lo interpretamos como en el sentido más amplio, alguien que ejecuta un programa o política, no sé cuál es la definición exacta de Operador, porque uno tampoco ha leído o visto que se defina qué es un Operador, es como algo que es bastante amplio e impreciso. Pero bueno, sí, como yo te decía, yo no siento dejar de ser Psicóloga, no pierdo mi identidad digamos, pero si, siento que mi rol a veces va por otros caminos que no tienen que ver con mi formación específica. Hasta a veces uno pierde la práctica, uno hace capacitaciones y formaciones y ve que no está como poniendo en práctica algunos conocimientos se olvida, siente que va perdiendo en ese sentido, pero si, no sé si me definiría en un lado o en el otro, es como algo intermedio. (Entrevista 9)

4x4 Protocolos

Los protocolos remiten al acceso a determinadas prestaciones y a realizar determinados movimientos en la intervención. Precisamente, ordenan las intervenciones, brindando una serie de pasos para poder cumplir con un determinado objetivo. Asimismo, coordinan las herramientas con las cuales se cuenta para poder abordar a cada familia.

Influyen y no influyen. En el momento que tenes 15 días de recorrida por las redes, tanto para la toma de contacto con la familia, después el diagnóstico, después 1er seguimiento, 2do seguimiento, 3er seguimiento. Te influyen en el tema de los tiempos. No sé, ahí es donde es donde lo veo más. Después en el trabajo, queda mucho ligado a lo que uno como operador o técnico decida. Es difícil también. Es una de las cosas que nosotros vemos y hemos tratado de pelear el tema de que a veces también es como que tenes muy pocas herramientas para la complejidad con la que tenes que trabajar. Me parece más en esos términos te influye. (Entrevista 6)

En la percepción de los participantes, inevitablemente, los protocolos aumentan la cantidad de tareas administrativas a las cuales los técnicos tienen que responder. En algunos casos, consideran que la aplicación de los mismos no correspondería al profesional que está interviniendo, por no ser una tarea técnica.

Ahí me siento mal, me estoy equivocando, me enoja porque este programa tiene muchísima potencialidad y está mal utilizado, no por mí por ser telefonista, no puede ser que yo esté haciendo esto en vez de pensar en la familia o estando con la familia, estoy perdiendo horas de trabajo llamando al INDA para gestionar una hora, y eso nos enoja con la estrategia, ahí hay ruidos, porque el MTSS no te da pelota y el BPS tampoco, y tenemos que lucharla cuando son parte de la estrategia. MTS, BPS, INAU, entonces perdés tiempo en gestión de cosas y ahí te olvidas de que sos psicóloga, o trabajador social, o telefonista es lo mismo. Y eso hay mucho en el trabajo, demasiado. También uno potencia que la gente lo haga, pero la verdad que para llamar al INDA la gente podría llamar, pero es un 0800 que desde su celular se lo cobran, y pierde el saldo, o sino tiene que ir a un lugar a buscar un teléfono público, entonces uno está en X pero no es real que una persona vaya a X a llamar a una defensoría. Ahí, eso es de las cosas que no están buenas. (Entrevista 10)

Muchas veces la aplicación de protocolos es percibida por los participantes como con extrañamiento, no siendo propio de su perfil de intervención. Es necesario generar un acostumbamiento a la tarea, señalan. Como fuere, el conocimiento o desconocimiento de estos protocolos influirá en la intervención y en el relacionamiento con otros equipos e instituciones. Así, la importancia del protocolo versa en la forma por la cual los equipos pueden intervenir con las familias, ya sea brindando formas para intervenir como estableciendo requisitos para poder obtener una determinada prestación.

Esos protocolos, esos manuales de procedimiento están referidos a trámites concretos, ejecuciones concretas, prestaciones. Bueno, ver a quién te tenes que remitir, ver como el paso a paso de las prestaciones. Yo tuve que hacer informe de todo tipo, aprender a hacer informes para ver cómo se puede pedir a INAU, a DASE, determinadas cuestiones materiales para los gurises. Teníamos una pauta e íbamos siguiendo la pauta. En vivienda, poder ver qué quieren ellos en ese informe, como que no es de lo más grave que se hace. Los protocolos te dicen cómo enfrentarse a ciertas situaciones, por ejemplo los de violencia. Tiene que ver con mi accionar. En mi relación de trabajo con la familia, no me influyen. Si tenés que hacer una judicialización te dice comunicate con tal persona o hace tal cosa... (Entrevista 13)

Asimismo, el llenado de fichas protocolares para determinadas prestaciones generan determinadas expectativas en las familias con las cuales se trabaja, particularmente en relación a los recursos que se intentan gestionar. Parte de este aspecto, los participantes señalan que si bien los protocolos generan una orientación en cuanto a las áreas a trabajar con las familias - definiendo diferentes campos de problemáticas y modalidades de abordaje-, sucede también que no contemplan la realidad de las familias con las que se trabaja, generándose por momentos una alta burocratización de la tarea.

Y sí, eso es tiempo que te lleva. Tanto eso como para sacar horas a cosas, ahí es donde veo que perdemos nuestro rol. A veces digo que somos un administrativo, incluso a veces agendamos horas en las que nos juntamos en un lugar que tenga teléfono y computadora, que particularmente la OSC que nosotros estamos no tiene teléfono de línea, y perdis pila de tiempo, llamando al INDA, llamando a Defensoría por una tenencia, perdis horas técnico en hacer esas gestiones. (Entrevista 10)

Nosotros al comienzo de las intervenciones nos planteamos hacer con las familias algunos ejercicios y es casi como parte de la metodología. Identificar junto con la familia fortalezas y debilidades, áreas en donde la familia considera que necesita un apoyo, áreas que considera que se maneja muy bien, y ahí utilizamos la grilla de dimensiones, capaz que no igual, no de la misma manera, no tanto con la estructura de las metas pero si con las dimensiones, educación, salud, trabajo, vivienda, cuidados... y ahí nos ayuda. Después, tenemos que bajar eso a las metas, este apoyo que la familia siente que esta flojo en educación cómo lo bajamos a las metas. Y ahí organizamos el plan de acción del q Flow, que capaz que no es el mismo plan de acción que uno se plantea. Hay una realidad: uno tiene la fantasía de querer hacer un trabajo mucho mayor en contenido técnico, poder hacer un plan de acción real, un diagnóstico más desarrollado, pero no tenemos tiempo, entonces es difícil. No somos Operadores solo del ETAF, somos personas que participamos en distintas cosas en el territorio. Ni que hablar instituciones como la mía que hay varios programas, a mí me toca estar en un territorio que la institución tiene varios programas, tratamos de ser lo más sinérgicos posibles, contribuirnos entre nosotros en pro de las intervenciones familiares. Estamos en varias cosas y es una realidad que no hay mucho tiempo para pensar un plan de acción, re pensarlo más adelante, entonces a veces terminas cayendo en que si bien consideras que el q Flow no es la forma más adecuada, te termina orientando mucho más de lo que deseas. (Entrevista12)

Sin dudas, los protocolos pueden incidir negativamente en la intervención con las familias, por ejemplo cuando las familias pierden prestaciones a partir de algún protocolo implementado inadecuadamente.

Sin duda nosotros no nos formamos para aplicar formularios. Pero después es algo que no, que después lo haces casi automático, lo único que me genera esa resistencia es que después es difícil pensar que hay compañeros que le han aplicado el formulario a una familia que tenían TUS doble y cuando se lo aplica se da que es tus simple, o sino imagínate una intervención a una familia que le sacaste la tarjeta, es como que se pierde confianza, solamente le aplicaste el formulario porque te lo mandaron a hacer, después uno tiene que trabajar con esa familia y le bajaron el monto o te los cruzan en el barrio y le sacaron la tarjeta, entonces eso no está bueno, porque uno prioriza el vínculo, si no hay vínculo no hay nada para trabajar, entonces claro es raro ir y aplicar el formulario. (Entrevista 5)

5. Articulación Institucional

En esta categoría se mencionan las inscripciones institucionales que tienen los participantes. Recuérdese que son empleados de una Organización de la Sociedad Civil que convenia con el Estado para la ejecución del programa.

5x1 Articulación con la Osc contratante

La política pública social está diagramada para que el Estado convenie con Organizaciones de la Sociedad Civil, ejecutando estas parte de la política. En tal sentido, la llegada de los participantes a la política pública está mediada por su relación con la OSC contratante. En general, las OSC contratan a los profesionales a partir de que tienen que conformar los equipos de trabajo. Sin embargo, algunos de los participantes se han autogestionado para poder obtener una OSC que pueda presentarse a la licitación y ganarla, participando en varias de las fases de la misma.

(...) el camino fue a la inversa que la mayoría de los ETAF, nosotros como técnicas, como un grupo de amigas en realidad nosotros buscamos una asociación civil para presentarnos al llamado, nos conocíamos entre todas, las reuniones de equipo se hacían a menudo porque aparte éramos un grupo de amigas, se daba con más facilidad, y éramos la mayoría de la misma localidad, y eso permitía también que las reuniones tuvieran más continuidad. Ahora lo que ha pasado es que somos de diferentes localidades entonces nos cuesta bastante concentrarnos en X que es donde nos concentramos más. (Entrevista 4)

Algunos participantes señalan que en algunos casos la incidencia de la OSC en su intervención es prácticamente nula, no teniendo apoyo institucional para trabajar, pocas referencias de la OSC contratante en relación a su accionar ni facilitación de recursos administrativos. Otras veces, incluso, la OSC puede obturar las intervenciones de los equipos.

Es compleja, porque es una persona que vive en el interior del departamento, tenía poco tiempo para hacer trámites, que al inicio del convenio hay que hacer mucho, nosotros nos hicimos cargo de eso. Y con poca presencia de la ONG en sí misma. Es como más que nada como que ausente la ONG entonces obviamente eso tiene su costo después en otro nivel. Ahora estamos en un momento donde se va a firmar el 31 de mayo, se evalúa con la ONG presentarse, pero no sabemos que va a pasar. Pero bueno, un poco también el hecho de que el Estado pretenda que las ONG gestionen también eso es un sistema que tiene muchas falencias con los convenios. Si bien esta hoy en día la opción de Cooperativa y la hemos considerado también sabemos que requiere un proceso y que lleva su tiempo, también para el nivel de lo grupal estamos consolidadas, que en aquel momento cuando buscamos la ONG no era un equipo o un grupo. Entonces bueno, eso está como todo en una metamorfosis que es el vínculo con la OSC. (Entrevista 9)

En otros casos, en cambio, se señala un compromiso de parte de los participantes con los valores impulsados por la organización, buscando una trascendencia más allá de la relación laboral formal. En estas situaciones, se observa que el proyecto del equipo ingresa en la órbita de proyectos de la organización en un determinado territorio, generando o facilitando intercambio con otros proyectos o equipos de la misma OSC.

No queríamos ser una política golondrina más, eso los compañeros que estábamos desde el principio lo planteamos, no queríamos hacer como se estilaban las políticas

sociales que venía tal proyecto o tal programa de cualquier organismo financiador y se terminaban los TDR y a los dos años volaba sin dejar tan siquiera una mini evaluación de lo que había sido su quehacer y quedar como bueno, como un tránsito más, donde la familia quedaba sin una referencia, la política pública pasaba, cumplía con sus objetivos y se iba. Nosotros no queríamos eso, queríamos otra cosa, tenemos una ONG que nos respalda y dijimos vamos por nuestro propio camino. (Entrevista 8)

Finalmente, algunos participantes señalan que su relación con los encargados de la política social debería estar mediada por la OSC, observando que las posibilidades de negociación son escasas y que inciden en sus intervenciones de forma negativa, entendiendo que podrían exigirse otras acciones a los encargados de la política. No obstante, se tiene claro que la tarea viene predefinida desde el Organismo público, siendo la capacidad de la OSC para incluir su mirada, parcial.

5X2 Articulación con el Organismo encargado de la política

Este apartado hace referencia a los espacios de articulación con el organismo público encargado de llevar adelante la política social, sobre todo en torno al escenario de intervención que la misma dispone. Los participantes plantean entonces que dado un encargo del Estado a las OSC en torno a la ejecución de la política social, se trasmite una metodología de abordaje y recursos para garantizar la ejecución. No obstante, consideran que es necesario poder generar un cierto diálogo para poder trabajar de forma conjunta algunas de las dimensiones del Programa, sobre todo en aquellas en que no se presentan coincidencias.

Nosotros siempre planteamos este acuerdo que conveníamos, desde que decidimos convenir con el Estado para ejecutar el programa porque compartimos los fundamentos, consideramos que es necesario abordar estas familias, creemos que es una metodología que nos brinda muchas oportunidades, que desde los otros programas que gestionamos no las tenemos, pero también nos colocamos en el lugar de exigirle al Estado que ponga lo que le toca en el convenio, no solo exigimos a nosotros, sino que nosotros también podemos exigirle, por ejemplo la materialidad que no está, cuando la necesito, y tengo derecho a pensar en cómo se ejecuta el programa, porque si soy quien lo va a ejecutar, más allá de que no somos nosotros los únicos, y el programa a grandes rasgos no funcionaría solo con los equipos, porque de hecho no somos solo el programa, somos una pata del programa, y hay otras patas que tienen que ver con el Estado, por ejemplo la Unidad de Gestión, que es una pata muy importante para que el programa se desarrolle. Ser socios desde ese lugar, de poder pensar, que vamos haciendo, que objetivos vamos cumpliendo, y poder a veces decir que no y que si frente a determinados pedidos, por lo menos fundamentándolos, pero bueno, me siento más cómodo con una flexibilidad en los tiempos y te lo voy a fundamentar. Lo que si voy a exigir es que recibas mi fundamentación, después capaz que también, como todo convenio hay limitaciones, y el Estado podrá decir que no y si no cumplís con esto no firmo contigo. (Entrevista 12)

Los objetivos de las intervenciones son planteados en primer lugar por el Programa, para luego el equipo realizar su interpretación y construir su intervención. Asimismo, para cumplir con los

objetivos, los equipos manejan recursos económicos propios -una caja chica- articulando con diferentes ministerios y entes autónomos. En gran medida, señalan, la eficacia de la intervención pasa por estos recursos.

Complementariamente, son críticos con el relevamiento de datos familiares que remiten a la Unidad de Gestión de la política, particularmente por no conocer cuál es el sentido de obtener esa información. Destacan que la política fue diseñada sin haber sido negociada con las OSC, por lo que ellos no tienen poder para negociar sobre tales aspectos. En cualquier caso, plantean perspectivas distintas sobre lo mandado y lo que ellos como profesionales harían.

No. Lo único es cuando nosotros tenemos que llenar las planillas y tenemos que pedir el peso del último control, que a nosotros nos interesa poco, obvio que si está más flaco o más gordo lo vemos y nos interesa, o la altura. Ese dato lo tenemos que pasar a formulario, después no hace una diferencia en el trabajo para nada. Porque nosotros nos podemos plantear determinados objetivos al principio que se pueden llegar a no lograr. Es un arma de doble filo en realidad, el programa a vos te exige que generes determinados logros, entonces cuando vos pones y que nos ha pasado que si vos pones que se va a trabajar en determinadas áreas como la salud o la educación y no logras eso vos te propones como objetivo integrar a todos los niños a diferentes centros educativos y que sostengan, y llegan los 18 meses y no lo logran, si vos tenes muchas metas no logradas te van a llamar la atención. Y es no logrado, y ta se argumenta. Es uno de los aspectos muy positivos de trabajar en un lugar tercerizado, te permite tener una cierta independencia o autonomía a la hora de poder generar determinados cosas en tu trabajo, porque si bien tenes que rendir cuentas al programa. No estas casado al programa y tu trabajo no depende de eso. Entonces bueno, uno va a poner lo que realmente crees, y vas a argumentar a través de eso. Muchas veces pasa que te empiezan a llamar, o con familias que nos planteamos determinados objetivos, sobre todo al principio no se ha logrado y vuelve todo para atrás. Nosotros hacemos el cierre, lo enviamos y esa familia vuelve para atrás.
(Entrevista 5)

4.2.2. Codificación Axial

Se presentan a continuación los resultados de la codificación axial, es decir, el proceso por el cual se busca identificar un fenómeno como idea central, al cual el resto de las categorías y conceptos se relacionan.

A partir de la guía de preguntas que se planteó y la codificación realizada, se han establecido relaciones entre las diversas características relativas al fenómeno, con el fin de poder establecer diferentes formas de poder comprenderlo. En tal sentido, se puede observar que existen relaciones entre las categorías que se vinculan, por un lado, a una comprensión de los fenómenos relativos al quehacer del profesional dentro de la lógica de la política social como OS y, por otro, a las que refieren exclusivamente a cómo el Psicólogo sostiene su identidad profesional dentro de la política social. De este modo, puede hacerse mención a dos dominios de condiciones que producen el fenómeno: el dominio referido a las condiciones que impone el trabajo desde las políticas sociales y el dominio referido al trabajo que el psicólogo pretende desarrollar como profesional de la Psicología, percibiendo un campo de acción como propio. Existe entonces una relación dialéctica entre ambos campos de categorías, repercutiendo en las prácticas de los profesionales en el campo previamente descripto.

Dentro de estas categorías es posible encontrar la referencia a:

- El trabajo como OS, que supone un mandato institucional que promueve determinados objetivos y metas a cumplir en la intervención, estimulando un determinado posicionamiento frente a la misma, caracterizado por la promoción de participación de las familias en los servicios universales. Al mismo tiempo, se cumplen objetivos y metas que en general son definidas por la política social, es decir, encargos institucionales sobre la intervención con familias que están en una situación de vulnerabilidad marcada por la desviación de las normas sociales.
- Dicho trabajo está marcado por una metodología de abordaje compuesta por un conjunto de diferentes técnicas y procedimientos plausibles de ser utilizados con la población intervenida. Estas prácticas, resultado de diferentes paradigmas de intervención, deben ser asumidas por el profesional Psicólogo para su buen desempeño en la política. Obviamente, quien ejecuta esta última también tiene un paradigma de intervención, promovido por su formación y experiencia, que constantemente es tensionado.
- Una mirada sobre las familias con las cuales se trabaja, caracterizada por definir institucionalmente el grupo de familias a abordar y las características de las mismas para ser

atendidas bajo el criterio elaborado y consignado como de “vulnerabilidad social”. Asimismo, cabe destacar el acento que los participantes ponen en la satisfacción o no de sus expectativas profesionales a la hora de intervenir con las familias.

- Los participantes plantean la necesidad de incorporar nuevas lógicas de intervención para volverlas más eficaces en relación a los objetivos que deben cumplirse. Esa incorporación transita por diferentes procesos de aprendizaje y la adopción de tareas que escapan al imaginario del deber ser del psicólogo. Se asume que esa incorporación de lógicas puede llegar a ser eficaz para la intervención, aunque también es un ejercicio que cuesta desarrollar. Asimismo, es necesario adquirir un conjunto de acciones de contenido concreto, que escapan a las respuestas tradicionales del accionar psi.
- Se presenta un ejercicio constante de articulación entre diversas lógicas: institucionales que atraviesan la intervención, de mediación entre los diferentes actores que trabajan en red en esa lógica y de traducción con las familias intervenidas sobre los sentidos de las acciones. Se destaca la tensión entre la articulación entre los intereses de las familias y los intereses de la política pública social.
- Las expectativas relacionadas con el trabajo como psicólogos refieren a trayectorias personales, marcadas por sus intereses y motivaciones, experiencias de trabajo en otros proyectos, equipos, instituciones y la elección de participar en estas políticas sociales.
- Una perspectiva epistemológica referida a los conceptos y herramientas que el psicólogo dispone para actuar, derivada de la formación académica que cada uno de los participantes dispone. Tiene que ver con modelos teóricos de abordaje de estas situaciones o lógicas de sentido por las cuales los participantes actúan, que se van traduciendo en prácticas de intervención. Esta perspectiva construye un “deber ser” del psicólogo, que jerarquiza ciertas temáticas a abordar, considerando que se tiene una experticia para asumir un rol protagonista, mientras que genera al mismo tiempo una suerte de “extrañamiento” en relación a las tareas que no son tradicionales.
- Una forma por la cual el psicólogo se vincula con las familias con las cuales interviene. Hace mención al campo de problemáticas en el cual pretende trabajar, a las posibilidades de construir demanda y a las herramientas que puede utilizar.

- A nivel personal, el reconocimiento a su accionar y su legitimación como profesional, que en gran medida influye en la satisfacción o no de sí mismo como trabajador, además de las metas personales que traza y que se propone cumplir.

4.2.3. Codificación Selectiva

En relación a la Codificación Selectiva, se plantea como categoría central las prácticas de los psicólogos en la política pública, presentes en los profesionales entrevistados. Tales prácticas refieren a un campo que se construye en la tensión de varios frentes mencionados previamente y que están relacionados con las acciones, formas de comprender el mundo y el escenario donde se juegan dichas prácticas. En tal sentido, en la elaboración de la experiencia de los participantes se juega la tensión entre el trabajo prescripto y el trabajo real, refiriendo a cómo la subjetividad de los mismos es atravesada por el trabajo y repercutiendo en las prácticas.

Como principal consecuencia, se observa la ansiedad que experimentan los profesionales, particularmente en referencia al esfuerzo que realizan para determinar dónde y cómo se integran a la política social desde sus prácticas de intervención, buscando construir un perfil competente más o menos definido. Así, la comprensión de la práctica del Psicólogo en políticas públicas sociales depende de la relación y negociación con otros agentes, instituciones y el entorno que lo rodea.

La categoría central que es jerarquizada es la referida a la articulación entre el mandato institucional y la práctica real. Dentro de esta categoría observamos:

- Los participantes psicólogos intervienen en una política pública social que dictamina un encuadre de trabajo particular, el que exige una forma determinada de intervención y condiciona recursos para poder llevar a cabo tal mediación. El programa establece objetivos y metodología para cumplir con los mismos, diferentes referencias teóricas sobre las formas de abordar las temáticas a trabajar y protocolos de articulación institucional para que los actores puedan cumplir con las tareas.
- Los participantes ajustan y adaptan su actividad para poder desarrollar el encargo institucional. Esto implica una interpretación de la demanda institucional y una articulación entre tal mandato y las necesidades percibidas por las personas con las cuales deben desarrollar el dispositivo de atención familiar. En tal sentido, los participantes señalan que en determinadas situaciones es necesario transgredir el mandato institucional, como ejercicio de autonomía personal y profesional.
- La capacidad de los participantes de llevar a cabo las intervenciones genera movimientos a nivel afectivo, lo que hace interpelar a los psicólogos sus marcos teóricos y metodológicos, re-

definiendo su quehacer en el escenario de las políticas sociales. En tal sentido, se observa la tensión entre las expectativas personales y el trabajo que desarrollan.

- El desarrollo de la práctica concreta hace necesario poner en juego nuevas estrategias de intervención, afrontando nuevas habilidades y siendo sensibles a diferentes registros no antes conceptualizados. En tal sentido, se generan diferentes lazos colectivos para poder abordar las diferentes problemáticas, intentando generar soluciones a las contradicciones que se enfrentan por los propios mandatos institucionales.

oOo

En función de lo expuesto, puede señalarse que al momento de ingresar a trabajar, los participantes comenzaron con un proceso de comprensión del funcionamiento de la política pública social y cómo el profesional psicólogo puede insertarse en la misma. Esa comprensión señala una tensión continua en el dispositivo de atención entre el mandato institucional y sus expectativas profesionales, que desembocan en una cierta práctica compleja. Tal práctica involucra, por un lado, una articulación entre el mandato institucional que realiza un encargo sobre estos profesionales psicólogos y las expectativas que los propios profesionales tienen respecto de su desarrollo profesional. Se requiere entonces de comprender un complejo entramado compuesto por una serie delimitada de objetivos y metas institucionales, competencias y tareas atribuidas para cumplir tales objetivos, la formación individual y personal por la cual esos participantes adquirieron su legitimidad profesional y las expectativas que traen dichos participantes para desarrollarse profesionalmente. Por otro lado, existe una dimensión vincular, en la cual los participantes señalan que el desarrollo de sus prácticas está íntimamente ligado con un proceso de interacción con otros colegas, compañeros de equipo, otros técnicos que trabajan en el mismo territorio, supervisores de programa y familias con las cuales intervienen. Este proceso de interacción regula diferentes exigencias a los profesionales, producto de los problemas a atender, de qué forma se piensa en ellos y cómo se dictamina atenderlos.

Cabe destacar que las prácticas de los participantes no son desarrolladas aisladas del escenario en el cual se desenvuelven. Los participantes discuten la comprensión de la lógica institucional, a través del cuestionamiento al mandato y la comparación constante entre lo que hacen y otras alternativas en las que reflexionan, acordes a sus paradigmas de intervención encaminados por su formación, que están relacionados con un conjunto de valores propios de la sociedad en la cual participan. Asimismo, los participantes señalan que, más allá de las necesidades percibidas y expresadas por las familias, su trabajo remite a instrumentar prácticas de control sobre las familias

con las cuales trabajan, buscando encauzar conductas de las personas o familias que no cumplan con normas socialmente acordadas. Este paradigma subyace a los objetivos de las intervenciones. En tal sentido, conviene reflexionar sobre el desempeño de los profesionales y la autonomía que ellos disponen para ejercer su rol de agente social.

También se observa que los participantes deben articular en torno a diferentes lógicas, traduciendo el lenguaje institucional a las familias, o las necesidades de las familias y cómo devolverlas a la Unidad de Gestión del Programa. Observan cierto grado de contradicción entre los objetivos de las intervenciones y los recursos y métodos que se dispone para cumplir con tales objetivos.

Como componente excepcional, lo previamente descrito desemboca en un ejercicio de interpretación que los psicólogos deben hacer para poder trabajar en el programa, elaborando un trabajo sobre sí mismo que no deja de lado diferentes contradicciones a las que se enfrentan. Frecuentemente, se les presenta un trabajo de tener que reconstruir la lógica de intervención con la cual se posicionan, mutando en nuevas habilidades y registros relacionados con el escenario en el cual se mueven y las situaciones a las cuales se enfrentan.

Conviene detenerse en este aspecto para poder reflexionar sobre el rol del OS: desde el mandato institucional se prescriben una serie de actividades por las cuales el profesional debe asumir diferentes tareas, para poder cumplir con los objetivos y metas mandatadas por el programa. No obstante, los participantes señalan que constantemente realizan una interpretación del mandato institucional para luego poder funcionar en el mismo, adaptando sus habilidades y competencias al escenario que aparece diagramado por la política pública social. En las relaciones entre los diferentes profesionales de los equipos se construye permanentemente una serie de reglas que producen una cierta metodología de trabajo, intentando generar acuerdos entre los diferentes profesionales para poder trabajar. Esos acuerdos, en última instancia, son una cierta forma de organizar el trabajo y regular las relaciones entre los diferentes profesionales.

Se señala que las prácticas se desarrollan en un fuerte contexto burocrático, en el que el Estado regula las prácticas de los profesionales y las Organizaciones de la Sociedad Civil ocupan un lugar de gestión de los recursos financieros y humanos de los equipos. Algunos de los participantes cuestionan las posibilidades de generar un diálogo con el Estado y poder promover cambios en el propio dispositivo de atención.

Diferentes participantes señalan de qué forma el mandato institucional del programa se convierte en una forma de comprender la intervención, incorporando diferentes metodologías, planificación

de diferentes etapas de trabajo y objetivos y metas a cumplir, todo lo cual determina una cierta construcción de demanda junto a las familias en el encuentro. En tal sentido, estos aspectos parecen formar parte de un código de acción que es interpretado y actuado conforme a las pautas establecidas por el programa.

A partir de los diferentes procesos de codificación, se ha logrado conocer las representaciones que los psicólogos tienen sobre la caracterización del OS, caracterización que hasta el momento era vaga y que no tenía descripción salvo la planteada en los diferentes TDR de los llamados públicos. El OS puede ser descrito como aquel profesional egresado de una carrera universitaria y/o terciaria, que cuenta con un saber experto sobre una determinada disciplina, que ejecuta políticas públicas sociales desde una posición de articulación entre los mandatos institucionales del Estado concernientes al ejercicio de derechos y deberes de las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad social y las necesidades de tales núcleos familiares expresadas por las propias familias. Para ello, el OS cuenta con una batería metodológica propuesta por el propio programa, que difiere de la metodología de abordaje inherente a su formación universitaria.

Para terminar este apartado, se señala que otro de los aspectos que surge a través de la codificación está relacionado con el proceso por el cual el profesional psicólogo comprende la lógica del programa y ajusta sus prácticas de intervención, tanto a las expectativas del programa que lo contrata como a las propias. Este aspecto puede ser definido como un pliegue específico del OS. Se trata de un proceso complejo que es caracterizado por el ejercicio que el profesional hace frecuentemente de reflexión y ajuste entre el trabajo prescripto y el trabajo real que desarrolla. El trabajo, como actividad, impacta en la subjetividad del psicólogo, afectando e interpelando su forma de organizarse como trabajador. En última instancia, la forma por la cual el profesional Psicólogo puede regular su actividad como OS está íntimamente ligada con una serie de acuerdos con pares y otros profesionales miembros de los equipos de trabajo donde se encuentra inserto, procurando encontrar una forma de trabajar, regulando las tareas dispuestas, la intensidad de las intervenciones y la responsabilidad frente a las mismas.

4.3. Discusión

Luego de realizada la codificación, es momento de discutir sobre los resultados, analizando y problematizando algunos de los elementos que se destacan de aquella.

Las prácticas profesionales estudiadas se desarrollan en un programa nuevo, con apenas 5 años de antigüedad y en el que algunos de los profesionales entrevistados han ingresado desde el comienzo del funcionamiento del mismo. Este aspecto, resaltan los participantes, es importante a la hora de entender los aprendizajes y desafíos a los que se han enfrentado. Esto hace que los participantes se hayan ido apropiando progresivamente de los marcos que regulan la práctica y el funcionamiento del sistema de protección social, todo lo cual está íntimamente ligado a las posibilidades que tienen sus intervenciones.

Si bien se registra a través de la literatura consultada que la inserción de los psicólogos en las políticas públicas sociales no es algo nuevo, en el caso en estudio se observa un importante desafío metodológico y técnico, producto de la forma en la cual el Estado regula el Servicio en el cual se insertan los profesionales. Como diferentes participantes señalan, para asumir las tareas encargadas es necesario poder posicionarse en un paradigma de intervención distinto al que consideran como propio, lo cual implica todo un proceso de interpretación de lógicas que atraviesan estas prácticas. A modo de ejemplo, se puede señalar el impacto en la práctica de los psicólogos del requerimiento de gestionar diferentes prestaciones sociales y generar el acceso de la población a los mismos, o tener que trabajar sobre temáticas como la situación habitacional y de qué forma instrumentar una intervención sobre tal problemática.

Las políticas públicas actuales ofrecen bajo la figura de OS una particular forma de inserción laboral a los psicólogos, con un encuadre de trabajo que difiere a los más tradicionales, como el de la psicología clínica, por ejemplo. Este aspecto es destacable, en tanto dichas políticas definen los objetivos de las intervenciones, la medición del cumplimiento de los mismos según indicadores cuantitativos y las modalidades técnicas de abordaje y atención familiar. En tal sentido, los profesionales destacan que tales directrices y escenario de intervención impacta en su identidad profesional y sus prácticas instituidas, cuestionándose frecuentemente acerca del sentido de aquellas. Se generan entonces dudas en torno a su intervención como psicólogos, conformándose en ocasiones un proceso de subordinación de la práctica al escenario que la política social impone.

Es importante prestar atención a este aspecto, ya que se observa que los profesionales restringen su autonomía técnica en función de la demanda del Servicio, lo que puede interpretarse como la

adecuación al encargo de cuestiones burocráticas en una estructura donde la jerarquía ordena actuaciones. Si bien existe un mandato que instala objetivos y metas a nivel de cada equipo, no puede decirse lo mismo acerca de una orientación específica ni sobre exigencias para cada uno de los profesionales que trabajan en el mismo. Esto lleva a que se instale una serie de acuerdos entre los integrantes del equipo para enfrentar la tarea, dividiendo la misma o encontrando áreas propias de intervención.

Complementariamente, diferentes participantes señalan una homogeneización de las tareas planteadas, lo que produce como principal efecto una indiferenciación en cuanto a la especificidad del trabajo del Psicólogo en comparación con otros profesionales, especialmente con los de Trabajo Social. Sin embargo, muchos de los entrevistados manifiestan la necesidad de poder construir una propuesta diferenciada de lo que pueden desarrollar otros profesionales, particularmente a partir de determinadas competencias. Por ejemplo, se señala que la escucha que pueden ofrecer es una escucha distinta, que tiene como principales objetivos poder superar - en primer lugar-, planteamientos concretos, abordando las causas de las situaciones, mientras que en segundo lugar, destacan la posibilidad de poder escuchar el sufrimiento de las personas y poder trabajar con él. También señalan que existen posibilidades reducidas pero si significativas para trabajar sobre la salud mental -lo que remiten a un “espacio tradicional” de trabajo de los psicólogos- intentando comprender las características de las personas para poder construir la estrategia de abordaje más adecuada.

Puede señalarse entonces que los participantes definen su área de actuación en función del trabajo sobre la subjetividad de las personas. Señalan que el apoyo que pueden brindar, si bien no es el propio de un encuadre de psicoterapia, pretende trabajar sobre los sujetos para que puedan desarrollar sus capacidades, habilidades y potencialidades. En consonancia con esto, los profesionales construyen una forma de acercarse al otro, buscando mediante diferentes técnicas y abordajes poder cumplir con tal objetivo. En última instancia, consideran que este es su campo de experticia.

Derivado de lo anterior pero otro aspecto a debatir, es el señalamiento que realizan los profesionales acerca de que en este campo de intervención es necesario realizar diferentes movimientos de adaptación y adecuación al trabajo, exigiendo conocimientos que superan sus competencias básicas. Constantemente los psicólogos señalan que deben conocer cierto mapa de ruta de las políticas sociales en general y de las prestaciones que otorga el Estado, lo cual indica un requerimiento respecto a cómo intervenir. De este modo, se hace necesario construir nuevos referenciales para poder trabajar en la política pública social. En este marco, los psicólogos

señalan que muchas veces no encuentran una satisfacción de sus expectativas profesionales, debido a que consideran que el encargo y la metodología de abordaje resulta extraña y no atractiva para su ideal de intervención. Más aún, en diferentes momentos, los participantes han señalado dificultades en torno a su formación académica, incluyendo el no poder conceptualizar estas intervenciones. En tal sentido, la construcción de nuevas prácticas profesionales merece nuevas formas de conceptualizar campos de problemáticas, pudiendo requerir la integración de nuevos referenciales teóricos.

Si bien algunos de los participantes hacen referencia a la metodología de abordaje de la Psicología Comunitaria o de la Psicología Clínica, intentando ajustar las mismas para poder intervenir en el nuevo contexto, señalan que no cuentan con las herramientas adecuadas. Este aspecto merece ser problematizado como parte de nuevas necesidades de formación en Psicología que se adapten al contexto de las políticas sociales. Obviamente, está en juego que los profesionales puedan construir una forma de intervenir que interpele el sentido de la política social, la metodología de abordaje y la posibilidad de generar insumos para poder trabajar en la misma.

Estrictamente, en la práctica, los profesionales describen una modalidad de trabajo que se caracteriza por la atención a las personas o núcleos de convivencia que se encuentran en una situación de extrema vulnerabilidad social, con los cuales se busca, a partir del desarrollo de entrevistas en el domicilio de las personas o en los lugares donde los mismos se desenvuelven, poder aproximarse subjetivamente a ellos/as, mediante escucha y acompañamiento. Complementariamente, las principales estrategias de intervención incluyen la derivación a otros equipos y/o instituciones que puedan atender determinadas problemáticas identificadas por ellos mismos o percibidas por la familia, lo que activa una red institucional que busca construir alternativas a la cotidianidad de la familia. No obstante, frecuentemente se observan diversas dificultades de articulación, dada la escasez de recursos y servicios.

En directa relación con esto último, la capacidad de intervenir de otra forma, más allá de la derivación, es cuestionada frecuentemente por los psicólogos. Por un lado, consideran que el encuadre con el cual ellos se sentirían más cómodos para actuar -más similar al clásico modelo clínico, con objetivos psicoterapéuticos- no es posible de sostener en este tipo de intervenciones, ya que el programa no contempla tal dispositivo. Por otro lado, la derivación a los servicios u otras posibilidades de intervención no demuestran ser eficientes, por lo que el Psicólogo opta en ocasiones por ajustar un modelo clínico para abordar las problemáticas. Este punto de inflexión es -entre lo que el programa dispone, el escenario en el que se encuentran y lo que los sujetos

pueden hacer-, en última instancia, una tensión entre el mandato institucional y las expectativas que los profesionales ponen en juego a la hora de realizar su trabajo. También resalta que la escasez de recursos frente a la situación compleja en la cual se encuentran subsumidos varios de los núcleos familiares con los que se trabaja, genera en los profesionales dificultades para poder cumplir con los objetivos que planean al respecto de su intervención.

Los profesionales identifican una categoría a la que asignan su tipo de intervención: atención psico-social. La misma se caracteriza por ser terapéutica aunque, como se ha planteado previamente, los psicólogos plantean que no pueden realizar, estrictamente, un abordaje psicoterapéutico. Alternativamente, buscan construir junto a las familias un espacio de reflexión, tomando en cuenta aspectos tradicionalmente “intra-psíquicos” e incluyendo diferentes variables “sociales” que puedan influir en la situación de esa persona y/o familia.

Parece importante detenerse en el trabajo que estos profesionales expresan realizar sobre la subjetividad de los sujetos: frecuentemente han mencionado la necesidad de trabajar sobre la autopercepción de los usuarios de la política, tratando de generar una mayor autoestima de los sujetos que desemboque en la posibilidad de tales usuarios de circular por diferentes escenarios con aceptación y éxito. Parece interesante problematizar tal aspecto de su práctica, porque remite crudamente al fenómeno de la individuación y a cómo la práctica psi forma parte de tal fenómeno:

1. La salida de la situación de precariedad se produce a partir de la incorporación de diferentes herramientas para poder enfrentar los desafíos de la vida.
2. La posibilidad de detenernos en el reduccionismo de los problemas sociales en el funcionamiento psíquico. Por momentos, se observa en las entrevistas que los participantes señalan la posibilidad de trabajar sobre el funcionamiento psíquico facilitaría el acceso al trabajo formal o la educación. El funcionamiento social queda marginalizado.
3. La construcción del vínculo entre los OS y los usuarios se basa en una aceptación por parte de estos últimos de la responsabilidad de su “vulnerabilidad social”. En tal sentido, el usuario una vez que admite sus dificultades, es posible que sea ayudado por el psicólogo. La asunción de tal dificultad habilitaría la posibilidad de poder rehabilitarse. Tal aspecto destaca también de qué forma se construye el vínculo entre el OS y los usuarios, y cómo los mismos pueden llegar a ocupar diferentes lugares para poder generar acceso a distintas prestaciones.

Los participantes señalan que es necesaria -y exigible- la asunción de nuevas perspectivas en torno a las intervenciones, incorporando una variada gama de aspectos que exceden lo afectivo y lo anímico, construyendo una articulación de saberes con, especialmente, aquellos derivados del Trabajo Social. Si bien destacan que la incorporación de nuevas lógicas genera un esfuerzo en

cuanto a sus posibilidades de intervención, también señalan la necesidad de una re-configuración de cierto “mandato profesional”. No obstante, el saber psi aparece subyaciendo diferentes prácticas descritas por los participantes, especialmente en el énfasis puesto en el estímulo de conductas calificadas como sanas y cómo llegar a las mismas.

Otro aspecto que caracteriza a las prácticas actuales es el registro de las intervenciones. Existe una preocupación notoria por parte de los profesionales de poder registrar en las plataformas del Programa. En tal sentido, los profesionales viven como una burocratización fruto de dicho registro de la intervención, ya que el mismo actúa como evaluador de la práctica del profesional y/o del equipo. A su vez, estos registros refieren a la posibilidad de poner en juego un saber especializado en función del conocimiento de la población, pudiendo construir nuevos instrumentos técnicos para medir y clasificar tal población “vulnerable”. Se instala entonces una lógica que tiende a responsabilizar la eficacia de la intervención a los profesionales, dejando de lado la propia responsabilidad que tiene el programa en relación a su propio funcionamiento y a la ineficacia para el acceso de los recursos institucionales disponibles. Este aspecto abre la posibilidad de problematizar acerca de los instrumentos utilizados para intervenir y de qué forma los propios profesionales son vigilados en relación a sus prácticas, siendo también ellos mismos sujetos de la gubernamentalidad.

El vínculo entre los equipos y las OSC es variable. Los participantes señalan que las OSC gestionan los ETAF como equipos de trabajo, dejando de lado inquietudes en torno a la forma en que funciona el programa. Este aspecto remite a la relación entre Estado y OSC a la hora de ejecutar las Políticas Públicas Sociales. Los profesionales reconocen que el Estado define un modelo de licitación pública, lo que incluye que el modelo de intervención y el financiamiento es propuesto desde el mismo, siendo las organizaciones de la sociedad civil quienes compiten para ser elegidas según sus antecedentes. Consecuentemente, algunos participantes señalan que es necesario un mayor intercambio Estado-OSC, para poder establecer directrices y metodologías de forma conjunta, si bien observan que el Estado demuestra recelo a la hora de poder compartir estas cuestiones en torno a la gestión.

La definición del número de familias a trabajar, la frecuencia de las entrevistas que pueden realizarse, los recursos con los cuales se pretende contar para poder trabajar la complejidad de las situaciones a abordar, las metas a alcanzar, los salarios a cobrar u otros aspectos de la organización del trabajo en general, son considerados parte del dispositivo en el cual los participantes trabajan. Se remite entonces a una definición de ciertas condiciones de trabajo, las cuales son cuestionadas por los profesionales que pretenden, en algún punto, poder modificarlas.

En última instancia, este planteo remite a las posibilidades que los entrevistados consideran de modificar aspectos formales de sus prácticas. las que las harían, eventualmente, más eficientes.

Por otro lado, no debe olvidarse que todo dispositivo es producto de la intersección de varios procesos -políticos, económicos, sociales, culturales- que determinan el funcionamiento del mismo. En tal sentido, las diferentes definiciones que hacen las políticas sobre las temáticas a abordar, como por ejemplo los “nuevos derechos sociales” o la necesidad de trabajar sobre ciertas problemáticas invisibilizadas hasta hace algunos años, pueden ser motivo de la aparición de nuevas profesiones en la ejecución de las mismas, incluyendo los psicólogos, donde progresivamente tales colectivos han abordado con nuevas perspectivas problemáticas en las cuales manejan una cierta experticia.

Merece destacarse asimismo, el modo en que los participantes señalan la instrumentación de formas de control social sobre la población con la cual trabajan. En tal sentido, si bien consideran que su principal objetivo es mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran en una situación de vulnerabilidad, algunas negligencias de los usuarios que se pueden observar durante la intervención activan una serie de orientaciones que apuntan a corregir tales conductas. Si las mismas se mantienen, se realizan otro tipo de acciones que buscan regularizar la situación. Esto remite a las tecnologías de gobierno contemporáneas, las cuales buscan, a través de nociones de autonomía y libertad, la administración de los riesgos y la seguridad de los grupos poblacionales (Foucault, 2007).

Las intervenciones analizadas se caracterizan por ser inmateriales en dos sentidos. En primer lugar, los profesionales disponen de sus cuerpos y palabras para trabajar sobre los afectos de las personas, procurando transformar las situaciones individuales y/o dinámicas familiares complejas que atraviesan estos sujetos. En segundo lugar, los profesionales plantean que disponen de recursos materiales muy limitados para poder trabajar con estas personas, siendo que uno de los principales objetivos que tiene la política pública es facilitar a las personas el acceso a servicios de atención de calidad para sus necesidades, los que muchas veces no se encuentran disponibles o son inexistentes. Puede afirmarse que tales profesionales se encuentran entonces en una posición tensionante. En tal sentido, Rodríguez (2012) señala que el Estado “por un lado opera regulando las relaciones de producción de manera de garantizar la acumulación capitalista, y al mismo tiempo, se ve obligado a abordar los graves problemas sociales que genera el propio sistema” (p.5). En esta lógica se inscribe el accionar del psicólogo, siendo representantes de una Política Pública Social que pretende asistir a un sector de la población que tiene múltiples

necesidades en torno a la accesibilidad a recursos y servicios básicos, siendo el propio Estado el responsable de brindar a los ciudadanos el acceso a sus derechos.

Continuando con el análisis de la línea de tensión, también es pertinente detenerse en el desfase entre trabajo real y trabajo prescripto, donde el último genera un frecuente ejercicio de interpretación en el que el trabajador necesita transgredir la norma establecida. La adaptación y el ajuste entre lo prescripto y lo real es una constante en cualquier actividad laboral, como también la necesidad de poder enfrentarse a aquello que no se encuentra pre-establecido por la organización del trabajo. De este modo, los profesionales psicólogos deben transformar su subjetividad, ya que sus objetos de intervención, como las herramientas y técnicas para poder abordarlos, son interpeladas implicando un cierto nivel de sufrimiento (Wlosko, 2013). En tal sentido, el mandato institucional del programa ofrece un modelo de intervención, al que los psicólogos y otros profesionales buscan a través de diálogos y/o acuerdos poder abordar de forma más cómoda para sus perspectivas. Dichos diálogos son una forma de tramitar el desfase entre trabajo real y trabajo prescripto, así como la cooperación para poder construir la tarea. No obstante, los participantes señalan que existen dificultades en poder distinguir su competencia profesional producto de la homogeneización -todos hacemos todo-, la alta flexibilización y la multiplicidad de las tareas.

Otro aspecto en el que conviene reflexionar es la fuerte presencia de protocolos, guías y cómo los mismos ocupan un lugar en las intervenciones. Los protocolos pueden ser entendidos como instrumentos que orientan la práctica del profesional, regulando las acciones del mismo, a través de diferentes documentos que señalan los objetivos a cumplir y las tareas a realizar. Muchos de los participantes señalan que los protocolos ofrecen una guía y orientaciones para actuar frente a determinada situación, mediando la relación entre los usuarios del programa y los profesionales intervinientes. Corresponde señalar que la utilización de los protocolos en ningún momento es cuestionada, y cómo es que median la relación y regulan los objetivos de la intervención tampoco es puesto de relieve.

Todo lo que procura el análisis expuesto es entender las diferentes dimensiones que hacen a la práctica de intervención del psicólogo bajo la figura del OS, incluyendo protocolos, guías y de qué forma el mismo profesional juega con esas variables en su intervención. Los problemas que va a abordar van a ser traducidos por el lenguaje que ofrecen los protocolos para actuar. Los mismos son diseñados en lugares a los que estos profesionales no acceden, no formando parte, por lo tanto, del proceso de construcción metodológico a implementar ulteriormente. Como se planteara, todo esto remite a los planteos que Zarifian (1996) realizara en torno a la lógica del trabajo

taylorista, donde los obreros realizan las operaciones más allá del fundamento por el cual las llevan a cabo. Así, los OS son instrumentos de las operaciones que previamente los ingenieros sociales definen, transformando hasta la propia gestualidad de los OS, ya que no importa mucho la formación disciplinar previa. En última instancia, los protocolos dan cuenta sobre cierta conceptualización sobre las familias a abordar y la cuestión social, estructurando los diferentes campos de problemáticas a los que los profesionales se enfrentan y, muchas veces, desbordando las “formas clásicas” de sus prácticas.

La familia modelizada, entonces, es algo estanco y fosilizado, omitiendo o negando otras alternativas. Complementariamente, el vínculo que se construye entre el profesional de las ciencias sociales y el sujeto plausible de la política pública se produce, en primer lugar, a partir de la constatación de la conducta de riesgo y, en segundo, por la tendencia a reintegrar competitividades del primero hacia el segundo a través de intervenciones terapéuticas que buscan activar conductas de cuidado frente a los factores susceptibles de riesgo.

Finalmente, los participantes señalan lo necesario que es que para que sus intervenciones sean efectivas el contar con posibilidades de derivación a una red de servicios que puedan atender las demandas de los usuarios en torno a educación, salud y vivienda, por mencionar algunas de las necesidades percibidas. Así como en algunos casos las respuestas estatales son precarias o nulas, se incluye en el análisis la forma por la cual se le requiere a los usuarios de la política que perciban problemáticas donde muchas veces no las observan, insistiendo en una asunción de riesgos e inseguridades de su vida cotidiana. Junto con esto, los usuarios deben adaptarse -ellos mismos e incluso sus necesidades- a las redes de servicio que funcionan en la zona o categoría de necesidad, exigiendo un ajuste de sí mismos ante la realidad institucional que los rodea. Se trata de coordinar acciones desde distintas áreas, lo cuál puede también derivar en una fragmentación del sujeto atendido.

5. Conclusiones, consideraciones finales y nuevas interrogantes

Esta tesis estudió las prácticas de los Psicólogos en el marco de las políticas sociales contemporáneas, a partir del uso de la figura de Operador Social en el Uruguay. Se sostuvo la discusión sobre las manifestaciones de dicho fenómeno, procurando formular núcleos de problematización sobre cómo quien participa en estas políticas, en lo que a su configuración profesional se refiere, llega a ser quién es.

La complejidad que significa especificar cómo trabaja un Psicólogo en una determinada política pública social contemporánea, intentando describir y analizar las mismísimas prácticas y las operaciones que desarrolla bajo la figura de OS, remite a un conjunto de relaciones y conexiones entre diversos espacios, instrumentos, situaciones, instituciones, culturas y profesiones. La tesis posibilitó exponer empíricamente que la construcción de la práctica profesional requiere de un proceso diverso y complejo donde se visibilizó dicha polifonía.

Como se manifestó previamente, Irrazábal (2006) señala que el desarrollo de la Psicología remite al desarrollo de la sociedad y del Estado, pudiendo afirmar entonces que los desarrollos que se producen en las ciencias psi remiten, en última instancia, a lo que la sociedad busca de las mismas. Parte de esta tesis, se expuso de qué forma se producen prácticas vinculadas a la conceptualización y abordaje sobre la Cuestión Social. Si bien esta investigación no pretendió reseñar la forma en que dicha Cuestión Social se volvió un objeto de atención para la Psicología, si posibilita señalar fundadamente que los psicólogos forman parte de una amplia gama histórica de expertos que orientaron y orientan sus prácticas -legitimados por cierto saber- al trabajo sobre los cuerpos de un segmento de la población, con el objetivo de refinar el aparato productivo.

A lo largo de la historia se puede observar de qué forma se generan prácticas de gobierno que producen ciertas figuras que trabajan de forma directa con la población que es seleccionada para ser atendida. Vale la pena, para la mejor ilustración, apelar a dos ejemplos. El primero remite a la colonización de América por parte de los primeros colonos, generándose políticas sanitarias que buscaban cuidar el estado de salud de las tropas y de los funcionarios administrativos. Portillo (1995) señala que las disposiciones que tenía la corona española para poder fundar una colonia incluían la necesidad que el territorio contara con “un cirujano, un sacerdote y dos religiosas para la asistencia de los enfermos y de la botica” (Portillo, 1995: 1). Estos cirujanos eran médicos de profesión y se los llamó “Cirujano militar” o “Cirujano del rey”. Se encargaban, en principio, del cuidado de los militares y, de forma secundaria, del cuidado de los civiles, tratando de contener diferentes brotes epidémicos. Posteriormente, con la colonia establecida, la nominación pasó a ser “Cirujano de las reales obras”, dedicándose a cuidar de la salud de los funcionarios

administrativos y de cárceles (Portillo 1995, Sbarbaro Romero, 2015). Parte del mismo proceso, se instalan los primeros hospitales, que tenían como principal objetivo el cuidado de las tropas militares. Con el paso del tiempo, la coyuntura social, económica y política fue generando diferentes presiones y estrategias para poder atender diversas poblaciones -pobres, forasteros desvalidos, mendigos- y todo quien fuera necesario atender para mejorar el aparato productivo.

Para ir al segundo ejemplo, es necesario remitirse al Uruguay de fines de Siglo XIX, cuando se producen diferentes cambios a nivel demográfico, económico y cultural, multiplicando el número de personas en el marco de las oleadas de inmigrantes europeos. Comienzan a surgir entonces las sociedades de socorros mutuos, que se encargan de controlar y disciplinar a los sectores populares inmigrantes (Ortega, 2008). Kruse (1994) plantea la existencia de una figura llamada "Andador", que era de sexo masculino y que se encargaba de comunicar las posibilidades laborales a los inmigrantes que eran asistidos por las sociedades de socorro mutuo.

Estos dos ejemplos no tienen únicamente el objetivo de hacer un recorrido histórico sobre quiénes atendían la cuestión social. El propósito es poder afirmar que continuamente toman forma diferentes figuras que se encargan de afirmar las prácticas de gobierno, construyendo diferentes dispositivos de medición y clasificación de los sujetos. Parte del mismo proceso, se modula un sujeto de intervención.

Los Psicólogos forman parte de esa amplia red de expertos que ponen en juego su saber con el fin de producir prácticas de gobierno. Una conclusión de esta investigación es que las transformaciones que se producen en el terreno de las políticas sociales impactan fuertemente en la identidad y metodología de abordaje técnico propio de tales profesionales, así como también en la selección de la población a quienes orientan su práctica, marcada elocuentemente por el mandato de la política pública social, más allá de la lógica disciplinar propia. En este marco, surge la aparición de una figura híbrida que es la que ejecuta la política pública social en el siglo XXI: el Operador Social. Se trata de un profesional que llega a trabajar en la política pública social gracias a la legitimación de su título terciario, pero que al mismo tiempo manifiesta incertidumbre por su ejercicio profesional, ya que le cuesta definir su perfil de competencias. La evaluación que constantemente hace de sí mismo se desarrolla a partir de la dialéctica entre sus propias expectativas y el mandato social.

Cuatro grandes campos de problemáticas destacan a la hora de caracterizar el impacto de la política social en la práctica del profesional psicólogo:

En primer lugar, la promoción de una metodología de abordaje que surge desde la política pública social y que tiende a protocolizar la intervención profesional: la intervención del OS es

estandarizada. En efecto, existe una constante regulación de la actividad por parte de quien diseña la política pública social a través de la fijación de metas y la puesta a punto de una serie de procedimientos homogeneizantes de la práctica profesional, lo que organiza la práctica y el objetivo de la misma. A diferencia de otras matrices metodológicas que intentan orientar las acciones y apuestan a la posibilidad de producir diversos recorridos, el protocolo de los OS indica una respuesta a las demandas, señalando una forma particular de actuar frente a las necesidades. Tales protocolos tienden a sustituir una idiosincrasia profesional, producto de una indefinición de las competencias del técnico y de una indiscriminación de roles en cuanto a la organización del equipo, la que se caracteriza por ser hiper-flexible. Se sustituye así de forma parcial el modo particular que el profesional considera su campo de problemáticas y las diversas expectativas que el mismo tiene con respecto a su profesión. Convergentemente, se presenta una constante exigencia al profesional para que emplee su capacidad creativa para poder solucionar los posibles conflictos y carencias propias de la intervención de la cual forma parte, limitando la capacidad del hacer técnico. Efecto inevitable de todo esto, se configuran diferentes estrategias acordes a nuevos problemas a abordar, careciendo en muchos casos de los soportes conceptuales necesarios.

En segundo lugar, los protocolos instituidos, como ya se adelantó, construyen las características de la población con la cual se enfrenta el profesional, ya que esa población es constantemente medida a través de diversas escalas y cuadros de comparación que tienden también a formatearla. Se produce entonces una cierta negación de la subjetividad individual de los sujetos, ya que el protocolo tiende a homogeneizar y fragmentar en áreas de intervención las características de los núcleos familiares, facilitando y promoviendo las decisiones pre-configuradas a los técnicos. No obstante, el desfase entre el protocolo, los servicios y la situación del núcleo familiar tiende a generar conflictos en torno a la intervención. También vale la pena destacar que las intervenciones son orientadas a corto plazo, es decir al período de tiempo donde el profesional trabaja con la familia, trabajando sobre la urgencia y no sobre un cambio estructural de la dinámica familiar. Es interesante poder pensar en cómo este tipo de políticas públicas sociales pueden oficiar de mecanismos para reforzar el ejercicio de poder de los sectores hegemónicos, orbitando y justificando estrategias de control de la población vulnerable.

Convergente con esto, podemos retomar planteos de Kornbluth (2008) destaca el papel que juega en la disgregación de la conflictiva popular la focalización e individualización de los programas sociales, atenuando el conflicto social y marcando una línea en la que la capacidad de los colectivos está limitada por el Estado.

En tercer lugar, este proceso de estructuración de las políticas públicas genera un particular relacionamiento entre el trabajador y la política pública, que desemboca en la creación del OS y la confusión que genera tal perfil de intervención. El encuadre de trabajo, la forma por la cual se debe intervenir, los recursos e instrumentos con los que puede contar el operador, dependen en gran medida de cómo el Estado diseña tal figura. Asimismo, la red de alianzas entre lo público y privado, que responde a la nueva gestión de las políticas públicas, regula a través de diferentes instrumentos -por ejemplo los TDR, las metas y/o los objetivos- los cuerpos de los psicólogos, estructurando normatividades y roles a desempeñar por los diversos actores de la red. Como señalan Soto, Fardella, Valenzuela y Carvajal (2017), estos instrumentos dejan de lado las características propias y únicas de los sujetos, generando datos cuantitativos que promueven sentimientos de extrañeza en relación a cómo debe ser la intervención social. Es conclusión de esta tesis la necesidad de trabajar sobre una virtualidad y ficción del quehacer de la política pública, interviniendo, por un lado, sobre áreas, temáticas o campos de problemáticas a los cuales no solamente no son tradicionales de los profesionales Psicólogos sino que las herramientas de abordaje de tales problemáticas son infrecuentes para tales perfiles de competencias. Se trata del debate acerca de la distancia entre trabajo real y trabajo prescripto.

En cuarto y último lugar, conviene detenerse en el fenómeno de individuación y de qué forma los profesionales psicólogos trabajan sobre la subjetividad de las personas para buscar una activación y toma de decisiones correctas como ir a trabajar, ir a estudiar o ir al Centro de salud. En numerosas oportunidades, los participantes de las entrevistas han manifestado la necesidad de trabajar sobre la propia percepción de los sujetos sobre sí mismos, intentando generar niveles de autoestima óptimos para poder cambiar su situación particular. Parece interesante poder seguir reflexionando sobre esa forma de intervención del profesional psicólogo, los fundamentos de tal práctica y los efectos que genera en la población atendida. Tal modelo de intervención busca, a través de la escucha, la presencia continua y la orientación, las posibilidades de “reparar” la subjetividad del otro.

Queda la puerta abierta a seguir reflexionando sobre la instalación de este modelo y los efectos que tiene tanto en los profesionales como en los usuarios de la política.

oOo

Esta tesis y las preguntas que indagó respondieron al interés en abordar diversas preocupaciones en torno a la práctica profesional de los psicólogos en las políticas públicas contemporáneas, buscando superar un “autoetiquetamiento” propio del título de grado y las nociones clásicas que

refieren al concepto de profesión. Se procesó entonces una teorización construida a partir de recoger la experiencia y motivación de diversos profesionales, en debate y ajuste con las nociones previas.

Sin duda, las opciones tomadas -teóricas, metodológicas, técnicas- posibilitaron y limitaron. Por ejemplo, las entrevistas fueron claves para acceder a lo discursivo de los participantes, pero no constituyen un abordaje etnográfico.

Concluyendo, quedan planteadas algunas interrogantes a partir de la investigación realizada, que se espera sean de interés para otros investigadores y profesionales de la psicología y más allá.

En tal sentido, un cuestionamiento es de qué forma los profesionales de otras disciplinas comprenden el fenómeno del OS, es decir, cuál es la resonancia que tiene en ellos el desempeñar tal rol y posición. Más estrictamente, cómo impacta en la modulación de subjetividad de tales sujetos.

Asimismo, es importante indagar la relevancia que adquiere la formación de grado en este tipo de empleos y de qué forma los profesionales consideran su metodología de abordaje, así como la construcción de los campos de problemáticas a intervenir. La posibilidad a la que refieren muchos de los participantes en torno a la falta de herramientas propias para poder desempeñar la tarea prescripta, promueve una interrogante sobre la forma en que el profesional psicólogo concibe su profesión y el alcance de su práctica, siendo necesario preguntarse acerca de cuál es el lugar de este profesional a la hora de practicar la política pública y las posibilidades que tiene el mismo de moverse con autonomía técnica. Esta convergencia de interrogantes debe incluir también acerca de la influencia contextual en cualquier práctica profesional, modulando conductas y adquiriendo la tarea sentidos diferentes a los tradicionales.

Finalmente, el cuestionamiento acerca de las prácticas posibilita abordarlas, también, en sentido positivo. Es decir, sin ambages, yendo más allá del par trabajo real-trabajo prescripto y pudiendo reflexionar en torno a cómo pueden producirse nuevas prácticas de intervención y los fundamentos de las mismas.

Bibliografía

- Abbott, A. (1988). *The system of professions: An essay on the division of expert labor*. Chicago: University of Chicago Press.
- Adelantado, J., Scherer, E. (2008). Desigualdad, democracia y políticas sociales focalizadas en América Latina. *Revista Uruguaya de Ciencia Política*, 11, 117- 134.
- Agamben, G. (2011). ¿Qué es un dispositivo? *Sociológica* 73 (26), 249-264. Extraído el 4 de enero de 2017 en http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-01732011000200010&lng=es&tlng=es.
- Alfaro, J. (2004). Psicología Comunitaria y políticas sociales: análisis de su desarrollo en Chile. *Revista de Psicología Universidad Bolivariana*, 1 (1-2) 38-54.
- Alfaro J. (2007a). Políticas sociales como condición de posibilidad para el desarrollo de prácticas en Psicología Comunitaria. En J. Alfaro & H. Berroeta (Eds.), *Trayectoria de la Psicología Comunitaria en Chile: Prácticas y Conceptos* (pp 43-72). Valparaíso: Editorial Universidad de Valparaíso.
- Alfaro, J., Zambrano, A., Sandoval, J., & Pérez-Luco, R. (2007). Estado actual de las prácticas de intervención comunitarias y psicosociales de psicólogos que trabajan en el marco de los programas y políticas sociales chilenas. In J. Alfaro & H. Berroeta (Eds.), *Trayectorias de la Psicología Comunitaria en Chile: Prácticas y conceptos* (pp. 215-242). Valparaíso, Chile: Universidad Valparaíso.
- Alfaro, J., Zambrano, A. (2009). Psicología comunitaria y políticas sociales en Chile. *Psicología y sociedad*, 21 (2), 275- 282.
- Álvarez, S. (2008). *Focopolítica y gubernamentalidad neoliberal, las políticas sociales*. Trabajo presentado en II Encuentro Argentino y Latinoamericano “Prácticas sociales y pensamiento crítico”, Córdoba, Argentina.
- Baraibar, X. (2000). *Algunos aportes para la discusión sobre exclusión social*. Extraído el 14 de mayo de 2016 en <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/sura/sura-0053.pdf>
- Bentura, J. P. (2013). Cuestión social y Trabajo Social: un opaco vínculo familiar. En R. Katál, 16 (2), 268-276.
- Beck, U. (2008). *La sociedad de riesgo*. Buenos Aires: Editorial Paidós.

- Becker, H. (2014). *Trucos del oficio. Como conducir su investigación en ciencias sociales*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Bourdieu, P. (1997). *Razones prácticas. Sobre la teoría de la acción*. Barcelona: Anagrama.
- Bourdieu, P. (2007). *El sentido práctico*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Bourdieu, P., Wacquant, L. (2008). *Una invitación a la sociología reflexiva*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Brante, T. (2013). The Professional Landscape: The Historical Development of Professions in Sweden. *Professions and Professionalism*, 3 (2), 1-18.
- Butler, J. (1993). *Cuerpos que importan. Sobre los límites materiales y discursivos del sexo*. Buenos Aires: Ediciones Paidós
- Calderon Noguera, (2011). El papel de la entrevista en la investigación sociolingüística. En *Cuadernos de Lingüística Hispánica*, 17, 11-24.
- Castel, R. (1997). *Las metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*. Buenos Aires: Paidós.
- Castel, R., Kessler, G., Merklen, D., Murard, N. (2013). *Individuación, precariedad, inseguridad: ¿desinstitucionalización del presente?* Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Castoriadis, C. (2007). *La institución imaginaria de la sociedad*. Buenos Aires: Tusquets.
- Clot, Y. (2008). *Travail et pouvoir d'agir*. Paris: PUF.
- Contreras Lorenzini, MJ (2013). La práctica como investigación: nuevas metodologías para la academia latinoamericana. *Poiesis*, 21, 71- 86.
- Chavez, J. (2016). *La psicología en la construcción de ciudadanía del Uruguay moderno*. En *Revista de Historia de la Psicología*, 37 (1), 23-31.
- Chavez, J., Freitas, P. (2014). La psicología en el Uruguay y sus historias: perspectivas, narrativas y enfoques críticos. En Salas, G. (Ed.) *Historias de la Psicología en América del Sur. Diálogos y Perspectivas* (208-228). La Serena: Nueva Mirada Ediciones.
- Dallmann, J. (2014). A gestao dos riscos nos Programas de transferencia condicionada de renda. Trabajo presentado en VII Jornadas de Sociología de la UNLP. Ensenada, Argentina.

- De Martino, M. (2007). Familias y Políticas Sociales en los Noventa. Gubernamentalidad: una perspectiva analítica. En De Martino, M. Y Moras, L. (Eds). *Sobre cercanías y distancias. Problemáticas vinculadas a la fragmentación social en el Uruguay actual* (157 – 188). Montevideo: Ediciones Cruz del Sur.
- De Martino, M., Espansandín, C. (2012) Sobre prácticas profesionales. Notas teóricas y propuesta de modelización en el campo de infancia y familia. *Textos y Contextos*, 11 (2), 309-319.
- De Martino, M. (2013). *Familias y Estado en Uruguay. Continuidades críticas 1984- 2009. Lecturas desde el Trabajo Social*. Montevideo: Ediciones Universitarias
- Deleuze, G. (1990). ¿Qué es un dispositivo? En: E. Balbier et al., Michel Foucault, filósofo. Barcelona: Gedisa.
- DINEM (2014). Informe de evaluación cualitativa Programa Cercanías. Extraído 15 de enero de 2015 en <http://dinem.mides.gub.uy/innovaportal/file/38490/1/cercanias.-evaluacion-cualitativa.-2014.pdf>
- Duarte Vega, C. (2015). Movilidad urbana: ¿cómo definir un sistema de transporte público colectivo (SITP), en Bogotá, D.C. Colombia. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 21, 71-89.
- Dubet, F. (1994), *Sociologie de l'Expérience*. Paris: Ed. Seuil.
- Duschatzky, S., Redondo, P. (2000). Las marcas del plan social educativo o los indicios de ruptura de las políticas públicas. En Duschatzky, S. (Ed.) *Tutelados y asistidos: programas sociales, políticas públicas y subjetividad*, (121- 186). Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Fernández, G. & Clot, Y. (2007) Instrumentos de Investigación. Entrevistas en autoconfrontación: un método en clínica de la actividad. *Revista Laboreal*, (13) 1, 11-16.
- Fernández, J. (2012) Asesoría: Bases para el diseño de una Estrategia de Intervención Integral con Familias en situación de vulnerabilidad. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/175298890/Estrategia-Nacional-de-Abordaje-Familiar>
- Fleury, S (2002). El desafío de la gestión de las redes de políticas. Extraído el 12 de Febrero de 2014, en <http://www.saludcolectiva-unr.com.ar/docs/SC-247.pdf>
- Foucault, M. (1973). *Vigilar y castigar*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Foucault, M. (2000). *Los anormales*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Foucault, M. (2002). *La arqueología del saber*. Buenos Aires: Siglo XXI.

- Foucault, M. (2005). *El poder psiquiátrico. Curso en el Collège de France (1979- 1980)*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Foucault, M. (2007). *El nacimiento de la biopolítica*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Foucault, M. (2014) *Obrar mal, decir la verdad. La función de la confesión en la justicia. Curso de Lovaina*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Foucault, M. (2015). *Del gobierno de los vivos. Curso en el Collège de France (1979-1980)*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- García Fanlo, L. (2009). *Genealogía del cuerpo argentino*. Extraído el 26 de mayo de 2015 en <http://serbal.pntic.mec.es/AParteRei/fanlo64.pdf>
- García Fanlo, L. (2011). *¿Qué es un dispositivo? Foucault, Deleuze, Agamben*. Extraído el 4 de julio de 2015 en <http://serbal.pntic.mec.es/AParteRei/fanlo74.pdf>
- Giorgi, V. (2005). De “Sujeto sometido” a “Sujeto de Derecho”. *Educación Social y Políticas Pública*. Extraído el 2 de julio del 2015 en www.inau.gub.uy/biblioteca/sujetogiorgi.pdf
- Giorgi, V., Rodríguez, A. & Rudolf, S. (2011). La Psicología Comunitaria en el Uruguay. Herencias y rupturas en relación con su historia. En M. Montero & I. Serrano García (Eds), *Historias de la Psicología Comunitaria en América Latina. Participación y transformación* (pp.399-421), Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Glaser, B. (1978). *Theoretical Sensitivity*. California: Sociology Press.
- Gonzalez Laurino, C. Leopold, S. (2010). Prácticas diagnósticas y riesgo social: la radicalización de la individualización. *Revista Perspectivas*, 21, 121- 138.
- González Laurino, Leopold, Baráibar y Paulo (2013): *Estudio de los fundamentos y supuestos implicados en el diseño, planificación, implementación y evaluación de programas sociales del Mides. Informe de análisis de los programas: Uruguay Integra, Uruguay Trabaja, Jóvenes en Red y Cercanías desarrollados por el Ministerio de Desarrollo Social*. Montevideo: Convenio Departamento de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de la República con la Dirección Nacional de Evaluación y Monitoreo del Ministerio de Desarrollo Social.

- Gonzalez Rey, F. (2000). Lo cualitativo y lo cuantitativo en la investigación en Psicología Social. *Revista Cubana de Psicología*, 17 (1), 61-71.
- Grassi, E. (2006). Políticas y problemas sociales en la sociedad neoliberal. La otra década infame (I). Buenos Aires: Espacio.
- Ianamoto, M. (1997). Servicio Social y división del trabajo. Sao Paulo: Cortez Editora.
- Inau (2012). *Llamado a presentación de propuestas para equipos territoriales de atención familiar en Montevideo*. Recuperado en <http://www.anong.org.uy/docs/ETAF%20Mdeo-1.pdf>
- Iñiguez, L. (2008). *Métodos cualitativos de investigación en ciencias sociales*. Extraído el 12 de diciembre de 2015, de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:9Xuoa9hnRG4J:psicologiasocial.uab.cat/lupicinio/index.php/documentos/category/1-materiales%3Fdownload%3D7:metodologia-cualitativa+%amp;cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=uy>
- Irrazabal, E. (2006). *Acontecimiento 2. Historia y Subjetividad: Modos de Producción de Ficciones Universitarias*. Montevideo: Ed. Delamancha-Argos.
- Jørgensen, S., Holzmann, R. (2003). Manejo social del riesgo: un nuevo marco conceptual para la protección social y más allá. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 1, 73-106.
- Kaztman R, Beccaria, L., Filgueira F., Golbert, L., Kessler, G. (1999). *Vulnerabilidad Activos y Exclusión Social en Argentina y Uruguay*. Santiago de Chile: OIT/FORD OIT.
- Kornbluth Camblor, D. (2010). ¿Capitalismo y libertad en Latinoamérica? Una aproximación desde los juegos del lenguaje. *Revista Enfoques*, 7 (13), 61-73.
- Kruse, H. (1965). *Historia de la beneficencia y la asistencia social en el Uruguay*. Buenos Aires: Dinámica impresos.
- Lampis, A. (2010). ¿Qué ha pasado con la vulnerabilidad social en Colombia? Conectar libertades instrumentales y fundamentales. *Sociedad y Economía*, 10, 229- 261.
- Lournaga, M.L. (1999). *Interacción Estado – sociedad civil en el sistema de políticas públicas de infancia*. Montevideo: Instituto de Comunicación y Desarrollo.
- Leopold, S., González Laurino, C., Baraibar, X. (2015). *Las trayectorias de inclusión como estrategias de integración social*. Montevideo: Serie Cuadernos

- Lopez Álvarez, P. (2010). Biopolítica, liberalismo y neoliberalismo: acción política y gestión de la vida en el último Foucault. En Arribas, S., Cano, G., Ugarte, J. (Eds.) *Hacer vivir, dejar morir. Biopolítica y capitalismo*, (39-61). Madrid: CSIC/La Catarata.
- Martínez, A. (2014). Cambiar metáforas en la psicología social de la acción pública. *Athenea Digital*, 14 (1), 3- 28.
- Martínez Posada, J. (2013). El dispositivo: una grilla de análisis en la visibilización de las subjetividades. *Tabula Rasa*, 19, 79-99.
- Mason, J. (1996). *Qualitative Researching*. Londres: Sage.
- Mendizabal, N. (2006). Los componentes del diseño flexible en la investigación cualitativa. En Vasilachis, I. (Ed.) *Estrategias de Intervención Cualitativa*. (pp. 66-106). Barcelona: Gedisa.
- Midaglia, C., Antía, F. (2007). La izquierda en el gobierno. ¿Cambio o continuidad en las políticas de bienestar social? *Revista Uruguaya de Ciencia Política*, 16, 131-157.
- Midaglia, C., Castillo, M. (2009). *Los procesos de reforma social y sus impactos político-institucionales. El caso uruguayo*. Trabajo presentado en el 53^a Congreso Internacional de Americanistas, Ciudad de México, México.
- Midaglia, C., Castillo, M., Fuentes, G. (2010) El significado político de los Ministerios Sociales en Argentina, Chile y Uruguay. *Revista Chilena de Administración Pública*, 15-16, 123-154.
- Midaglia, C. (2001) Los dilemas de la colaboración público- privada en la provisión de servicios sociales. En Calmere, P., Talmant, A. (Eds.) *Con el Estado en el corazón* (203- 220) Montevideo: Trilce.
- MIDES (2014a). *Resumen ejecutivo de Evaluación y Monitoreo del Programa Cercanías*.
- MIDES (2014b). *Manual de procedimientos sobre gestión de trámites para acceso a prestaciones*. Recuperado en http://www.comprasestatales.gub.uy/Aclaraciones/aclar_llamado_451382_0.pdf
- MIDES (2015a). *Modelo de Atención de Cercanías*. Recuperado en <http://www.mides.gub.uy/innovaportal/file/85536/1/modelo-atencion-2016.pdf>
- MIDES (2015b). *Términos de Referencia*. Recuperado en [http://www.mides.gub.uy/innovaportal/file/24051/1/llamado_a_registro_etaf_actualizado_lunes_7_o ctubre.pdf](http://www.mides.gub.uy/innovaportal/file/24051/1/llamado_a_registro_etaf_actualizado_lunes_7_o_ctubre.pdf)

- Mitjavila, M., Vecinday, L., (2011) El enfoque de riesgo como dispositivo individualizador en el campo social. En Lorente, B. (Ed.) *Transformaciones del Estado Social. Perspectivas sobre la intervención social en Iberoamérica*, (pp. 79 -104). Madrid – Buenos Aires: Miño y Dávila Editores.
- Netto, J. P. (2003). Cinco notas a propósito de la cuestión social. En Borgianni, E. & Guerra, Y. & Montañó, C. (Orgs). *Servicio social crítico: hacia la construcción del nuevo proyecto ético-político profesional* (pp. 55-69). San Pablo: Cortez.
- Nuñez, V. (2007). *Pedagogía Social: un lugar para la educación frente a la asignación social de los destinos*. Extraído el 21 de octubre de 2016 en http://www.porlainclusion.educ.ar/documentos/Violeta_N_Pedagogia_Social.pdf
- Otto Thomasz, E., Castelao Caruana, M. E., Massot, J.M., Eriz, M. (2014). Riesgo Social: Medición de la vulnerabilidad en grupos focalizados. *Cuadernos del CIMBAGE*, 16, 27-51.
- París Mañas, G., Tejada Fernández, J., Coiduras Rodríguez, J. (2014). La profesionalización de los profesionales de la formación para el empleo en constante [in]definición en Europa Profesorado. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 18 (2), 267-283.
- Ortega, E. (2008). El Servicio Social y los procesos de medicalización de la sociedad uruguaya en el período neobatllista. Montevideo: Trilce.
- Pastorini, A. (2004). *A categoria “questão social” em debate*. San Pablo: Cortez.
- Peces-Barba Martínez, G. (1986). *Los operadores jurídicos*. Extraído el 3 de abril del 2016 en https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/10453/operadores_Peces_RFDUC_19861987.pdf?sequence=1
- Perez Gambini, C. (1999). *Historia de la Psicología en el Uruguay :desde sus comienzos hasta 1950*. Montevideo : Arena.
- Pérez, L., Vecinday, L. (2016). De la reconceptualización a nuestros días: contradicciones de las políticas asistenciales. *Fronteras*, 9, 91-103.
- Portillo, J. (1995). Historia de la medicina estatal en Uruguay (1724- 1930). *Revista Med Uruguay*, 11, 5-18.
- Pujol, A. (2013). Trabajo y subjetividad. Trazos para la construcción de una mirada regional. En Pujol, A., Dall’Asta, C. (Eds). *Trabajo, actividad y subjetividad Debates abiertos* (pp.

53-68). Córdoba, E- book.

- Reppeto, F., Andrenacci, L. (2006). Ciudadanía y capacidad estatal: dilemas de reconstrucción de la política social argentina. En Andrenacci, L. (Ed.) *Problemas de política social en la Argentina contemporánea*. (pp. 289- 337) Buenos Aires: Prometeo.
- Rodríguez, A. (2009) Social Policies in Uruguay: A view from the political dimension of Community Psychology. *Journal of Community Psychology*, 43, 122-133.
- Rodríguez, A., Pierri, L., Rodríguez, A.C., Da Silva, M., Rossi, S., Castro, I. (2011) El lugar del sujeto en las Políticas Públicas Sociales. La Perspectiva de sus destinatarios. En *MIDES y FCS (Eds) Vulnerabilidad y Exclusión. Aportes para las Políticas Sociales*, 5, (pp. 239-248) Montevideo: Tradinco.
- Rodríguez, A. (2012). *Psicología Social Comunitaria: vigencias y disonancias en los escenarios actuales*. Segundo Simposio Internacional en Psicología Social Comunitaria. Pereira, Risaralda, Colombia
- Rose, N. (1998). *Inventing Our Selves: Psychology, Power, and Personhood*. Cambridge: Cambridge University.
- Rose, N. (2007). ¿La muerte de lo social? Re- configuración del territorio de gobierno. *Revista Argentina de Sociología*, 8, 111- 150.
- Sbarbaro Romero, M. (2015). Evolución histórica de los modelos y sistemas sanitarios en Uruguay. Su impacto en el Sistema Nacional Integrado de Salud. *Revista Uruguaya de Enfermería*, 10 (1), 56 - 73
- Schatzki, T. Knorrsetina, K. Savigni, E. (2001). *The practice turn in contemporary*. Londres: Routledge.
- Sznelwar, L., Nusshold, P., Uchida, S. Lancman, S. (2013). Por qué ocupar el rol del experto es el mejor modo de que nada cambie. La acción en psicodinámica del trabajo. En Pujol, A., Dall'Asta, C. (Eds). *Trabajo, actividad y subjetividad Debates abiertos*. Córdoba, E- book
- Serrano, C. (2005). *La política social en la globalización. Programas de protección en América Latina*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Sisto, V. (2008). La investigación como una aventura de producción dialógica: la relación con el otro y la validación en la metodología cualitativa contemporánea. *Psicoperspectivas, Individuo y Sociedad*, 7, 114-136.

- Solarz, A. (2001). Investing in children, families, and communities: Challenges for an interdivisional public policy collaboration. *American Journal of Community Psychology*, 29(1), 1-14.
- Soraire, F. (2013). "Sin estar, estando". Posible (des) temporalización del trabajar. Gestión de recursos humanos en mega-minería a cielo abierto. En Pujol, A., Dall'Asta, C. (Eds). *Trabajo, actividad y subjetividad Debates abiertos*. Córdoba, E- book.
- Soto, Fardella, Valenzuela, Carvajal (2017). Las funciones performativas de los instrumentos en las redes de acción pública. En *Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad*, 3, 76-86.
- Strauss, A., Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Medellín: Editorial Universidad de Antioquia.
- Sznelwar, L., Nussold, P., Uchida, S. Lancman, S. (2013). Por qué ocupar el rol del experto es el mejor modo de que nada cambie. La acción en psicodinámica del trabajo. En Pujol, A., Dall'Asta, C. (Eds). *Trabajo, actividad y subjetividad Debates abiertos*. Córdoba, E- book
- Tirado, F., Castillo Sepúlveda, J. (2011). Oncoguides- ontoguides: protocols, panoramas and prehension in cancer treatment. *Athenea Digital*, 1, 139- 154.
- Tizio, H. (2002). *Reinventar el vínculo educativo: aportaciones de la Pedagogía Social y del Psicoanálisis*. Barcelona: Gedisa.
- Vasilachis, I. (2006). *Estrategias de Intervención Cualitativa*. Barcelona: Gedisa.
- Vecinday, L. (2014). *Protección social en Uruguay. Transformaciones institucionales y tecnológicas del esquema de protección social en el Uruguay. El caso del Plan CAIF 2003- 2009*. Montevideo: Ediciones Universitarias.
- Willig, C. (2001). *Introducing qualitative research in psychology Adventures in theory and method*. Philadelphia: Open University Press.
- Wlosko, M. (2013). *Subjetividad y Trabajo. Transformaciones en el mundo del trabajo. Consecuencias para la salud mental*. Extraído el 19 de diciembre de 2016 en <http://www.coldep psicoanalistas.com.ar/biblioteca-virtual/leer/?id=73>
- Zangaro, M. (2011). *Subjetividad y trabajo. Una lectura foucaultiana del management*. Buenos Aires: Ediciones Herramienta.

- Zarifian, P. (1996). El trabajo: del modelo de la operación al modelo de la acción. *Serie Documentos de Trabajo N°7*. Montevideo: Relaciones y Cooperación.
- Zarifian, P. (1999). Novas formas de organización e modelo da competencia na industria francesa. *Serie Documentos de Trabajo N°6*. Montevideo: Relaciones y Cooperación.

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es llevada a cabo por el Licenciado en Psicología Gonzalo Quintela, de la Facultad de Psicología de la Universidad de la República, en el marco de la Maestría en Psicología Social de dicha Facultad. La meta de este estudio es investigar acerca de las prácticas profesionales de los Psicólogos bajo la figura de Operador Social en Políticas Públicas Sociales. El objetivo es generar mayor conocimiento en torno al fenómeno y aportar insumos al diseño de Políticas Públicas Sociales.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, no se establecerá la conexión pública entre los entrevistados y la opinión de los mismos.

Usted declara haber recibido información previamente de la participación en la presente investigación y haber realizado o podido realizar cualquier pregunta en relación a la misma.

Por mi parte, me comprometo a garantizar el secreto que asegure la privacidad de los sujetos respecto a los datos confidenciales involucrados en la investigación así como la utilización de los datos para los fines previstos en el protocolo y en el consentimiento.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Estaremos a su disposición ante cualquier solicitud o consulta. Se realizan dos copias de este consentimiento libre e informado, una copia en custodia del responsable de la investigación y otra copia a quien se le solicita el consentimiento.

Desde ya le agradezco su participación.

Responsable investigación

Participante