II Foro Latinoamericano:
Escenarios de la vida social, el trabajo social y las ciencias sociales en el siglo XXI
Ciudad de La Plata. Provincia de Buenos Aires.Argentina
Agosto de 2008

EJE TEMÁTICO:
LAS CONDICIONES LABORALES DE LOS Y LAS TRABAJADORAS/ES SOCIALES

TÍTULO:
"El trabajo de trabajador/a social: el análisis de las propias prácticas profesionales como estrategia para la acción".

PALABRAS CLAVE
REPRESENTACIONES SOCIALES -PRÁCTICA PROFESIONAL- TRABAJO SOCIAL

AUTORES[1]:
Lics. Maria José Acevedo[2], Germán Bianco Dubini[3], Juan José Ferrarós[4], Delia Guiliani[5], Paula Rodino[6]

Resumen

[1] **Equipo de cátedras del Prof. Ferrarós, Psicología Social e Institucional 1y 2, Carrera de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Sociales, UBA. E-mail pinstit@mail.fsoc.uba.ar**
[2] Lic. en Psicología UBA Profesora Regular Adjunta. E-mail: mjacevedo@arnet.com.ar
[3] Master en Desarrollo Cultural Comunitario, Centro de Estudios de Postgrado del Caribe. Facultad de Humanidades. Universidad de Oriente (Santiago de Cuba); .Licenciado en Trabajo Social, UBA. Ayudante Regular. E-Mail: germanbdubini@yahoo.com.ar
[4] Lic. en Psicología, UBA; Lic. en RRII (Relaciones del Trabajo), UADE. Psicólogo Social, Profesor Regular Titular. E-mail: ferraros@mail.fsoc.uba.ar
[5] Licenciada en Trabajo Social, UBA. Ayudante Regular. E-Mail: delitass@hotmail.com
[6] Licenciada en Trabajo Social, UBA. Ayudante Interina. E-Mail: paula_rodino@yahoo.com.ar

"El trabajo de trabajador/a social: el análisis de las propias prácticas profesionales como estrategia para la acción".

Nuestra investigación se propone identificar el *sentido subjetivo e intersubjetivo* que las/os trabajadora/es sociales otorgan a su práctica profesional en el ámbito de instituciones de Salud Pública, Minoridad y Justicia de la Ciudad y Gran Buenos Aires.

A partir de analizar en la práctica del trabajador/a social los atravesamientos de las condiciones organizacionales en sus dimensiones histórica, material, política, libidinal y simbólico-imaginaria; la satisfacción y sufrimiento en el trabajo experimentados por las/os entrevistadas/os, los mecanismos individuales y colectivos instrumentados por ellas/os en el ejercicio de la profesión; y su registro subjetivo acerca de la eficacia lograda en esa tarea, hemos podido asociar la vinculación existente entre el sistema de representaciones compartidas por las/os Trabajadoras/es Sociales y las modalidades que asumen sus prácticas, como así también la existencia de efectos placenteros y displacenteros asociados a ellas.

Introducción

El presente trabajo intenta sintetizar los avances de la investigación que el equipo de cátedra de Psicología Social e Institucional, a cargo del Lic. Juan José Ferrarós, en la Carrera de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires lleva a cabo desde el año 1994, con el reconocimiento de la Facultad a las investigaciones de cátedra y en el marco del Proyecto UBACyT S603. Esta investigación viene realizándose con la colaboración, en la recolección de datos, de los estudiantes que fueron cursando nuestra materia, y con la participación del equipo pedagógico de la cátedra en el análisis e interpretación del material recogido en el campo.

Marco teórico

Nuestro marco teórico de referencia es de carácter *psicosociológico,* y está conformado por las corrientes del Movimiento Institucionalista: Psicología Institucional Psicoanalítica, Análisis Institucional y Sociopsicoanálisis, y por los desarrollos de la Psicopatología y la Psicodinámica del Trabajo. Estos enfoques nos permiten situar la práctica profesional en los ámbitos en los que se realiza, estudiando de qué manera las condiciones institucionales que corresponden a las dimensiones histórica, material, política, simbólico-imaginaria y libidinal, inciden en las modalidades de la tarea por parte de las/os Trabajadoras/es Sociales. Este marco teórico nos posibilita, asimismo, detectar la satisfacción y sufrimiento en el trabajo experimentados por las/os entrevistadas/os, inferir los mecanismos individuales y colectivos instrumentados por ellas/os y relevar el registro subjetivo acerca de la eficacia lograda en dicha práctica.

Nuestra investigación sigue la línea de los "abordajes clínicos" en las Ciencias Sociales[7] Tomamos a nuestro objeto de estudio: la práctica del Trabajador Social, como un *hecho psicosocial* y, en tanto tal, caracterizado por:

- estar "trabajado" por fuerzas inconscientes que actúan sobre los individuos y las relaciones que los vinculan,
- no reducirse exclusivamente a acontecimientos reales, sino incluir el sentido que le otorgan los propios actores sociales concernidos,
- ser hechos, construidos a partir de los procesos de exploración e interpretación que esos actores llevan a cabo sobre ellos mismos, con el acompañamiento de los investigadores.

El abordaje clínico nos ha conducido, en primer lugar, a centrar nuestra atención en la modalidades *singulares* que adopta la práctica, estudiada en su contexto específico de producción (en este caso los Servicios de Trabajo Social pertenecientes a instituciones de Salud Pública de la Ciudad de Bs. As.). En segundo término, a tener en cuenta que los sentidos de dicha práctica son construidos por los sujetos en su hacer cotidiano y que, por ende, nuestras interpretaciones, al apoyarse en esos sentidos, resultan "interpretaciones de segundo orden" (Geertz, 1995: 28), siempre sujetas a la validación de los actores sociales con los que trabajamos.

[7] inspirándonos en las definiciones de André Levy (Levy, A.,1997)

Desde esta perspectiva teórico-metodológica decidimos explorar, a partir de observaciones institucionales y entrevistas semi-dirigidas (Acevedo M.J., 2000), las *representaciones sociales* que las Trabajadoras Sociales de nuestra muestra comparten acerca de su práctica profesional, en esta categoría particular de instituciones, y de qué manera las mismas condicionan las formas del hacer profesional, siendo además productoras de satisfacción y/o sufrimiento en el trabajo.

Objetivos de esta presentación

La comunicación de los resultados parciales de nuestra investigación se propone contribuir a:

- favorecer la emergencia de los múltiples sentidos de esas representaciones compartidas, para que puedan modificarse en la medida que contribuyen a la reproducción de formas de práctica insatisfactorias.
- producir un conocimiento que, integrándose al sistema de representaciones propio de este colectivo profesional, contribuya a la creación de nuevas prácticas y así,
- contribuir a una transformación del imaginario social ligado a la profesión
- el desarrollo de la salud física y psíquica de las/os Trabajadoras/es;
- el logro de una mayor coherencia en la formación universitaria de las/os Trabajadoras/es Sociales y los desafíos que la realidad del terreno les plantea al egresar.
- el esclarecimiento de la comunidad científica, y de la población en general respecto de la relación *sujeto/práctica profesional.*

En conocimiento de la importante incidencia de los factores materiales y organizacionales que afectan la práctica de las Trabajadoras Sociales en las instituciones de referencia[8], comprobamos que la dimensión simbólico-imaginaria de la misma ha sido, en nuestra opinión, insuficientemente investigada hasta el momento. Optamos por analizar el *nivel representacional* de esa práctica, a partir del *comentario subjetivo* de nuestras/os entrevistadas/os; basándonos en desarrollos de autores como Cornelius Castoriadis (Castoriadis, 1987), Serge Moscovici (Moscovici, 1991), Pierre Ansart (Ansart, 1987), Bronislaw Baszcko (Baszcko, 1991), René Kaës (Kaës, 1996) y Denise Jodelet (Jodelet, 1991).

Iniciamos nuestro recorrido investigativo considerando al Trabajo como una institución en la acepción más amplia del término, es decir, como *una regularidad establecida, en la cultura por ley o por costumbre*, y a las prácticas sociales (entre ellas las prácticas profesionales) como *hechos psicosociales* tal como los definimos más arriba. Estas prácticas son construidas por los sujetos sociales, en el curso de sus intercambios, y en función de las condiciones históricas, materiales y políticas del medio en que se instauran, pero también de cómo son significadas por la cultura de la época y por los propios sujetos. Desde la posición teórica en la que nos situamos el estudio de la incidencia del factor simbólico-imaginario es co-determinante como el resto de los factores que intervienen en la producción de las modalidades que adopta una práctica profesional, constituido por un conjunto de significaciones que guían su hacer profesional, y condicionan su eficacia, como así también el grado de satisfacción que obtienen del ejercicio de esa práctica.

Las representaciones que investigamos son las compartidas por las/os Trabajadoras/es Sociales de nuestra muestra acerca de:

- la función social de su profesión
- cuáles son las demandas de la población de la que se ocupan

---

[8] Para profundizar este tema recomendamos: 1) Virginia Siede, María Pilar Fuentes, María F. Carlis, Laura Grandoso, Ximena López, Micaela Mantenga, Gabriela Otero, Laura Ribeiro, Evelina Simonotto, Ma. Fernanda Stafieri (Carrera de TS-FCS-UBA) "Las condiciones de trabajo en el ejercicio profesional de los trabajadores sociales", Ponencia presentada en las IV Jornadas de Investigación en Trabajo Social de Entre Ríos. Noviembre de 2007; 2) Fiorella Cademartori, Julia Campos y Tamara Seiffer: "Condiciones de trabajo de los trabajadores social. Hacia un proyecto profesional crítico". Espacio editorial, 2007; 3) Nora Britos: "Ambito Profesional y Mundo del Trabajo. Políticas sociales y Trabajo Social en los noventa", Espacio editorial, 2006; 4) investigaciones dirigidas por la Lic. Gabriela Rotondi de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Córdoba, analiza situaciones productoras de malestar profesional en los/as trabajadores/as sociales que trabajan en organizaciones estatales, no gubernamentales y del sector mercantil.

- las expectativas de los otros profesionales con los que trabajan
- las condiciones institucionales en las que llevan adelante la tarea
- la calidad de sus actos profesionales

Nos apoyamos para esto en una concepción de r*epresentación social* como construcción socio-histórica, es decir, elaborada colectiva y anónimamente a lo largo del tiempo; de carácter ideativo-afectivo, por lo tanto compuesta por una imagen mental-emocional (representación a la que se adhiere un afecto) y en tanto reintegración de elementos de orden inconsciente proyectados: producto a la vez de la realidad interna y de la realidad externa. Siendo comunes a un determinado conjunto cultural las representaciones sociales le proveen a este conjunto el código que regirá el pensamiento, las formas de relación y los actos de sus miembros, lo que las constituye en el núcleo identificatorio de esa formación colectiva. Se caracterizan por tener carácter explicativo: son el instrumento mediante el cual los integrantes de un grupo, comunidad o nación, le dan sentido a su pasado, interpretan la realidad actual, y se imaginan su futuro.

Metodología

Para realizar el análisis de la presente investigación hemos tenido en cuenta los lineamientos de la perspectiva clínica tal como fuera descripta más arriba. El proceso formal es inductivo en la medida en que se categorizan las variables observadas, tratando de descubrir variables criticas que permitan efectuar exploraciones sistemáticas. A su vez es descriptivo en la medida que se observan y describen fenómenos tal como se presentan en la realidad actual. Por sus fuentes, se trata de una investigación empírica en la que se utilizan determinadas técnicas para la recolección de los datos en campo.

Los instrumentos o técnicas utilizados para el relevamiento de la información[9] consistieron en:

- *observaciones directas* en los Servicios Sociales de Hospitales Públicos de la Ciudad de Buenos Aires, y en las Secretarias Tutelares de Juzgados de Menores de Capital Federal, espacios todos ellos en donde ejercen su práctica profesional las/las/os Trabajadoras/es Sociales de nuestra muestra.
- recolección de material documental referido a la *historia*, la *cultura organizacional*, y a la *normativa* que rigen a cada una de estas instituciones.
- dos entrevistas individuales a cada uno de los profesionales, de aproximadamente una hora de duración, en el horario y lugar de trabajo: la primera una *entrevista abierta*, la segunda una *entrevista semi - estructurada*. Las mismas estuvieron destinadas a conocer cuestiones referidas a la organización, al sector, a la inserción del profesional en la institución, a los ideales que guían su practica, como así también a sus formas de hacer, a las dificultades y logros registrados, a las relaciones de trabajo que mantienen con los miembros del sector y con otras áreas de la institución, al vínculo profesional establecido con la comunidad a la que atienden.

El proceso de análisis de los datos se llevó a cabo en base a:

1- La construcción de cuadros donde se consignan la frecuencia y valoración de las representaciones de las/os trabajadoras/es Sociales, tomadas como diferentes dimensiones de análisis, a partir del discurso extraído de las entrevistas, referidas a:
   - La imagen que las/os Trabajadoras/es Sociales tienen acerca de la naturaleza de su practica.
   - La imagen que las/os Trabajadoras/es Sociales tienen acerca de sus condiciones y medio ambiente de trabajo.
   - La imagen que las/os Trabajadoras/es Sociales tienen acerca de cómo son vistos por la comunidad.

[9] Información recolectada por los alumnos con el acompañamiento de los docentes de la cátedra. El análisis del material recolectado sobre el área de Salud durante el primer tramo (1994 – 1998) se realizó inicialmente a partir de 45 casos de Trabajadoras Sociales todas ellas mujeres. El análisis del material utilizado durante el segundo tramo de nuestra investigación (1999 – 2004), al que se agrega el recogido en el área de la Justicia, se realizó a partir de 30 casos; de los cuales 15 corresponden al área Salud (todas las entrevistadas son mujeres), y 15 corresponden al área Justicia , (2 de los entrevistados son hombres y 13 son mujeres). Esta particular constitución de la muestra nos ha llevado a estudiar la incidencia de la cuestión de género en la práctica del Trabajo Social.

- La imagen que las/os Trabajadoras/es Sociales tienen acerca de cómo son vistos por profesionales de otras disciplinas con los que trabajan.
- La imagen que las/os Trabajadoras/es Sociales tienen acerca de la eficacia de su practica.

2- La construcción de cuadros donde se consignan el tipo de mecanismos defensivos implementados y su frecuencia.
3- Interpretación de los datos a partir del marco teórico de referencia.
4- Validación de las interpretaciones a partir del intercambio y discusión efectuados por el equipo de investigación.

En lo que concierne al rol del investigador, partimos del reconocimiento de que la subjetividad del investigador es parte integrante del campo y que su permanente análisis a lo largo de la investigación, se constituye en un recurso valioso para la construcción del conocimiento científico. El equipo de investigación lleva un Diario de Campo a partir del cual realiza el análisis de sus implicaciones (Lourau, R., 1989,1994), (Acevedo, M.J., 2003) en relación a:

- El objeto de investigación
- La institución académica de pertenencia
- La escritura de los resultados de investigación.

Este análisis nos llevó a examinar, a lo largo de la investigación, como intervenían nuestras pertenencias y referencias institucionales, profesionales, ideológicas y libidinales en tanto equipo investigador constituido por Trabajadoras/es Sociales y Psicólogos Institucionales, responsables de la formación de los futuros profesionales de Trabajo Social, e ideológicamente comprometidos en el mejoramiento de las condiciones de vida en el trabajo. Triple implicación entonces que explica tanto la elección de nuestro objeto de investigación, como la del marco teórico de referencia y la metodología de abordaje, al tiempo que delimita los alcances de nuestra visión de la problemática.

Representaciones sociales que comparten las/os Trabajadoras/es Sociales que se desempeñan en el Área de Salud de la Ciudad y Gran Buenos Aires

Representaciones respecto de la *naturaleza o contenido de la tarea*

El Trabajador Social en el área de salud tanto de la Ciudad autónoma de Buenos Aires como de la Provincia de Buenos Aires, es un funcionario de la salud pública que desarrolla actividades de servicio social en instituciones asistenciales. Su tarea está normatizada en el ámbito estatal como la de un articulador entre la situación de necesidad/carencia y los recursos que ofrecen el área salud del gobierno y los sectores comunitarios. Se podría decir que su función consiste en facilitar el acceso a los usuarios en forma equitativa a los recursos existentes, según sus necesidades y situación.

Objetivos formales del Área:

- Atención de pacientes.
- Demanda espontánea.
- Orientación en búsqueda de soluciones alternativas
- Trabajar con los diferentes servicios de la organización hospitalaria.[10]

Trabajar con la patología física y social genera en las Trabajadoras Sociales una alta carga psíquica. Las profesionales se ven continuamente confrontadas al sufrimiento del otro que evoca sus propias situaciones de pérdida y dolor. En

[10] Comentarios subjetivos acerca de la naturaleza de este trabajo: "Trabajamos con problemáticas humanas, situaciones muy graves y cada vez más complicadas";"Los pacientes vienen cargados con muchos problemas, por eso estamos cargadas de tensiones".; "Muchas veces traen problemas (los pacientes) que no podemos resolver. Esto hace que se generen tensiones en el grupo, entre nosotras o con el público".

tiempos de gran incertidumbre económica y social como los que ha atravesado nuestro país, las problemáticas que les plantean los usuarios del Servicio Social desencadenan en las profesionales, mal pagas y expuestas a la exclusión laboral, angustias arcaicas ligadas al desamparo, que resultan altamente desestructurantes a nivel psicológico. La imagen de "agentes asistenciales", que dicen evocar en los otros, las ubica en el lugar de quien debe dar respuesta, de quien debe proveer. Ese lugar les es adjudicado por los pacientes[11] y el resto de los profesionales del hospital[12].

Representaciones respecto de las *condiciones de trabajo* en el medio hospitalario

Los discursos mencionados muestran al mismo tiempo el deterioro de las condiciones de prestación del hospital público, y de las condiciones laborales de sus profesionales. Los hospitales y centros de salud no solamente carecen de los recursos necesarios para la atención de los pacientes, sino también del presupuesto para remunerar el trabajo de los profesionales y asegurar su formación continua. Tampoco les ofrecen el marco organizacional adecuado para garantizar la eficacia de su tarea en condiciones saludables a nivel individual y grupal[13].

A juzgar por los dichos las Trabajadoras Sociales perciben la falta de un encuadre organizacional que les sirva de apoyatura para la construcción de su identidad profesional dentro de las instituciones de salud (Kaës, R., 1996). Sin embargo muy frecuentemente se protegen del sufrimiento provocado por esa falta mediante la implementación de mecanismos defensivos que tienden a desmentir los efectos negativos de esa "organización prescindente", disfrazándola de "libertad para actuar" (Acevedo, M.J., 1997)[14]

Defensa fallida en la medida en que no resulta efectiva para aliviar la carga psíquica de la sobrexigencia a la que estas Trabajadoras Sociales se sienten expuestas, ni la frustración de no lograr sus objetivos. De esta forma la defensa se convierte en un elemento estabilizador de la situación (Dejours, C.,1990). Las profesionales, sumidas en una especie de fatalismo insuperable que las encierra en un presente imposible de transformar, no consiguen utilizar a su favor los beneficios secundarios del abandono institucional para poner en marcha los mecanismos grupales que como colectivo profesional, reconocen, les serían beneficiosos para su tarea[15].

---

11 Frases de las entrevistas: *"Y vos sos Jesús, viste?. Vos lo podés todo. La gente muchas veces no entiende porqué no le das si podés: "¿para qué están?" "¿para qué les pagamos los sueldos?"," esas son las cosas con las que uno carga"; "En el imaginario de la gente la Trabajadora Social es la chica buena que te va a conseguir el catéter. A mi eso me enferma, me enferma"*

12 Frases de las entrevistas: *"Cuando aparece un caso difícil, cuando se arma quilombo y no saben qué hacer dicen: 'Bueno, que intervenga la asistente social'. Te dan un lugar de salvataje.."; "Aquello que es imposible para el resto de la institución es derivado al Servicio Social. En vez de decir: 'no sé qué hacer con esto', dicen: 'Vaya al Servicio Social'. El resto de los profesionales zafan de decir: 'no, no se puede, no existe'";* Y, en la mayoría de los casos, ese lugar es asumido por las propias Trabajadoras Sociales: *"Muchas veces una está corriendo por cosas que no debería hacer, en general por respeto al paciente. Vos decís: 'no puede ser que este paciente esté acá tirado sin que nadie le de bola. Por ahí uno hace cosas en función del paciente porque sabe que si no las hace, no las hace nadie'";"...con sólo estar sentada en la puerta viene el médico con cinco cosas; los pacientes vienen y te tocan la puerta. Nosotras estamos agobiadas... estamos como inmovilizadas. Te juega la culpa, las cosas no son frías y científicas"; "Bueno realmente se trabaja particularmente con el emergente, no te da tiempo para la prevención."*

13 Frases de las entrevistas: *"La realidad institucional es aplastante. En el hospital no hay buenos sueldos. La gente que trabaja conmigo generalmente viene ad-honorem. La docencia y la investigación también es ad-honorem. Trabajamos como podemos"; "¿Cuál es el proyecto institucional? No existe. A mi modo de ver un proyecto institucional tendría que ver con que todos los años se evalúe, se reorganice y se vuelva a planificar en función de lo que se hizo. Acá la organización es la que está dada históricamente. Se sigue con eso. No nos reunimos como equipo de trabajo y decidimos se va a hacer esto, esto y esto"; "...es bastante caótico, hace falta algo que nos nuclée, una línea institucional más clara que marque un camino..."*

14 Frases de las entrevistas: *"El Trabajo Social para mi es una super profesión, me parece que es bárbaro porque nunca hacés lo mismo, es super creativo, nunca es rutinario...lo urgente es lo que nos devora";"Todo lo que sea propuesta de trabajo es bien recibido como iniciativa... pero no se hace porque no lo generamos nosotras*"

15 Frases de las entrevistas: *"Para organizar es esencial tener un espacio de encuentro. Hay muchos problemas de tiempo, nos es difícil encontrarnos"; "Sería bueno tener supervisión. Se requiere la visión de alguien de afuera, de un experto con quien discutir el trabajo"; "Acá se trabaja con la urgencia. Es muy difícil hacer investigación sobre los casos específicos"*

.

Representaciones respecto de la "organización del trabajo"

Cada Trabajador/a social participa o forma parte de un servicio medico diferente, área de pediatría, infectología, maternidad/ginecología etc., y es con los profesionales de dichos servicios con los que cotidianamente intervienen en programas en cuya elaboración generalmente no han tenido ocasión de participar. El lugar habitualmente compartido por el equipo de Trabajo Social es el Servicio Social, donde trabajan en forma individual y constantemente requeridas por las consultas espontáneas y el movimiento de gente. Esta organización del trabajo, creada para asegurar la eficacia del Servicio Social, en realidad paraliza el trabajo conjunto, obstaculizando los encuentros formales y la comunicación tanto al exterior como al interior del equipo. La fragmentación promovida por esa división de las tareas y de los profesionales provoca, tal como lo advierte Gérard Mendel en su análisis sobre los efectos producidos por ciertas organizaciones del trabajo, a nivel de la vida de los colectivos institucionales: fragmentación del sentido de los actos profesionales, imposibilidad de apropiación colectiva del poder sobre dichos actos, y a nivel de la subjetividad de los individuos: desinterés, apatía, sufrimiento psíquico, e incluso, con el tiempo, empobrecimiento de las funciones psicológicas y patología (Mendel,G., 1993).

En el imaginario compartido por las/os Trabajadoras/es Sociales de nuestra muestra en este campo de práctica es el "modelo médico hegemónico", que las relega a una función "auxiliar" o "paramédica", el mayor responsable de su dificultad para definir un perfil profesional propio. Este estereotipo obtura la posibilidad real de planificar y poner en práctica dispositivos de reflexión sobre la práctica y de comunicación intersectores, a partir de los cuales, y en función de una producción que las identifique como colectivo profesional, se reconozcan sus saberes específicos. El trabajo "interdisciplinario" con profesionales de otros servicios no funciona aquí como complemento del trabajo "disciplinario" sino como su sustituto lo que redunda en mayor inseguridad respecto de la propia identidad profesional[16].

Representaciones que marcan la relación Trabajador Social con los prestatarios del Servicio Social

La marginalización es sin duda una de las formas de violencia de la sociedad contemporánea, y la franja poblacional en situación de vulnerabilidad, es decir, en riesgo de deslizarse hacia la desafiliación (Castel, R., 1992), por lo tanto acechada por dicha violencia, crece en forma continua. Ese es precisamente el sector que en las instituciones de salud recurre al Servicio Social: personas que sufren crónicamente la violencia social de la desocupación, la carencia, el desamparo, lo que se ha dado en llamar "pobres estructurales", ahora reducidos a la indigencia; o los "nuevos pobres", personas que hasta hace pocos años integraban la clase media y que, por distintas circunstancias (falta de empleo, enfermedad, vejez...) se enfrentan a la imposibilidad de costear sus tratamientos, empeorándolo la humillación de probar su condición de pobreza. En uno u otro caso se trata siempre de personas marginadas y víctimas de la injusticia social, cuyo sufrimiento ante cualquier exigencia o negativa institucional, vividas como maltrato se traducirá fácilmente en violencia. Y son las Trabajadoras Sociales, frecuentemente obligadas a decepcionar las expectativas de los usuarios de los servicios de salud las que se convierten en blanco de esa violencia[17].

---

16 Frases de las entrevistas: *"Lo que nos falta tiene que ver con poder desarrollar más el pensamiento de la profesión...es muy pequeño el sector que busca eso dentro de la profesión. La mayoría recurre a otras disciplinas, a otras teorías que no son sociales...Una de las cosas que temo es que si nosotras no podemos trabajar sobre eso, otras disciplinas avancen sobre nuestro campo".*

17 Frases de las entrevistas:*"No vaya a creer que no estamos expuestas a que se acuerden de nuestra familia. (Portazos) ...esa puerta no sé cómo no se volvió giratoria, cuando decís que no a algo te pegan un portazo, es raro que todavía no se haya roto un vidrio"; "Creo que la gente tiene derechos pero también tiene obligaciones. Tienen que saber que estamos acá, que pueden pedir y ser protagonistas, pero que nosotras no somos el "che pibe" que nos pueden tratar mal y basurearnos porque no tenemos el remedio..."*

Se estructura de esta forma un circulo vicioso *sufrimiento-violencia-sufrimiento* (Godard, Ph., 1985) que incluye a las mismas Trabajadoras Sociales reforzando sus pulsiones agresivas y produciéndoles sentimiento de culpa[18].En los casos en que esa violencia es reprimida se traduce en agresión dirigida hacia el propio cuerpo, y se expresa a través de trastornos psicosomáticos[19]. Efectos patógenos en el cuerpo pero también perturbaciones en la vida relacional fuera del trabajo. A estos se refieren las entrevistadas cuando mencionan su necesidad de "tomar distancia" del trabajo antes de reintegrarse cada día a su vida familiar[20].

Representaciones sobre la propia práctica versus el Ideal de la profesión

Muchos ejemplos muestran que la naturaleza del trabajo de estas profesionales, como así las condiciones organizacionales en las que se desempeñan en este tipo de instituciones, son nocivas tanto para su salud física y psíquica, como para su vida relacional. Las/os Trabajadoras/es Sociales elaboran representaciones acerca de su realidad laboral que parecen ajustarse a los datos empíricos. Sin embargo el sufrimiento producido por el trabajo proviene también de otra fuente: la dificultad de compatibilizar el hacer profesional con los Ideales ligados a la práctica. Si nos remitimos al mito de origen de esta profesión podríamos pensar que la *fantasía de salvación* que sostiene el ideal profesional de quienes optan por el Trabajo Social, se asocia al *imaginario social* que hace de esa práctica un "apostolado", una misión imposible de traicionar (Acevedo, M.J., Ferrarós Di Stéfano, J.J., 1998). Por otra parte desde hace ya unas décadas la formación universitaria intenta apartarse de los orígenes asistenciales de la profesión para poner el acento en la planificación, la prevención y el trabajo comunitario.

En el momento en que las/os noveles Trabajadoras/es Sociales comienzan su práctica en las instituciones de salud ambas representaciones actúan en ellos y entran en conflicto, dado que tanto las condiciones institucionales, como con las demandas de asistencia de la población, no les permiten ajustarse ni al Ideal mencionado ni al modelo trasmitido por la universidad. En aquellas profesionales en las que prevalece el ideal humanitario de "ayuda al necesitado", la satisfacción en el trabajo está directamente vinculada a la posibilidad de ser eficaces en la tarea de dar alivio a las situaciones de indefensión y sufrimiento de los pacientes[21].

Las/os Trabajadoras/es Sociales cuyo Ideal profesional está prioritariamente vinculado a la instrumentación de recursos teórico-metodológicos al servicio de la prevención y resolución de problemáticas comunitarias, son las que presentan mayor dificultad para obtener satisfacción de su trabajo. Sienten que el saber adquirido en la Universidad no es aplicable en este medio, que las instituciones no están en condiciones de satisfacer sus expectativas de capacitación, y que, en general, las acciones preventivas a nivel comunitario son poco viables[22].

Así lo planteó también la Lic. Adriana Clemente 'para el trabajador social dejar de 'resolver' pone en crisis su identidad profesional y mas aún su representación social basada en esta capacidad técnico resolutiva' (Clemente, 2002: 202).

---

18 Frases de las entrevistas:"Por supuesto que hay veces que me dan ganas de ahorcar al paciente que insulta, que acicatea. Pero uno trata de decir "bueno, hay que respetarlo"... Si, situaciones estresantes hay muchas"

19 Frases de las entrevistas: *"El mes pasado me apareció la taquicardia. El síntoma lo siento cuando estoy acá, bajo determinadas presiones"*.

20 Frases de las entrevistas: *"Me está afectando a nivel personal, me cuesta hacer el corte, y suelen pasar como dos horas hasta que me ubico en mi vida privada; "Los martes (día de guardia) cuando salgo de acá necesito quince o veinte minutos, me voy al barcito de enfrente porque si no me quedo demasiado conectada"*.

21 Frases de las entrevistas: *"A mi me gusta lo que tiene que ver con el diálogo con la gente. Pensar estrategias, estar junto a alguien al que le están pasando cosas...";"Tenemos mucha posibilidad de ayudar a las personas ofreciéndoles una cantidad de recursos, de asesoramiento... A nivel de la práctica tenemos mucha satisfacción, de repente uno siente que pude hacer algo concreto con las personas."*

22 Frases de las entrevistas: *"Lo ideal sería tener una relación más fluida con el barrio, tener un mayor acercamiento y trabajar más en el tema de la promoción de la salud.";"Con el poco tiempo que tienen los pocos profesionales que hay lo único que se puede hacer es asistencia. No están dadas las condiciones para hacer atención primaria o para sentarse a planificar algo"*.

"El trabajo de trabajador/a social: el análisis de las propias prácticas profesionales como estrategia para la acción".

Representaciones sociales que comparten las/os Trabajadoras/es Sociales, que se desempeñan en Juzgados de Menores de la Ciudad y Gran Buenos Aires

Adelantaremos a continuación los primeros avances elaborados a partir de una exploración de campo similar a la precedente iniciada por nuestra cátedra en el ámbito de la Justicia. Para ello nos atendremos al mismo esquema de presentación utilizado hasta aquí.

Representaciones respecto de la *naturaleza* o *contenido de la tarea*

Las/os licenciadas(dos). en Trabajo Social de los Juzgados de Menores de Capital Federal, conforman la Secretaía Tutelar con el nombre de delegadas/os inspectoras/es o asistentes tutelares. La estructura formal del Poder Judicial las ubica bajo la dependencia de la Cámara Nacional en lo Criminal y Correccional de Capital Federal, es decir, las/os Trabajadoras/es Sociales dependen dicha Cámara y están adscriptos a los diferentes Juzgados de Menores desde donde desarrollan su practica. Actúan entonces como nexo entre el Poder Judicial, representado en la figura del juez, y los niños/as, adolescentes y sus familias que son víctimas o posibles causantes de un delito, y cuya causa requiere, en opinión del juez, disponer la tutela del menor.

Objetivos formales del Area**:**

- Realización del informe socio – ambiental de todo expediente que se inicie en el juzgado.
- Seguimiento de los casos en los que el juez dispuso de la tutela del niño, niña o adolescente.
- Elaboración de los informes de seguimiento en forma mensuales.
- Articulación con Instituciones de la niñez, adolescencia y familia.
- Derivaciones[23].

Si recurrimos en nuestro análisis a las conceptualizaciones de C. Castoriadis (Castoriadis, 1989) a propósito de los *imaginarios sociales* en tanto construcciones socio-históricas que guían el sentir, pensar y hacer de los sujetos dentro de una determinada cultura, si al mismo tiempo consideramos, siguiendo a ese autor, que las instituciones de la sociedad, en este caso la Justicia, son sistemas simbólicos sancionados que atribuyen ciertos significados a determinados símbolos, y que dichos significados marcan las prácticas sociales del grupo humano que las comparte, no podemos dejar de interrogarnos tanto sobre la manera en que los significantes *juzgado, menor, control, delegadas inspectoras, vigilancia,* etc. condicionan el hacer de las/os profesionales del Trabajo Social en este ámbito, como sobre el efecto imaginario producido en los usuarios del servicio brindado por estos establecimientos.

Por otro lado, los autores que tomamos como referentes para la interpretación de la dimensión simbólica-imaginaria de los fenómenos observados, nos advierten de la persistencia de las producciones imaginarias que, respondiendo a una cierta inercia, continúan vigentes tiempo después de que se han producido cambios en la realidad. En este sentido vemos que si bien la Convención de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes se presenta como un movimiento instituyente que modifica la concepción de la problemática, sin embargo lo instituido por la Ley del Patronato de 1910, negativamente evaluado actualmente por el Poder Judicial y por el Trabajo Social, retorna en los términos que forman aún hoy parte del lenguaje jurídico, produciendo efectos no deseados en el tratamiento de los casos[24].

---

[23] Comentarios subjetivos acerca de la naturaleza de este trabajo: *"Nosotras somos delegadas o inspectoras tutelares, mi función acá es asistencia y vigilancia de los menores, que tienen proceso penal o como te decía antes de las víctimas, en ese caso es más bien una asistencia, se les hace un seguimiento a partir del momento que cometieron el delito o que fueron víctimas del mismo.";"...lo que hacemos es el seguimiento de los menores, se hace seguimiento individual del menor que delinque, bueno, se inicia una causa y como es menor hay un expediente tutelar y uno judicial, nosotros seguimos el expediente tutelar (....) del menor que puede ser imputado de un delito o víctima de un delito y hacemos también los informes ambientales."*

[24] Frases de las entrevistas:*"Nosotras somos delegadas o inspectoras tutelares, mi función acá es vigilancia y asistencia de los menores, todos hacemos lo mismo..."*

En cuanto al hecho de que en el área de la Justicia la categoría de Trabajador(a) Social queda subordinada a la de Delegado(a) Inspector, determina que la identidad profesional, y su reconocimiento por los otros, se construya por la función y no en relación con la pertenencia disciplinaria[25]. Este fenómeno se ve reforzado por el hecho de que el organismo que responde por estos(as) profesionales, al que recurren en busca de formación o materiales para su trabajo, es el Centro de Delegados Inspectores de Menores.

Representaciones respecto de las *condiciones de trabajo* en este ámbito

La secretaría tutelar de cada Juzgado cuenta con un equipo de 15 a 16 profesionales, los cuales provienen de distintas disciplinas Psicólogos, Psicopedagogos, Trabajadoras/es Sociales, Sociólogos, Abogados y, en algunos casos, personal voluntario. La presencia de estos profesionales en la sede del Juzgado es requerida una vez por semana, es el denominado "día de guardia". Ese día se atiende la demanda espontánea, se realizan las entrevistas previamente pactadas, se presentan informes al secretario (quien los elevara al juez), se toman expedientes que hayan ingresado al juzgado, etc.[26]

El resto de los días las/os Trabajadoras/es Sociales realizan, en forma individual, visitas o entrevistas relacionadas con el seguimiento de sus respectivos casos, para elaborar luego sus informes. Se trata entonces de una práctica profesional en la que la posibilidad de integrar colectivos de trabajo es mínima. Por lo tanto también es muy reducido el intercambio con el resto de los profesionales. Esta situación y sus consecuencias pueden ser analizadas desde distintas perspectivas teóricas.

Para la Psicodinámica del Trabajo la imposibilidad de constituir colectivos de trabajo, esto es, conjuntos de Trabajadoras/es en contacto directo y cotidiano, consagrados al mismo tipo de tarea, plantea por un lado un obstáculo a la construcción, a través del tiempo, de un "saber de oficio" que le de cohesión e identidad al grupo. Por otro lado, las/os Trabajadoras/es así desvinculados deberán enfrentar el sufrimiento inherente a la tarea con sus recursos defensivos individuales, los cuales son siempre menos efectivos que las estrategias defensivas elaboradas colectivamente. Esta situación atenta entonces no sólo contra la obtención de satisfacción en el trabajo, sino que hace peligrar la salud misma de las/os Trabajadoras/es[27].

Desde el marco teórico del Sociopsicoanálisis la imposibilidad de las distintas categorías profesionales de reflexionar entre pares sobre el trabajo compartido produce los efectos sociológicos y psicológicos mencionados más arriba en relación al trabajo en los Servicios de Salud (Mendel, G.,1993). Si bien la propuesta de G. Mendel de modificar las organizaciones del trabajo a través de dispositivos específicos destinados a permitir que los individuos recuperen el poder colectivo sobre los propios actos, se basa ya en un análisis político del funcionamiento institucional, una tercera lectura, sociológica y aún más radicalizada, del fenómeno que nos ocupa sería la promovida por el Análisis Institucional: los individuos que trabajan aisladamente carecen de la posibilidad de tomar conciencia de las contradicciones que, presentes en la macro-sociedad, se juegan al interior de las organizaciones en favor de la reproducción del statu quo (Lourau, R., 1980).

Desde cualquiera de estas perspectivas vemos entonces que, en este trabajo, el precio que las/os Trabajadoras/es están pagando por los beneficios de una supuesta autonomía profesional merece ser evaluado.

---

[25] Maura Penna realiza un análisis de la construcción de las identidades en dos direcciones: la auto-atribución, y la alte-atribución. Plantea en su definición en que la construcción de la identidad de un individuo la mirada que este tenga de si mismo siempre se encuentra alterada y condicionada por el contexto en el que interactúa.

[26] Frases de las entrevistas: *"Acá no tenemos así....algo organizado, es como trabaja cada uno..."; "Tenemos un día de lunes a viernes que estamos de guardia. Después nuestra tarea es tarea de campo. Cuando no estamos en el juzgado hacemos domicilio, Institutos, gestiones con alguna derivación que debemos realizar."; "....hay algunos que citan mas que otros, si eso es... el trabajo acá es muy independiente , vos te organizas tu horario, mientras vos cumplas mensualmente.."*

[27] Los conceptos "mecanismos defensivos" y "estrategias defensivas colectivas" son tomados aquí en sentido psicoanalítico. Se trata entonces de mecanismos de tipo inconsciente, propios del funcionamiento psíquico, pero que en las situaciones laborales adquieren características particulares. Dejours, Ch., op.cit.

Representaciones respecto de la "organización del trabajo"

Dentro del área tutelar, si bien todas las delegadas inspectoras realizan el mismo tipo de tareas, la división está dada por la zona geográfica que le es adjudicada a cada profesional, y por el día de la semana en el que asisten al juzgado[28]. Este tipo de división del trabajo, y de las personas, no sólo produce los efectos señalados en el punto anterior. Favorece asimismo la ilusión de una práctica independiente en la que los objetivos particulares corren el riesgo de suplantar al objetivo general de la institución Justicia, perdiéndose de esta forma el sentido de la relación entre los actos profesionales de los diferentes grupos y el acto global de la organización. Ese efecto resulta preocupante en la medida en que las problemáticas tratadas por los Juzgados de Menores son complejas, la población atendida se ha incrementado notablemente, y el personal con que se cuenta es insuficiente. Frente a este cuadro de situación, y en oposición a lo observado hasta aquí, se hace evidente la necesidad de analizar en profundidad la situación de la población con la que se trabaja, de reflexionar conjuntamente en búsqueda de estrategias más eficaces para operar en ese campo, de coordinar cuidadosamente las acciones previstas, y, no menos importante, de apoyarse en el colectivo de pares para elaborar la carga psíquica impuesta por este tipo de trabajo.

Representaciones respecto de los "otros" con los que interactúan en el ejercicio de la práctica

En relación a la figura del Juez

En la mayoría de los casos de nuestra muestra las/os Trabajadoras/es Sociales mantienen una relación directa con la máxima jerarquía del Juzgado, y ese es un factor valorado muy positivamente. Más allá de la identidad sexual de esa figura, ella representa la Ley y, por lo tanto, aparece investida de la autoridad imaginariamente atribuida a la figura paterna. La cuestión de género está asimismo presente en la forma que los profesionales de uno y otro sexo significan el vínculo que mantienen con dicha figura.

Las profesionales mujeres parecen reencontrar en esa relación la complementariedad idealmente atribuida a las figuras parentales en lo que hace a su responsabilidad respecto de los hijos, y al mismo tiempo, confirman, en esa trama fantasmática de tipo edípico la distribución de roles instituida por el patriarcado: la madre *aconseja* y *sugiere*, el padre *decide*[29]. Los profesionales hombres, en cambio, niegan la rivalidad provocada por la asimetría real de poder supeditando la acción del Juez a la propia[30].

En cualquier caso queda pendiente para nosotros un análisis más profundo respecto de los efectos que produce en estos profesionales la relación directa con la figura jerárquica, relación que, al decir de G. Mendel, evoca en nosotros las imagos de Autoridad internalizadas en la primera infancia. También el efecto que diferentes formas de relacionarse con la autoridad confieren a las interacciones organizacionales y configuraciones grupales.

En relación a los usuarios

---

28 Frases de las entrevistas: *"....yo tengo la seccional 24. Hay un mapa. Somos alrededor de 15 delegadas inspectoras, en este juzgado y estamos divididas por zonas, a unas les toca la parte norte, a otras la sur etc...";"Está por zonas, cada uno tiene su zona. Capital y Provincia. O sea la distribución de los casos la hace el secretario. A vos te llega una carpeta porque el menor, vive dentro de la zona que te corresponde. Dentro de la Capital Federal son los distritos de las comisarías. Yo tengo: la 16, la 18, la 20 y la 22. En provincia tengo las zonas de La Matanza, Villa Celina, Lomas del Mirador..."*

29 Frases de las entrevistas: *"...nosotras nos encargamos de evaluar las situaciones, de sugerir, de aconsejar. Nosotras sugerimos y aconsejamos a su señoría, sobre los casos que le tocan a cada una."*.

30 Frases de las entrevistas: *"Somos muy respetados, fijate que la jueza se expide en un caso sobre la base de las conclusiones que nosotros sacamos. Nuestra tarea es fundamental. Imaginate que si la jueza no tiene los informes que nosotros hacemos no puede tomar ninguna decisión. Somos muy respetados. "*

Los usuarios de los juzgados son niños y jóvenes que cometieron algún delito, o fueron víctimas de él. El vínculo que las/os Trabajadoras/es Sociales de ambos sexos establecen con ellos también parece responder a un argumento fantasmático de tipo edípico. Las estrategias profesionales aparecen así influenciadas por los sentimientos amorosos u hostiles que los padres experimentan frente a las conductas de sus hijos[31]:

La imaginaria paternidad de estos hijos díscolos, que habitualmente se niegan además a ser "salvados", debe ser fuente de una frustración que las/os entrevistadas(os) no expresan directamente, a pesar de que la descripción que realizan de las conductas de los menores resulta bastante elocuente al respecto[32].

Estas descripciones, aún cuando se ajusten a la realidad, no están acompañadas de un análisis que permita comprender la multiplicidad de factores sociológicos, políticos, económicos y psicológicos que intervienen en la producción de la problemática infantojuvenil a la que deben responder este tipo de instituciones. Tampoco conducen a una reflexión de las/os Trabajadoras/es Sociales sobre las dos vertientes de su práctica: la que corresponde a la adecuación de las estrategias profesionales a los desafíos del terreno, y la vinculada a las exigencias psicológicas de la tarea y los recursos a utilizar para hacerles frente.

En relación a otros profesionales del juzgado

Como hemos visto la organización del trabajo de los Juzgados, y las condiciones en que realizan su práctica las/os Trabajadoras/es Sociales entrevistados, no propician el intercambio con el resto de los asistentes tutelares. Las relaciones de trabajo de las que hablan parecen darse más con profesionales externos a la institución[33]. En estos Juzgados parece priorizarse las relaciones inter-institucionales por sobre los intercambios internos. Cuando son interrogados acerca de sus colegas de otras disciplinas las/os entrevistadas(os) insisten en el hecho de que todos se encuentran en mismo nivel dado que cumplen el mismo tipo de tareas[34] o insinúan que el Juzgado es un territorio propio del Trabajo Social que de cierta forma ha sido invadido por los profesionales de las otras disciplinas[35].

Tanto la negación de las especificidades profesionales en el primer caso, como el intento de subordinar las otras disciplinas a la propia erigida en sistema dominante, dan cuenta de la imposibilidad de pensar al objeto de investigación/intervención como un "objeto complejo" situado en la articulación de procesos de distinto orden (familiares, macro y micro- sociales, psicológicos...), en el espacio de interacción de procesos heterogéneos que se influencian mutuamente pero no son reductibles los unos a los otros. Objeto que exige una "problematización múltiple" (observación de un mismo objeto desde distintas perspectivas)[36], esto es, el abordaje desde una "práctica compleja" que, reconociendo la autonomía relativa de los campos disciplinarios teórico-metodológicos, permita una exploración transversal a todos ellos.

---

31 Frases de las entrevistas: *"...si, si a los chicos buenos los derivamos a Mc Donald´s , para que consigan trabajo, yo los mando mucho a los Discos, porque necesitan repartidores, porque ellos no tienen la menor idea."*

" ... como lo tengo en penitencia todavía no lo fui a ver al Instituto Roca. Yo tenia muchas expectativas de que saliera. El no ir a verlo es parte de la estrategia que voy a implementar"

32 Frases de las entrevistas: *"La realidad es que estos chicos tienen un defecto bastante importante que es la mentira, empiezan a fabular, se van...";"Algunos chicos aunque los sigas hasta debajo de la cama no se recuperan, vuelven a caer, y vuelven a caer ya con una causa, y por varios años no salen mas del instituto."*

33 Frases de las entrevistas:*"...siempre hay algún contacto, yo muchas veces les mando notitas a las psicopedagogas o psicólogas de allá."; "...si fundamentalmente mantengo relación con la parte de psicología, nosotras trabajamos mucho con el Consejo de la Niñez que tiene diferentes programas."*

34 Frases de las entrevistas: *" Acá trabajamos con psicólogos, sociólogos, psicopedagogos, abogados, somos todos iguales, cada uno cumple con sus función, según la antigüedad que tenga tienen algún cargo mas alto en el escalafón judicial, pero la tarea es la misma."*

35 Frases de las entrevistas: *"En este ámbito la función de un Delegado Inspector es la del Trabajador Social, en esta área se acoplaron los psicólogos y los sociólogos. La función de base desde el principio era el asistencialismo..."*

36 como advierte Max Pagès (Pagès, 2002: 88),

Reflexiones finales:

Si partimos de la premisa de que una práctica profesional se instituye como tal en resonancia con los imaginarios sociales de la época acerca de su *deber ser,* de que dichos imaginarios moldean las representaciones que circulan en las aulas universitarias sobre qué tipo de formación deben recibir los futuros profesionales de esa disciplina para ajustarse al modelo, y de que serán a su vez estas representaciones las que forjarán el Ideal profesional con el que cada uno se medirá, sintiéndose más o menos satisfecho o frustrado, se corre el riesgo de inferir que estas representaciones actúan como elementos *co-determinantes* y no como simples *condicionantes.*

Y efectivamente lo serán a menos que los sujetos de esas prácticas descubran de qué manera se juegan en ellos no sólo las coerciones materiales y organizacionales, sino también los mandatos familiares y sociales, los estereotipos ideológicos, los mecanismos defensivos individuales y colectivos. La elucidación de estos sentidos permitirá comprender que es la *capacidad imaginante* de los seres humanos -parodiando a Castoriadis- la que asegura que las prácticas sociales no sean capturadas por lo instituido más que de forma transitoria.

Es la conclusión a la que parecen haber llegado algunas de nuestras entrevistadas cuando dicen:
"Me parece que uno idealiza mucho y cree poder hacer todo, o que la gente en realidad está esperando al Trabajador Social...me parece que uno tiene que tener una postura un poco menos omnipotente, más realista..."
"Yo creo que se puede hacer mucho pero focalizando con un poco más de realismo...Uno en general tiende a sobredimensionar los deseos propios, y a no poder ver los deseos de las otras personas".

Estas Trabajadoras Sociales que han logrado sobreponerse a la herida narcisista provocada por el choque entre la realidad y su Ideal profesional consiguen analizar las situaciones con la distancia suficiente como para descubrir que
"Todo es obstáculo y posibilidad a la vez..."

Frase coincidente con la afirmación del psicólogo del trabajo Yves Clot: *"... el trabajo es siempre el espacio y el tiempo de una prueba"* (Clot, 1995: 102) puesta a prueba del saber teórico-práctico del trabajador, pero también de su ingenio para enfrentar los obstáculos que le plantean tanto la naturaleza de su trabajo, como las condiciones en las que se realiza, y las prescripciones de la organización. En ese caso aún las tareas generalmente más rechazadas desde lo ideológico -como por ejemplo el control de la situación económico-social del paciente para determinar su derecho a ciertas coberturas- o desvalorizadas por sus connotaciones de "trámite administrativo" -como la tramitación de documentación- son creativamente canalizadas hacia fines más cercanos al Ideal profesional[37].

Decíamos antes que las representaciones sociales condicionan las conductas y pueden servir a la conservación de los instituidos. Sin embargo también es cierto que son las prácticas cotidianas, la creatividad inagotable de los sujetos para vencer los obstáculos que les opone la realidad, las que, a lo largo del tiempo, producen nuevas representaciones, asegurando la constante transformación de las sociedades. Reiteramos entonces nuestra convicción de que es la investigación sistemática sobre este tema, y la apertura de espacios donde los sujetos reflexionen y co-contruyan nuevos sentidos sobre sus prácticas sociales, lo que contribuirá a promover dichas transformaciones.

Ahora bien, en el presente análisis hemos elegido abordar nuestro objeto de estudio "la práctica de las/os Trabajadoras/es Sociales" a partir de sistemas interpretativos propuestos por la psicosociología de las instituciones y del trabajo, desarrollando más en profundidad el tema de las representaciones sociales ligadas a dicha práctica. No obstante

---

[37] Frases de las entrevistas: *"Es cierto que mi informe sirve para evaluar la situación económica del paciente, pero yo lo derivo para lo que me interesa. El que lo lea, leerá lo que quiere, pero yo trato de no quedarme en eso."; "Nuestro trabajo no se agota en el documento, pero si conseguirle el DNI al paciente te facilita las cosas, te lo podés plantear como el primer paso de una estrategia más amplia, y eso también es válido".*

dado que las prácticas profesionales son para nosotros "objetos complejos", reconocemos que la temática tratada se sitúa en el punto de encuentro de varias disciplinas con las que mantenemos una relación de influencia mutua[38].

Para finalizar, quedan fuera de los alcances de esta presentación**: 1)** los ***Ideales*** con los que, en uno y otro caso, confrontan su quehacer profesional las/os entrevistadas(os); **2)** el tipo de ***cultura organizacional*** que propicia la modalidad de las respectivas prácticas, y que estas mismas generan; **3)** la ***relaciones entre el trabajo prescripto*** por las organizaciones de Salud y Judiciales y ***el trabajo real*** desarrollado por las/os Trabajadoras/es Sociales en dichos ámbitos; **4)** las cualidades del ***espacio-tiempo*** propio de estas prácticas; **5)** la incidencia de la ***cuestión de género*** en la manera en que esta práctica profesional, en gran medida ejercida por mujeres, es concebida por ellas y visualizada socialmente; **6)** la ***evitación de la reflexión*** y la ***hiperactividad*** como ***ideologías defensivas*** propias ***del oficio*** en estas áreas de práctica.

La Plata, II Foro Latinoamericano, Agosto 28-30 de 2008

[38] En el campo específico del Trabajo Social tomamos como referencia el texto de Margarita Rozas Pagazas "El objeto de intervención" en *Una perspectiva metodológica en Trabajo Social.*

"El trabajo de trabajador/a social: el análisis de las propias prácticas profesionales como estrategia para la acción".

Bibliografía

- Acevedo M.J.:
  1997: "El Trabajo Social y la organización prescindente", Mimeo, Facultad de Ciencias Sociales, UBA, Bs.As.
  2000, "La observación como recurso metodológico en el campo de lo institucional"**,** y "La entrevista institucional al servicio de una perspectiva comprensiva". Pg. web del Programa Nacional de Formación Docente: fdocente.me.gov.ar
  2003, "La implicación: Luces y sombras del concepto louroniano", Mimeo, Fac. de Ciencias Sociales, UBA, Bs.As.
- Acevedo M.J. y Ferrarós, J.J.: 1998 "Representaciones del Trabajador Social acerca de su práctica. Consecuencias de la eficacia y satisfacción en el trabajo". Ponencia (95) al 4to Congreso Nacional de Estudios del Trabajo de ASET. Nov.'98 Mimeo, Fac. de Ciencias Sociales, UBA, Bs.As.,1999.
- Ansart, P.; 1989: "Ideologías, Conflictos y Poder" en Eduardo Colombo y otros: *El Imaginario Social*. Tupac, Montevideo, Uruguay.
- Baczko, B., 1991: Los imaginarios sociales. Nueva Visión. Bs. As.
- Castoriadis, C., 1989: La institución imaginaria de la sociedad. Vol. I y II, Tusquets Editores. Barcelona España.
- Castel, R., 1992: "La dinámica de los procesos de marginalización, de la vulnerabilidad a la exclusión", en Volnovich J.C, Acevedo M.J. *El Espacio Institucional I*, Lugar Editorial, Bs.As.
- Clemente, A. ; *Notas sobre investigación, formación y práctica profesional* en Neto, José y otros: Nuevos escenarios y práctica profesional: Una mirada crítica desde el Trabajo Social, Espacio Ed. Bs As Argentina, 2002.
- Clot, Y.,1995: "La eficacia a pesar de todo" en *El trabajo ¿sin el hombre?*. La Découverte, Paris, (Traducción Acevedo M.J.)
- Colombo, E., 1989: *El Imaginario Social.* Tupac, Montevideo, Uruguay.
- Dejours, C., 1990: *Trabajo y desgaste mental. Una contribución a la psicopatología del trabajo. Humanitas*. Buenos Aires.
- Geetz, C., 1995: *La interpretación de las culturas*, Gedisa, Barcelona.
- Godard, Ph., 1985: "De la alineación a la violencia", en Dejours, Ch. *Psicopatología del Trabajo.,* Entreprise Moderne d'Edition, Paris.
- Jodelet, D., 1991: "La representación social: fenómenos, concepto y teoría", en Moscovici, S. *Psicología Social, Pensamiento y vida social:*, Ed. Paidós, Bs.As.
- Kaës, R., 1996: *La institución y las instituciones. Estudios psicoanalíticos*, Paidós. Bs.As
- Levy, A., 1997: *Ciencias clínicas y organizaciones sociales.* Ed. PUF, Paris,
- Lourau, R., 1980: *El análisis institucional*. Amorrortu Editores. Bs. As.
  1989: *.El diario de investigación.* Ed. Universidad de Guadalajara, México,
- Mendel, G., 1993.:*La sociedad no es una familia*, Ed. Paidós, Bs.As.
- Moscovici, S., 1991: *Psicología Social*, Vol.1 y 2, Ed. Paidós, Bs.As.,
- Pagès, M., 2002.: "Complejidad" en *Vocabulario de Psicosociología*, Erès, Paris,
- Rozas Pagaza, M., 1998:: "El objeto de intervención" en *Una perspectiva metodológica en Trabajo Social.* Ed Espacio Editorial. Bs As.