

Base de conocimiento, identidad y alienación en el Trabajo Social. Reflexiones sobre un tópico clásico que reemerge

Knowledge base, identity and alienation in social work: reflections on a classic topic that is re-emerging

Claudia Sandra Krmpotic¹

ORCID: 0000-0001-8969-9345

Recepción: 15/12/21. Revisión: 25/02/22. Aceptación: 21/03/22

Para citar: Krmpotic, C. S. (2022). Base de conocimiento, identidad y alienación en el Trabajo Social. Reflexiones sobre un tópico clásico que reemerge. *Revista de Treball Social*, 222, 31-49. <https://doi.org/10.32061/RTS2022.222.02>

Resumen

En un texto de corte teórico, se reflexiona respecto de la relación entre la base de conocimiento, la identidad y la alienación profesional. Si bien remite a una temática clásica en Trabajo Social, no es por ello menos relevante en el contexto actual. Si la base de conocimiento es condición necesaria para definir el campo y la autonomía profesional, resulta preocupante cuando aún se percibe la falta de claridad en la definición de la materia teórica sustantiva de interés profesional. Pensado como un problema de dominio, sus debilidades pueden explicar las tensiones emergentes cuando se enfrentan las distintas contingencias de la práctica. Se justifica en el recurrente planteo de profesionales y estudiantes avanzados respecto de la debilidad de la base de conocimiento y las manifestaciones de malestar identitario que conlleva.

Desde un enfoque hermenéutico, se recuperan y analizan resultados de investigación propia, fuentes bibliográficas y experiencias de formación profesional tanto en el grado en el área de sistematización de prácticas

¹ Doctora en Servicio Social y Magister en Ciencia Política. Investigadora en el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas. Directora del Centro Argentino de Etnología Americana (Buenos Aires). Profesora en la Universidad de Buenos Aires. claudia.k@conicet.gov.ar

preprofesionales como en el posgrado, en la especialidad del Trabajo Social Forense en Argentina.

Se espera motive nuevos interrogantes y materialice en investigación sistemática.

Palabras clave: Base de conocimiento, teorías del Trabajo Social, identidad profesional, alienación, Argentina.

Abstract

This theoretical paper reflects on the relationship between knowledge base, identity and professional alienation. Although it refers to a classic topic in social work, it is no less relevant in the current context. If the knowledge base is necessary to define the field and professional autonomy, it is concerning when a lack of clarity is still perceived in defining the substantive theoretical matter of professional interest. Considered a problem of command, its weaknesses may explain the developing tensions when facing the various contingencies in practice. Therefore, it is justified by the recurring proposition from professionals and advanced students in relation to the weakness of the knowledge base and the manifestations of identity-based discontent it entails.

From a hermeneutic standpoint, the findings of the author's research, bibliographic sources and professional training experiences are retrieved and analysed, both at undergraduate level within the sphere of systematisation of pre-professional practices, and at postgraduate level within the specialty of forensic social work in Argentina.

It is expected to prompt new questions and to give rise to systematic research.

Keywords: Knowledge base, social work theories, professional identity, alienation, Argentina.

1. Introducción

El artículo de carácter teórico recupera un tópico fundamental como es el papel del conocimiento en una disciplina con fines prácticos. Desde una lectura situada en la realidad argentina, y motivada por los interrogantes que presentan los trabajadores sociales en la actualidad, se reflexiona sobre su relación con la alienación e identidad profesional. Se esgrime que la base de conocimiento continúa siendo un aspecto problemático de la disciplina, que remerge en cada nueva indagación histórica en lo que atañe a la definición del campo y la autonomía y su relación con la materia teórica sustantiva de interés profesional. Pensado como un problema de dominio, sus debilidades pueden explicar las tensiones emergentes cuando se enfrentan distintas contingencias –las vicisitudes de la práctica–² sean derivadas de la gestión, de los procesos o de las políticas.

La base teórica disciplinar refleja el modo específico y característico que el Trabajo Social (en adelante TS) tiene para conocer y actuar sobre los problemas de los que se ocupa (Vázquez, 2013). Sostenida en la tensión conocimiento-experiencia como criterio de distinción profesional, la base teórica del TS ocupa una posición todavía débil si se atiende a los indicadores aceptados por la comunidad científica (publicaciones en revistas de impacto, proyectos de investigación en concurrencia competitiva, innovación en sus desarrollos teóricos e implicancias prácticas, etc.). Se mueve en una indefinición que se manifiesta en la ausencia de un código específico de TS, por ejemplo, en los campos científicos reconocidos en la nomenclatura para los campos de las ciencias y las tecnologías de la UNESCO, de modo que queda subordinada a diferentes descriptores, la mayoría incluidos en el campo de la sociología (Raya Diez y Caparrós Civera, 2014).

Existe relativo consenso respecto a que el conocimiento teórico de las ciencias sociales utilizado por el TS se mantiene en un grado de indeterminación tal, que debe ser permanentemente negociado entre los diversos actores profesionales y no profesionales que participan del campo de la acción social (Abbott y Wallace, 1990).

Desde un enfoque hermenéutico, a partir de la interpretación de resultados de investigación propia, fuentes bibliográficas y experiencias de formación profesional tanto en el grado en el área de sistematización de prácticas preprofesionales como en el posgrado, en la especialidad del TS Forense, se propone enlazar la base teórica disciplinar como dimensión de la identidad profesional, por un lado, y por otro como factor interpretativo para comprender comportamientos y creencias que asociamos a la alienación. El núcleo duro de saberes como aquellos en los márgenes e intersecciones disciplinarias con que cuenta el profesional, le permiten identificarse como tal y así sustentar la conciencia profesional en torno del eje estructurante de la práctica profesional, a saber: finalidad, proceso de

2 Con referencia a las propiedades de la práctica: las urgencias, llamadas, interrupciones, amenazas, rodeos y demoras, contradicciones, etc. (Luckmann, 1996; Bourdieu, 1991).

trabajo y productos. Como contracara, la alienación puede concebirse como un problema de falta de percepción de sentido o de autonomía, falta de autorrealización, como externalidad y deshumanización en la labor cotidiana.

2. Condiciones del ejercicio profesional

El TS se presenta como una práctica colectiva y compleja, cuyos resultados no dependen solamente del profesional, sino además de la organización burocrática, de otros especialistas, así como, fundamentalmente, de los propios usuarios. El producto radica en la transformación de condiciones materiales y simbólicas individuales e intersubjetivas a partir de la tarea profesional, que además se asocia a la finalidad de la institución en la que ejerce su labor. Por lo tanto, aun gozando de autonomía, el trabajador social no dispone del control pleno de las condiciones para el cambio. Los efectos no pueden atribuirse exclusivamente a aquel, sino que derivan de la cogestión, es decir, de cambios y ajustes en los comportamientos y actitudes del usuario, su entorno y las instituciones. Asimismo, los resultados no se reducen a indicadores objetivos; la intervención obedece a una mirada integral y multidimensional que puede ser valorada como una escala de bienestar variable a lo largo del tiempo. Generalmente, el profesional actuante no alcanza a visualizar el conjunto de los cambios acontecidos, sean beneficiosos como perjudiciales. Tampoco conoce de antemano y con probada validez si los propósitos y recursos responden a la percepción del usuario y su umbral de satisfacción. Esta mirada hacia el sujeto adquiere relevancia cuando se trata de servicios públicos que requieren del involucramiento de quienes son su objeto de trabajo (*people processing*). Allí enfrentamos límites claros: cuando los ajustes no se pueden controlar causal ni técnicamente, sus resultados no pueden ser asegurados por la gestión y sus funcionarios (Luhmann, 1993).

Siendo así, no puede identificarse un único proceso de trabajo. Los diferentes contextos de práctica exigen conocimientos aplicados a situaciones particulares de trabajo. Precisamente, la competencia y autonomía profesional se manifiestan en una selección fundada en conceptos e instrumentos. En la medida en que busquemos unificar, homogeneizar en un proceso característico, estaremos modelizando y reificando la intervención profesional. Si bien resulta pedagógicamente necesario para los manuales destinados a la formación básica, hay que indicar que el TS es esencialmente un producto concertado y colectivo, y, en ese sentido, abierto e incierto.

Las competencias profesionales son primero sociales. El TS debe mostrarse competente para dar respuestas. Es necesario el reconocimiento social de la pertinencia y validez de la intervención profesional para de ese modo sostener un espacio institucional y asumir la definición teórica y técnica del problema y sus respuestas, demostrando que no hay más cabal intervención que el TS en lugar de otras alternativas posibles. Esta condición emerge hoy en día como dramáticamente necesaria, cuando el campo de lo social se presenta muy disputado, con la ampliación de

ofertas académicas más cortas y orientadas, con diplomaturas y tecnicaturas, además del conjunto de nuevos gestores sociales. Estos reflejan la generación de saberes mestizos en personas con cualidades de liderazgo llamadas a ocupar funciones de mediación entre los habitantes de zonas urbanas desfavorecidas (de las cuales muchas de estas personas proceden) y las instituciones de integración social (escuelas, justicia, policía, programas de vivienda social). Algunos proceden de los movimientos sociales, otros son promovidos por las instituciones y sus programas sociales; en cualquier caso, desarrollan una práctica aprendida en el marco de las múltiples negociaciones de las que participan (Krmpotic y Ponce de León, 2017).

Los elementos precedentes coadyuvan en la formación de la identidad profesional. Si bien identificamos como factores determinantes aquellos comprendidos en: a) los orígenes de la profesión en el marco de una profesionalización de la asistencia social; b) en los mecanismos de regulación profesional; c) en la dimensión del género que afecta la modelización de las intervenciones; y d) en los criterios y valores dominantes que se internalizan en la formación, convergen además otros aspectos vinculados con las propias historias de vida de los profesionales. Ello dará lugar a una resolución individualizada que se proyecta colectivamente y se expresa en la tensión memoria-utopía.

3. ¿Importa la teoría?

Algunas profesiones han desarrollado conocimientos, habilidades y soporte científico hacia fines prácticos. El TS es una de ellas: forma parte de las llamadas profesiones de cuidado, implica un trabajo sobre los otros a partir de la manifestación de sus necesidades, colabora en la tarea de socialización a fin de conformar un sujeto regulado y autónomo mediante ritos generadores de prácticas tanto conformistas como liberadores (Dubet, 2006) y, en tanto comunidad de sentido, se presenta como universo policéntrico, atomizado, disperso entre múltiples empleadores, universidades y prácticas especializadas en función de los problemas que atiende.

En el escenario local, la formación profesional se orienta actualmente a graduados con capacidad para producir conocimiento como aspecto constitutivo de la intervención, es decir, como base de las decisiones profesionales para la acción. El discurso sobre políticas públicas y, en particular, sobre las políticas sociales, se ha convertido en *locus* privilegiado del sistema profesional. Incluso, se advierte una delicada trasposición de los fines de la profesión con los fines de la política social. Los perfiles curriculares denotan una preeminencia de la capacidad de gestión –básicamente en el ámbito estatal– en sus distintos alcances jurisdiccionales y sectoriales. Ello ha robustecido todavía más la presencia de contenidos propios de otras disciplinas, en un intercambio desigual, toda vez que sigue vigente el reclamo por la consolidación del núcleo duro del TS. En la producción bibliográfica se advierte un horizonte interdisciplinario que contribuye en lo metodológico y en lo ético-político.

Si bien sabemos que no hay práctica que no conlleve una proposición teórica, es habitual encontrarnos en los espacios de capacitación con que resulta difícil distinguir los marcos teóricos que los colegas utilizan, muchas veces siendo parte de redes de transmisión de conocimiento, verbal e informal entre algunos pocos colegas. Se reitera –muchas veces hasta el cansancio– que las teorías no son del reino de los académicos: la práctica siempre está basada en presupuestos conceptuales que guían las decisiones, delimitan el foco de intervención, la manera de nombrar, el tipo de información que recogemos, etc. Efectivamente, la disciplina no se reduce a la acción pura, sino que es consecuencia de una concepción y un diagnóstico de la realidad en la que se busca intervenir. Si bien en la última década el siglo xx el crecimiento cuantitativo y cualitativo de la producción bibliográfica argentina ha sido destacable, ello no impacta del mismo modo en los contextos locales de práctica profesional, manteniéndose allí un punto crítico.

Las teorías del TS constituyen: a) nuestra base de conocimientos, definen nuestros propósitos, al sujeto de la intervención y los enfoques prácticos para alcanzar los objetivos; y b) son herramientas para un TS en contexto, concibiendo las prácticas como entidades fluidas, diversas, que combinan marcos teóricos, encuadres y referencias institucionales (Healy, 2014). Es decir, que el desarrollo del conocimiento implica además la capacidad para identificar, usar y consolidar teorías del TS en nuestra práctica. De esta forma, se hace transferible, aporta los fundamentos para las decisiones cotidianas, amplía opciones, permite evaluar la calidad de los servicios, rendir cuentas y establecer acuerdos con los usuarios, equipos profesionales e instituciones; en síntesis, robustece una labor profesional fundada. De todos los recursos que ofrece la comunidad profesional, cada trabajador social realizará un proceso de selección a partir de sus experiencias de género, estatus, clase u origen étnico, que incidirán en cuanto contexto de desarrollo del sujeto (actores) y de sus oportunidades vitales.

Particularmente cuando las situaciones nos exigen respuestas diferentes a las de rutina, es dable observar cómo los profesionales recogen fragmentos de diferentes discursos y construcciones teórico-prácticas y los articulan en función de las necesidades puntuales, muchas veces de manera instrumental. Los fragmentos seleccionados pueden responder a esquemas conceptuales propios o de otros campos de las ciencias sociales y humanas. En este sentido, la base de conocimiento se actualiza en relación con los valores personales de los profesionales y de los sujetos con los que se interviene, lo que demanda una reflexividad atenta a cada decisión profesional (Salcedo Megales, 2013).

La conformación de la matriz teórico-metodológica se ha caracterizado por el préstamo de conceptos y métodos en las intersecciones disciplinarias, muchas veces mediante una adopción mecánica de las referencias conceptuales, que incluso se abandonan y ceden paso a otras nuevas, sin un debate acerca de las razones por las que las antiguas son desplazadas. Los impases teóricos y las crisis paradigmáticas conducen a un replanteo en las líneas de enseñanza, mas a veces desde una posición pasiva, otras

acrítica, desde una revisión que en general hacen otros y se incorporan de manera imprecisa al acervo profesional. El problema entonces no es la ausencia de conceptos sino su enraizamiento en la tarea.

En la referencia a una base o núcleo duro referimos a lo que la comunidad científica considera que son los textos y autores que poseen mayor consenso y que un futuro profesional debe aprender para constituirse como tal. Sin embargo, corresponde señalar que no se trata de una base estructurada y estable. Una forma de abordar la cuestión es la propuesta por Payne (2001) quien plantea comprender la generación de conocimientos en TS como un proceso interactivo constante entre los profesionales y otras partes interesadas, en lugar de una base establecida de conceptos y teorías. Asimismo, resulta necesario distinguir entre el proceso de elaboración de la opinión profesional (lo que incluye aspectos metodológicos) y sus contenidos específicos (Wallander, 2012). Respecto de los contenidos específicos, Howe (1996) encuentra que el conocimiento del trabajador social se manifiesta “analíticamente poco profundo y cada vez más orientado al rendimiento” (p. 77, trad. propia), hallando que se demanda a los trabajadores sociales más por lo que hacen que por lo que saben, lo que refuerza la dimensión instrumental del ejercicio profesional. Por su parte, el legado basado en una narrativa humanitaria y reformista en la primera parte del siglo xx puede explicar el predominio de fundamentos ideológicos y experienciales más que conceptuales como estructurantes de las decisiones profesionales. En términos de balance y predominio es oportuno reconocer en qué medida se actualizan e inciden hoy las tres tradiciones teóricas presentes en el origen anglosajón de la profesión: la pragmática, la socialista y la terapéutica (Payne, 1995).³ Al respecto en una investigación relativamente reciente realizada por colegas de Chile, Fariás Olavarría et al. (2013, p. 9) concluyen que “se evidencia la ausencia de referentes teóricos claros y precisos reconocidos como clásicos entre los trabajadores(as) sociales que desempeñan laboralmente en el ejercicio práctico de la profesión”.

Por último, y más allá de la fortaleza de la base teórica, hay que mencionar la habilidad para proveer de argumentos convincentes y reclamar así la autoridad para establecer definiciones y líneas de acción. El discurso profesional también procura persuadir a través de una argumentación sustentada en un uso científico, pero también literario, del lenguaje en ese encuentro entre retórica y ciencia (Gusfield, 2014). En ello radica el mayor o menor éxito de la autonomía profesional en tanto expresión de una forma particular de *expertise*, cuyos límites e incumbencias serán negociadas

3 Para el autor, la pragmática se origina en las acciones requeridas por las administraciones en la distribución de la ayuda social desde las Leyes de Pobres inglesas. Hoy día se actualiza en la gerencia y planificación social. La socialista estaba centrada en la reforma, la crítica social y la intervención en comunidades en desventaja social. Se actualiza en el presente hacia enfoques radicales, feministas, de derechos humanos, antiopresivos, etc. La terapéutica se origina en la atención a individuos o grupos que presentan dificultades personales o en la interacción social. Hoy se actualiza en la intervención psicosocial, el TS clínico y la intervención grupal, con sus diferentes orientaciones.

tanto con los sujetos destinatarios, como con los otros grupos profesionales con quienes se comparte la comunidad de práctica.

3.1. ¿Qué tienen en común? ¿Qué tienen de diferente?

En el dominio teórico, elaborar y utilizar categorías de análisis supone el ejercicio de abstraer y generalizar, es decir, comprender que, por ejemplo, el símbolo genérico “familia” o “barrio” abarca unidades dispares de diversos tamaños y formas. Pero olvidar las diferencias puede convertirse en un problema. El trabajador social transita en su cotidiano por el sinuoso recorrido de lo abstracto a lo concreto y viceversa, buscando un vocablo ¡que lo resume todo! Así es que el ingreso, la ocupación, la educación y la vivienda conforman los cuatro indicadores clave para describir la posición social de una persona o grupo (al menos, desde la segunda mitad del siglo xx). Sin dudas, el concepto de clase ha sido un potente descriptor de las jerarquías sociales existentes en la sociedad capitalista. El problema surge cuando se trata de interpretar a partir de esos indicadores la ocurrencia de determinadas situaciones problemáticas (Korn, 2016). Por ejemplo, es muy probable que un problema como la adicción de Juan esté asociada a factores sociales discernibles y susceptibles de ser organizados en una escala, pero es difícil suponer que ese gradiente esté ligado de manera inequívoca a la escala de ingresos, ocupación, nivel educativo o tipo de vivienda. Además, descubrir una asociación entre su adicción y ciertas ocupaciones, o la condición habitacional, poco ayuda ni a la lectura del caso ni a quienes tratan de definir una estrategia de intervención que requiere de otras fuerzas y factores. Si bien son condiciones que forman parte del problema, debe distinguirse cuando se las utiliza para explicar ocurrencia.

Es propio de una práctica científica aplicar categorías de análisis con reflexividad, evitando la reducción de la realidad a indicadores que oscurecen la particularidad, la conciencia subjetiva, la humanidad de aquel sobre quien se predica: Juan es pobre y presenta conductas adictivas, pero además es Juan (procurando no reducirlo por efecto del significante). ¿Qué tiene él en común y distinto de todos aquellos que presentan similares condiciones de clase? De la generalización a los prejuicios y estereotipos hay apenas un paso. Solo cuando, a la inversa, descomponemos la categoría en sus criterios clasificatorios y sus unidades de análisis y tratamos de imaginar a Juan en el mundo real, el esfuerzo de ordenación conceptual empleado se puede volver hasta absurdo dando cuenta de los efectos perversos de la generalización en un informe social o pericial (Krpmotic, 2020a); y, lo más relevante, la débil comprensión que alcanzamos respecto del problema de Juan.

Asimismo, podemos revisar el débil aprovechamiento de información básica vinculada, por ejemplo, a los ingresos y el empleo. Ana percibe en promedio los mismos ingresos variables que Juan (por debajo de la línea de pobreza oficialmente establecida) y ambos los obtienen de la venta ambulante informal. Estos dos datos pueden enriquecerse más allá de la clasificación económica que ubica a Juan y Ana en un *cluster* de pobreza,

y sin renegar de su materialidad. Muchas veces notamos que la cultura es una dimensión algo esquiva en las interpretaciones profesionales, sin percatarnos que dicha información nos abre puertas de entrada a la cultura material y a un plexo de significados y recursos para la intervención (Doel, 2021): el dinero que circula, los objetos que se compran, venden y regalan, el precio, el espacio que estos vendedores ocupan, etc., informan de aspectos tangibles como intangibles ligados a sentimientos, a su identidad a través del tiempo, y a las relaciones sociales que tales objetos obstruyen o promueven.

3.2. Experiencia de familia

La familia es un concepto central para el TS por múltiples razones que aquí no voy a enumerar. Solo me detengo en él para ilustrar el uso de la teoría social y sus efectos.

Todas las sociedades –cualquiera que sea su sistema de parentesco– se organizan sobre la base de unidades más pequeñas que giran alrededor del hogar y del lecho. Mas allá de la discusión en torno de la cuasi universalidad de la unidad conyugal, como de las formas y funciones de la co-residencia entre personas emparentadas o no, aquí voy a colocar la impronta de la fenomenología de Schutz (1974) para resaltar una mirada sobre la familia como grupo en el que se recrean intercambios, sentimientos y significatividades entre sus miembros, los que luego se proyectan hacia las clases, los grupos de estatus y otras formas de organización colectiva (Krmpotic, 2020b).

Lo primero será pensar en experiencia de familia (en lugar de referirnos a una entidad) que transcurre en el mundo de la vida cotidiana compartido con mis semejantes. Estos semejantes pueden ser –y esto es importante– contemporáneos, predecesores o sucesores, aunque serán solo mis contemporáneos los accesibles para mí en la experiencia directa. Los sucesos más allá de esa relación directa podrán formar parte de mi realidad, en tanto legitimados por la experiencia directa y original de otros semejantes (es decir que, si bien fue vivenciado por aquellos puedo incluirlo en mi acervo de experiencias).

Por su parte, la inmediatez temporal y espacial se presenta como aspecto característico de las relaciones de familia en lo que conocemos como situación cara a cara. Sin embargo, para Schutz, el carácter directo de las relaciones sociales, del nosotros, es relativo. Varía según la intensidad y la intimidad, con distintos grados de profundidad en la conciencia de los copartícipes. Asimismo, dicha conciencia atraviesa la experiencia directa hacia la experiencia indirecta de la realidad social. Es decir, que puedo sentir intimidad con quienes no estén cara a cara, pero que coexisten conmigo en el tiempo. O sea, la intimidad no depende de la presencia manifiesta, aunque sí requiere de contemporáneos (ejemplo de ello pueden ser las conversaciones telefónicas, el intercambio epistolar o los mensajes transmitidos por un tercero). Asimismo, las relaciones directas también varían considerablemente.

O sea, se accede a la experiencia de familia de dos formas: directa e indirectamente vivenciada. La primera incluye a los copartícipes inmediatos. Ahí me encuentro con situaciones cara a cara, reciprocidad, una relación-nosotros y simultaneidad. Por ejemplo, estar presente mientras un hermano me habla es muy distinto que leer su correo electrónico, pues me permite captar el significado de sus palabras, oír el tono de su voz, observar sus gestos y otros movimientos corporales. Además de estas manifestaciones concretas tengo una ventaja adicional: puedo mirarlo a los ojos y preguntarle qué me quiere decir, de modo que transformo la observación social directa en una relación social directa. Sin embargo, aun si pierdo esa intimidad, no por ello se desvanece la intensidad, en la medida que mi hermano sea una persona muy significativa para mí, como lo era mi abuela, quien a pesar de haber fallecido se me presenta como real cada día. Así, las relaciones indirectas –de contemporáneos o predecesores– pueden ser igualmente valiosas.

Ello nos lleva a otro aspecto destacable del enfoque: la familia (así como el trabajo, los grupos de pares, etc.) conforma ámbitos de significatividades. Schutz identifica unas significatividades intrínsecas y otras impuestas. Las primeras son el resultado de nuestras elecciones, de las decisiones que hasta cierto punto podemos controlar y cambiar; las segundas derivan y están sometidas a sucesos que nos afectan pero que son ajenas a nuestro control. Lo individual y social se funden: la situación biográfica define el modo de ubicarnos en el escenario de la acción, interpretar sus posibilidades y enfrentar sus desafíos: “el” mundo se convierte en “mi” mundo, en donde a veces se padece lo impuesto y otras se decide hacer lo disponible. Cuanto mayor sea la distancia social o más anónimo sea el otro en una relación, tanto menor será la zona de significatividades intrínsecas compartidas y tanto mayor la zona de las significatividades impuestas; en las que “cada vez somos menos dueños de determinar por nosotros mismos lo que es y lo que no es significativo para nosotros” (Schutz,1974, p.128).

En síntesis, si adoptamos –para el caso– esta perspectiva teórica, será otra la descripción e interpretación que exponga en un informe social: la inmediatez temporal y espacial presentará variaciones según la intensidad y la intimidad y las inferencias serán relativas a cada experiencia de familia. Pierde validez, por ejemplo, aquella distinción entre grupo familiar conviviente y no conviviente que solemos hallar en los informes sociales, y se incorpora con centralidad la noción de significatividad no en entidades o roles, sino en las relaciones directas e indirectas, de contemporáneos y predecesores.

4. Base de conocimiento, malestar identitario y alienación en clave postmoderna

Por base de conocimiento se hace referencia a los conocimientos más generales y abstractos que apoyan la construcción de un discurso general sobre lo que existe en común y lo que es valorado y preservado

por los trabajadores sociales para dar unidad, homogeneidad y coherencia al reconocimiento público y social de la profesión; al mismo tiempo, para delimitar y defender el campo profesional. Hoy en día los trabajadores sociales continúan manifestando preocupación, aunque a veces de manera controvertida, ante la debilidad de la base de conocimientos frente a contextos organizacionales multidisciplinares cada vez más extendidos. Beddoe (2011) sostiene que la pretendida “hegemonía obtenida mediante la adquisición de conocimientos especializados nunca se logró y que sus fines casi siempre fueron mediados por terceros” (p. 29, traducción propia). No obstante, en una reciente investigación respecto de la relación entre conocimiento sobre fines y medios de la intervención y la identidad profesional, Sousa et al. (2020) hallan consenso, coherencia y transversalidad en la conciencia que tienen los trabajadores sociales sobre el contenido de conocimiento que utilizan respecto de los fines y medios de intervención social. En lugar de fragmentación y fragilidad en el conocimiento base, encuentran predominantemente heterogeneidad en las configuraciones que los medios y fines pueden asumir en la intervención social, e introducen la variable generacional en el perfil de respuestas obtenidas. Destacan que el consenso no debe ser interpretado como sinónimo de uniformidad identitaria, pues una conciencia fuerte puede coexistir con el debate y las controversias internas sobre los conocimientos que mejor legitimen y sustenten la identidad profesional en general.

A estas condiciones que afectan la autoimagen profesional, deben incorporarse los debates en torno de a) el carácter femenino y su subalteridad; b) el vínculo esencial con el Estado hoy definido por el *management* asistencial; y c) las formas, a veces litigiosas, para resolver los conflictos de legitimidad y control de las divergencias en el interior del colectivo, y la renovación generacional.

Por su parte, entre los requerimientos del escenario laboral se destaca el criterio de especialidad, así como una selectividad y competitividad que antes no formaban parte del eventual monopolio del TS sobre lo social. El conocimiento se presenta con una doble faceta, pues aún en una sociedad en la que el conocimiento es la fuente principal de poder, este constituye un factor significativo en el tránsito hacia la desprofesionalización para algunos, y a la proletarización como enfatizan otros (Krmpotic, 2011). Quienes sostienen la tesis de la desprofesionalización (Haug, 1975) entienden que los efectos combinados de la acción de los usuarios y de la tecnología generarían un contra-proceso que envuelve, en primer lugar, una erosión del monopolio del conocimiento profesional. Quienes, por su parte, argumentan en favor de la tesis de la proletarización interpretan que el capitalismo reduciría, virtualmente, a todos los trabajadores al estatus de proletariado, y el trabajo alienado alcanzaría también al propio sistema gerencial. La salarización de los profesionales implicaría la pérdida de ciertos privilegios y su aproximación –en términos de valores y comportamientos– al mundo de los operarios (Braverman, 1987). Un aumento en la relación de dependencia (y disminución de la actividad liberal) daría como resultado una proletarización técnica, con la pérdida de control so-

bre el proceso de trabajo, e ideológica en la expropiación de valor sobre el producto del trabajo (Rodrigues, 2002).

Si a ello incorporamos la diversidad que presentan las demandas tanto locales como globales, encontramos amenazadas las pretensiones de homogeneidad, normalidad y estandarización del bienestar, y la validez de algunos conceptos que hasta hace un tiempo ofrecían guías firmes de anclaje para quien se introducía en la profesión, como han sido –entre otros– el de dependencia (Fraser, 1997) y el complejo *penal-welfare* en la expectativa rehabilitadora, correccionalista y de inclusión laboral como respuesta a los problemas sociales (Garland, 2005).

5. Base de conocimiento y alienación

Si la identidad es un proceso por el cual se internalizan conocimientos, habilidades y valores que se objetivan en las experiencias profesionales, la debilidad y desarticulación de tales elementos puede manifestarse como malestar identitario y alienación. Pensar la alienación en TS permite dar cuenta de aquellas situaciones que solemos describir como de insatisfacción laboral e inseguridad frente a la tarea que el profesional emprende, respecto tanto de sus resultados como del devenir del propio proceso.

La alienación encuentra estrechos vínculos con la identidad y la base de conocimiento. Si la identidad se construye a partir del trabajo, entonces la conciencia y conexión con la labor es fundamental. El profesional participa desde su función contribuyendo al objeto general del proceso en que se halla inserto. Ahora bien, si no se identifica con esa particular intervención entonces le será difícil encontrar un sentido a la acción. Asimismo, no todo trabajo resulta en creación de valor, en transformación. En la medida que esto sea un rasgo recurrente del quehacer, mantendrá un sentido alienante para el profesional que lo realiza. A la inversa, los problemas de identidad pueden resultar una fuente de alienación. La tesis expuesta por Martinelli (1997) refuerza el valor explicativo de dicha relación, descrita como una trayectoria que, desde una identidad atribuida por las prácticas sociales burguesas y los mecanismos producidos por la clase dominante para garantizar la consolidación del sistema capitalista, está casi condenada a producir prácticas alienadas y alienantes. La falta de reconocimiento de los productos de la intervención, es decir, del valor de uso creado a partir del trabajo profesional, implica la imposibilidad de objetivar la relación entre finalidad y productos, lo que redundará en extrañeza y pérdida de sentido de la acción.

En cualquier caso, la consistencia y revitalización de la base de conocimiento colabora en la reducción del malestar y la alienación respecto del proceso de trabajo. Quizás hallemos, en la conceptualización que sigue, algunas claves para explicar nuestras vivencias y profundizar su estudio.

1.ª manifestación: puede distinguirse un gradiente de malestar que va de la impotencia a la pérdida de significado, al aislamiento y la alienación

Un abordaje está representado –entre otros– por los estudios de Blauner (1966), para quien la inserción del trabajador en su entorno laboral contribuye a explicar sentimientos de alienación o de libertad, entendiendo esta última como un sentido de control antes que dominación, de significación antes que futilidad, de conexión antes que aislamiento. Por su parte, la alienación se presenta como un gradiente que va desde una sensación de creciente impotencia que se traduce luego en pérdida de la capacidad para entender el sentido de la intervención en una situación dada, lo que deriva en una confusión de significados. El aislamiento posterior caracteriza un repliegue hacia una actitud extremadamente individualista. El autor hipotetiza que el grado de alienación o libertad está ligado al nivel de desarrollo tecnológico, y sostiene que se tiende a la anomia y la alienación en el caso de tareas repetitivas (al ritmo de las cintas transportadoras fabriles). Analiza preocupaciones aún vigentes vinculadas a los procesos de automatización, de una *performance* repetitiva, de la estandarización y la especialización. La mirada sobre estos aspectos adquiere relevancia en las actuales profesiones y actividades de servicios, puesto que la reconversión tecnológica ha signado la transición hacia el siglo XXI. Para el TS, supone un debate en torno de las especializaciones, la elaboración y uso de protocolos y herramientas estandarizadas, y por supuesto todo lo que atañe a la digitalización de la información y la intervención virtual, mediante una transformación del sentido del espacio y las interacciones entre humanos y no humanos.

2.ª manifestación: alienación como una falta de percepción del sentido

Como tal, no implica la percepción de una falta de sentido, ya que solo el sentido puede ofrecer una motivación para la acción. El reconocer estructuras de sentido nos remite al papel de la conciencia (Nozick, 1995; Luckmann, 1996; Schutz, 1974). Como la conciencia no es nada en sí, sino que siempre es conciencia de algo, ese *algo* se conforma de vivencias y experiencias. Estas se encargan de la atribución de significados que luego nos ayudan a explicar el límite de lo posible para cada persona y circunstancia singular. De este modo, cada uno da sentido a su acción (vivencias), construyendo así experiencias significativas (orden subjetivo) que luego serán susceptibles de ser integradas al universo más amplio de las experiencias de los otros (orden intersubjetivo). En el plano de la intersubjetividad se materializa el intercambio de experiencias y sostienen espacios de socialización profesional. Como resultado de esas experiencias surgen determinadas creencias acerca de las situaciones vividas. Las creencias, a pesar de parecer estáticas (para permitir apelar a ellas siempre que sea necesario), presentan un rasgo dinámico que posibilita adaptarse a los cambios irregulares del mundo.

O sea que, en la medida que percibimos un sentido a nuestra acción (vivencias), construimos experiencias significativas, intersubjetivamente compartidas. Estas se agrupan en creencias, que se ordenan bajo rótulos

generales. Dicha generalización sirve a tres funciones: a) una función intelectual que ordena la justificación ante los otros de manera convincente, y permite testear su validez y robustecerla; b) una función interpersonal, pues facilita las interacciones permitiendo anticipar aspectos de la conducta de los otros; y c) una función personal, al dotar de seguridad ontológica sentimientos de integridad y coherencia interna, lo que ofrece cierta previsión a mi yo futuro.

En esta interpretación, la alienación implica la pérdida de significado general del acto de trabajo, esto es del encadenamiento entre finalidad, proceso y resultados, así como la posibilidad de encontrar en este un motivo de orgullo e identificación.

3.ª manifestación. La alienación también puede ser concebida como una falta de autorrealización

La autorrealización puede definirse como la actualización y exteriorización plena y libre de las capacidades y habilidades de la persona. Aun cuando no pueda ser plena (pues el potencial es infinito), debe ser necesariamente libre, por ende, es incompatible con la coerción.

El concepto connota dos dimensiones: uno se autorrealiza primero porque es artifice y al mismo tiempo la propia materia prima. Estamos dotados de ciertos talentos y capacidades naturales y, por otra parte, de un deseo de desarrollarlas. Lo importante es desarrollar las motivaciones, intereses o deseos, siendo resultado de la propia elección y no la de otros. Asimismo, podemos extraer dos nociones derivadas. La autorrealización como autoactualización en el sentido de Aristóteles, que implica el proceso de transformación de una potencialidad en actualidad; y como autoexteriorización en el sentido hegeliano, como el proceso mediante el cual la capacidad del individuo se hace observable por otras personas. El sujeto sitúa sus capacidades en el dominio público, con el riesgo y los beneficios que ello implica.

Pensar la alienación en esta perspectiva puede significar entonces la falta de autorrealización, aunque también la falta de oportunidades para la autorrealización o, de otro modo, la falta del deseo por la autorrealización. Entonces podemos preguntarnos: ¿qué nos ofrecen los espacios profesionales? En algunos casos podemos obtener un máximo de integración o de eficacia con un mínimo de autorrealización; o también puede darse la relación inversa. En esto no hay medida moral que nos indique lo que es mejor, porque si la hubiera, ¿para quién sería la mejor?

4.ª manifestación: alienación como falta de autonomía

La perspectiva busca responder al carácter de nuestras decisiones. Libres y racionales parecen ser los rasgos esperados en nuestra sociedad. No obstante, señalamos que somos una profesión definida por el usuario. Ello significa que la autonomía no puede valorarse en función de apenas nuestras decisiones, sino en relación con aquellas asumidas por nuestros destinatarios. También nos desenvolvemos en un marco institucional que

impone también requerimientos y decide en consecuencia. ¿Cómo describir entonces el espacio de autonomía profesional?

En primer lugar, y como ya lo señaláramos, la autonomía supone un rango de competencias determinadas; si una profesión pretende obtener la confianza de la sociedad, tiene que acreditar algún tipo de competencia para resolver eficazmente algún tipo de problemas. Un profesional es aquel que de una forma fiable ofrece a sus usuarios (tanto empleadores como clientes) una determinada *expertise*. Su compromiso es, por lo tanto, hacer lo mejor que pueda por sus usuarios y sus empleadores a fin de mantener de ese modo su utilidad social. Pero, asimismo, se trata de una actividad dirigida a prestar una ayuda que es valorada en la medida que no se impone, fundamentalmente dirigida a resolver los problemas que sus clientes le plantean y de la forma en que ellos lo plantean. El deber de respetarlos es la garantía que la profesión ofrece: sin esa garantía pocas personas estarían dispuestas a solicitar los servicios profesionales. Este incipiente conflicto puede agravarse debido al medio institucional, por cuanto, como ya dijimos, la profesión se enmarca en un proceso de trabajo mayor de donde extrae recursos para su desenvolvimiento. Pensar la autonomía profesional y su déficit en cuanto fuente de alienación significa ahondar en la propia naturaleza del proceso de ayuda profesional, que se mediatiza a través de una relación personal con el cliente. Desprofesionalización y paternalismo son dos de los aspectos más recurrentes al observar las formas de alienación profesional en su relación con el problema de la autonomía.

5.^a manifestación: alienación como consecuencia del modo de producción capitalista

Aquí la alienación profesional es vista en analogía con la noción de trabajo alienado. Así, la alienación es el proceso social por el cual la humanidad en su reproducción produce su propia deshumanidad, su propia negación en cuanto ser humano. Ello no solo es resultado del desarrollo de las fuerzas productivas, de la propiedad privada y de la intensa división del trabajo, sino que agrega una forma adicional de dominación en la que el asalariado, que ya había perdido parte de lo producido en virtud de su apropiación por el capital, también pierde ahora toda autonomía y satisfacción personal en el trabajo. En este sentido, puede comprenderse la alienación como frustración y como sometimiento. Así Martinelli (1997) señalaba la manera en que su práctica alienante fortalecía en los usuarios la ilusión de que el Estado nutría un paternal interés por sus ciudadanos. Asimismo, establecía una relación entre el carácter urgente de las respuestas profesionales con la impronta que la actuación inmediata dejaba en términos de acción espontánea y alienada. En un movimiento circular y acumulativo, la ausencia de la identidad profesional fragiliza la conciencia social del colectivo profesional, determinando una trayectoria alienada y alienante. Identidad y conciencia social constituyen para aquella los factores que pueden superar la alienación.

6.ª manifestación: alienación concebida como externalidad

Al enfatizar el carácter de asalariado del profesional, se asumen un conjunto de prescripciones que el profesional transforma en acto durante su jornada laboral. Ello significa que su actividad se halla condicionada por la dinámica institucional, por las políticas sociales y por las expresiones concretas de la cuestión social. Estas se convierten en parte de su quehacer, aunque son generalmente percibidas como externalidades. Así planteado, hay una responsabilidad que se asume o, por el contrario, se externaliza, al igual que los recursos del proceso de trabajo. Se advierte el riesgo: si las limitaciones son propias o bien externas al servicio social, también lo son las posibilidades de trabajo y de transformación. En esta lógica, el papel del TS se desvanece.

6. Conclusiones

Se ha pasado revista a un conjunto de conceptos, aproximaciones y planteos ilustrativos en torno de las características actuales del quehacer profesional y de la identidad profesional como resultante de acciones colectivas como de trayectorias personales. Se analizó el papel que juega la base de conocimiento particularmente de su plataforma teórica, hallando que su fragmentación, fragilidad y heterogeneidad hacen plausibles las tesis de una proletarización como de una desprofesionalización.

Sin embargo, al ampliar el estudio sobre el malestar identitario, los déficits en el núcleo duro de saberes son condición necesaria mas no suficiente respecto de manifestaciones alienantes en la identidad. En sus distintas formas, a la impotencia, la falta de percepción del sentido de la acción, de autorrealización o autonomía en la profesión, o las derivadas de la condición de asalariado con el predominio de las externalidades en el proceso de trabajo, o del trabajo alienado en un modo de producción capitalista, se suman otros factores que atraviesan las historias de vida personales. En un aquí y ahora particular se experimentan la diferencia y la desigualdad que confluyen en los procesos de identificación profesional y malestar identitario.

Por tanto, si bien la base de conocimiento resulta interpelada por estudiantes como profesionales y es necesario reconocer el impacto de los procesos de generación, acumulación y transmisión en los ámbitos académicos y profesionales, así como distinguir los saberes que efectivamente están en uso, no es menos relevante enraizarlos en las experiencias estudiantiles, profesionales y laborales. Poder responder con cierta seguridad “¿qué es el TS?” no obedece solo al núcleo duro de saberes. Implica conectarnos con nuestros sentimientos acerca de la labor profesional. Cada concepto evoca también valores y emociones respecto del bienestar, la justicia social y cultural, el Estado, la subalternidad, el origen, etc., aspectos que ayudan a los trabajadores sociales a mantener relativamente estable y consistente su identidad y compromiso con el TS.

Referencias bibliográficas

- Abbott, P., y Wallace, C. (1990). *The sociology of the caring professions*. The Falmer Press.
- Beddoe, L. (2011). Health social work: Professional identity and knowledge. *Qualitative Social Work*, 12(1), 24-40.
- Blauner, R. (1966). *Alienation and freedom: the factory worker and his industry*. The University of Chicago Press.
- Bourdieu, P. (1991). *El sentido práctico*. Taurus.
- Braverman, H. (1987). *Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX*. LTC.
- Doel, M. (2021). Social Work in 40 objects: teaching and learning in the language of things. *Cuadernos de Trabajo Social*, 34(1), 31-40.
- Dubet, F. (2006). *El declive de la institución. Profesiones, sujetos e individuos en la modernidad*. Gedisa.
- Fariás Olavarriá, F., Hasse Riquelme, V., Burdiles Cisterna, C., y Reyes Pérez, S. (2013). ¿Existen clásicos en el trabajo social? Estudio empírico en el discurso de las/los trabajadoras sociales del gran Concepción. *TS Cuadernos de Trabajo Social*, 10, 1-10.
- Fraser, N. (1997). *Iustitia Interrupta. Reflexiones críticas desde la posición postsocialista*. Siglo del Hombre Editores y Universidad de los Andes.
- Garland, D. (2005). *La cultura del control. Crimen y orden social en la sociedad contemporánea*. Gedisa.
- Gusfield, J. (2014). *La cultura de los problemas públicos. El mito del conductor alcoholizado versus la sociedad inocente*. Siglo XXI Editores.
- Haug, M. R. (1975). The deprofessionalization of everyone? *Sociological Focus*, 8(3), 197-213.
- Healy, K. (2014). *Social Work Theories in context*. Palgrave/Macmillan.
- Howe, D. (1996). Surface and depth in social work practice. En N. Parton (Ed.), *Social theory, social change and social work* (p. 77-97). Routledge.
- Korn, F. (2016). *Clases sociales y otras confusiones en la investigación social*. Eudeba.
- Krmpotic, C. (2011). De la transición democrática a la regulación postfordista. Efectos en los servicios sociales y en las profesiones de

- cuidado. En B. Lorente Molina (Ed.), *Transformaciones del Estado Social. Perspectivas sobre la Intervención Social en Iberoamérica* (p. 53-78). Miño y Dávila.
- Krmpotic, C. (2020a). El informe social forense como práctica investigativa. En A. Ponce de León, S. Amaro y D. Ferreira (Coords.), *El peritaje en el Trabajo Social y la defensa de los derechos* (p. 39-48). Nova Praxis.
- Krmpotic, C. (2020b). Aportes seleccionados de la teoría social para interpretar la experiencia de familia. En M. De Martino (Coord.) *Trabajo Social con familias: dilemas teórico-metodológicos, éticos y tecno-operativos* (p. 63-81). Universidad de La República, INAU e IIN. <https://doi.org/10.47428/978-9974-0-1795>
- Krmpotic, C., y Ponce de León, A. (2017). Diez enunciados para pensar la identidad profesional en Trabajo Social. Una invitación al debate internacional en los albores del siglo XXI. *Cuadernos de Trabajo Social*, 30(1), 135-147.
- Luckmann, T. (1996). *Teoría de la acción social*. Paidós.
- Luhmann, N. (1993). *Teoría política del Estado de Bienestar*. Alianza Universidad.
- Martinelli, M. L. (1997). *Servicio social: identidad y alienación*. Cortez.
- Nozick, R. (1995). *La naturaleza de la racionalidad*. Paidós.
- Payne, M. (1995). *Teorías contemporáneas del Trabajo Social*. Paidós.
- Payne, M. (2001). Knowledge Bases and Knowledge Biases. *Journal of Social Work*, 1(2), 133-146. <https://doi.org/10.1177/146801730100100202>
- Raya Diez, E., y Caparrós Civera, N. (2014). Del objeto de estudio para la intervención en Trabajo Social. *AZARBE, Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 3, 173-179. Revistas científicas Universidad de Murcia. <https://revistas.um.es/azarbe/article/view/198521>
- Rodrigues, M. (2002). *Sociologia das profissões*. Celta Editora.
- Salcedo Megales, D. (2013). La moral personal, la profesional y la política en el ámbito del trabajo social. En L. Rondón García y M. Taboada González (Coords.), *Voces para la ética del Trabajo social en tiempos trémulos* (p. 175-190). Paraninfo.
- Schutz, A. (1974). *Estudios sobre teoría social*. Amorrortu.
- Sousa, P., Caria, T., y Almeida, J. L. (2020). Consciência identitária dos propósitos e meios do Serviço Social: resultados de um estudo

- empírico dos assistentes sociais. *Cuadernos de Trabajo Social*, 33(2), 297-312. <https://doi.org/10.5209/cuts.64409>
- Vázquez, O. (2013). Investigar para fortalecer la dimensión política del Trabajo Social: De la sistematización de la práctica a la investigación. En A. J. Olalde Altarejos y I. López Ruiz de Azúa (Coords.), *VI Jornada de Trabajo Social, Investigación y Trabajo Social: Dialogando desde la intervención* (p. 51-57). Universidad del País Vasco, EHU.
- Wallander, L. (2012). Measuring social workers' judgements: Why and how to use the factorial survey approach in the study of professional judgements. *Journal of Social Work*, 12(4), 364–384. <https://doi.org/10.1177/1468017310387463>