



*Salesiana*

UNIVERSIDAD CATÓLICA  
SILVA HENRÍQUEZ

Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y Económicas  
Escuela de Trabajo Social

## ¿De qué transformación hablamos?

Conceptos de transformación social con que desarrollan su actuación profesional los trabajadores sociales chilenos de la región metropolitana en el campo de la intervención directa

Tesis para optar al grado de Magíster en intervención social Mención Familias

Autora: María Isabel Báez Gacitúa

Docente guía: Sandra Iturrieta

Santiago de Chile

2013

## INDICE

<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>Resumen</b>	<b>4</b>
<b>Planteamiento del Problema</b>	<b>4</b>
<b>Pregunta de investigación</b>	<b>8</b>
<b>Objetivos</b>	<b>8</b>
<b>Supuestos</b>	<b>8</b>
<b>Marco de referencia</b>	<b>9</b>
<b>Enfoque</b>	<b>25</b>
<b>Estrategia</b>	<b>26</b>
<b>Técnica de recolección de datos</b>	<b>27</b>
<b>Criterio de selección de informantes</b>	<b>28</b>
<b>Plan de análisis</b>	<b>29</b>
<b>Resultados</b>	<b>31</b>
<b>Conclusiones</b>	<b>47</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>49</b>
<b>Anexos</b>	<b>51</b>

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se lleva a cabo en el marco de la realización del Magister de Intervención Social de la Universidad Católica Silva Henríquez.

La idea surge en el momento que se pone en tensión la propuesta continua de transformación por parte de los profesionales, y el actuar profesional de los y las trabajadoras sociales en el actual modelo neoliberal.

Se busca conocer los contenidos subyacentes al concepto de transformación de los trabajadores sociales que se encuentran trabajando en intervención directa, y para ellos se identificarán los principales discursos, se interpretarán, y se construirán los discursos de transformación asociados a los relatos de los informantes.

Esto se logra aplicando el método de análisis de la hermenéutica colectiva, que resalta los contenidos latentes de los conceptos, los vincula con esquemas sociales de interpretación, y comprende las motivaciones conscientes e inconscientes de aquel discurso.

## **RESUMEN**

El relato neoliberal es totalizante. Es el relato hegemónico y ha permeado todas las esferas de la sociedad. Ha permeado la escena laboral y las formas de construir políticas públicas y sociales en Chile. Ha penetrado en los principales escenarios de empleo de los y las trabajadores sociales. Sin embargo, existe una suerte de resistencia al discurso, ya que la profesión persigue constantemente el cambio y la transformación (al menos en Latinoamérica). En esto avanza la investigación, en ver este enfrentamiento entre el modelo y los deseos de cambio, y lo hace a través del análisis de entrevistas en profundidad, desde la hermenéutica colectiva, identificando los distintos relatos asociados a la actuación profesional y a la transformación social. Finalmente estos discursos, se observan con la óptica del análisis crítico del discurso

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El panorama mundial actual se escribe a partir de un modelo político, económico y cultural hegemónico. Las orientaciones centrales las dicta el modelo neoliberal, incidiendo con fuerza en la (des)actuación del Estado. El retroceso del Estado es un eje central del modelo neoliberal, permitiendo que sea el mercado el que regule las relaciones sociales. Sin embargo, dentro de las acciones que aún quedan al alero estatal, se encuentra la planificación y ejecución de políticas públicas y sociales, las cuales están acordes al modelo neoliberal, extendiendo su acción a aquellos sectores que el mercado desplaza (los grupos subalternos).

Para la mantención del orden social, el relato neoliberal se transmite a partir de aparatos ideológicos, ya sea el Mercado o el Estado, es decir, transmiten la ideología hegemónica, a través de su construcción y desarrollo. Aquí se favorece la individualidad, el emprendimiento personal, la competencia, entre otros valores.

Desde una perspectiva histórico-crítica, el papel del trabajador social se asocia al momento histórico que vive y al accionar del Estado. La profesión se observa como un subproducto de la síntesis de los proyectos políticos-económicos que operan en el desarrollo histórico, donde se reproduce material e ideológicamente la fracción de la clase hegemónica, cuando, en el contexto del capitalismo en su edad monopolista, el

Estado toma para sí las respuestas a la cuestión social (Montaño, 1998). Como el trabajador social se desenvuelve acorde a lo requerido por el modelo hegemónico, es que podemos identificar tres áreas principales de desempeño laboral:

La primera vinculada a las acciones directas del Estado: Se relaciona a la oferta de políticas públicas y sociales, en diversos organismos y programas. Este es un espacio de transmisión ideológica directa, donde el grupo que gobierna establece los lineamientos de intervención social.

La segunda relacionada con la acción social mercantilizada: En todo el despliegue de la responsabilidad social empresarial, se levantan acciones donde el trabajador social crea y ejecuta proyectos, vinculados a los lineamientos y marcos de las empresas, con financiamientos privados.

La tercera correspondiente a la acción solidaria del tercer sector. Aquí encontramos las instituciones que surgen para trabajar en los espacios donde el Estado se ha ausentado, o está parcialmente presente, puesto que algunas iniciativas de este tipo de instituciones se financian con recursos de instituciones independientes; de la empresa privada o con recursos estatales, mediante la postulación de proyectos, o como brazos de un programa determinado. Usualmente deben cumplir los protocolos, metas y/o expectativas de los financistas, buscando no perder su orientación como organismo "independiente".

En este contexto, es posible pensar que el trabajador social se vincula principalmente a actividades ligadas al control y reproducción social. Guerra (2004) señala que el Trabajo Social se constituye en una actividad que sirve sobre todo a la esfera de la reproducción social, la labor del trabajador social sustenta su instrumentalidad vinculada a la forma de inserción que el orden burgués le atribuye en la división sociotécnica del trabajo. Entonces, el trabajador social se introduce como un sujeto que cumple funciones en el modelo neoliberal, con lo que perpetuaría el status quo. Desde la perspectiva histórico crítica, observarse fuera de este escenario es pensar que la influencia del modelo no permea la propia actuación profesional.

Partiendo desde el supuesto en que el modelo neoliberal es generador de desigualdades, las acciones que se vinculen con la posibilidad de cambio en la vida de las personas, pueden observarse para los trabajadores y trabajadoras sociales, como una práctica transformadora, dado que existen formas de adherir a la profesión donde se promueve la transformación social en mayor o menor medida, ya que se insiste en avanzar hacia condiciones de justicia, promoción de la ciudadanía y bienestar social.

Considerando el carácter ideológico, y la funcionalidad al modelo hegemónico de los espacios donde se inserta el trabajador social, en que su campo de acción se encuentra principalmente determinado por el neoliberalismo, se puede establecer que existe una contradicción entre lo que “efectivamente hace” un trabajador social, y lo que “le gustaría hacer”. Es decir, entre el control y poco dinamismo de las políticas sociales, y la visión transformadora de las condiciones materiales y simbólicas de existencia de los sujetos con que interviene un trabajador social.

Para afrontar esta contradicción se muestra una alternativa que se solventa fuera de los marcos institucionales o protocolos, que en la práctica o en lo formal, deben guiar las intervenciones de los profesionales y que tiene un carácter de disputa de la hegemonía. En pos de ello, se debe situar al trabajador social como intelectual. En términos gramscianos ser intelectual significa que la actividad humana implica pensamiento. Y en base a esto, se consideran dos formas de actuar: puede encontrarse al servicio del bloque hegemónico, o puede utilizar sus herramientas vinculándose con los grupos subalternos.

Entonces, los trabajadores sociales pueden adoptar la categoría de intelectuales transformativos, ya que si bien se insertan en espacios económicos, culturales y sociales inseparablemente ligados a los temas de poder y control, también pueden desarrollar un papel crítico del escenario en que intervienen. Al existir una comprensión de los marcos normativos que rigen su trabajo, de los valores que se pretende inculcar a partir de una política pública o social, y del carácter ideológico y político de los planes de intervención, es en el trato directo donde pueden generar acciones de transformación, avanzando a convertirse en un intelectual transformativo.

Giroux plantea que “los intelectuales transformativos necesitan desarrollar un discurso que conjugue el lenguaje de la crítica con el de la posibilidad, de forma que los educadores sociales reconozcan que tienen la posibilidad de introducir algunos cambios” (Giroux 1997:66). Al asumir esta posibilidad, parece pertinente preguntarse: Si se propende en el Trabajo Social a la generación de cambios o transformaciones en las acciones profesionales, para avanzar hacia una sociedad más justa, como intelectuales ¿se avanza en la transformación social, o se responde con las acciones al bloque hegemónico?

Al concebir la lógica de la sociedad burguesa, el sitio del o la profesional en la cuestión social está determinado por la forma en que comprenda la disputa entre clases, y como lleva a cabo sus estrategias para la superación de la cuestión social. Pero, ¿Qué

tantas posibilidades de transformación tiene el profesional si ha sido socializado y formado en un modelo neoliberal?

En este sentido, como pregunta orientadora de esta investigación, se plantea **¿Cuáles son los contenidos subyacentes al concepto de transformación social con que desarrollan su actuación profesional los trabajadores sociales chilenos en el campo de la intervención directa?**

Al avanzar en esta línea temática, en primera instancia, permite instalar la reflexión individual respecto a la posición en que se encuentra el o la trabajadora social en la estructura social, entendiendo su actuación profesional como una posibilidad de transformación o mantención de la situación de subordinación de los sujetos con los que se vincula en la acción.

Por otra parte, permite instalar la discusión de lo que se comprende como “transformación social”, reconociendo los elementos neoliberales presentes en los discursos de los profesionales, así como los elementos que favorecen una transformación social, vinculados a la intervención social realizada. En este sentido, se avanza en una conformación gremial respecto a las orientaciones que tienen las acciones, así como poner de manifiesto las opciones y corrientes políticas de la intervención social.

En otra línea, se podría potenciar la formación de trabajadores sociales conscientes del lugar que ocupan en la división sociotécnica del trabajo y los modos en que reproducen o cuestionan las desigualdades subyacentes al sistema social imperante. De modo que la presente investigación entrega insumos para que la profesión desarrolle una intervención social directa e indirecta en aras de transformar las condiciones de existencia de los grupos subalternos, visiblemente afectados por el orden hegemónico, al reconocer en primera instancia, en que parámetro discursivo se están planteando las prácticas transformadoras.

## **PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

**¿Cuáles son los contenidos subyacentes al concepto de transformación social con que desarrollan su actuación profesional los trabajadores sociales chilenos en el campo de la intervención directa?**

### **Objetivo General**

**Comprender los contenidos subyacentes al concepto de transformación social con el que desarrollan su actuación profesional, los trabajadores sociales chilenos de la Región Metropolitana en el campo de la intervención directa.**

### **Objetivos específicos**

- 1) Identificar los distintos discursos de transformación social que expresan los trabajadores sociales chilenos, en sus relatos sobre la práctica laboral cotidiana.
- 2) Interpretar los distintos tipos de conceptos de transformación que expresan los trabajadores sociales chilenos
- 3) Construir el o los conceptos de transformación social de los trabajadores sociales chilenos, que actúan en el campo de la intervención social directa.

## **SUPUESTOS DE INVESTIGACIÓN**

- 1) Los trabajadores sociales desarrollan su actuación profesional con un concepto de transformación social.
- 2) Los trabajadores sociales consideran que el modelo neoliberal ha profundizado las desigualdades sociales



## MARCO DE REFERENCIA

### 1. ACTUACIÓN PROFESIONAL

#### 1.1. NEOLIBERALISMO COMO RELATO HEGEMÓNICO

Hay posiciones diversas en torno a la situación epocal que vivimos. Hay quienes sostienen que los metarrelatos<sup>1</sup> han caído (Lyotard, 1991) dando paso a un estado posmoderno en la sociedad, fraccionado y que no acepta totalidades. Es en esta lógica donde se encuentra que el relato más perjudicado es el emancipatorio, descrito por Lyotard como “un saber crítico, planteando que el socialismo no es más que la constitución del sujeto autónomo y que toda la justificación de las ciencias consiste en dar al sujeto empírico (el proletariado) los medios para su emancipación con respecto a la alienación y a la representación” (Lyotard,1991:38).

La principal consecuencia de la caída de los metarrelatos, según Lyotard (1991), tiene que ver con la pérdida del sentido del lazo social, el cual no se identifica con ningún paradigma universal. Conviven entonces relatos como el emancipatorio y el funcionalista, pero carecen de fundamento explicativo y constitutivo del “sujeto” y sus relaciones sociales, como una totalidad.

Sin embargo, hay otra perspectiva respecto a los metarrelatos. Aquí se sostiene que no se han abandonado, sino que se han transformado, y que en la actualidad existe uno dominante.

Ese relato hegemónico es el neoliberal, y se sustenta en la lógica de la sociedad de mercado, que, según Polany *quiere decir nada menos que el funcionamiento de la sociedad se da como un apéndice del mercado. En lugar de estar la economía enmarcada en las relaciones sociales, las relaciones sociales están enmarcadas en el sistema económico* (Polanyi, 1957: 57). Las relaciones laborales, sociales, culturales e incluso las relaciones fraternas están mediadas por lógicas provenientes del sistema económico, las cuales se reproducen mundialmente.

---

<sup>1</sup>Lyotard plantea que los metarrelatos son aquellas filosofías que pretenden abarcar la totalidad de la historia (Lyotard, 1991). De esta forma, se entiende que son proyectos de sociedad que desarrollan todas sus dimensiones, ya sea política, económica, cultural, espiritual, entre otras.

El neoliberalismo es definido por Harvey, como una teoría de prácticas políticas-económicas que proponen que el bienestar humano se logra mediante la maximización de las libertades empresariales, dentro de un marco institucional caracterizado por derechos de propiedad privada, libertad individual, mercados sin trabas, y libre comercio (Harvey, 2007). Sumado a esto se puede agregar que existe un marco simbólico que favorece la acogida y la naturalización del modelo en los sujetos, y estos marcos son globales, ya que el neoliberalismo se despliega y desarrolla en casi todos los países, y en casi todas las culturas.

El discurso hegemónico se ha propagado mundialmente, comprendiendo que *hoy tiende a imponerse globalmente, tanto ideológicamente como en términos fácticos, una potente utopía de construcción de futuro que podemos llamar la utopía del “mercado total”* (Lander, 2002: 52). Este discurso político se promueve incluso como apolítico, como una antiutopía, que rompe con los “totalitarismos del pensamiento socialista”. Guillebaud señala:

*El liberalismo democrático, esa alianza intrépida de la libertad individual y la economía de mercado está convencido de haber roto de una vez por todas con el pensamiento único, el encarcelamiento dogmático... Se dice agnóstico, y no se propone más que una cohabitación de “verdades” relativas (Guillebaud, 1995:34)*

Sin embargo, el neoliberalismo como modelo y como relato se erigió como vencedor y permanece estructurando la sociedad. Se sostiene como ideología, con la principal rigidez dogmática que expresa la resolución de los conflictos sociales, y el gozo del bienestar social a través del mercado.

La ambigüedad discursiva del relato neoliberal es la que ha permitido su legitimación. No es planteado por sus defensores y sostenedores como una ideología, sin embargo, se legitima a partir del uso del científicismo. Bourdieu señala que el neoliberalismo es llamado un “programa científico” que es convertido en un programa político de acción, pero que es negado, dado el carácter peyorativo que socialmente es simbolizada la política de la totalidad (Bourdieu, 1998).

El metarrelato neoliberal es tal porque explica, satisface y genera condiciones para su mantención y reproducción. Para sostener este metarrelato, existen diversos mecanismos. Desde los mismos Estados hasta los medios de comunicación van transmitiendo la ideología y promoviendo la cultura neoliberal. No se puede comprender el neoliberalismo solo desde la arista económica, aunque su discurso parece solo abordar aspectos de la economía. El neoliberalismo se ha convertido en un discurso hegemónico con efectos omnipresentes en las maneras de pensar y las

prácticas político-económicas hasta el punto de que ahora forma parte del sentido común con el que se interpreta, se vive, y se comprende el mundo (Harvey, 2007).

Al plantear que el neoliberalismo es un relato hegemónico, se realiza desde el concepto gramsciano de hegemonía, que significa la dirección política, intelectual y moral (Gramsci, 1999:58). Gramsci indicó que “el librecambismo debe ser introducido por ley, esto es, por intervención del poder político” (Gramsci, 1999:172), lo cual requiere de aparatos políticos que lo reproduzcan y sostengan, de personas que lo desarrollen y de ideas que lo sustenten hasta hacerlo cotidiano.

El relato neoliberal es el hegemónico porque a partir de él se plantean las relaciones Estado-Mercado- Sociedad, acorde a la utopía de mercado total, que regula incluso las relaciones sociales, y los deseos individuales.

Que sea el relato hegemónico no significa que no existan otros relatos, toda realidad hegemónica tiene su alter ego en la resistencia, sin embargo, este hecho no la hace menos hegemónica, sino que, por el contrario, confirma tal hegemonía. El modelo neoliberal en 30 años logró –a pesar de la resistencia– una penetración profunda en el modo económico (y societal) de relacionarse de los sujetos (Kornbluth, 2010). Dicha penetración consolida un pensamiento común, e instala la concepción de un bienestar colectivo a través del mercado, ya que este bienestar es material, y es visto como un escenario de libertad. Pero el contenido de ese bienestar colectivo finalmente tiene una lógica individualizante, por lo cual los sujetos no logran desarrollar un proyecto colectivo, es un programa que busca la destrucción de los colectivos (Bourdieu, 1998; Kornbluth 2010)

El neoliberalismo se ha manifestado y se manifiesta en una avasalladora tendencia a la mercantilización de los derechos, que pasan a una categoría de “bienes” y “servicios” para consumir. Se transan en el mercado como mercancías entre quien las provee y quien las compra y consume. La educación, la salud, la seguridad social, o el medio ambiente, aunque se puedan enunciar como derechos, se viven en la sociedad como bienes de consumo, perdiendo la categoría de “inalienables”, ya que los Estados cumplen con este carácter “en la medida de lo posible”, pasando a ser “derechos progresivos” (Eroles, 2005)

Otra característica del relato neoliberal, es la generación de una imagen negativa de la intervención del Estado en la sociedad, y por el contrario, una imagen positiva de la “regulación” social que realizan los mercados. Hay construcciones culturales que

sindican al Estado con lo malo e ineficiente, y al mercado con lo bueno y eficiente (Boron, 2002)

Se genera así un sentido común neoliberal, promovido desde su misma ideología a través de la tendencia al “consenso”. Para que se alcance, la inversión de quienes administran el modelo, y se hacen poderosos con él, han destinado gran cantidad de recursos en tecnología y en medios de comunicación de masas, transmitiendo el “pensamiento único”, impidiendo los debates que atenten contra la estructura que sostiene al modelo. El neoliberalismo cosechó una importantísima victoria en el terreno de la cultura y la ideología al convencer a amplísimos sectores de las sociedades capitalistas y a la casi totalidad de sus élites políticas—de que no existe otra alternativa. (Boron, 2002: 182)

El pensamiento único tiene asociados algunos conceptos que son transmitidos continuamente. Como se mencionó en el párrafo anterior, existe una manifestación constante del “consenso”, lo cual permite legitimar la idea de que el neoliberalismo se sustenta en ideas democráticas. La “competencia” sostiene al modelo, por lo tanto, es algo altamente valorado, y que se busca su valoración social, a partir de la aceptación de la “meritocracia”, ya que la persona que ofrece las mejores habilidades es la que tiene mejores opciones en el mercado laboral. (Kornbluth, 2010)

Otro concepto altamente valorado y promovido es el “emprendimiento”. El emprendimiento se entiende desde una mirada positiva, ya que se plantea que en vez de mirar las causas del desempleo, es preferible ocuparse en encontrar estrategias individuales que devuelvas la “esperanza”. El emprendimiento se realiza de forma individual, el cual es otro concepto altamente sugerido: “individuo”. La realización personal, y la concentración de los esfuerzos de la persona en lo que le concierne es altamente valorado, ya que responde a una persona con altas cualidades para enfrentar los problemas, o “resiliente”. (Puello-Socarras, 2008; Kornbluth, 2010)

Finalmente, el concepto altamente valorado es la “libertad”. Es una libertad concebida desde el mercado, ya que indica que el aquí se logra la emancipación, mientras que el Estado genera coerción política, y somete a los sujetos a una mayoría. (Kornbluth, 2010)

El lenguaje se instala en las conciencias, facilitando el dominio neoliberal, ya que los postulados del mismo se hacen comunes, favorables, y aceptables.

## 1.2. REPRODUCCIÓN DEL RELATO NEOLIBERAL A PARTIR DE LOS MERCADOS Y LOS ESTADOS

Para la comprensión de la reproducción del relato neoliberal se opta por reconocer las relaciones de producción existentes, y las formas en que estas se mantienen, o como se denomina en el marxismo, la estructura y la superestructura.

*“En la producción social de su vida, los hombres establecen determinadas relaciones necesarias e independientes de su voluntad, relaciones de producción que corresponden a una fase determinada de desarrollo de sus fuerzas productivas materiales. El conjunto de estas relaciones de producción forma la estructura económica de la sociedad, la base real sobre la que se levanta la superestructura jurídica y política, y a la que corresponden determinadas formas de conciencia social. El modo de producción de la vida material condiciona el proceso de la vida social, política y espiritual en general” (Marx, 1997 5)*

Al configurarse un modo de producción determinado, los hombres van respondiendo a él. Constituyéndose este “ser social”, el hombre se permea, se relaciona, se involucra con su situación social y adopta una posición. La forma en que se relaciona con su producción es la que finalmente sienta las bases para la configuración social, y este sello se imprime en su conciencia.

El modo de producción actual se entiende a partir de la dominación de una clase por otra. Esto quiere decir que a partir de la fuerza de trabajo de las personas que-viven-del-trabajo, los dueños de los medios de producción logran la acumulación de su capital. Y en la época del neoliberalismo, presenciamos la “era de la acumulación flexible” (Antunes, 2001), que está planeada para el crecimiento, apoyada en la explotación del trabajo vivo, y con una dinámica tecnológica y organizacional intrínseca.

*La acumulación flexible implica rápidos cambios de los patrones de desarrollo desigual, tanto entre sectores como entre regiones geográficas, movimiento del empleo en el llamado 'sector de servicios', como también complejos industriales completamente nuevos y en regiones hasta entonces subdesarrolladas (Harvey, 1992:140, en Antunes, 2001)*

Otra de las transformaciones del empleo actual es que el modelo productivo fordista del capitalismo está siendo substituido por el toyotismo japonés.

*Contrariamente al fordismo, la producción bajo el toyotismo está volcada y orientada directamente por la demanda. La producción es variada, diversificada y capaz de abastecer el consumo. Es éste el que determina lo que será producido, a diferencia de cómo procede la producción en serie y en masa del fordismo. De esta forma la producción se sustenta en la existencia de un stock mínimo. El mejor aprovechamiento posible del tiempo de producción (incluyendo también el transporte, el control de calidad y el stock) está garantizado por el just in time (...). Para atender a las exigencias más individualizadas del mercado, en el mejor tiempo y con la mejor calidad, es preciso que la producción se sustente en un proceso productivo flexible, que le permita al obrero operar con varias máquinas, rompiendo así con la relación un hombre/una máquina que fundamentó al fordismo. Es la llamada "polivalencia" del trabajador japonés; más que una expresión y ejemplo de una mayor calificación, refleja la capacidad del trabajador para operar con varias máquinas, combinando "varias tareas simples" (Antunes, 2001:37-38)*

En este escenario se habla de desespecialización y polivalencia de los obreros profesionales y calificados, transformándose en trabajadores multifuncionales (Antunes, 2001)

El escenario laboral actual se muestra como un espacio desregulado, flexibilizado y tercerizado, que se sirve del trabajo humano, pero a la vez precariza las condiciones de vida de los sujetos. (Antunes, 2001). Los principales cambios en el trabajo que han sido provocados por la implementación del modelo neoliberal, están afectado a la clase-que-vive-del-trabajo, y sus tendencias han sido: la externalización, la subcontratación, la precarización del empleo y el empleo informal; sumándole a esto, la baja capacidad organizativa y de agrupación de los trabajadores, reflejada en el debilitamiento de los sindicatos, y todo esto incide en la calidad de vida de las personas y en la distribución de la riqueza en el país (entre otras cosas). Pero uno de los grandes problemas existentes es el que plantea Antunes: "En plena era de la informatización del trabajo, del mundo maquinal y digital, estamos conociendo la época de la informalización del trabajo, de los tercerizados, precarizados, subcontratados, flexibilizados trabajadores de tiempo parcial, del subproletariado" (Antunes, 2009:39)

Se puede establecer entonces que el metarrelato neoliberal ha profundizado las desigualdades en la estructura social, ya que facilita la acumulación de capital a los que poseen los medios de producción, mientras que agudiza la precariedad de la vida en los que sustentan el modelo de producción, los que lo permiten: los trabajadores que venden su fuerza de producción

Las nuevas formas de empleo se han hecho dominantes, impactando fuertemente a los trabajadores. Algunas como la subcontratación, la externalización, la flexibilización o el outsourcing se transforman en recursos y/o estrategias utilizadas por los empresarios (o dueños de los medio de producción) para favorecer su acumulación de capital. Todas estas estrategias pretenden abaratar los costos de producción, contratando recursos externos que desarrollen ciertas actividades de la empresa, mientras que al interior de esta se mantiene un núcleo, realizando labores neurálgicas (Said, 2000: 7). También las empresas liberan sus responsabilidades con los trabajadores, derivándoselas a un tercero, ya sea este otro tercero constituido como empresa, o personas autónomas. *La externalización de la producción y del trabajo, en los últimos veinte años, se han extendido vertiginosamente al interior de los países en América Latina, tanto como estrategia desarrollada en forma abierta, promovida y celebrada por las empresas, como de modo soterrado, para disimular o evadir algún problema laboral, en muchos casos, y/o tributarios, en otros* (Echeverría, 2006:3).

En cuanto a relaciones de trabajo, se descentraliza el sistema de relaciones laborales y de negociaciones colectivas al nivel de la firma, o incluso del establecimiento. El resultado ha sido un cambio profundo y rápido de la anterior relación salarial que había dado lugar a los “empleos típicos” denominados a veces “verdaderos empleos”, para en su lugar instaurar trabajos-empleos de carácter precario, denominados técnicamente como empleos “atípicos”, formas “particulares” o “específicas” de empleo (Neffa, 2010)

Otra particularidad del escenario actual se vincula con la gran amplitud que ha alcanzado el sector terciario de la economía. Este sector es cada vez más importante en la estructura social y productiva, y se diferencia de las actividades primarias y secundarias porque sus productos son intangibles, intransferibles y perecederos, y no pueden almacenarse. Además, esta mano de obra es difícilmente sustituible por la tecnología.

Como consecuencias quedan que el trabajo organizado va desapareciendo, lo cual facilitó el retroceso de la acción sindical, ya que los trabajadores realizan mayor cantidad de acciones individuales, favoreciendo el individualismo.

En primer lugar, ante la flexibilización y subcontratación, nos encontramos con la configuración de un trabajador disgregado de sus pares, de aquellos que realizan la misma labor, ya que no necesariamente responden a los mismos empleadores. No se reconoce con su clase, ya que sus condiciones laborales son diferentes. Existen trabajadores de distintas categorías, con distintas realidades contractuales.

Asimismo, al centro de la individualidad del modelo, se hegemoniza el trabajo individual. Con la modalidad de trabajo implementada, los sindicatos ya no parecen una alternativa viable, válida o representativa para los trabajadores, ya que estos funcionaron en el seno de una sociedad muy distinta a la actual, con empleados que conocían y enfrentaban un modelo distinto a lo existente en el siglo XXI. Las nuevas formas de contratación, o vinculación con la institución que oferta el trabajo se relacionan con la desregulación, por lo tanto, en un panorama ambiguo, los referentes de organización conocidos no parecen representativos.

Por otra parte, la importancia del sector terciario, nos muestra lo que Marx denomina “trabajo improductivo”. Bajo esta noción, no se puede identificar el plusvalor de un producto, pues no es verificable el costo del mismo. Quienes venden su fuerza de trabajo, no reconocen el producto, pues no es tangible, y de esta forma, no reconoce ni transforma la naturaleza. Se nos presenta una maximización de la enajenación, pues no hay visibilidad del valor real del trabajo.

Que no se visualice este producto, no significa que no sea importante, Antunes (2000) señala que el capital depende fuertemente de actividades improductivas, para que sus actividades productivas se efectúen.

La persistencia de esta estructura, de dominación del hombre por el hombre se logra a través de aparatos que sostienen y transmiten el metarrelato neoliberal. Además, desde una perspectiva marxista, como la relación entre estructura y superestructura es dialéctica, ambas se necesitan para existir. Marx utilizó la frase “cada niño sabe que cualquier nación moriría de hambre, y no digo en un año, sino en unas semanas, si dejara de trabajar” para explicar que una formación social que no reproduzca las condiciones de producción al mismo tiempo que produce, no sobrevive. Por lo tanto, el neoliberalismo se vale de aparatos que le permitan la transmisión ideológica, económica, valórica, política y cultural.

Para la existencia de producción es preciso que se reproduzcan las fuerzas productivas, y las relaciones de producción existentes. En las empresas o espacios laborales, la mejor forma de reproducción se logra a través del salario, asignándole un valor a la fuerza de trabajo. Como se señaló anteriormente, es insostenible no ser parte de esta lógica de reproducción, ya que aquel que no trabaja, no sobrevive en un sistema que se rige a partir de la transacción de productos por dinero. Es así como la fuerza de trabajo le pertenece a los dueños de los medios de producción, los cuales dictan los mandatos que deben ser obedecidos por quienes trabajan para ellos.



Pero la reproducción no solo se logra a través de las empresas, o lugares de trabajo, sino que se requiere dispositivos de mayor alcance. Althusser señala:

*“la fuerza de trabajo no sólo exige una reproducción de su calificación sino, al mismo tiempo, la reproducción de su sumisión a las reglas del orden establecido, es decir una reproducción de su sumisión a la ideología dominante por parte de los agentes de la explotación y la represión, a fin de que aseguren también “por la palabra” el predominio de la clase dominante”. (Althusser, 1974)*

El aparato estatal en los países es un catalizador de la ideología neoliberal, y aunque se hable de la retirada del Estado a favor del mercado, a partir de él se generan las prácticas de control y reproducción del modelo, con sus diversos instrumentos. El papel del Estado, según lo planteado por Althusser, es crear y preservar un marco institucional apropiado para el neoliberalismo.

Más concretamente, Harvey (2007) señala que el Estado tiene que preocuparse de la calidad y la integridad del dinero. También debe establecer funciones militares, de defensa, policía y judiciales requeridas para asegurar los derechos de propiedad privada y apoyar mercados de libre funcionamiento. Además, si no existen mercados (en áreas como la educación, la atención sanitaria, o la contaminación del medioambiente) deben ser creados, si es necesario mediante la acción estatal.

Actualmente, las acciones estatales se encuentran directamente comprometidas con organismos internacionales, los cuales encarnan la ideología neoliberal que se ha discutido anteriormente. Instituciones como el Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional y la OMC financian a los Estados para su desarrollo, y también de acuerdo a las necesidades o prioridades de los países. A modo de ejemplo, en su declaración, el Banco Mundial señala que se constituye como una fuente vital de asistencia financiera y técnica para los países en desarrollo de todo el mundo (Banco Mundial, 2012)<sup>2</sup>. Esta asistencia es entregada mientras los gobiernos incorporen las directrices de desarrollo, las cuales favorecen la liberalización de los mercados y la competitividad, ambos conceptos asociados al proyecto hegemónico neoliberal.

En Chile, en el último acuerdo pactado, uno de los trabajos comprometidos por el gobierno con el Banco Mundial es el “apoyo a las inversiones del sector privado”, principalmente en el fomento de la pequeña y mediana empresa, y en la inclusión de este sector en las políticas energéticas (Banco Mundial, 2011).

---

<sup>2</sup>Extraído del sitio web del Banco Mundial, en español.

Las formas de transmisión ideológica a partir de estos grupos, se realizan a través de una presión monetaria. Los préstamos están supeditados al cumplimiento de condiciones. “En otras palabras, tienen un carácter político y son acordados por las instituciones a condición de que el gobierno nacional adopte un programa de estabilización económica y de reformas de estructura económica de acuerdo con las exigencias del prestador.” (Toussaint, 2004: 95)

Las exigencias del Banco Mundial, en alianza con el Fondo Monetario Internacional responden a prácticas de liberalización de los precios, de los mercados, y privatización de las empresas públicas. Se comprende entonces que estas exigencias no permiten un desarrollo económico autónomo de los países, los que al querer desvincularse, se encuentran con el corte crediticio, o con una deuda externa que es forzada a pagarse. (Toussaint, 2004)

En cuanto a la incidencia en las políticas sociales, el Banco Mundial y el FMI han “indicado” recortes en los presupuestos sociales, propendiendo a programas focalizados hacia los más pobres. Con esto, se habla de una reducción de costos, atendiendo a la población del país que más lo necesita, pero dicha medida es acompañada de la privatización de la salud y la educación. Esto favorece la retirada del Estado, y empiezan a surgir organizaciones civiles y ONGs que adhieren a funciones que antes administraba el Estado.

A estas acciones mencionadas, Toussaint las llama “políticas de ajuste estructural”, y señala:

*Puesto que los fondos están congelados como resultado de la aplicación de las políticas de ajuste estructural, la producción a pequeña escala de proyectos artesanales, la subcontratación para firmas exportadoras, la formación en las comunidades de base, los programas de trabajo, etc., se realizan bajo la cobertura de una Red de Seguridad Social. De esta manera se asegura la supervivencia frágil de la población en el ámbito local, conteniendo al mismo tiempo el riesgo de un levantamiento social. (Toussaint, 2004:138)*

El impacto de las políticas de ajuste estructural se hacen evidentes en Chile. Y el Estado no debe aventurarse más allá de esas tareas pactadas. El intervencionismo del Estado en los mercados (una vez creados) debe limitarse a lo básico porque el Estado no puede posiblemente poseer suficiente información como para anticiparse a señales del mercado (Harvey, 2007)

Entonces, el Estado reducido, ha ido delegando sus responsabilidades al mercado y a las organizaciones civiles, sin embargo, igualmente va transmitiendo ideología. El sector privado por otra parte, busca consolidar su crecimiento económico, y utiliza estos espacios entregados por el Estado para aumentar su capital, y las ONGs se incorporan a la red de seguridad social, como un brazo del Estado, que tiene algunas directrices propias de funcionamiento, pero que se adecua a los lineamientos de sus financiadores.

Cuando existe un metarrelato tan poderoso e incorporado socialmente, es imposible pensarse fuera de él. Las profesiones pueden ser explicadas por el metarrelato, y las actuaciones profesionales se vinculan directamente con las necesidades del modelo.

### 1.3 TRABAJO SOCIAL Y NEOLIBERALISMO EN EL CONTEXTO CHILENO

La relación entre el Neoliberalismo y el Trabajo Social se puede observar a partir de tres formas.

**La primera**, que considera que el Trabajo Social no puede situarse al margen del neoliberalismo, ya que se hace parte de las relaciones de producción por el solo hecho de que los profesionales son personas que viven-del-trabajo, es decir, existe una participación de la estructura social.

Los cambios producidos en el mercado de trabajo impactaron e impactan en el colectivo profesional. El Trabajo Social como profesión se inserta en la división social y técnica del trabajo, regulada por el sistema capitalista actual. Los Trabajadores Sociales vieron modificadas las características de las Políticas Sociales que ejecutan pero al mismo tiempo vieron transformadas sus propias lógicas de inserción en cuanto a su condición de trabajadores asalariados, quedando incluidos en los procesos masivos de precarización y flexibilización laboral. (Capelli et.al, 2007)

La polivalencia, terciarización, subcontratación, reducción del nivel de salarios, ampliación de los contratos de trabajo temporario, desempleo, etc. son dimensiones de la propia tendencia actual del Trabajo Social y no una realidad ajena o externa que afecta a otros.

**La segunda**, porque la profesión participa laboralmente en los aparatos reproductores de la ideología, es decir, en la superestructura. La perspectiva histórico crítica refiere a que la profesión es un “producto histórico”, *que tiene un papel a cumplir dentro del orden social y económico, enmascarado en la prestación de servicios: al asistente*

*social le es demandado (y para eso fue creada la profesión) participar en la reproducción, tanto de la fuerza de trabajo, como de la ideología dominante (Montaño, 1998: 21).*

Finalmente, **la tercera**, no hay persona que participe de la relación productiva y reproductora que no haya sido socializada en el relato hegemónico neoliberal, por lo cual, aislarse del modelo, es vitalmente inviable.

A partir de esto, se puede observar la participación de la profesión en el modelo. El campo de acción de los trabajadores sociales parece supeditado a lo que la ideología neoliberal persigue. Y eso no solo se distingue en los espacios laborales en los que actúa. La ideología también penetra en el ejercicio profesional.

Otra forma de comprender el Trabajo Social es la planteada por Dubet, la cual apela a la conciencia de los profesionales, caracterizando en alguna medida la segregación del colectivo:

*La conciencia crítica de los trabajadores sociales es flotante, porque no se apoya sobre ninguna teoría social más o menos estructurada, sobre la identificación con ningún movimiento social y sobre ninguna asociación profesional susceptible de darle forma y fuerza. (Dubet, 2002: 281)*

Dubet establece tres dimensiones de acción del Trabajo Social, recogida a partir de discursos de profesionales:

*- La dimensión de control social consiste antes que nada en asignar un estatuto a los otros; por eso los trabajadores sociales no reniegan de ella (Dubet, 2002: 293)*

*- Según la lógica de servicio, el trabajador social pone en práctica políticas sociales y aplica medidas favorables para los pobres y los excluidos (Dubet, 2002: 295)*

*- La referencia última es la relación, siempre percibida como la sal del oficio, como su espacio heroico, como lo que marca una especificidad profesional, pues solo un técnico de la relación remunerado se beneficia con la independencia y la autonomía moral que le otorgan una eficacia simbólica. (Dubet, 2002: 297)*

Observado el carácter ideológico de las acciones de los trabajadores sociales, es preciso conocer en que espacios se desarrollan en la escena neoliberal. En Chile, la

oferta laboral para los trabajadores y trabajadoras sociales se puede clasificar según el financiamiento que reciben las distintas instituciones que contratan sus servicios profesionales.

Se podría pensar que la mayor cantidad de ofertas laborales proviene del sistema público, ya que existe la creencia de que el principal empleador es el Estado, considerando que es el que genera las políticas públicas y sociales. La perspectiva histórico crítica así lo señala, confiando en que es el Estado el principal empleador de los trabajadores sociales (Montaño, 1998). Un estudio realizado en Chile conforma esta visión, señalando:

“Existe una la relación intrínseca entre el espacio sociocupacional del Trabajo Social y el Estado, con un 67% (...). Le sigue en importancia la Empresa o privados como espacio sociolaboral con un 20% de las encuestas y el Tercer Sector o instituciones sin fines de lucro con un 13%” (Vidal, P., 2009:18)

Otro estudio realizado el mismo año, también en Chile, cuestiona esta afirmación, indicando:

*Un 42% de las ofertas laborales para Trabajo Social provienen desde instituciones públicas. Mientras que un 58% desde organismos privados. Ello invita a revisar aquellas posturas que desde el Trabajo Social sostienen que el Estado es y continúa siendo el mayor empleador de este tipo de profesionales. Ya que aunque algunas instituciones corresponden a organismos privados con aportes estatales, como empleador están dentro de la categoría privados (Díaz, Godoy e Iturrieta, 2009:5)*

En las ofertas de privados también se encuentran las organizaciones del tercer sector, que no corresponden a empresas, sin embargo, son independientes, y perciben recursos del Estado

Otro elemento a destacar es que la mayor concentración de ofertas de empleos corresponde a las áreas de sujetos de intervención social; sectores sociales; y bienestar de personal y recursos humanos (ver cuadro 2), indicando que la intervención directa es el sector de trabajo que más trabajadores sociales alberga. (Díaz, Godoy e Iturrieta, 2005).

Un último elemento que parece importante destacar, se relaciona con las funciones que realizan los y las profesionales en sus lugares de trabajo. Según Vidal,

un 90% de los trabajadores sociales consultados respecto a sus funciones, menciona que estas se encuentran claramente definidas al interior de su espacio laboral, frente a un 10% que dice no tenerlas claras (Vidal, P., 2009:33).

Esto se contradice con la actual tendencia, en primer lugar, del trabajo desespecializado, y fundamentalmente, con la existencia de límites profesionales difusos en el área de las ciencias sociales (Iturrieta, 2012), ya que se superponen las funciones y roles, lo que indica que nos encontramos frente a trabajadores del conocimiento más que frente a un tipo de profesional específico.

## **2. TRANSFORMACIÓN SOCIAL Y TRABAJO SOCIAL**

### **2.1. TRANSFORMACIÓN SOCIAL**

Ante un escenario que parece tan absoluto, sin posibilidades de cambio, ya que todos los espacios posibles están cooptados por el metarrelato neoliberal, y con una profesión como el Trabajo Social que es productor y reproductor de la ideología, queda la sensación que las clases subalternas seguirán en esa condición. Sin embargo, las oposiciones al modelo, y las constantes críticas a las desigualdades que este genera, indican que hay una búsqueda de transformación de las condiciones de vida de los sujetos.

Si bien, en su teoría Marx muestra un escenario de dominación, también señala características de superación y transformación del capitalismo. Ahora bien, podríamos señalar que hay tres tipos de acciones que se señalan como transformadoras:

- La primera refleja una ausencia de transformación, en la que se actúa según lo que insta el modelo hegemónico. Sin embargo, se entienden como acciones transformadoras desde la propia noción, pero carecen de alteración a alguna parte de la estructura o la superestructura
- La segunda apunta a lo que Marx denomina “emancipación política”, la cual son las pequeñas acciones del proletariado que inciden de alguna forma en la superestructura, y que la van modificando, siendo un tipo de acción transitoria, aunque esta bien puede ser concebida como definitiva. Para Marx, la emancipación política crea una

democracia formal que promulga derechos y libertades que no pueden existir concretamente en la sociedad burguesa (Capello y Gianna, 2012)

Para el alcance de la emancipación política, se debe propender a la escisión entre el sistema político y el sistema económico.

La tercera es la concepción final, y se refiere a la "emancipación humana", la transformación de la conciencia social, y liberación de la enajenación, la cual transforma directamente la estructura social. Este es un ideal, sin embargo es propuesto como un fin. "Sólo cuando el hombre ha reconocido y organizado sus 'fuerzas propias' como fuerzas sociales y cuando, por lo tanto, no separa más de sí la fuerza social bajo la forma de fuerza política, sólo entonces se lleva a cabo la emancipación humana" (Marx, 2008, en Capello y Giana, 2012)

Gramsci (2004:13) señala que en la sociedad "todos los hombres son intelectuales, pero no todos los hombres tienen en la sociedad la función de intelectuales"

Lo que se presenta es la figura del intelectual descrita por Gramsci. Portantiero -quien realiza interpretaciones de Gramsci- centra en la figura del intelectual un catalizador de la disputa de hegemonía, se configura como un *elemento propulsor* (Portantiero, 1997)

Clarificador resulta el ejemplo que Giroux muestra en sus trabajos sobre educación. Es también él quien plantea la categoría de intelectuales transformativos, aludiendo a los profesores como sujetos capaces de generar transformación en el aula.

*Como intelectuales (los profesores), deberán combinar la reflexión y la acción con el fin de potenciar a los estudiantes con las habilidades y los conocimientos para luchar contra las injusticias y convertirse en actores críticos entregados al desarrollo de un mundo libre de opresiones y explotación. Estos intelectuales no solo están interesados en la consecución de logros individuales o en el progreso de sus estudiantes, sino que ponen todo su empeño en potenciar a los alumnos, de forma que estos puedan interpretar críticamente el mundo, y, si fuera necesario, cambiarlo. (Giroux, 1997:36)*

Como se señaló, desde una perspectiva marxista, existen distintas formas de buscar la transformación social, y situarse como un intelectual transformativo permite este ejercicio.

En el Trabajo Social se plantea la necesidad de transformación de las condiciones de vida de las personas. El 2004, en el código de ética aprobado por la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) declaró que "el Trabajo Social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el

fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar.” (FITS, 2004).

Existen otras formas de concebir la transformación social desde el trabajo social, más en sintonía con lo planteado con la perspectiva marxista. La promoción del cambio social se realizaría a través de la intervención de los y las trabajadores y trabajadoras sociales.

Morales señala:

*la intervención social surge como una necesidad ante las diversas injusticias sociales que hoy genera nuestro modelo económico, político, social y cultural. Son todas las esferas de la vida donde hoy se abre la necesidad de generar intervenciones sociales sostenibles que permitan transformaciones sociales (Morales, 2012:3).*

Estas posibilidades de transformación se pueden entender en la medida que los profesionales observen y critiquen el papel que tienen en la estructura social. lamamoto señala:

*Los asistentes sociales cuando realizaban sus acciones profesionales ya sea en las oficinas de gobierno, en los barrios, en las instancias de organización, movilización de la población, organizaciones no gubernamentales, ejercen la función de un educador político; un educador vinculado a la política democrática o un educador vinculado a los dueños del poder (lamamoto, 2003:99)*

Estas funciones entonces pueden estar aliadas al relato hegemónico, o pueden ser contraculturales, contrahegemónicas.

Para identificar desde que lado se sitúa la intervención social, es preciso reconocer por la lógica de la sociedad burguesa, que produce un tipo de desigualdad que no es natural. Guerra (2008) señala que es necesario reconocer el antagonismo de dos clases que interactúan, una que oprime, y otra que es oprimida.

El sitio entonces del trabajador y la trabajadora social en la cuestión social está determinado por la forma en que comprenda esta disputa, y como lleva a cabo sus estrategias para la superación de la cuestión social.

La apuesta para comprender esta cuestión social pasa porque los profesionales se reconozcan como intelectuales, pero también comprendan cuan permeados se encuentran por el modelo hegemónico neoliberal, y finalmente reflexiones y cuestiones las estrategias de intervención que usan



## MARCO METODOLÓGICO

### ENFOQUE

Conforme a la pregunta de investigación planteada y respondiendo a los objetivos, es factible y coherente llevar a cabo una investigación de carácter cualitativo, ya que esta metodología se inspira en los escenarios socialmente construidos (López, 2001). Este modelo de investigación da pie para acceder al contexto en todos sus ámbitos, con los actores y situaciones que se quieren conocer en dicha investigación, dando espacio al tema para indagar y aportar componentes mediante el proceso de selección de informantes y aplicación de los instrumentos para su correspondiente análisis de información.

Desde esta perspectiva, el papel del investigador se vuelve indispensable, al igual que el objeto de investigación, pues *son ellos quienes van produciendo construcciones teóricas que, sin estar explícitas en ellos, los incorporan como momento constitutivo de la propia construcción, en donde la realidad y la subjetividad se encuentran estrechamente ligadas, aunque de igual manera son distinguibles la una de la otra, lo que puede llevar a objeciones en cuanto al desarrollo de la teoría* (Corbetta, 2007: 41).

A través de la metodología cualitativa, se pretenden comprender los fenómenos desde el interior del mismo, estudiar los casos en profundidad antes de compararlos con otros, ya que postula que la realidad es construida por diferentes actores y en realidades particulares. Por lo tanto, ésta metodología se orienta al significado del fenómeno más que en su cuantificación, permitiendo conocer la percepción que tienen los sujetos sobre la realidad (Briones, 2002).

Como el interés central es construir el concepto de transformación a partir de los significados y experiencias de los trabajadores sociales, es preciso recuperar los discursos desde los mismos sujetos, desde su habla, trabajando las diferencias y los puntos de encuentro existentes.

## **ESTRATEGIA**

La investigación, al ser de carácter interpretativo y con enfoque cualitativo (Cuali – Interpretativo), es vinculada con la adopción de métodos y estrategias que proporcionan mayor libertad, entendiendo que la creación de *la realidad se construye y reconstruye en forma longitudinal durante el desarrollo de la investigación* (Rodríguez, Gil y García, 1999: 30), lo que permite dar cuenta de la pluralidad y flexibilidad que presenta esta estrategia.

Como la construcción del concepto de transformación social no corresponde a una realidad determinada ni particular, y tampoco tiene un carácter único, se constituye en un fenómeno amplio. Siendo así, el método cualitativo interpretativo se ajusta a los requerimientos de los objetivos para comprender los discursos de los trabajadores sociales.

## **TÈCNICAS DE RECOLECCIÒN DE DATOS**

Las técnicas de recolección de información permitieron recuperar los significados que los trabajadores sociales le atribuyen a la transformación social, así como relevar las prácticas generadoras de cambio social.

Se trabajó en base a la entrevista en profundidad. Esta es definida como “reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como la expresan con sus propias palabras” (Tayloy y Bogdan, en Canales, M. 2006: 223).

Este tipo de entrevistas es distinta a otras ya que permite recoger un alto contenido simbólico, respecto del discurso de los trabajadores sociales, por lo que se logro profundizar en los conceptos de transformación de los profesionales, asi como de su actuación en sus trabajos. Al ser de carácter individual, permitió recuperar elementos de la cotidianeidad de los sujetos

## **CRITERIOS DE SELECCIÓN DE INFORMANTES**

Los informantes cumplieron con los siguientes criterios de inclusión:

Profesión: Se entrevistó a trabajadores y trabajadoras sociales

Tipo de financiamiento de la institución: Para obtener variedad de discursos, y considerando que las formas de intervención, y protocolos de acción son distintos, se requiere trabajar profesionales ejerciendo en el sector público (financiado con dinero fiscal), en la empresa privada (capital privado) y en organizaciones no gubernamentales (financiamiento mixto).

Tipo de acción profesional: Los profesionales deben realizar trabajo de intervención directa. Esto es preciso porque se busca rescatar prácticas transformadoras posibilitadas por el encuentro con el sujeto de intervención.

Año de ingreso a la universidad: Desde 1990. Esto aseguró que los profesionales se formaran en un contexto cultural neoliberal sin mucha resistencia, además de que su actuación profesional se desarrolla en este mismo contexto.

Tipo de Universidad: Públicas y privadas, indistintamente

Ubicación: Los profesionales trabajan y viven en la Región Metropolitana

## **PLAN DE ANALISIS**

El análisis de la información se realizó a partir de la hermenéutica colectiva, la cual busca poner en evidencia significados y sentidos. Los componentes de esta forma de análisis son: La interpretación colectiva, los relatos socio biográficos y las estructuras de conciencia. (Molitor, 1990)

Se habla de una hermenéutica colectiva porque pretende analizar colectivamente interpretaciones individuales, rescatando las particularidades de las lecturas que tienen los sujetos sobre un mismo fenómeno

Esta forma de interpretación presenta cuatro niveles de significación:

Primer nivel: Se parafrasean los textos buscando el modo de comprensión cotidiana.

Segundo nivel: Se evidencian las intenciones del narrador. Se introduce el sentido y/o intención atribuido por el entrevistado.

Tercer nivel: Se analiza lo no intencional, lo no analizado en el segundo nivel. Aquí se porta el sentido latente del discurso. En este nivel se vinculan los discursos con los temas estructurales, con los significados asociados a procesos de socialización y que no están conscientes en el entrevistado.

Cuarto nivel: Este análisis corresponde a las relaciones entre las motivaciones conscientes e inconscientes. En este punto se ahonda en las estructuras de conciencia.

Es pertinente el uso de este análisis porque permite generar un relato común, y diversidad de relatos individuales. Además, se indaga en los relatos latentes, mostrando rasgos de la ideología o forma de construcción de los discursos, que parecen naturalizados para los sujetos. Es decir, indagar en la experiencia de los profesionales en acción directa mostraría las dimensiones intencionales de su praxis, pero también las inconscientes.

A continuación se presenta un cuadro con las categorías encontradas, después de haber realizado la lectura de las entrevistas

EJES	ESQUEMAS DE INTERPRETACION	SUBESQUEMAS
ACTUACION PROFESIONAL	CONTROL SOCIAL REPRODUCCION SOCIAL	
	LIMITES INSTITUCIONALES	ESPECIALIZADOS DESESPECIALIZADOS
	LIMITES PROFESIONALES	CONCRETOS DIFUSOS
	PATERNAL/MATERNAL/FRATERNAL TRANSFORMACION	
TRANSFORMACION SOCIAL	ESTRUCTURAL PARTICULAR VALORICA ETICO FATALISTA	

Los ejes fueron considerados de acuerdo a lo planteado en el objetivo general, pero los esquemas se desprendieron del relato de los entrevistados.

Cabe destacar que la limitación del uso de este análisis tiene que ver en la posibilidad de trabajar generando relatos colectivos, por lo que, al trabajar solamente una investigadora, la riqueza del análisis pierde un poco de sustento.

Sin embargo, la presencia el poder trabajar con esquemas de interpretación en distintos niveles, hizo particularmente interesante el análisis, permitiendo recuperar las motivaciones conscientes e inconscientes que sostienen a los esquemas de interpretación.

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### **Eje de actuación profesional.**

A partir del análisis de las entrevistas se lograron identificar los siguientes esquemas de interpretación de la actuación profesional en el contexto actual.

### **Esquema 1: Control social**

La actuación profesional de los y las trabajadores y trabajadoras sociales se sustenta en prácticas que controlan las acciones de los sujetos con los que trabajan. Este control se reconoce en respuestas que transmiten el accionar cotidiano de los y las profesionales. Ello se refleja en la siguiente expresión:

*“nosotros les decimos, ya nosotros podemos financiar X, X Z cosa, pero ustedes de esto ponen el terreno, o ponen la gente, entonces ahí se habla de... por eso se habla de co-financiamiento, porque la gente también pone recursos” (E1)*

Desde el aparato que financia (o quien es dueño de los medios de producción) se indican cuáles son las formas de actuación que deberá tener cada actor involucrado. Quien hace la lectura de los recursos disponibles y de las necesidades de la comunidad es quien posee los medios, en este sentido, se replica la noción de control a través del dinero, ya que la institución (en este caso la empresa) tiene la facultad de financiar o no.

Otra forma en que aparece el control social como esquema de interpretación, es cuando los y las profesionales indican que pueden dirigir la vida de los sujetos con los que intervienen. La información aparece como una herramienta importante de control, lo cual aparece en el siguiente planteamiento:

*“el área social ahí es importante por el tema de la información. Por ejemplo, yo sé que un niño peleó con la polola, entonces eso es todo como un nivel de información como generalizado, entonces nosotras somos las que sabemos primero, yo tengo que informarle al técnico, el director técnico le tiene que informar al jefe de los técnicos, y el técnico le avisa al gerente, y así ¿por qué? Porque eso le permite evaluar el nivel de rendimiento del chiquillo.” (E2)*

Para esta situación, el sujeto de intervención también es visto como mercancía. En este caso, la actuación profesional está orientada institucionalmente a reconocer los elementos que facilitan el desempeño de los sujetos, lo cual asegura que la inversión

realizada tenga los frutos esperados. Se reconoce que los factores cotidianos pueden alterar lo que se espera del producto que moldean (futbolistas), por lo que el área social se encarga de recoger esos elementos cotidianos. Así lo indica el siguiente relato:

*“uno tiene que estar atenta de él las 24 horas día, uno tiene que saber a qué hora se levantan, a qué hora se acuestan, a qué hora toman desayuno, TODO, todo tienes que saber: si pololean, si no pololean, con quién vive, con quién no vive, si están en la casa, saber... prácticamente hasta la talla del calzoncillo que ocupan.” (E2)*

No se puede olvidar que hay personas que aceptan estas condiciones y permiten el control de su vida. Para que exista un aparato que controle, deben existir quienes son controlados. Hay un vínculo contraído por ambas partes, quien entrega la información, y quien ocupa esa información, por lo tanto, hay sujetos dispuestos a transar su libertad, en pos del cumplimiento de sus expectativas, depositadas en una institución. Sin embargo, este es un compromiso que los sujetos contraen con la institución, sabiendo que la misma los puede desechar cuando el producto (ellos mismos) carezcan de utilidad.

Otra comprensión de control es la que aparece desde instituciones que no se financian únicamente con capitales privados, por lo que el control social no solo se transmite desde las empresas. Desde instituciones con financiamiento público o mixto, el control se ejerce en primer lugar, porque a la base de la intervención hay un ejercicio coercitivo, es decir, el Estado utiliza su “uso legítimo de la fuerza”. Por ejemplo:

*“trabajo con, con chiquillos que, que, que, que infraccionan la ley digamos, con ese tipo de gente, jóvenes adolescentes” (E9)*

Estos jóvenes son enviados por disposición de un tribunal a vincularse con programas sociales que trabajen alguna situación que parezca pertinente para el juez que determina. Por lo tanto, existe una obligatoriedad de la intervención, y asimismo, un control del “sujeto peligroso” socialmente, Estas resoluciones derivan a distintas instituciones, según corresponda el caso. En este caso, un programa ambulatorio que se vincula con el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (SENDA), para el trabajo con jóvenes con consumo problemático de drogas.

El control en estos lugares se realiza, como se indica anteriormente, porque no existe una directa voluntariedad en el trabajo, sino que son los aparatos públicos los que determinan una intervención con un joven o una familia.



En términos de la actuación profesional, las formas de control son ejercidas caso a caso:

*“Es mi responsabilidad levantar una propuesta de trabajo, en familia, en redes, en. Pero se discute con el equipo y algunas metas como más completas se discute con la jefatura.” (E9)*

Son los equipos profesionales los que determinan el trabajo a realizar con las familias, a partir de lo observado con el profesional a cargo. Sin embargo, en el relato, no aparecen las familias participando de la construcción del plan de intervención. Esto indica que es el profesional el que, a través de sus juicios, y criterios, en conjunto con la institución, definen lo que resulta mejor para la familia y el joven, comprendiendo que representan a lineamientos y deben cumplir con metas de la institución financiadora.

Otra forma de control social es a través del uso de la petición de la “medida de protección”, por lo que quien interviene cumple un papel vigilante. Esta también es una forma de sindicarse el uso legítimo de la fuerza, ya que de acuerdo a las impresiones del profesional, es que se decide enviar al tribunal una solicitud de medida de protección, frente a situaciones que estén configuradas desde la institución como riesgosas. Un ejemplo de esto:

*“nosotros redactamos un informe, lo hacemos en el computador, y lo presentamos en un tribunal que corresponda a la, a la, al sector de la familia (...)Y tenemos que ir a una audiencia. Vamos a una audiencia, contamos y ahí, ahí se resuelve.” (E6)*

Nuevamente se destaca que para que este control exista, hay personas que lo aceptan. Esta aceptación puede ser consciente o inconsciente, sin embargo, el profesional está legitimado por la familia y por la institución para emprender acciones. Incluso, parte del proceso de acudir a un servicio público, pareciese ser el vincularse con un o una trabajador/a social.

La resignificación del control social, a partir de las motivaciones conscientes o inconscientes, se genera en la medida que él o la profesional plantea una preocupación excesiva por los sujetos con los que trabaja. De esta forma se muestra que lo importante es hacer las cosas por el sujeto con el que se interviene, y por lo mismo, se precisa tener todos los antecedentes para evaluar la situación.

*“hay derechos de los niños y de las niñas como están los DDHH y yo, mi pega es velar y promoverlos” (E6)*

*“Porque (en el club) los protegen y los cuidan de una manera impresionante” (E2)*

La otra resignificación se da a través del aumento del poder en la institución. Como se busca posicionar el valor del área social, o de la intervención social, mostrar un gran manejo y presencia en relación a las intervenciones que se realizan, favorecen el desarrollo de este esquema.

*“desde que recibimos el caso estamos en contacto permanente con la persona, o sea, en fondo, mínimo una vez a la semana, hasta que las soluciones, eh, están entregadas en el fondo; el caso se da por reservado (y) la orientación se da por cerrada” (E5)*

Una significación consciente del control, es cuando reconoce que la institución utiliza a figura del o de la trabajador/a social con el fin de mantener en quietud a los grupos de intervención. Esto se manifiesta en el siguiente relato:

*“Yo siempre he pensado desde que entré a esta empresa, que es como darle la píldora a la gente de nosotros nos preocupamos de la gente porque va la asistente social a la tienda, entonces nosotros somos como el parche de la empresa ante las falencias que tienen de beneficios para los trabajadores” (E3)*

A partir de esto, la profesional visualiza que la labor que realiza es para evitar la movilización interna de trabajadores.

## **Esquema 2: Reproducción social**

La actuación profesional se define a partir de los lineamientos de los programas y/o marcos reguladores de la institución en la que es empleado/a el/la trabajador/a social. Es común que las respuestas hablen de un colectivo, despersonalizando la acción profesional individual, e indicando lo que busca la institución. De esta forma, al hablar de sus funciones, indican lo que las líneas generales de los programas o de las empresas esperan de ellos, generando defensas corporativas. En los siguientes discursos, se puede notar:

*“para lograr ese desarrollo (sustentable) tenemos que generar un proceso donde nosotros como empresa a través mío, yo me vinculo con las organizaciones” (E1)*

La profesional hace suyo el discurso de la empresa, defendiendo el marco de desarrollo sustentable y responsabilidad empresarial a la base. Sin embargo, estos

enfoques son generados, entre otras cosas, para facilitar el ingreso de las multinacionales a los países, y por otra parte, favorecer el prestigio de la marca.

*“Tenemos una línea de participación ciudadana, que el año pasado hicimos un tema de... donación de máquinas de ejercicios, que se trabajó con las comunidades, o sea, con las comunidades se determinó por ejemplo que además de las máquinas la gente pudiera conseguir que el profesor de la Muni les hiciera aeróbica, entonces no sólo que llegaran las máquinas y se instalaran, sino que hubiera todo un tema de ejercicios” (E1)*

La misma profesional señala que la empresa dicta lo que será entregado a las comunidades a modo de donación, y se le pide a las comunidades que para efectuar dicha donación, deben conseguir profesores. No aparece definida la intencionalidad, sin embargo, se observa que la profesional no cuestiona las intervenciones realizadas, haciendo defensa corporativa.

Las empresas no solo generan estas dependencias. Desde los ministerios, se entregan recursos que tienen un destino definido.

Es identificable aquí que las motivaciones conscientes e inconscientes para resignificar la actuación reproductora se sitúan desde dos variables: El conformismo, donde él o la profesional señalan que es lo que la institución pide, y debe mantenerse bajo ese parámetro; o la justificación, indicando que promueven una participación activa de sujetos o comunidades, sin embargo, replican lógicas capitalistas de subordinación, o instalan valores correspondientes al modelo hegemónico.

### **Esquema 3: Límites institucionales**

Los límites institucionales se establecen de acuerdo a las necesidades que tengan las instituciones, de los servicios profesionales que prestan los y las trabajadores/as sociales. Esto no es distinto a lo observado en la escena laboral mundial.

Este esquema se observa de dos formas.

- **Trabajo especializado:** Los y las profesionales conocen las funciones y roles, manejando un campo de acción reconocible, ya sea porque la institución se los señala, porque están establecidos por contrato de trabajo, o por indicaciones institucionales

*“Yo tengo mi contrato donde viene definido qué, que mi pega de fondo es la atención de los casos del ministro, y mmm, y apoyo en el sistema de atención ciudadana” (E5)*

Esto se asocia más al modelo fordista, en donde cada persona involucrada en el espacio laboral cumple funciones particulares y determinadas. En este caso, la profesional reconoce que se cumple lo estipulado en un contrato de trabajo, y no se le requiere en otras acciones que no estén previamente definidas.

Frente a esto, los trabajadores sociales manifiestan claridades en su campo de acción, no existen ambigüedades.

Sin embargo no todos los trabajadores y trabajadoras sociales tienen estas claridades, y realizan acciones distintas, sin mucho conocimiento de lo que les corresponde desarrollar en sus espacios laborales. A esto se le llama:

- **Trabajo desespecializado:** Esta es una tendencia del trabajo en la actualidad. El toyotismo, como modelo de funcionamiento, genera la figura del trabajador multifuncional y polivalente. Cumplen múltiples funciones y en diferentes áreas, o es un trabajo con funciones en construcción constante, ya que los contratos de trabajo no especifican su acción. Aquí encontramos los siguientes relatos:

*E3: “los trabajadores todavía no entienden muy bien la figura que uno cumple dentro de la empresa”*

*E3: “no hay objetivos para el área de bienestar, eso nosotros lo hemos ido inventando en el camino”*

*E4: “cuando te ofrecen la pega de trabajador social, en consultorio o en centro de salud, uno va a hacer de todo, no hay una propuesta de trabajo definida”*

Aquí se identifican dos cosas. La primera, es que los contratos no definen cuales son las acciones que le corresponden realizar a los y las trabajadores/as sociales, se encuentran en un escenario incierto, descubriendo en lo cotidiano las cosas que pueden ser parte de su acción profesional.

La segunda, es que las personas involucradas en los espacios laborales tampoco reconocen la labor de las y los profesionales. Ya sean usuarios (que a la vez son compañeros de trabajo), o los equipos que conforman, tampoco tienen conciencia cierta de lo que debería realizar el o la profesional en el espacio laboral.

Estas ambigüedades generan incertidumbre en los profesionales, que van desarrollando en ellos la idea de realizar “de todo”. Esto se expresa aquí:

*“Es que es tanto, es que es tan amplia la pega, es que sabí que uno hace pero de todo, de todo, tú podí hacer desde un informe, hasta ir a dejarle el pantalón de buzo al chiquillo que se le quedó para hacer la clase de educación física en el colegio. Hací de todo. Y esas son las cosas que uno hace.” (E2)*

*“uno ve todo el área social, y en realidad específicamente labores asociadas a mi función hay muchas” (E4)*

Particularmente en esta variable se presenta una motivación inconsciente, referida a que el trabajo desespecializado, permite libertad de acción, de ir construyendo formas de trabajo dentro de las instituciones, y va siendo validado en relación a lo que no se ha hecho antes.

*“nunca me dijeron a que venía yo, entonces uno hace lo que el equipo de salud te demanda y lo que la gente te manda lo cual es positivo porque te dejan la libertad” (E4)*

#### **Esquema 4: Límites profesionales**

Los límites profesionales tienen que ver con el vínculo entre los trabajadores sociales y otros profesionales de las ciencias sociales, a partir del reconocimiento de características profesionales particulares en el desempeño laboral

Aquí también se encuentran dos variables de interpretación

- Límites concretos: El actuar profesional del trabajo social es conocido y distinguido por los actores implicados en la intervención directa, y por sus equipos de trabajo. Es así que reconoce que realiza acciones propias de los trabajadores sociales, y aborda temáticas que no le resultan ajenas a su praxis. Estos discursos se encuentran principalmente en lugares de trabajo donde el campo de acción está determinado, es decir, en un trabajo especializado. Ejemplos de esto son las siguientes expresiones:

*“En el fondo trabajamos juntos, pero no revueltos” (E5)*

*“La idea por lo menos del programa es que el rol del trabajador social se incorpore tanto en la dimensión familiar fuertemente de los chiquillos, pero también a través de la incorporación o de la inclusión en sus redes primarias de, eh, en sus redes primarias, tanto de salud como de, de, de educación” (E9)*

En los relatos, existe una separación entre el o la trabajador/a social, y el resto de personas que trabajan con él. Los trabajadores sociales reconocen un marco de acción que es respetado y considerado por los otros profesionales.

- Difusos: Los y las profesionales no reconocen claramente los límites profesionales. Si bien sienten que realizan acciones competentes al trabajo social, muchas veces traspasan los límites hacia otras profesiones. Existe una tendencia significativa a declarar que son vistos o vistas como psicólogos, e incluso, han tenido que realizar terapias improvisadas. Las siguientes expresiones contribuyen a la comprensión de los límites profesionales difusos:

*“Los trabajadores te cuentan todos sus problemas en los que necesitan orientación y uno les va diciendo lo que uno cree porque como te digo uno es casi psicóloga en esos momentos” (E3)*

*“En realidad cuando hablamos de salud familiar principalmente desde mi visión y en mi pega es que todo lo que excede de la medicina y que se transforma en un problema deriva en el trabajador social” (E4)*

*“Si hay algo que en particular que se establece desde la dirección de salud para el trabajo de asistente social, NO TENGO IDEA” (E4)*

Para estos relatos, se comprende que hay una sensación negativa respecto a la forma en que son vistos por compañeros de institución, o personas que requieren de su trabajo. Sin embargo, los límites profesionales difusos también se manifiestan en la concepción que tienen los y las trabajadores/as sociales de su trabajo:

*“somos dados a esto, como a tener una visión integral de las situaciones en general” (E6)*

Observar los límites profesionales, permite dar cuenta del escenario laboral actual, en donde se contratan personas para cumplir múltiples funciones poco especificadas, atribuyendo funciones muchas veces en la marcha. Esto permite ahorrar costos para las instituciones, ya que en un profesional pueden encontrar habilidades necesarias para abordar distintas situaciones sociales, por el mismo precio, sin necesariamente atender a las especificidades de los casos o problemáticas que se abordan.

Las motivaciones conscientes e inconscientes que permiten validar esta actuación se relacionan con la sumisión de los y las profesionales a las instituciones que los y las contratan.

Otra resignificación se entiende desde los grados de libertad que siente, al tener o no tener límites profesionales. Los poderes de decisión aumentan o disminuyen.

#### **Esquema 4: Paternal/Maternal/Fraternal**

La actuación profesional trasciende los límites profesionales e institucionales, situando al profesional desde una figura muy cercana para los sujetos de intervención, no pudiendo distinguir el espacio laboral del espacio personal. Incluso, llegan a afirmar en los discursos que son como “las madres” de los sujetos de intervención, o que no tienen horarios de intervención determinados, porque los sujetos pueden demandar su atención y contención en cualquier momento.

*“En caso de trata de hecho tengo, la primera víctima que yo atendí me sigue llamando a las 11, 11 de la noche con ataques de pánico, crisis, etc” (E7)*

*“De hecho, yo ahora el fin de semana que mi jefa se fue de vacaciones, tengo que estar dispuesta a ir a las 3 de la mañana si un niño se fue a la clínica por que le duele el estómago, tengo que ir a acompañarlo, tengo que ver con qué está, con quién va, cuál fue su diagnóstico, cómo fue su tratamiento, estar las 24 horas del día con ellos.” (E2)*

Desde esta mirada, los y las trabajadores/as sociales son vistos por los sujetos con los que trabaja como alguien disponible para sus necesidades de contención, o con las respuestas para la solución de sus problemáticas. Asimismo, las instituciones no regulan las condiciones de trabajo de las y los profesionales, permitiendo alteraciones horarias, que no se vinculan con las funciones al interior de sus trabajos. Estas prácticas están naturalizadas, carecen de cuestionamiento.

Hay una utilización abusiva de la fuerza de trabajo de las y los profesionales, tanto de los usuarios, como de las instituciones, legitimada por los y las trabajadores/as sociales.

La motivación consciente para explicar este esquema, responde a la figura del profesional “héroe”, que debe estar disponible en todo momento para su sujeto de intervención, y muestra un discurso de indispensabilidad, ya que nadie hará el trabajo que ella o él realiza. Se reafirma a través de un discurso de compromiso férreo con los sujetos o con la institución.

## Esquema 5: Transformación

Interpretan su actuación profesional como transformadora. Desde su espacio laboral promueven el cambio social en un microespacio. En estos casos, la actuación profesional incide en la vida de los sujetos de intervención profesional a tal nivel, que las cosas que van ocurriendo terminan siendo constitutivas y fundantes en sus trayectorias vitales.

El relato de actuación profesional transformadora aparece en dos niveles:

- Macrosocial: La experiencia de intervención directa es un insumo, la verdadera transformación la realizan cuando logran transmitirla a personas que inciden en las políticas públicas y sociales

*“me siento validada en mi trabajo (en el hospital), con capacidad de influir, con capacidad de decidir, con capacidad de discutir y de conversar” (E6)*

*“mi sujeto de intervención no serían los migrantes, sería un poco como el gobierno (...) entonces me ha tocado mucho ese tipo de cosas, visibilizarlas, los problemas, la sensibilización también a los otros funcionarios públicos, eh, insistir mucho en sensibilización a la policía, a la PDI, a la gente de frontera, eh. porque muchos tienen comportamientos xenófobos” (E7)*

*“Eh, tratamos siempre como de, de entregar herramientas reales, y que en el fondo sean una solución más definitiva” (E5)*

- Microsocial: La transformación se alcanza en las pequeñas conversaciones con los sujetos sociales, cuando se genera reflexión y posicionar una visión crítica en el interlocutor

*“uno tiene poder en el sentido de la toma de decisiones para ayudar a las personas también (...) los dirigentes sociales y vecinales están súper encantados también, y por eso siempre surge la iniciativa de cómo poder reactivar también sedes sociales buenas que están botadas po” (E8)*



## **Eje de transformación social**

A partir del análisis de las entrevistas, aparecen los siguientes esquemas de interpretación de la transformación social

### **Esquema 1: Estructural**

La transformación social solo es posible cuando se vincula con un cambio estructural. Se relaciona con el derrocamiento del modelo actual, o al menos con cambios profundos en ejes relevantes, como educación, salud. Está vinculado con teorías de transformación, sin embargo, cuesta que se visualice un nuevo tipo de sociedad. Esto es reflejado en la siguiente expresión:

*“Hay que meterse en las institucionalidades y transformarlas desde adentro” (E8)*

Para facilitar la transformación social, los trabajadores y las trabajadoras sociales sostienen que hay que incidir en las esferas de poder, ya que realmente ahí se posibilitarían los cambios. En esto, el relato que lo explica indica:

*“esa transformación estructural yo la trato de dar, y trato de dar mi lucha en los espacios de lobby, y de trabajo, como de mesas de trabajo” (E7)*

Sin embargo, hay que recordar el espíritu de las políticas sociales en el neoliberalismo, las cuales facilitan la reproducción del modelo, más que la transformación. En este sentido, los y las trabajadores sociales que confían en que es en este espacio donde se juegan las transformaciones sociales, asumen una posición contrahegemónica, y sienten que portan el discurso de los subalternos, transmitiéndolo en los aparatos de poder. El riesgo de esto se encuentra en portar un discurso que sea representativo de los grupos, y por otra parte, que sea atendido.

Es reconocido que las instituciones que se financian con el Estado, al asumirse totalmente contrahegemónico, corren el riesgo de perder el financiamiento que reciben, por lo que el discurso ya se encuentra condicionado por factores económicos.

Sin embargo, la motivación consciente de generar esta disputa es el posicionamiento de un discurso distinto al hegemónico, que cuestione los valores, las actitudes, y el lenguaje referido a los subalternos. Según los relatos, los que conciben la posibilidad de una transformación estructural, lo hacen con la siguiente intención:

*“fracturar esas lógicas de dominación: las lógicas de dominación clasista, machista, de género, de clase, de raza” (E6)*

Lo que se observa acá, en contradicción con lo expuesto en los esquemas de actuación profesional, es que el planteamiento del discurso contrahegemónico se realiza desde el trabajador social hacia las estructuras de poder, sin embargo, con los sujetos que interviene, mantiene una relación de control y subordinación, al momento de saber que puede dirigir sus acciones, no los involucra en las creaciones de los planes de intervención, y facilita la mirada objeto o mercancía de las instituciones hacia los sujetos.

Finalmente, y de forma concreta, hay relatos que indican que las transformaciones estructurales se logran incidiendo en el discurso instalado socialmente, de acuerdo a distintas temáticas. Como ejemplo, plantea una expresión:

*“la mayoría de la gente cree que es normal que las madres quieran a sus hijos, entonces ahí uno tiene que aprovechar el momento para decirle que no poh, que en realidad no necesariamente una persona que tiene un hijo va a sentir algún afecto por él, no por el hecho de ser madre tiene que haber un afecto entre medio” (E4)*

El cuestionamiento de estos discursos en todo momento posible, incidiría en cambios estructurales, al plantear nuevas miradas en torno a las relaciones sociales. Aporta en la construcción de un sujeto que puede ser despojado de la etiqueta de problema, (infractor de ley, madre negligente) y permitiendo mirar los factores estructurales que van configurando esos estigmas.

**Esquema 2: Particular** La transformación se alcanza en las pequeñas cosas, en la incidencia con una comunidad o con una persona. Otra forma de generar transformaciones en lo particular es instalando una mirada crítica y provocando cuestionamientos respecto a cosas que están funcionando mal en el modelo, pero en el plano de la conversación con el sujetos social. Se habla de transformación de base. Esta mirada convive con la mirada estructural, pero no está sustentada por teorías, sino que aparece en los relatos de cotidianidad de los y las profesionales.

Esta es la mirada más expresada por los y las profesionales, y es en donde sienten que más capacidad de acción tienen. Los relatos que sostienen esta posibilidad dicen:

*“Entonces ahí tú te dai cuenta que se empieza a generar un tema de transformación social donde tu empezai a ver que no sólo tú le decía a la gente “hagan redes con otras organizaciones”, sino que tú también generai en otros la cultura de la red (E1)*

En este relato, se indica que la cultura de red es un ejercicio de transformación social, y que los trabajadores sociales, al manejar esa herramienta, la van transmitiendo a los sujetos. Ahora bien, las redes pueden favorecer a las personas en cuanto ayudan a mejorar las condiciones de vida de las mismas, sin embargo, no se manifiesta una intención de facilitar el trabajo colectivo.

Otra forma de concebir la transformación en el plano particular, tiene que ver con posicionar el discurso personal de los sujetos, así como relevar las experiencias propias de los mismos, para que desde ahí vayan significando su vida, y su entorno. Así lo señala este relato:

*“yo veo la transformación como un proceso donde uno puede sembrar algo pero siembra en realidad cosas bien chiquititas, uno aporte una granito de arena y el resto lo hace cada individuo y cada persona de acuerdo a lo que su experiencia de vida le va dictando.” (E3)*

Para estos profesionales, la posibilidad de intervención se logra en el espacio más íntimo de intervención con los sujetos, en las entrevistas individuales:

*“El único espacio que creo que uno tiene como poder para cambiar algo o movilizar algo, es el pequeño espacio de una entrevista” (E4)*

Esto se relaciona con la detección de los espacios que se encuentran libres del discurso institucional, en donde los y las profesionales consideran que tienen autonomía para plantear contradicciones, ya que en espacios abiertos, deben mantener una lógica institucional y corporativa.

Otra forma de hacerlo, es aprovechando los espacios que les deja la intervención social, ya que tienen instrucciones de trabajar ciertos contenidos, pero pueden insertar temas que no necesariamente se correspondan con los discursos institucionales. El ejemplo es propuesto en la siguiente expresión:

*“Pero ya, ese pequeño paso de un taller donde tú le haces formaciones en todo su proceso de gestión práctica de micro-emprendimiento, em... aprovechándolo también para hacer una mirada crítica, que le ayuda a su formación como persona, como familia, como micro-empresario cachay.” (E8)*

Evidentemente, se trabaja el microemprendimiento, que es un concepto y “sugerencia” del Banco Mundial, apuntando a una liberalización de los mercados, y a una individualización de las fuerzas de trabajo. Lo que señala el profesional, es que no solo

se genera capacitación en torno al microemprendimiento, sino que se trabajan temáticas que favorezcan su desarrollo personal.

Se evidencia nuevamente que existe una mirada de transformación centrada en el individuo, el cual es un valor asociado al neoliberalismo, en donde la solución de las problemáticas se alcanza a través del éxito particular, y no de la organización del trabajo colectivo.

Finalmente, aparece el relato indicando que la transformación social pasa por cambiar la mirada que tienen los sujetos de su contexto.

*“porque el cambio social pasa porque la misma persona, o el mismo grupo familiar, o el, el, la misma comunidad tenga la capacidad de pensar o de mirar distinto su, su hecho social, su, su, su contexto digamos de dónde está.” (E9)*

Este discurso indica que para la transformación, los sujetos tienen que cambiar su forma de ver las cosas. Esto indicaría que la mirada actual que tienen los sujetos de su entorno no favorece al cambio social, y los trabajadores sociales dictan una mirada que lo posibilitaría. En esto, se podría pensar que existe una mirada directiva, ya que la “nueva mirada” de contexto, la aportan los profesionales.

Las transformaciones que se indican como particulares, centradas en los individuos, transmiten y perpetúan una dinámica individualista del sistema. Los discursos de los trabajadores sociales carecen de una mirada que transmita la idea de organización o colectivo, con lo cual, se comprende que las transformaciones pasan por un cambio en la situación de los sujetos, pero al repararse dicha condición, no se supera esta mirada hegemónica.

**Esquema 3: Valórica** No es estructural, sin embargo, explicita la transformación de la sociedad, apartando la mirada de algunos valores que son hegemónicos. El consumismo aparece como un valor que es necesario transformar, así como el “exitismo”. En un contexto centrado en la acumulación de dinero a través del fútbol, la profesional señala:

*“Para mí una transformación social por ejemplo, es, no sé po, el hecho de apoyar y acompañar en el proceso formativo a un chiquillo para que efectivamente sacara su título. Su vida tiene un antes y un después antes de su título (...) ¿cuál puede ser tu arma de batalla? El tema de los valores, porque los niños están en proceso de formación” (E2)*

Este relato intenta posicionar un valor sobre el otro, sin embargo, ambos discursos representan valores hegemónicos. Por una parte, favorece que los niños conozcan otras alternativas de trabajo, sin embargo, esto se alcanza a través del credencialismo, atribuyéndole un mayor valor a la posesión de un título profesional o técnico. El valor que se transmite también corresponde a una mirada que subestima la elección de los sujetos, y que no se preocupa de su proyecto de vida, directamente, o que concibe que este proyecto de vida, debe incluir el estudio. No existe una problematización del mundo del trabajo, ni de las desigualdades que existen, sobre todo en relación a los salarios.

Con los niños, hay que realizar un proceso formativo, es decir, procurar la enseñanza de valores que sean socialmente aceptados.

**Esquema 4: Ético** Una mirada recurrente es la que indica que la transformación social es un deber ético de los y las trabajadores y trabajadoras sociales. Que la decisión de formarse en esta profesión se vincula directamente con el cambio de la sociedad, y que existe un llamado a ejercer esa acción en todos los espacios laborales posibles.

Relacionado con lo ético, pero sin mirar a la profesión, aparece el relato que posiciona a todos los sujetos sociales como generadores de cambio social, solo que la mirada es diferente. Un relato señala:

*“yo creo que es como un deber ético de todo trabajador social, eh, velar por la transformación social” (E7)*

Cuando se habla de “deber”, se descarta la “posibilidad”, por lo que se apela al colectivo, indicando que todos tienen que contribuir a la transformación, sin embargo, aquí se encontrarían las miradas opuestas de transformación como ya lo hemos expresado.

Para que esta se posibilite, en primera instancia se debería reconocer que los trabajadores y trabajadoras sociales son conscientes del puesto que ocupan en la cuestión social, y también señalen desde que lado trabajaran (con cuál de las clases identifican su actuar). Situarse en la disputa, implica observar la posición que los trabajadores sociales ocupan en la estructura social. Un trabajador social plantea:

*“yo creo que, nuestra profesión es netamente de transformación (...) somos parte importantísima en el engranaje social institucional para transformar la sociedad” (E8)*

Aquí hay poco reconocimiento de que la profesión se vincula con la reproducción social, o con el control social, como fue explicado anteriormente. Otra interpretación

posible, es que al asumirse como intelectual transformativo, se reconozca la posibilidad de transformación que se tiene.

Por último, aparece un discurso relacionado con una vocación de transformación, es decir, con algo divino que impulsa el actuar de los profesionales hacia la transformación social:

*“yo creo que el trabajo social y los trabajadores sociales estamos llamados, o sea, como el objetivo último de la profesión es justamente generar esta transformación social” (E5)*

Se muestra que los trabajadores sociales son una vanguardia transformadora, y que todos los que son convocados a la profesión, intentan generar transformación.

Las motivaciones conscientes e inconscientes en esto, pueden vincularse con la necesidad de dotar de sentido la actuación profesional, que se vive en condiciones de precariedad, y con vínculo directo con los sujetos más afectados por el modelo.

**Esquema 6: Fatalista** Asume que la transformación es casi imposible, y que desde su espacio laboral no se alcanzara. Reconoce que le gustaría desarrollarla, pero indica que esta mediado por distintos poderes y el peso cultural es muy grande, además indica que el castigo social es importante. Un ejemplo de esto es:

*“finalmente nosotros nos encontramos con hartas trabas y tenemos bien poca libertad en el ámbito profesional de generar los cambios.” (E3)*

Se asume la posición de subordinado en la escala productiva, ya que al hablar de trabas, indica que hay elementos externos que no le permiten trabajar en torno a la transformación social. Estas trabas se asumen como externas, desde las instituciones, los programas, los valores, etc.

Por otra parte, se reconoce e carácter reproductor del neoliberalismo por parte de los y las trabajadores sociales:

*“históricamente el trabajo social ha mantenido y ha legitimado estructuras sociales de dominación de desigualdad, y estamos ahí pa’ apaciguar, para que sea más bonito” (E4)*

Lo que reconoce de la profesión, es que con las acciones de los trabajadores y trabajadoras sociales se crea una ilusión de cambio, en la que se posibilita un mejoramiento en la situación de vida de los sujetos, pero bajo ninguna perspectiva se

genera cambio. Aquí opera la lógica de apaciguamiento, en donde se inhabilitan las posibilidades de movilización de los sujetos que son beneficiarios de un programa, y que no conciben los derechos como tales, si no que como servicios y/o favores.

## CONCLUSIONES

Los esquemas de interpretación permitieron desarrollar la idea de los principales conceptos asociados a la idea de transformación de los trabajadores sociales entrevistados.

Al revisar el eje de la actuación profesional, se encuentran temas ideológicos relevantes, propios del relato hegemónico.

. La actuación profesional es un espacio de control y reproducción social, y las prácticas son asistencialistas. Al poner bajo el lente del análisis crítico del discurso, los principales pasajes de las entrevistas de los y las informantes, los temas ideológicos no dejan de aparecer, están sumamente naturalizados y poco cuestionados. Esto se evidencia en el vínculo con manifestaciones propias del capitalismo, como es la mirada que se tiene de los usuarios como mercancías, o la centralidad que cobra el dinero, que sitúa a las instituciones como figura de poder frente a las comunidades.

Además, aparece la transmisión de conceptos neoliberales, como el emprendimiento, con todo la carga simbólica que porta dicho término.

La actuación profesional centra su atención en el individuo, las directrices institucionales señalan que es a él a quien se debe poner atención, ya sea para su control, o para su resguardo.

En la propia actuación profesional, se evidencian los signos del neoliberalismo, ya que se reflejan las tendencias laborales en los relatos de los entrevistados. La presencia del trabajo desespecializado, y con límites profesionales difusos aparecen con fuerza, señalando que los y las trabajadores sociales son utilizados para la realización de múltiples funciones, las que muchas veces no se encuentran detalladas en los contratos de trabajo, o simplemente, los usuarios o los equipos de trabajo confunden o desconocen la labor de los trabajadores sociales.

Y no solo es el espacio de actuación profesional Las ideas de transformación también tienen un alto contenido del relato neoliberal. Generalmente en los espacios de intervención en donde los trabajadores sociales declaran desplegar discursos y pueden provocar pequeños momentos para la transformación social, es cuando más elementos directivos y reproductores aparecen. En este sentido, se muestra un sentido



de transformación que apunta a cambios individuales, ya que el discurso de colectivo no se manifiesta en los entrevistados.

Hay diversos discursos de transformación, pero pocos apuntan a la transformación de la estructura, es decir, a lo que Marx denomina “emancipación humana”. Tampoco hay mucha consideración de si mismos como intelectuales transformativos. La lectura de la realidad que hacen comprende las desigualdades, pero no se plantea el posicionamiento desde algún lado, se desde la hegemonía, o desde el discurso subalterno. Al no existir esta toma de posición, resulta más difícil generar una práctica transformadora.

En la enunciación, las transformaciones planteadas solo alcanzan el nivel de emancipación política de Marx, y principalmente se logra cuando buscan instalar temas discursivos en los micro y macroespacios, aunque reconocen sus limitaciones. Sin embargo, el concepto que más fuertemente subyace a la transformación y a la actuación profesional es el neoliberalismo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Althusser, Louis (1974): "Ideología y aparatos ideológicos de estado". Ed. Tupac-amaru Ltda.. Bogotá, Colombia.
- Briones, G (2002) "Epistemología de las Ciencias Sociales" Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, Universidad Autónoma.
- Canales, Manuel (2006) "Metodologías de investigación social". Ed. LOM, Santiago, Chile.
- Corbetta, P (2007). "Metodología y técnicas de investigación social". España, Editorial Mac Graw-Hill
- Corvalán , J. (1999). ¿Se puede hablar de una política social neoliberal en el Chile actual? [versión electrónica]. Persona y Sociedad, XIII (2), 137-144.
- Diaz, M., Godoy, W., Iturrieta. S (2009) "Empleabilidad de los Trabajadores Sociales y los nuevos desafíos para la formación profesional: El caso de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Católica Silva Henríquez". Primer Congreso chileno de investigación en educación superior, Santiago, Chile.
- Dubet, F (2006) "El declive de la institución. Profesiones, sujetos e individuos en la modernidad" . Ed. Gedisa, Barcelona, España.
- FITS (2004) "Código de Ética de la FITS", Adelaida, Australia
- Giroux, H (1997). Los profesores como intelectuales transformativos. En " Los Profesores como Intelectuales: Hacia una pedagogía crítica del aprendizaje" Ed. Paidós.
- Guerra, Y. (2004) Instrumentalidad del proceso de trabajo y servicio social. XVIII Seminario Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social. La cuestión Social y la formación profesional en Trabajo Social en el contexto de las nuevas relaciones de poder y la diversidad latinoamericana. San José, Costa Rica
- Guerra, Y. (2008)
- Guillebaud, J (1995) "La traición a la ilustración". Ed. Manantial, Buenos Aires, Argentina.
- Iamamoto, M (2003) "El servicio social en la contemporaneidad: Trabajo y formación profesional." Ed. Cortez, Sao Paulo, Brasil.

- Lander, E (2002) "La utopía del mercado total y el poder imperial". Revista Venezolana de Economía y Ciencias Sociales, mayo-agosto, Vol. 8, número 2, Universidad Central de Venezuela
  
- López. H (2001) "Investigación Cualitativa y Participativa: Un enfoque histórico-hermenéutico y crítico - social en psicología y educación ambiental"
  
- Martinelli, M. (2008) "Reflexiones sobre el Trabajo Social y el proyecto ético-político profesional. Revista Escenarios. Universidad Nacional de La Plata, Argentina.
  
- Molitor, M (2001) "Sobre la hermenéutica colectiva". Revista Austral de Ciencias Sociales, enero, número 5, Universidad Austral de Chile,Valdivia, Chile
  
- Montaña, C. (1998) La naturaleza del servicio social: Un ensayo sobre su génesis, su especificidad y su reproducción
  
- Morales, M (2012) "Fundamentos y estrategias de intervención social", Universidad de Chile, Santiago, Chile
  
- Netto, J (2003) "La construcción de un proyecto ético político del Servicio Social frente a la crisis contemporánea" en Borgianni, Guerra y Montaña: Servicio Social Crítico. Hacia la construcción del nuevo proyecto ético-político profesional, Ed. Cortez, Sao Paulo, Brasil.
  
- Polanyi, K (1957): The Great Transformation. The Political and Economic Origins of Our Times, Boston, Beacon Press.
  
- Portantiero J. (1997) Gramsci y la crisis cultural del 900: en busca de la comunidad. En Revista Sociedad, n°11, Buenos Aires.
  
- Taylor, S.J y Bogdan, R (1987) "Introducción a los métodos cualitativos de investigación" Ediciones Paídos Ibérica, España.
  
- Toussaint, E. (2004) "La bolsa o la vida. La finanza contra los pueblos". Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina

## ANEXOS

Necesito que me cuentes tu año de ingreso a la universidad y tu año de egreso de la universidad.

E: Ya. Mi año de ingreso fue el 2004 y el egreso el 2008.

Y ¿en qué consiste tu trabajo actual?

E: Ya, yo te cuento. Yo soy acá jefa de sustentabilidad y comunicaciones internas. Eso tiene que ver un poco con diseñar y... a ver, voy a tener que hacerte un marco un poco de lo que es la empresa. Esta empresa es una multinacional, multinacional de capitales argentinos, no gringos digamos, de Argentina. Y es una empresa que fabrica dulces, o sea, tu bien conoces, fabrica golosinas, chocolates, galletas. ¿ya? Esta empresa en el año 98 es una marca que la compra, como se llama, Arcor, la marca Arcor que es la argentina compra dos en uno, ¿ya? Arcor es una empresa que lleva años, te estoy hablando de más o menos 20 años, desarrollando políticas de responsabilidad social empresarial que le llaman, ¿ya? En Argentina tienen una fundación de hecho, que se llama Fundación Arcor que trabajan con niñez bajo enfoque de derechos hace 20 años con los niños de Argentina, y desarrollan programas, estudios, es un monstruo, que en sí esta empresa es un monstruo en Argentina ¿cachai? Gigante, allá no solamente hacen dulces, hacen helados, alimentos, fideos, ¿cachai? Es como un gigante.

Acá en cambio es mucho más chiquitito, o sea, si bien hay una presencia importante en el mercado, igual es una empresa de mucho más bajo perfil, acá en Chile. Entonces cuál es el tema, la empresa como te digo, viene desarrollando acciones sociales hace muchos años, pero a partir del año 2008 más o menos, si 2008, todo esto pasa a llamarse sustentabilidad, ¿ya?, que es distinto al concepto de responsabilidad social, porque la responsabilidad social hace alusión como a un área de la empresa, la empresa que hace cosas buenas, y que descuenta impuestos, ¿cachai? Pero que hace como un sector. En cambio la sustentabilidad, es... es una cuestión mucho más ideológica, tiene que ver con una idea, con una mirada de desarrollo, que tiene que ver con que las empresas obviamente hoy en día con todo este tema de la contaminación, del cambio climático, las empresas no pueden generar crecimiento económico solo... sólo preocuparse de eso, ¿cachai? Sino que tienen que generar un crecimiento económico que vaya alineado con una conciencia, con una preocupación por el medio ambiente, y una preocupación por el desarrollo social, especialmente de los lugares donde se inserta la empresa, ¿cachai?

Básicamente cuando tú poní en google sustentabilidad, te sale que la sustentabilidad tiene tres dimensiones: la económica, la ambiental y la social. Y en general está mucho más estudiado el tema ambiental en sustentabilidad, como que está bien poco estudiado el tema social, pero también es importante, ¿cachai? Bueno, entonces esta empresa decide adoptar esa mirada de

la sustentabilidad, tenemos una gerencia de sustentabilidad, y la empresa configura, construye una política de sustentabilidad en la cual se desarrollan claramente estas tres patitas, el desarrollo económico es propio de la empresa, pero también se hacen temas en gestión ambiental para que los procesos productivos sean lo más limpios posibles, y también se hace una parte de desarrollo social. Dentro de esa patita, en el año 2008 se crea en un programa en Argentina que se llama "Relaciones con la comunidad" que es un programa que hace inversión social a través de programas que desarrolla la misma área, para invertir en las comunidades donde está presente la compañía. Ponte tú, allá en Argentina, no sé po, hay una plata cerca de Mendoza, y se hace inversión ahí, y se diseñan programas sociales, etc, etc.

Entonces, este tema de relaciones con la comunidad, como Chile también tiene que ir adoptando esta mirada de la sustentabilidad, acá en Chile esto parte el 2011, se empieza a desarrollar aquí el tema de relaciones con la comunidad. ¿ya? Y en eso empiezo a trabajar yo. Primero haciendo un diagnóstico, básicamente un diagnóstico comunitario, pero también un diagnóstico de la empresa, qué relación tiene la empresa con la comunidad, ¿cómo se puede relacionar la empresa con la comunidad?, ¿o cómo se puede relacionar la empresa con la comunidad? ¿qué podemos hacer? Y a partir de eso como te digo, ese programa ya llevamos como dos años haciéndolo, ahora vamos al tercer año y bueno, a partir del año pasado además de la coordinación de ese programa, "relaciones con la comunidad", empiezo a asumir todo lo que es el monitoreo del plan de sustentabilidad de la empresa en Chile. Que eso es además, monitorear que por ejemplo, se cumpla lo que la empresa pretende hacer en el área ambiental, cosas así, ¿me entiendes? Monitorear eso, porque ahí ya no es responsabilidad mía en términos de que hay otras áreas que lo hacen. Por ejemplo, cuando hay que hacer reducción de consumo de agua, monitorear el tema de... de como se llama esto, de la huella de carbono, esas cosas hay gente de acá que lo hace, otras áreas, pero hay un plan que se hace acá anual y yo tengo que ir viendo que eso se vaya cumpliendo. Y a parte de eso yo tengo un área que es más de recursos humanos, que es el tema de comunicaciones internas. Que es un área que claro, no es el expertise del trabajador social, pero es un área que estaba como más débil entonces lo tomamos como... para comunicar precisamente estas áreas, lo que hace la compañía en términos de recursos humanos, porque no es bienestar, sino que recursos humanos. Eso.

Eso es como mi función. Ahora, si te explico... yo puedo profundizar un poco más lo que es "relaciones con la comunidad". Hacemos como... hacemos varios programas, ¿cachai? Y es se diseña con las comunidades, pero siempre el... como poder decírtelo... la empresa tiene un enfoque súper claro, que el enfoque es de desarrollo de base, entonces, ¿qué significa eso? Que nosotros tratamos de promover que las comunidades se empoderen, que las organizaciones sociales se empoderen con las que trabajamos, y con eso tratamos de principalmente financiar o co-financiar proyecto. Lo que pasa es que en el proceso nosotros trabajamos junto con las organizaciones.

No sé si la Mariangel te contó cómo funciona el programa en el que yo trabajo con ella como en el equipo... a ver, ese programa por ejemplo financia proyectos, co-financia proyectos de organizaciones de base, y hay otros más que hemos hecho lo mismo. O sea, la idea no es hacer donaciones por donaciones, porque como yo siempre le cuento a todo el mundo, para eso no tendrían un trabajador social, si fuera por hacer donaciones solamente no es necesario tener

un trabajador social porque precisamente nosotros lo que buscamos es el desarrollo de las comunidades, y para lograr ese desarrollo tenemos que generar un proceso donde nosotros como empresa a través mío, yo me vinculo con las organizaciones, hago un trabajo con ellos, vemos que es lo que se puede arreglar, ponte tú en una plaza, por ejemplo, cómo lo podemos arreglar, se hace un proceso, ahí la empresa pone una parte, buscamos que la municipalidad ponga otra parte, la comunidad otra, ¿cachai? Entonces la idea es que haya alguna transformación puntual obviamente, porque este programa es súper chico, o sea, es un área de inversión pequeña. Y a parte como llevamos pocos años, es una cosa que recién estamos tratando que vaya creciendo... Pero, eh, esa es como la idea finalmente. Y eso es como lo que yo encuentro que es el plus de lo que yo hago acá, que es distinto a lo que se hace en otras empresas en términos de RSE, o sustentabilidad.

No sé po, yo he leído un montón de experiencias, no sé po, el BCI hace apadrinamiento de hogares, o voluntariado corporativo. Nosotros no estamos a favor del voluntariado corporativo ¿me entendí? Como visión de empresa. Porque precisamente no logra lo que nosotros queremos buscar, que es la transformación precisamente, que haya un cambio.

Y desde tu perspectiva, ¿cuál es tu vinculación directa con la comunidad? ¿Cómo me la podrías ejemplificar?

E: Mira, a ver, lo que pasa es que en principio nosotros en algunos programas nosotros hemos ido a buscar la comunidad, por ejemplo, detectar con organizaciones, con monitores, detectar organizaciones, y los invitamos a determinados programas, donde hay co-financiamiento. Se llama co-financiamiento precisamente por lo mismo, porque también creemos en el tema de la co-responsabilidad, o sea, no somos de los que piensa que, que la empresa no va a hacer todo, la municipalidad no va a hacer todo, ni la gente va a hacer todo, sino que cada uno hace un aporte, y es como por ejemplo, no sé po, nosotros planteamos en un programa que buscamos las organizaciones, las organizaciones van, nosotros presentamos el programa, y el programa por ejemplo, nosotros les decimos, ya nosotros podemos financiar X, X Z cosa, pero ustedes de esto ponen el terreno, o ponen la gente, entonces ahí se habla de... por eso se habla de co-financiamiento, porque la gente también pone recursos. Lo que pasa es que las personas no siempre son conscientes de que ellos están poniendo sus recursos, ¿cachai?, ya sea su tiempo, su espacio, ¿cachai?

Otras veces nos llegan por demanda también, o sea, a veces la gente cuando van conociendo el trabajo que uno hace, vienen acá o me llaman, o se consiguen mi mail, y me dicen "sabí que nosotros tenemos X cosa, ¿cómo podríamos participar de las cosas que hace la empresa?" entonces ahí se escucha la demanda comunitaria y se ve cual es la posibilidad de hacerlo o no. Te voy a dar un ejemplo súper concreto: nosotros trabajamos con dos comunidades actualmente que es donde están las oficinas... porque estas son las oficinas administrativas ¿cachai? Pero las plantas nuestras no están acá, cerca de Lo Espejo y ... no, mentira, las dos están en Cerrillos, pero una está súper cerca de Lo Espejo, entonces trabajamos con Lo Espejo y Cerrillos. Entonces nosotros en un minuto tratamos de trabajar con este barrio, porque no sé si tú cachai que acá está el barrio Huemul, que fue el primer barrio obrero, ¿cachai? Entonces es un barrio como bien pesado como históricamente y a mí me interesaba mucho trabajar acá,

pero cuando llegamos acá no había nada po, no había organización, no cachamos donde estaba la junta de vecinos, mal. Entonces como que desistimos de trabajar acá. Y de repente llegó el año pasado ponte tú, la gente de la corporación que está como rehabilitando el Teatro Huemul y nos pidieron como poder trabajar con nosotros, entonces ahí nosotros analizamos qué es lo que están haciendo ellos y si los podríamos apoyar o no. Entonces después se analiza y dijimos, “sí, hagámoslo” y ahora estamos haciendo una alianza con ellos, ellos me están presentando un proyecto que yo lo estoy examinando porque tal como les dije a ellos, la idea de nosotros no es sólo poner lucas, sino que ponemos gestión, y eso significa que nosotros... por ejemplo, queremos determinar que tipo de niños, de usuarios... en esto del teatro queremos hacer algo que puedan acceder niños de Lo Espejo, de Cerrillos, porque sabemos que el Teatro por ejemplo es una manifestación artística bastante de elite, a la cual no todo el mundo tiene acceso, entonces ahí hay una cosa importante que queremos empezar a trabajar.

Entonces ahí por ejemplo partió al revés: una demanda que llegó acá, que se recibe, se analiza, y vemos cual es la viabilidad de empezar a trabajar con ellos.

¿Y en base a qué criterios se determina qué proyecto se financia y qué proyecto no se financia?

E: Mira, de partida nosotros tenemos igual tenemos líneas de acción como programa. O sea, nosotros tenemos líneas de acción en el ámbito de la educación, por lo tanto, y para eso tenemos ciertos programas, que esta uno de esos es en el que yo trabajo con la Mariangel, está este otro que es lo que queremos hacer con el teatro, y me parece que este año no tenemos más, y hay uno que vamos a hacer de formación de organizaciones para formar en temas de infancia, de trabajo con enfoque de derechos.

Una línea de educación, tenemos una línea de medio ambiente, que este año todavía no tenemos muy claro lo que vamos a hacer porque estamos como en etapa como de diagnóstico todavía, porque igual es bien complejo en ese sentido trabajar estos temas porque como yo te decía, nosotros trabajamos en base a este tema de la corresponsabilidad, entonces muchas de las cosas que trabajamos requieren del apoyo municipal, o más que necesitarlo, tratamos de que exista. Pero de repente, el municipio no siempre puede o quiere apoyar en cierta área, porque o no puede por recursos, o no puede porque no tiene la gente, etc, etc. Entonces de repente nos vemos como limitados en ese sentido a no hacer un programa porque no vamos a tener las tres partes por así decirlo. Entonces ahí estamos en veremos con el tema del medio ambiente.

Tenemos una línea de participación ciudadana, que el año pasado hicimos un tema de... donación de máquinas de ejercicios, que se trabajó con las comunidades, o sea, con las comunidades se determinó por ejemplo que además de las máquinas la gente pudiera conseguir que el profesor de la Muni les hiciera aeróbica, entonces no sólo que llegaran las máquinas y se instalaran, sino que hubiera todo un tema de ejercicios, ¿cachai?, de actividad física finalmente, sino pasa lo que pasa en todos lados: que estas máquinas se instalan y la gente ni supo cómo llegaron ahí, es como el chiche de los primeros días, y después... bueno... en fin, pero eso no lo vamos a hacer porque también actualmente hay una política en general

desde los municipios de instalar máquinas, entonces como que ya no lo vemos que es algo que realmente sea un aporte a las comunidades, si ya el municipio lo está haciendo, no tiene ningún brillo que lo vengamos a hacer nosotros. Entonces eso.

Y lo último tiene que ver con inclusión económica y social, que es un área que nosotros trabajamos a través de proveedores, que por ejemplo la empresa trata de tener proveedores que sean en situación de vulnerabilidad, y que puedan confeccionar cosas para la empresa, ¿cachai? Pa las plantas, pero eso es como más pequeño porque todavía hay que ver bien qué tipo de proveedor es, cuánto se le va a comprar, etc. Actualmente tenemos tres proveedores en esa situación. Eso, esas son como las líneas.

Entonces, a partir de eso, nosotros cuando nos llegan un montón de demandas, de repente no sé po, por ejemplo ahora estaba viendo que llegó una fundación para celíacos, que quería ver qué productos de los que nosotros hacemos no tienen gluten. Uno obviamente, lo primero que hace es ver qué es lo que están pidiendo, qué es lo que quieren, si quieren una donación, o quieren a lo mejor desarrollar una campaña, entonces vemos si lo que ellos nos solicitan está alineado a algunas de nuestras estrategias, ya sea territorialmente como te decía, como nosotros estamos focalizados principalmente donde tenemos instalaciones, o en las líneas temáticas con las que trabajamos, y ahí evaluamos si es factible de hacer. Ahora, esa evaluación en general nosotros siempre la hacemos como a finales de año, porque obviamente nosotros manejamos un presupuesto anual y toda la cosa, entonces eso no podemos como a mitad de año como empezar a sumar acciones, ¿cachai? Como tal, como programa funciona con una línea de tiempo, cachai, no es como que venga, no sé po, alguien y ofrezca algo a mitad de año, no, ahí ya se evalúa a lo mejor pal otro año. Algo así, no sé si te entiende. Son hartas cosas.

Y estas líneas de acción, ¿están determinadas desde la empresa, tú tuviste alguna participación en eso?

E: No. Esto está determinado... a ver, lo que son las grandes, lo que son los ejes temáticos están determinados desde la empresa. Y que tiene que ver un poco como te decía con esta línea de sustentabilidad, porque finalmente la educación, la participación ciudadana la inclusión social y económica y medio ambiente tiene todo que ver con este gran concepto macro que es la sustentabilidad, eso viene determinado. Ahora, los programas que funcionan, el diseño, la implementación hago todo yo. Lo que funciona, lo que no funciona, todo. En eso sí, pero las líneas macro no.

Entonces, ¿qué destacas tú de la participación en esta área de un trabajador o de una trabajadora social en este caso?

E: A ver, qué destaco yo, o por qué hay una trabajadora social y no otro profesional. Mira, primero hay un tema de vinculación, que no es menor, y esto es algo que yo siempre digo acá, el perfil de este cargo en términos de relaciones humanas no es menor, porque uno tiene que saber desempeñarse en tres escenarios que distintos, y tienes que desempeñarte bien. Yo me



tengo que manejar con gerentes (mi jefe es gerente acá), con alcaldes en los municipios y con la señora de la organización social. Y tengo que darme a entender en los tres escenarios, y manejarme políticamente bien en los tres escenarios, que son súper distintos por lo demás. O sea, hay un tema de vinculación que no lo tiene cualquier profesional. O sea, yo creo que un trabajador social está mucho más preparado que cualquier otro profesional para poder vincularse en los tres. ¿Me entiendes? Porque a lo mejor un relacionador público va a estar súper bien con el gerente, va a estar súper bien con el alcalde, pero no sabemos qué tan bien se va a relacionar la señora Juanita, el típico ejemplo de la señora Juanita, no sabemos porque no necesariamente tiene experiencia en terreno., o haciendo intervención social. Eso es un tema.

El otro tema importante es la mirada de cambio po, precisamente, esta empresa tiene una visión de desarrollo de base en el cual nosotros tratamos de que los programas que se hacen provoquen o dejen capacidades instaladas en la gente, provoquen cambios, haya algo que quede después de nuestra intervención, por así decirlo. No que sea algo... de hecho, cuando nosotros hacemos algo que sabemos que no tuvo ningún efecto, no se vuelve a hacer. No pueden ser acciones puntuales, y eso es algo que yo tengo súper internalizado y siempre se está evaluando, de hecho, el corporativo, mi jefatura del corporativo también es trabajador social, todas las personas que trabajan en Argentina, lo mismo que hago yo, somos todos trabajadores sociales, y eso es algo, por eso te digo, es súper raro, ¿cachai? Porque si tú vai a cualquier otra empresa a un área parecida a esta o similar no, probablemente no encuentres trabajadores sociales, ¿me entiendes? Entonces es poco usual.

Ahora te voy a llevar al otro ámbito de la entrevista. Justamente ha salido el tema de la transformación social, ¿qué es para ti la transformación social, qué se te viene a la cabeza cuando te pregunto por transformación social?

E: ¡Que difícil la pregunta! A ver, como tú bien dices hay ahí un tema... hay una cosa es como la mirada que uno tiene desde la formación, desde la ética, y desde la ética no solo profesional, como trabajador social, sino que desde la ética que uno tiene como persona de crianza, de formación de vida, etc, y otra cosa también es como uno entiende la transformación desde el contexto en el cual uno trabaja, que no siempre es los mismo, o sea, yo desde mi formación profesional creo que la transformación social, para mí la transformación social tiene que ver con las cosas macro, tiene que ver con un sistema, tiene que ver con una mirada de hacer las cosas a nivel global ¿me entiendes? Tiene que ver con, pa mí la transformación social tiene que ver con cambiar sistemas a nivel macro, ¿me entiendes? El sistema político, económico, como funcionan las cosas, tiene que ver obviamente con tener una idea, con tener ideas de desarrollo, pero no sólo a nivel puntual, sino que a nivel de todo, y en ese sentido, por eso te digo, yo considero que la transformación social es el "leit motiv" del trabajador social. O sea, el trabajador social se forma para el cambio social, y el que no cree en el cambio social, no tiene nada que hacer en esta carrera. Es lo que yo... o sea, yo les digo eso a mis alumnos: si usted no creen que las personas pueden cambiar, y que los sistemas pueden cambiar, mejor párese y búsquese otra carrera. Porque eso es por lo que uno entra., porque cree que las cosas pueden mejorar. Claro, a lo mejor ahí podemos distinguir determinadas miradas de lo que es mejor,

eso todos lo sabemos, o sea que hay distintas formas de lo que uno cree que es mejor , tu podís creer que esto es mejor de esta manera, pero sí yo creo que la transformación social es la base de un trabajador social, es por lo que trabaja, o sea, no es menos que eso. ¿cachai?

Desde ese punto de vista, a nivel macro por ejemplo, yo creo que la transformación social para mi actualidad tiene que ver con transformar un sistema que hay actualmente, con un sistema político, económico, que obviamente reproduce desigualdades, que... que como se llama, que es como poder decirlo, es... es enmascaradamente equitativo en el acceso, por así decirlo, y digo enmascaradamente porque toda la gente tiene acceso a todo, pero todos sabemos como tienen ese acceso. Entonces... y el acceso no es lo mismo que la calidad del uso, eso tiene que ver muchas veces con la educación, con la formación, no sólo de los colegios, sino con la formación que te da la familia, el medio, ¿cachai? Entonces eso pa mi es la transformación a nivel macro. Y como yo creo que todos los trabajadores sociales tenemos que hacer algo al respecto. Es una cuestión ética, ¿cachai? Y yo apelo mucho a eso, porque para mí es súper importante, no... no, todos tenemos que hacer algo en eso. Más allá de que alguien pueda decir, después yo me voy ahí a lo específico, puedo decir no, que yo desde mi trabajo, yo sé que no voy a hacer una transformación, pero sí, se puede. Se puede porque ya por ejemplo yo voy, y cuando me presento en algún lugar voy con una mentalidad distinta, o sea, yo cuando voy a los lugares, tengo que ir a derribar todos los mitos asociados a la empresa, y derribar todos los mitos incluso con los mismos colegas de que te digan “ooh, trabajai en empresa” como vendía, ¿cachai? Y no es así, porque por lo menos yo no entré aquí porque, si entré por opción, pero no fue porque dije “oh, me voy a cambiar de rubro, voy a ganar más plata”, no, fue por cosas de la vida, y yo entré a un proyecto, ¿cachai?, entonces como te digo, hay un tema de derribar mitos, porque yo si creo efectivamente que una empresa tiene que no sólo que querer, sino que tiene el deber de ser responsable con su sociedad, ¿cachai? Tiene el deber, ¿me entendí? Porque o sea, prácticamente acá la gente, todas estas organizaciones se benefician de la gente, ¿cachai?, entonces hay un deber de devolver eso. De devolver eso y de devolverlo bien, bien hecho, de poder hacer inversión social. Sobre todo de, cuando tu lo haces de manera estratégica, bien hecha, bien pensada, donde tú estás de verdad haciendo un aporte a la comunidad, no una custión que tu vai, te sacai la fotito con las maquinitas y ya, no. Una cosa de verdad bien hecha, ¿cachai?

O sea, yo creo que se pueden y de hecho es necesario, sobre todo pensando que lamentablemente en las condiciones que nosotros vivimos, tenemos un estado que también es súper, eh... a ver, cómo poder decirlo, es súper eh... es súper poco eficaz en hacer inversión social, no porque ojo, no porque no lo pueda, sino porque no quiere, por el mismo sistema económico que tenemos, el estado decide ser poco eficaz, ¿me entiendes? Porque trata de dejarle al mercado como esa, casi esa eficiencia de la intervención, ¿me entiendes?

Entonces yo no creo, no creo en ese sentido por ejemplo que la empresa venga a reemplazar al estado en ese sentido, nooo, y no tiene por qué hacerlo, pero sí puede hacer un aporte. ¿cachai? O sea, el estado tiene que mejorar, por supuesto que sí, porque hace mal las cosas a mi juicio, hace mal las cosas. No sé si tu cachai como funciona ponte tú el tema del Puente, de los programas de la red Sename, todo funciona mal, ¿cachai? Entonces claro, el estado dice “noooo, nosotros somos garantes de derechos y hacemos todas estas cosas, hacemos todas estas intervenciones ” pero uno sabe que esas intervenciones no se hacen ni con la frecuencia

que deben hacerse, ni con la profundidad que deben hacerse, entonces finalmente, tú no estás logrando ningún cambio con los niños, ni con las familias... entonces yo no creo con esto que el estado no tenga que existir, al contrario, tiene que existir, y tiene que haber más estado, y tiene que haber un mejor estado, y toda la cuestión. Pero sí creo que también, si hay empresas que puede hacer un aporte, que lo haga, y que lo haga bien. Que lo tomen en serio.

Entonces yo creo, que acá por ejemplo, si bien nosotros hacemos acciones bien puntuales, bien pequeñas, tratamos de hacerlo bien. Si no, el día que yo sienta que, un día me diga “no, hagámoslo así no más” yo voy a poner mi carta de renuncia, ¿cachai?, porque no va a ser entonces lo que yo quiero hacer.

Bueno, y en el caso de lo específico de mi trabajo, la transformación social tiene que ver con poder efectivamente, con cómo tu logras movilizar recursos, ¿cachai? Por ejemplo, mira, esto lo dije en un video que hicimos del programa el año pasado, nosotros hicimos, co-financiamos un proyecto e una organización que tiene una biblioteca, se implementó una biblioteca. El proyecto postuló súper poca plata, o sea, los proyectos tienen un límite de plata, y ellos postularon a menos, entonces ¿Dónde uno ve transformación? Donde tú puedes ver que tú como empresa poní estas lucas, pero la gente a partir de esas lucas hace esto, ¿cachai? Y esa cuestión es transformación po, finalmente tú veís que con algo, con un apoyo, súper incipiente a lo mejor, la gente moviliza recursos, ¿cachai?, moviliza capacidades y hacís como consciente a la gente de que tiene esas capacidades, porque ese es el otro tema tampoco, tu cachai que en general como que (yo he escuchado a políticos decir) que no les gusta un poco que la gente se empodere tanto, ¿cachai?, es como “participemos, pero participemos hasta aquí”, como “de aquí pa acá nosotros les resolvemos los problemas. ¡No po! Si realmente querí tener una sociedad empoderada, tení que no sólo ser capaz de generar estos empujoncitos o apoyo, sino que también tení que hacer consciente a la gente de que a partir de eso, ellos pueden generar otras soluciones, o pueden demandarte más. Y en eso no tení que tener temor, porque es algo que puede ocurrir y es, pero ahí está el cambio, ¿cachai? Ahí está el cambio en la mentalidad. Y yo te digo en cosas súper chicas, yo... de repente nosotros tenemos una organización de dueñas de casa que antes de estar en la organización estaban todo el día viendo tele, cosas así, y entran en una organización y ya el hecho de vincularse con, con el alcalde, con los concejales ya les cambia la vida, o sea, eso es una transformación social de una persona ¿cachai?, pero es transformación social. O sea, la persona después te dice “sabe qué, yo no sabía que podía hacer esto” “no sabía que podía ir y liderar una reunión de apoderados” ¿cachai? Entonces esas son transformaciones sociales a nivel micro. Pero que igual son válidas, y esas son las que uno, cuando después alguien te dice eso, tú te sentís como que estai haciendo la pega, ¿cachai? Eso es rico. Obviamente a uno le gustaría que ocurrieran mucho más cosas, pero cuando ya alguien te dice eso, es genial po, tú ya te estai dando por pagado y decí “Ya, estamos haciendo bien la pega”.

Entonces eso pa mí es transformación social a nivel más micro o de lo que nosotros hacemos, cuando tú veí que hay una organización que adquiere una nueva capacidad, que aprenden a gestionar un proyecto, ¿cachai?, que aprenden a gestionar recursos, que por ejemplo, hacen redes, no tienen temor de hablarle a la organización de más allá y le dicen “oye, juntémonos, hagamos una cuestión pa los cabros chicos...” Eso es transformación social.

Tú comentaste que no necesariamente la visión que tú tenías de transformación era la de la empresa.

E: Es que claro po, hay marcos ideológicos en todas las personas,.

¿En qué tú crees que se distingue?

E: Bueno que... a ver, lo que pasa es que claro, las visiones generales de la empresa en los marcos de sustentabilidad, también se adhieren mucho a lo que exigen ciertas instituciones, ¿cachai? Como el Banco Mundial por ejemplo. O sea, el Banco Mundial es una institución que también tiene otras observaciones sobre el sistema que yo no comparto ¿cachai? Entonces claro, probablemente acá todos queremos que haya desarrollo, pero como te decía, todos tenemos como organización y como entes distintas miradas del desarrollo, entonces a lo mejor para mí por ejemplo... para mí sí es importante que la gente realmente, que... que por ejemplo la gente se movilice, y de repente las empresas no siempre tienen la visión de que la gente se tiene que movilizar, si eso es lógico, ¿cachai? O no sé po, de repente tú si tienes la visión, tú, como persona de que la gente tiene que tener acceso a toda la información de forma transparente, pero de repente a ti te dicen, y tú entendís, porque así tampoco uno, te dicen "no, este punto de vista no se va a saber, no tiene que saberlo" Y tú decís... donde manda capitán no manda marinero, no hay mucho que hacer. No me pasa a mí mucho en todo caso, no es que te diga que, en general a mí me dejan ser bastante, yo no tengo muchas restricciones al respecto. A mí en general por ejemplo, mi quehacer o como yo veo las cosas lo comparten bastante acá. Entonces no tengo problemas, o sea de hecho, incluso a veces he tenido más diferencias de criterio con gente con la que yo no podría creer que tengo diferencias... me ha pasado mucho con alcaldes. A veces discutiendo con alcaldes me ha pasado que... veo una visión que me empieza a dar escalofríos po, cachai, hay gente que tú decís, de X partido que tú decís deberían ser así, y que te dicen algo que te dejan helá po. De verdad, a mí me ha pasado, entonces es complejo. Y me ha pasado menos acá que afuera, te lo juro.

Y a parte que afuera hay un montón de prejuicios asociados a la empresa. Mucho. Entonces, por eso te digo, algo que ocurre desde la misma área que como tus compañeros altiro te miran raro si trabajai en empresa, es como ya... entonces parte desde ahí, hasta los municipios, todo. Yo llego a una reunión a un municipio, llego a una reunión con una organización, y cuesta mucho que te entiendan por qué estamos haciendo esto, que cómo lo hacemos... ya después de un año de relación como que empiezan a cachar que somos distintos, ¿cachai? Per al principio es como que "ya, dónennos dulces", que sí, lo hacemos, obvio que hacemos donaciones, pero no es eso ¿cachai? O me dicen muchas veces: "no, ustedes pongan la plata, y nosotros le armamos todo", y no, yo digo, yo quiero estar involucrada en la gestión, quiero ver quienes son los usuarios, cachai, todo. Y eso es raro po. Entonces no es una pega menor porque ahí yo he tenido hartas discusiones y debates con gente por tener que defender como la mirada que nosotros estamos tratando de llevar adelante como empresa para hacer este tema de desarrollo base.

También respecto al tema de la transformación, tú comentas que hay una visión de transformación tuya. Tú ¿hacia dónde crees que hay que moverse, cómo te imaginas esa transformación?

E: A ver, mira yo creo que, o sea, es que no creo que sea como yo piense que tiene que ser, sino como yo creo que va a ser, y tiene que ser así, vamos camino a sociedades cada vez más informadas, por lo mismo, sociedades donde cada vez... ehm... hay como una pugna por así decirlo, porque está la pugna entre las sociedades son cada vez más informadas, es cierto, tienen acceso a comunicación y todo eso, pero, también al mismo tiempo está todo este tema de los impulsos propios del mercado cachai, que te llevan a tener... a, a, a, hacerte o construirte como un ser válido a través de mecanismos de consumo, entonces ahí hay una pugna que no es menor ¿me entiendes? O sea, una pugna que va entre el que yo digo ser ciudadano ciudadano, y no ser ciudadano consumidor. Porque eso es como... a veces yo pienso que, bueno, la mirada de este mismo gobierno por así decirlo, es que la gente sea ciudadana, pero sea ciudadana consumidora, entonces se ve mejor el Sernac, cachai, ese tipo de cosas, que es cierto, lo han mejorado, si eso no lo... tampoco uno puede negarlo, pero se mejoran esos elementos, ¿cachai? Pero los elementos de participación ciudadana de la gente que marcha en la calle son... esos son lumpen ¿cachai? Delincuentes, cuando eso es una expresión válida de manifestación. O sea, es lógico, si en cualquier sociedad el voto es la mínima expresión de ciudadanía que existe, no es la principal, es la mínima, de hecho, es como la más básica, y hay muchas otras manifestaciones de ciudadanía que son como... son minimizadas.

Entonces claro, yo creo que la sociedad va hacia un horizonte en el cual se va empoderando más, pero al mismo tiempo está como esa tensión entre que nos vamos empoderando más, vamos sabiendo más las cosas, ya no nos hacen tan lesos, ¿cachai? Pero al mismo tiempo están estos mecanismos que te dicen: ya, pero usted caballero no puede salir a protestar porque... o sea usted sabe que se lo están cagando pero no puede salir a protestar porque resulta que tiene una pega y está endeudado hasta las patas con el auto, con el colegio de los niños, entonces si usted sale a protestar, queda cesante, y si queda cesante no sólo no puede comer, sino que se ve preso porque no pagó sus deudas. ¿cachai? Entonces eso genera algo que, que... que es peligroso a largo plazo, a ver, quiero decirlo bien, porque yo soy súper resentida y me encanta el concepto reesentida, yo me llamo resentida social y me encanta cuando me lo dice porque creo que es re-sentir, es volver a sentir, eso es lógico, pero causa mucha rabia ¿cachai? Y la rabia es peligrosa, porque hace que tú podí pasar efectivamente de una situación en que tú te movilizai y una cuestión en que tú podí ir y... matar a tu jefe, ¿me entendí o no? O sea, la arabia en una sociedad es súper nociva, porque deja de ser dialogante finalmente. Pero es lo que pasa cuando tú tení gente que se está dando cuenta cada vez más de que hay... de que las sociedades son injustas, pero al mismo tiempo no podí hacer na, ¿cachai? Porque te tienen agarrao de los... (risas) no sé si es muy... no sé si me entendís, yo creo que eso es lo más terrible de todo ¿cachai? De que la de gente se está dando cuenta de muchas cosas pero están así... entonces a mi juicio... el otro día conversaba con mi pololo y le decía: cachai que... y empezábamos a pensar, ¿y quién puede protestar sin que le pasen...? Porque empezábamos a pensar, porque ya, a los estudiantes los van a acusar siempre de vándalos, y que dejan la cagá, etc, y de repente pensábamos, los viejos, ¿cachai la tontera?

Porque cáchate, los viejos ya están jubilados, ¿qué más van a perder? No van a perder el trabajo, no los van a acusar de lumpen, porque no vai a ver a un viejo corriendo ahí encapuchao, entonces ahí, y tienen tiempo, entonces ¡son los viejos los que pueden salir a protestar! (risas) Te juro que pensábamos eso, y los viejos son la masa electoral po, son los que votan, son los que más votan, porque todavía creen en la cuestión del voto ¡Si po, si es verdad! (risas) entonces yo decía, hay que concientizar a los viejos.

Me queda una pregunta. Tu hablaste de las transformaciones macro y de las transformaciones micro. ¿Tú crees que desde tu espacio de trabajo podrías incidir en una transformación macro o cómo crees que desde aquí se podría lograr?

E: mira, por ejemplo yo creo (esto es lo que yo creo), o sea por ejemplo yo creo que desde mi trabajo yo puedo aportar en ponte tú y creo que de alguna manera, y no es que lo esté haciendo, pero de a poquito en poquito como dicen por ahí, yo por ejemplo creo que puedo empezar a aportar a una visión distinta de las empresas para intervenir en lo social. Ponte tú, una de las ideas que nosotros tenemos para este año precisamente es como empezar a juntarnos con empresas que hagan temas de este tipo para ver cuales son, y de hecho, yo trabajo con una fundación que también pertenece a una empresa, en una alianza en este programa, justo en el que trabajamos con la Mariangel, y esta fundación también comparte nuestros criterios para trabajar, entonces yo creo que en eso yo puedo aportar, en lograr empezar a juntarme con otras empresas y cambiar los modos de hacer intervención social, que sea, que no sea asistencial ¿cachai? Porque hasta ahora lo que se hace es muy asistencia, ¿cachai? y a veces es menos que eso, es pura donación y chao, es la fotito cachai, entonces... Yo creo que en eso puedo aportar, y también, y me ha pasado, que de repente relacionando con municipios, los municipios me dicen “oye María Laura, a partir de lo que ustedes hacen, nosotros tenemos ganas de ir a otras empresas” cachai, entonces como que eso te motiva, porque te estai dando cuenta de que los mismos municipios se están dando cuenta de que pueden conseguir más recursos a partir de apoyos de otras empresas y hacer alianzas, entonces me dicen “oye, sabí que voy a ir a otras empresas a ver si podemos hacer alianzas” ¿cachai? ¡Bien po! Entonces ahí tú te dai cuenta que se empieza a generar un tema de transformación social donde tu empezai a ver que no sólo tú le decía a la gente “hagan redes con otras organizaciones”, sino que tú también generai en otros la cultura de la red ¿cachai? Pa hacer cambios, para hacer mejores intervenciones. Yo creo que si se puede.

Y desde un sentido ya más de gremio, ¿cómo crees que los trabajadores sociales aportan a esta transformación social?

E: ¿Cómo creo que lo hacen, o cómo creo que deberían?

Las dos.

E: mira, no sé si se hace mucho porque en general los contextos de trabajo de nosotros son bien como la mona. O sea, yo creo... a mí me da vergüenza ajena, o sea, yo creo que más allá de cualquier cosa, esta es una profesión muy mal pagada, y yo no entiendo por qué, ¿me entendí? Entonces obviamente la gente, y esto es básico, y no sólo es mal pagada, sino que las condiciones de trabajo son penosas por ¿cachai? Y más allá de que yo entiendo de que la vocación y la cuestión, si es cierto, yo también tengo vocación, pero oye, si uno igual... a ver, nadie quiere ser millonario en esto, estamos claros, nadie cuando se metió a estudiar trabajo social sabía que iba a ser millonario, si eso lo tenemos todos claro, pero yo creo que las condiciones son paupérrimas, ¿cachai? Ni siquiera son decentes, son paupérrimas, entonces el tema es que... una es eso. Entonces, cuando los trabajadores sociales están en contextos de trabajo que son tan horribles, donde no sólo te pagan mal, tení malas condiciones, sino que tení ambientes laborales pésimos, trabajai como casi corriendo por intervenciones, obviamente no estai preocupado de... estai preocupado del cambio puntual po. Tai preocupado de cómo mejorar la vida de ese niño, de esa familia, del cambio puntual, de la transformación puntual, pero te cuesta mucho empezar a imaginarte como podí aportar al cambio más macro, ¿cachai?, porque no tení solucionado otras cosas más básicas, ¿cachai?y eso es lógico, yo al menos me acuerdo que cuando yo trabajaba por ejemplo en los PIB, no tenía tiempo de andar pensando ¿cómo puedo aportar? No es que ahora tenga todo el tiempo del mundo, pero es que ahora sí te empezai a imaginar qué cosas más puedes hacer, cuestiones así, tení como esa libertad, pero, pero, en otros contextos en donde te están pidiendo que la meta, que tení que ingresar tanta cantidad de niños, tanta cantidad de intervenciones, y tenís poco tiempo... no sé, yo de verdad que veo que en general pasa en la actualidad que el trabajador social está más pendiente o más preocupado del cambio puntual que hace en su lugar de trabajo específico, y a nivel macro, claro, como todos tenemos un pensamiento, y una idea, una ideología que sí po, queremos que haya cambios sociales, porque no creo que haya un trabajador social que te digan lo contrario ¿cachai?, pero es como “que lo hagan otros” “que lo hagan las nuevas generaciones”, tampoco, poco vinculados, por como te digo por las condiciones de facto que tienen, están poco preocupados de cómo yo puedo hacer cambios más macro, cómo yo en mi función de trabajador social, en mi rol.

Ahora, como deberían... obviamente nosotros somos agentes de cambio, ¿cachai? O sea, yo diría incluso, no sé, será porque yo amo mucho mi carrera, que yo creo que somos una de las pocas profesiones que somos factor de cambio social junto con la pedagogía, igual otra más que podría ser, de más, no sólo teórica, sino más teórico-práctico, ¿cachai?

Yo creo que sí po, nosotros somos agentes de cambio po, estudiamos pa eso, o sea, ejercemos pa eso, y es lo que yo les digo a mis alumnos; nosotros cuando entramos a la carrera entramos porque queremos ver cambios. Queremos lograr cambios y participar en esos procesos. Si no ¿pa qué po, cachai? Si no mejor me retiro, trabajo en un banco, gano más lucas, ¿me entendís? Pero eso. Yo creo que es un deber ser, es un deber ser. Está está, y siempre voy a lo mismo porque pa mí es súper importante; está en la ética, en la ética del trabajador social, querer hacer cambios, y cambios no solo micro, sino que cambios por lo menos, por lo menos meso, ¿cachai?, así como por lo bajo ¿me entendís?

Pero sí, obvio que sí, y estamos llamados a hacer la diferencia y finalmente no lo hacemos, o sea, si tú te dai cuenta, es cosa de mirar po, ¿cachai? A todas las grandes políticas sociales, no

hay metidos trabajadores sociales po, nosotros somos operadores de la política, peor no estamos metidos en el diseño, cosa que es ridículo, porque si nosotros estamos operando la política, somos los que más sabemos lo que funciona y lo que no funciona po. Pero ¿Quiénes son los que están metidos en las políticas? Piensa no más, quiénes son los que están arriba de las fundaciones... puros ingenieros! Los weones no tienen idea po... perdón... por los ingenieros que hay acá,,, que son todos... pero no tienen idea, lo único que saben hacer (con mucho respeto a los ingenieros) es sacar cuentas y tratar de minimizar costos y maximizar beneficios porque es su lógica, pero no tienen idea. No tienen idea de lo político que es hacer intervención social.

Entonces eso a ti ya te habla de la poca incidencia que estamos teniendo a nivel de lo meso y de lo macro en la transformación social. Hacemos mucho en lo micro, si po, obvio, porque somos operadores de la política. Pero a nivel meso y macro no hacemos ná, si no estamos metidos po, pa eso están los ingenieros que se supone que saben todo po. Saben todo en educación, saben todo en salud, no spe quien chucha les dijo que sabían todo, pero saben todo. De hecho yo creo incluso, yo tengo la teoría de que el día en que el área de nosotros se llame "ingeniería en intervención social" nos va a ir mejor. Ahí nos van a pescar, te lo juro por Dios, ahí sí que nos van a pescar. Acuérdate de mí cuando a alguien se le ocurra, esos weones van a ganar más que nosotros, y es la misma weá que hacemos nosotros...

Bueno, eso es la entrevista, no sé si te gustaría aportar algo...

E: No, creo que ya aporté lo suficiente.

No, pero es de verdad, sabís que es una cuestión que a mí me... no... con mi pololo nos reímos mucho de eso, porque decimos ¿quién les dijo que sabían tanto? Si están metidos en todo, y en todos los cargos gerenciales de las fundaciones, si... te creo en una empresa ya, si, está bien, pero en una fundación. Entonces tu ahí te fijai también de las lógicas de la fundación, yo a mi eso ya me empieza a dar como... urticaria, ¿cachai? Entonces, ponte tú, si yo hubiese llegado acá y mi jefe directo de relaciones con la comunidad fuera no sé po, un periodista, yo me cago, no sé po, porque las lógicas son distintas, si la formación imprime, si eso es lógico, pero afortunadamente mi jefecita, que yo la quiero, que no está acá, es argentina, la veo re poco y todo, pero es Trabajadora social po, ¿me entendís? De años de formación, y es de Argentina, de una universidad pública, entonces bien, como que te comprai toda la formación que tienen, y es cabezona a parte, entonces tu confiai en que lo que ellos te están diciendo va con las lógicas que tú también recibiste, entonces, que las cosas se están haciendo en serio, entonces a eso voy con que... bueno, fin.

Y eso po, no, no quiero agregar nada más, creo que ya hice todo mi discurso que tenía que hacer. Pero eso po. Ojalá que te sirva y que te vaya bien en tu tesis, que te la pasen, para que podai hacer tu magister.



E2

Lo primero que necesito saber es tu año de egreso. De ingreso a la universidad y de egreso a...

E: Egresé el año 2012 en agosto, bah, 2011, e ingresé en el dos mil... bueno, es que yo estuve en la Santo Tomás antes... pero empecé a estudiar en el 2006, estuve 2 años y en el 2008 me cambié a la Cardenal. ¿2008? Sí. Estudie 6 años.

Y tu trabajo actual, ¿Cuál es?

E: Bueno yo, soy asistente social del club deportivo ::::::::::::::, y estoy a cargo de todas las divisiones inferiores desde la sub 8 hasta las juveniles, y... donde se ve principalmente todo el tema de las ayudas sociales y la situación social de los jugadores que para mi sorpresa es un aspecto que el club le toma mucha relevancia, o sea, el área social es tan importante como el área técnica, es sumamente valorada el área social dentro de la institución, y por lo que tengo entendido eso es como uno de los clubs que son pioneros en el tema de aplicar las evaluaciones sociales para entrar al club. Hay otros que también están metidos en eso, pero el pionero fue este club.

¿Y en qué consisten esas ayudas sociales?

E: Mira, allá hay dos grupos que son fundamentales dentro del club: los selectivos y el grupo de proyección. El selectivo son los niños de la categoría de los 8 hasta los 12, ó 13. Y el grupo de proyección son los niños de edad 13 y 14 hasta las juveniles que son los futuros jugadores profesionales, los futuros jugadores que el club después vende al extranjero. Como el jugador emblema de este proyecto (porque este proyecto se asumió después de la quiebra, el proyecto lleva un par de años) es el ::::::: :::::::, que fue el mejor jugador que se ha vendido, que fue al ::::::: :::::::, es el jugador al que más le han sacado... plata, por así decirlo. Entonces, las ayudas sociales corresponden a que uno a estos niños, uno tiene que estar atenta de él las 24 horas día, uno tiene que saber a qué hora se levantan, a qué hora se acuestan, a qué hora toman desayuno, TODO, todo tienes que saber: si pololean, si no pololean, con quién vive, con quién no vive, si están en la casa, saber... prácticamente hasta la talla del calzoncillo que ocupan. Porque los protegen y los cuidan de una manera impresionante. Por ejemplo, a todos los jugadores les hacen un tratamiento dental, porque está comprobado que si el jugador tiene una carie, esa carie aumenta la posibilidad de que el jugador tenga una lesión, porque, ¡es súper como cuático todo! Porque al estar las defensas preocupándose de la carie, esas defensas se podrían estar ... se disminuyen al momento de que el jugador se caiga.

Entonces, en el club está el área social, el área dental, el área médica, el área psicológica, el área nutricional, y el área técnica. Entonces de lo que uno se encarga principalmente es saber la vida completa, la vida de los familiares, uno le tiene que hacer visitas domiciliarias, le completa una ficha social, tiene que tener entrevistas con los padres, entrevistas con los

chiquillos, tener noción de las notas que tienen los chiquillos en el colegio, el comportamiento, porque el colegio también es un... el área académica, si bien, la mayoría de los jugadores no tienen la necesidad de tener a futuro algún título profesional para tener una buena calidad de vida, el tema académico también es relevante, de hecho el club tiene un colegio interno, que es un colegio dos por uno, porque a ellos les interesa es que los chiquillos salgan lo más pronto posible del colegio para que se puedan dedicar cien por ciento al fútbol, tiene un colegio, le exigen nota, le exigen rendimiento, son sancionados si por ejemplo algún chiquillo tiene una anotación negativa, son sancionados con no ser citados a los equipos a los partidos, entonces... uno tiene que estar ahí pendiente cien por ciento. De hecho, yo ahora el fin de semana que mi jefa se fue de vacaciones, tengo que estar dispuesta a ir a las 3 de la mañana si un niño se fue a la clínica por que le duele el estómago, tengo que ir a acompañarlo, tengo que ver con qué está, con quién va, cuál fue su diagnóstico, cómo fue su tratamiento, estar las 24 horas del día con ellos, prácticamente uno es la mamá de los chiquillos, sobre todo de los chiquillos que son de regiones, que de hecho, la mayoría de proyección son de regiones.

Así es que las ayudas sociales corresponden a... hay distintos tipos de ayudas sociales, por ejemplo: zapatos de fútbol, guantes en el caso de los arqueros, plata, a los chiquillos se les da plata mensual dependiendo de la situación económica, aunque la situación económica igual no es tan relevante, porque por ejemplo hay familias que tienen un ingreso promedio de seis millones de pesos, igual se les da ayuda social. Porque lo que importa es que el chiquillo sea bueno para la pelota, si un chiquillo es bueno para la pelota, y tiene muchas lucas, igual le dan ayuda social para que ese niño se incentive y que sienta que él no depende tanto de... que él tiene un logro económico propio, no dependencia del grupo familiar.

Otros tipos de ayuda social: todos tienen seguros médicos. El club corre con el cobro de el colegio (son los chiquillos de la casa), el traslado, le pagan los tratamientos dentales completos, la atención psicológica también es gratis, le celebramos los cumpleaños, tenemos que sacar a pasear a los chiquillos que estén en la casa, y obviamente también en casos de emergencias también el club aporta, por ejemplo en caso de enfermedad, independientemente si el chiquillo es de proyección o no, aporta; porque obviamente ahí hay muchos recursos, la ventaja es que el club tiene muchos recursos, entonces todas esas lucas las invierten, porque obviamente también es mucho el recurso que después se les retribuye al momento vender un jugador. Es mucha la plata que se mueve ahí, mucha la plata. Millones y millones. Entonces ellos la invierten.

¿Y esta área social, o el trabajo que tú realizas lo financia la institución?

E: El club. Sí, el club financia todo el tema: el tema de los viajes, todo todo, no hay ningún ente que no, solamente el club. Por eso te digo, es que ahí hay mucha plata, imagínate, si venden un jugador ¡y se llenan de plata! Y en sí el tema del fútbol en el tema de los auspiciadores se mueve mucha plata, es un negocio muy rentable el fútbol. Entonces todo lo financia el club. Nunca tengo, no sé, por ejemplo yo pido una ayuda social, necesito comprarle los uniformes escolares a los chiquillos, obviamente tengo que hacer las cotizaciones, pero uno es quien toma la decisión, o sea, no tienes límites, no hay un presupuesto fijo. Uno tiene que hacer los memos, las solicitudes, las órdenes de compra, y la plata siempre está disponible. Lo que sí

están viendo ahora, por ejemplo, eso solamente lo hacen con los chiquillos que son efectivamente de proyección porque hay un tema de contrato de por medio, porque ellos no se arriesgan a invertir lucas en un jugador que de un día para otro se lo lleva otro club, porque hay un tema de formación. Bueno, pero ahí hay un sistema totalmente técnico porque ellos tienen un pase, ellos son como dueños de sus jugadores, entonces si quiere otro club llevarse a ese jugador, por mucho que sea de inferiores, igual le tiene que pagar al club, porque ellos se aseguran, si tampoco son tontos en ese sentido. Se aseguran, les hacen firmar contrato a los niños desde chicos, y ahí van ganando recursos, y los jugadores también tienen muchos beneficios. Yo tengo niños que tienen 15 ó 16 años y están auspiciados y los viste adidas, o los viste nike, o los viste puma, no gastan plata ni siquiera en ropa. O se ocupa mucho el tema del canje: ellos van, almuerzan en un lugar y por el sólo hecho de ser jugador del club comen gratis... así es.

Es un círculo bastante interesante y bastante frío y quizás bastante aparentemente lejano a lo que es el trabajo social como original, porque es como... es una empresa, si al fin y al cabo es una empresa, donde hay mucha plata, donde aparentemente uno piensa que no hay tantas personas o sujetos vulnerables, pero hay mucho sujeto vulnerable en el club, muchos jugadores, de hecho la mayoría de los jugadores viene de sectores de vulnerabilidad social, con familias con realidades complejas, por ejemplo a mí me tocó vivir un caso de un jugador de la sub13, que el papá (el vive en Calama, en Antofagasta) y el papá se lo trajo a Santiago porque la mamá era alcohólica y él no quería que su hijo creciera en ese ambiente, y vivían en una población donde había mucha droga, mucha violencia, y él se lo trajo a Santiago porque efectivamente era bueno para la pelota, quedó en el club, pero el niño no quiso, no quiso, y se fue, se fue. Estuvo seis meses en el club y se fue, no hubo manera de retenerlo, y resulta que ahora el niño lo único que quiere es volver al club. Lo único que quiere el volver al club.

Hay niños que las familias tienen muy pocos recursos, y efectivamente ven en el niño la posibilidad de mejorar su calidad de vida. Porque prácticamente los niños son un cheque a fecha porque a ellos les va a ir muy bien en un futuro si siguen escalando.

Y el área social, yo creo que lo fundamental de ahí es la contención, porque hay mucha exigencia de por medio, los niños están muy exigidos: tienen un horario para levantarse, tienen un horario para tomar desayuno, para almorzar, todo es horario, todo es... los chiquillos están muy limitados, hay actividades que no pueden hacer, prácticamente hay fines de semana que no pueden salir ni siquiera al mall, porque si salen al mall corren riesgo de caerse, de lesionarse, de no poder jugar, entonces ellos tienen una vida muy rígida, y como ellos como niños es muy difícil llevar esa vida, porque no pueden hacer lo que todos sus otros amigos hacen. Por ejemplo, el mismo tema, no sé po, de los chiquillos que tienen 16, 17 años: no pueden salir a carretear, no pueden tomar, no pueden fumar, no pueden hacer eso porque obviamente les afecta en su rendimiento deportivo. Entonces ahí es donde a ellos se les genera como un conflicto de intereses: soy futbolista, o soy joven. Y ahí es donde muchos chiquillos también desertan y no dan más, y se van y desaprovechan como esa oportunidad que supuestamente les da el club. Son muy pocos los que llegan ahí. Y ahora por ejemplo en las divisiones inferiores por categoría en la sub15 no sé po, hay 30 chiquillos, y resulta que al final de esos 30 chiquillos van escalando y los que llegan al primer equipo son 4. Entonces también hay un tema de ilusión y de sentimientos, por ejemplo, ahora a fin de año que se

hicieron las evaluaciones y dijeron que niño seguía y qué niño no, hay un niño que estuvo de los 10 años en el club, tiene 17 años y lo echaron. Y tuvo esos 7 años con un ritmo de vida distinto, con un entrenamiento, estudian en la mañana, entrenan en la tarde, que los fines de semana tienen que ir a campeonato, y al final todo eso quedó en nada. Y eso es complicado, es fuerte. Claro sí, que si llegó a la sub17 es porque es un buen jugador y tiene la opción de entrar a otro club, pero no es lo mismo entrar al primer equipo de este club que de otro, porque por algo se mantuvo todos esos años acá. Entonces es súper complejo, súper complejo.

Y de hecho en la semana me tocó el caso de un chiquillo que él estaba en la casa del club, pero no porque él tuviera las habilidades técnicas para estar acá, sino porque el papá el año pasado sufrió una crisis de pánico y no lo podía llevar a entrenar, entonces lo integraron en la casa del club por este año, para esperar el proceso de recuperación del papá. Al papá le dieron el alta, entonces lo sacaron de la casa del club, pero no del club, y el papá fue en la oficina pero empelotado, pero empelotado, emputecido, y dijo “si mi niño sale de la casa del club, yo no voy a dejar que siga jugando en el club” tiene 13 años, “y lo voy a poner a trabajar y que estudie”. Nosotros tratamos de explicarle la situación, que no lo estábamos sacando del club, sino que de la casa del club, porque ahí solamente están los chiquillos de proyección, y dijo “no, yo soy bruto, yo soy ignorante, porque yo no he estudiado y no les voy a entender y no los voy a escuchar”. Es un caballero sumamente violento. De hecho nosotros después tuvimos que llamar, hacer un seguimiento porque teníamos el temor de que el papá llegara a la casa, que le sacara la cresta al niño, porque claro, ellos eran una familia muy humilde, pero él veía, todo su futuro lo proyectaba en el :::::, su hijo. Decía, claro, el ::::: va a ser futbolista, va a ganar mucha plata, yo tengo mi futuro asegurado, y nos dijo. Entonces los niños, la realidad de los niños es sumamente compleja. Tienen un nivel de exigencia, los papás le exigen... yo la otra vez pensaba cuántos niños deben estar en el club sin querer ser futbolistas, y los papás están cumpliendo su sueño frustrado quizás de ser futbolistas y lo meten a los clubs y están ahí obligados, como presionados a estar ahí en un club. Hay muchos niños que están en esa situación y que no son felices, como hay otros que son súper realizados.

Pero el nivel de presión es por todas partes, y mucha vigilancia, tienen súper poca libertad, súper poca libertad, es súper complejo. Y por eso que el club le toma tanta relevancia al área social, porque se ha dado cuenta de esas cosas, se ha dado cuenta del nivel de exigencia de los niños, la presión que ellos tienen, el sentimiento de frustración cuando ellos no meten un gol en un penal. Eso por ejemplo, perder un gol puede marcar su trayectoria como futbolista, de ese momento para adelante.

Entonces uno tiene que estar ahí, tiene que estar conteniendo a los chiquillos, saber cómo se sienten, explicarle que eso pasa un montón de veces en el transcurso de la vida, y es complejo. Tú tenías que escucharlos, sobre todo los niños que están aquí en la casa. Los niños de la casa van de repente a nada a la oficina. Solamente por el hecho de sentirse acompañados, porque su familia está lejos de ellos, por mucho que tú les hagas cariño, que los abracés, que sentir un tema de piel, que tú les preguntes aunque sea para retarlos por el tema del colegio, pero sentir que ellos, más que futbolistas son niños que van al colegio, y que tienen otros ámbitos de su vida que también son importantes. Uno como asistente social tiene que ir a las reuniones de los colegios, las reuniones de apoderados, uno tiene que hacer todo, tengo que ir a matricular, tengo que ir a buscar su informe de notas, tengo que hablar con los profesores,

tengo que ver el tema de su alimentación, de las colaciones, todo. Todo, todo, todo. Es ser la mamá de los chiquillos ahí.

Y tú, a ver algún nivel como pensando en el rol a lo mejor del trabajador social de lo que tú conoces ¿cómo crees que... o qué crees que destacas de la labor de un trabajador social en esta pega en específico?

E: Yo creo que lo que destaca es el tema de la... de que uno es la fuente de información que uno tiene, porque al final la información en el club te genera poder, porque resulta que hay muchas cosas, ahí... allá nos explicaban, un niño un futbolista, con cosas tan simples: si tiene una discusión con la polola no rinden en la cancha, porque al final lo que más le importa al club es que el jugador rinda, y que después lo pueda proyectar y vender. Esa es como la meta, o sea, dependiendo del número de jugadores vendidos en mi área, en fútbol formativo, es el éxito o el fracaso de la gestión del gerente. Entonces, el área social ahí es importante por el tema de la información. Por ejemplo, yo sé que un niño peleó con la polola, entonces eso es todo como un nivel de información como generalizado, entonces nosotras somos las que sabemos primero, yo tengo que informarle al técnico, el director técnico le tiene que informar al jefe de los técnicos, y el técnico le avisa al gerente, y así ¿por qué? Porque eso le permite evaluar el nivel de rendimiento del chiquillo. Si al final nosotros sabemos todo. Tenemos que saber cuando los chiquillos están de cumpleaños, cuando tienen algún problema, cuando les falta algo, cuando no, y resulta que si bien eso los técnicos también lo manejan, porque obviamente generan un vínculo a través de los rendimientos, se terminan haciendo prácticamente como todos amigos, no tiene una mirada como más femenina en ese sentido, no tiene como la delicadeza de cómo tratar los temas, porque los técnicos en sí son como bastantes... a ellos lo que les importa al final es el tema del rendimiento deportivo. Lo otro ya es algo que se va dando por tema de vínculo y ese tema, pero este es el tema de la pega, nosotros todo lo preguntamos nosotros, todo. Siempre cuando pasa algo nos preguntan a nosotros. Y nosotros generamos la confianza y el vínculo para que los chiquillos nos transmitan esas cosas. Cosa que no se genera tanto con los técnicos.

Entonces, ¿cuál es la relevancia del área social? Yo creo que el manejo de la información. Más que nada eso. Y obviamente a parte lo de la evaluación social, que eso es como ya lo básico, pero no es lo fundamental que uno hace en el club. Porque resulta que las fichas sociales, la evaluación social la puedes hacer a principio de año y ahí quedan, pero resulta que se trabajan en torno a eso. Uno al final tiene que estar informando todo. Todo todo, y más que solo informar, hacer un seguimiento. Eso es lo importante del área social, la información, el vínculo con los papás, poder conversar con ellos, el tema del colegio... al final uno ahí hace de todo. Uno tiene que estar ahí con todos los chiquillos, los chiquillos que también tienen ese vínculo con nosotros porque nos ven integrados en todos los aspectos de su vida. De hecho yo creo que hay chiquillos que tienen más confianza con nosotros que con sus papás. Porque pasan más con nosotros: nos ven metidas en el colegio, nos ven metidas en el club, nos ven en las casas. Entonces yo creo que eso más que nada.

Es interesante el tema porque nunca me hubiese imaginado que en un club se hiciesen ese tipo de pega. Y el tema de la información es relevante para poder brindar algún tipo de ayuda,

es impresionante los tipos de ayuda que se dan ahí. Súper importantes los tipos de ayuda que se dan ahí en el club; el tema de los seguros, el tema de las atenciones dentales, el tema de las atenciones psicológicas, los nutricionistas, y todo eso gira en torno del área social. El tema de las asesorías legales, que también lo gestionan, porque al fin y al cabo, todo, pero todo todo todo le afecta al niño. Si los papás se separan le afecta al jugador, si los papás tienen discusiones por ejemplo, por el tema de pensiones alimenticias, le afecta al jugador, y como son personas que tienen pocos recursos, no tienen por ejemplo como poder informarse y saber qué es lo que hay que hacer, el club le brinda asesoría legal para poder agilizar un poco los temas, porque ahí hay personas que no saben qué hacer. No saben que hacer, entonces el club invierte y les brinda todas esas... ese tipo de ayuda. Lo encuentro también bastante interesante que es por convenio, vienen unos chiquillos que estudian derecho y van en las tardes, y eso.

Es que es tanto, es que es tan amplia la pega, es que sabí que uno hace pero de todo, de todo, tú podí hacer desde un informe, hasta ir a dejarle el pantalón de buzo al chiquillo que se le quedó para hacer la clase de educación física en el colegio. Hací de todo. Y esas son las cosas que uno hace. Los chiquillos te quieren, son súper amorosos, porque son muy solos. Son muy solos y ellos siempre tienen que rendir, rendir, rendir, y imagínate de repente hay niños, yo hablaba con uno que me decía que hace 4 meses que no veía a la familia porque la familia es de Temuco, y los papás no podían viajar a verlo, y ver que iba a hacer un gol, o un buen partido, y que no está su familia, y que hay otros compañeros que sí tienen la familia y que la familia los está acompañando y que ellos no. Es fuerte para ellos, que no tengan a quién dedicarle un gol, entonces al final ¿a quién le dedican el gol? A las tías, como ellos dicen, así es.

Y tú, desde tu mirada persona, tu forma de ver la vida, ¿qué te parece ese mundo, al lugar al que llegaste?

E: Es un mundo cruel. Es un mundo cruel porque siento que genera muchas ilusiones, pero que al fin y al cabo muy pocas se concretan. Hay un tema de éxito, o un sentimiento de frustración enoormes que pueden producir en una persona. Porque hay muchos niños que su mayor pasión es ser futbolista, pero resulta que hay chiquillos que no tienen las habilidades técnicas para ser futbolistas, y pasan tantos años en diversas categorías y subiendo de categorías y después al momento de echarlos, eso es cruel, es súper cruel, porque los chiquillos se preparan para ser futbolistas, no se preparan para otra cosa, de hecho, el nivel educacional ahora que llegaron los resultados de la PSU, si viene el club tiene un colegio y todo el tema, el promedio de la PSU fue 400 puntos porque a ellos sinceramente no les interesa ser ingenieros, abogados, ellos lo que le interesa es ser deportistas y a eso enfocan toda su vida. Toda su vida. Entonces, cuando llega el momento de que los juveniles o la categoría sub17 tengan que pasar al primer equipo, de esos 20 o 30 chiquillos son 4 ó 5 los que pasan. Entonces al fin y al cabo es un mundo cruel.

El área social es quien le da el lado humanitario a la formación deportiva. El área social se encarga de eso, pero es cruel, es súper exigente, porque tienes que cumplir, tienes que cumplir, tienes que cumplir, tienes que rendir, tienes que hacer goles, tienes que hacer esto, tienes, tienes, tienes, tienes, todo es muy rígido, y claro, hay algunos jugadores que tienen

frutos de eso y que después les va muy bien , y llegan al primer equipo y se van al extranjero, pero yo me pregunto, ¿qué pasa con el niño que está en la sub14 y le dicen que no.

Venía una mamá que viajaba, ella era de La Liga, y ellos entrenaban lunes, miércoles y viernes, y los lunes y los miércoles el niños entrenaba allá en La Liga, autorizado por el club, y los viernes viajaba, de la sub11, un niño de 11 años, y la mamá lo acompañaba todos los viernes a entrenar al club. Se sacaban la cresta, yo les hice un informe social, tenían un ingreso de... muy bajo, ella era sola con el niño, no tenía apoyo de nadie, ella trabajaba haciendo aseo, juntaba plata porque todos los días tenía que gastar en pasaje ida y vuelta, y a fin de año le dijeron que no seguía en el club. Entonces yo pienso ¿qué pasa con todo ese año de sacrificio y de esfuerzo? Todo eso queda en nada, simplemente queda en nada. Entonces por eso es cruel.

Yo digo, por qué no toman, por qué no evalúan esos aspectos antes de que el niño ingrese al club, por qué le dan la oportunidad de poder estar un año completo, de viajar, y después le dicen no, sobre todo a niños que son tan pequeños. Entonces, de afuera, es un mundo súper cruel y competitivo. Súper cruel y competitivo. Y es duro. Es súper duro porque a uno también le afecta y se va encariñando con los chiquillos. Y después verlos partir es complicado, así como también uno se alegra cuando los ve subiendo de categoría.

Y a ver, de los que tú me estabas contando de este mundo cruel que existe, desde tú formación como trabajadora social, o como tú ves esto, como tú sientes el trabajo social ¿cómo ayudas tú parar que esto cambie, o se transforme o sea más... menos cruel pa los chiquillos, desde donde estás tú?

E: Yo creo que ahí el tema... yo creo que primero la contención es súper importante. Por ejemplo este caso, estoy pensando en este caso de este papá que se presentó de una manera muy agresiva en la oficina, también estaba la mamá, y nosotros le dijimos a la mamá “usted tiene que ser fuerte y apoyar a su hijo” porque resulta que es él el que lleva la batuta en la casa, pero se noto claramente. La mamá, si bien ella trabaja y él no, ella trabaja, la mamá es sumamente sumisa y acata todo lo que el dice, entonces uno tiene que explicar... entonces yo creo que el tema del aporte es hacerlo todo más humanitario. Nosotros ahí le explicábamos “él es un buen niño, él es un buen jugador” tratar un poco de ablandar un poco las situaciones. Porque resulta que al papá lo único que le importaba era el lado técnico, nada más, si rendía o no rendía, sino, no estaba en la casa. Pero resulta que él sigue siendo un niño. Él es un muy buen niño, y un muy buen futbolista, jugador, por eso todavía no lo han retirado del club. Pero yo creo que el tema del aporte es hacerlo más humano, estar ahí. Por ejemplo, cuando un chiquillo tiene un logro, estar ahí cuando un chiquillo por ejemplo tiene algún fracaso o un mal partido, escucharlo, brindar información, decir en el momento que un jugador entra al club decir “sabes qué, nosotros tenemos tal evaluación social, hay que brindar este, este y este tipo de ayuda”. En el caso de la señora que trasladaba todos los días viernes al niño, darle una ayuda social teniendo el informe decirle “saben qué, en este caso hay que brindar, por último

hacerle el tema de la cobertura de los pasajes ida y vuelta”. Porque resulta que eso tiene un costo para la señora y el niño, y como el club tiene lucas, tiene que aportar a ese costo.

El tema de la información: si hay alguna familia, por ejemplo, hay familias que tienen pocos recursos y les complica hacerse cargo de los zapatos, tenerles información porque el club tiene lucas para hacerse cargo de eso. Para que el día de mañana si el niño no cumple con las condiciones técnicas y tiene que dejar el club, no sea un costo tan alto para las familias, o sea, el club también tiene que invertir en el proceso formativo de los chiquillos no solamente las familias, y eso tiene que demostrarlo. Y para eso hay que hacer los informes, para eso hay que juntar la documentación, y lo que a mí me da lata, lo que me da lata por ejemplo en el tema de la gestión anterior (como dicen, en el gobierno anterior), el club tiene las lucas y tiene la disposición de poder aportar. ¿Cuál es el tema? Que no se les informó para que efectivamente aportara. O sea, el club no es adivino para saber a quién tiene que ayudar y a quién no tiene que ayudar, y por eso ahora está invirtiendo en más personal, imagínate, son más de 300 niños, y una asistente social es imposible que abarque los 300 niños. Ahora somos 2, ya un poco más adelante van a llegar 2 más, porque tienen que ser mínimo 4 personas. Mínimo 4 personas en el área, asistentes sociales.

Entonces ahí yo creo que eso es lo que uno tiene que hacer, brindar la información, brindar la información para que el club pueda tomar medidas. Y poder ayudar en lo posible. Y hay plata. Hay plata, y sobre todo cuando los chiquillos son buenos.

Los chiquillos son buenos María Isabel, y los hacen pero... no sé po, al cabro chico se le ocurre tal cuestión y “ah ya”, porque es bueno pa la pelota. O sea, le cuidan todo, pero todo, todo, todo, todo. Pero eso el club tiene que saberlo. Imagínate los partidos en la sub15 le decían a los chiquillos: “si ustedes ganan el partido a todos les regalamos un plasma”.

Entonces, ¿cuál es la labor de un trabajador social? Guiar ese tipo de ayuda. Como saber invertir bien esos recursos, porque para mí regalarles un plasma a todos los chiquillos de la sub15 era un gasto innecesario. Porque habían muchos niños con una situación muy compleja, entonces en vez de regalarles a todos un plasma y a visitar las casas y ver que quizás habían 2 hermanos durmiendo en una misma cama y regalarle una cama. Pero eso es lo malo del fútbol, el fútbol es más... por eso todos los futbolistas profesionales andan con los bolsos Luis Voutton, andan con los tremendos autos, porque todo es como muy materialista y muy superficial, de hecho para el último clásico, a todos los jugadores del primer equipo, se les dijo que si le ganaban al :::, les iban a regalar un auto creo kilómetros. A todos. Entonces hay mucha plata. El tema es saber como invertirla.

Y resulta que como los gerentes, los técnicos, están todos metidos en ese submundo, falta alguien del área social que diga, a ver, paren, que esa plata no la inviertan ahí, inviertanla en otra cosa que es mucho más necesario. Porque todo es como lujoso, todo es como muy lujo. Hay niños, pendejos chicos vestidos con poleras caras, con Jockeys caro, todo, entonces ahí es donde se empieza un círculo vicioso, el que tiene la mejor polera es el más bacán, el que tiene esto es el más bacán y empiezan así y así. Y eso es lo que uno tiene que hacer ahí decir “paren!” pueden hacer esto, invertir en esto, llevar a los niños, no sé, a un paseo de premio, sáquenlos de la casa, llevémoslos, no sé, a fantasilandia, ¿para qué van a querer un plasma? Por ejemplo.



¿Tú crees que las acciones que tú estás... lo que tú me estás contando... como tú visualizas esto, tú crees que estas son acciones que incidan en el cambio de vida de los chiquillos, o que son acciones transformadoras de este escenario que vas conociendo, de esta realidad social que vas conociendo?

E: yo sí, si incido en los chiquillos. Lo que pasa es que los chiquillos con nosotros son totalmente... tienen como vidas distintas. Y obviamente es súper difícil competir con el lujo, porque obviamente, ¿a quién no le gusta la plata? ¿A quién no le gusta tener un auto nuevo? ¿A quién no le gusta? Entonces poder incidir en el tema el lujo versus los valores, es difícil, es súper difícil, sobre todo en un mundo donde están... es que sabes que a mí me impresiona, me impresiona, yo digo ¿cómo es posible (porque yo de noviembre que estoy ahí) que a un equipo de fútbol se le ofrezca un auto cero kilómetros versus otras realidades que yo conozco? Entonces eso es chocante, en un principio es súper chocante, entonces yo digo, hay tanta plata que podría ser invertida en otras cosas, y ahí es donde tú te das cuenta que ¿cuál puede ser tu arma de batalla? El tema de los valores, porque los niños están en proceso de formación. Yo tengo la fortuna de trabajar con las divisiones inferiores, porque si a mí me pusieran a trabajar con el primer equipo, estoy cagá, porque ellos ya están formados y ya están metidos dentro del círculo, pero yo estoy trabajando con los niños de divisiones inferiores, entonces ahí es donde tu puedes entrar con el tema valores, con los grandes no, con los chicos si podís entrar, porque ellos son niños, porque son inocentes. Entonces tú a uno de ellos le preguntas, ¿qué vas a hacer con ese millón y medio que ganaste? “No tía, yo se lo voy a dar a mi mamá” y ahí me contó, “se lo voy a dar a mi mamá, se lo voy a depositar en la cuenta de mi mamá porque mi papá trabaja en las minas y se enfermó de los pulmones”. Entonces es ahí donde uno puede trabajar y enseñarle a los chiquillos el tema de los valores. Que hay un mundo, que si bien está el éxito deportivo, también está el éxito familiar, el éxito escolar, el éxito con los amigos, hay otros tipos de éxitos, porque ellos están enfocados al éxito, pero hay otros tipos de éxitos. El éxito en la felicidad, el éxito en la convivencia. Pero es difícil, es difícil competir con ese éxito del lujo como ellos lo llaman, es difícil, pero no es imposible. Porque por lo menos ahora hay un área social, el proyecto igual es prácticamente nuevo, entonces todo como que yo siento que está todavía en un proceso de prueba, todavía hay mucho que hacer, hay mucho que trabajar.

Lo bueno es que el rol del trabajador social está validado dentro del club, a ti todo te lo preguntan. Llega un técnico, y tú eres tan importante como el técnico, obviamente que no ganai las lucas que el técnico, pero en temas de toma de decisiones, sí eres importante.

Es difícil pero es linda la pega a mí me gusta, porque es desafiante también. Por ejemplo el tema de la educación. En educación el club lo que quiere es formar un tipo de futbolista distinto al típico futbolista con jockey, siempre hablando de la parodia de no me acuerdo que futbolista que iba saliendo del aeropuerto con una radio aquí en el hombro. Ellos quieren formar un futbolista que tenga educación, que sea educado, que sea distinto. Y lo bueno es que a pesar de que los premios todos son en cosas materiales, el gerente, el cabecilla valora mucho la familia. Por eso integró asistentes sociales, por eso ahora va a llegar un sociólogo, por eso hay psicólogo y por eso van a llegar 2 asistentes sociales más.

De hecho, yo encuentro que mi jefe es como súper consecuente porque él se reúne permanentemente con los papás de los chiquillos, los cita a su oficina, habla con ellos por teléfono, o sea, no es una persona como distante o ajena a las realidades que pasan los chiquillos, él sabe todo, el también sabe todo. Entonces yo creo que ahí se está armando como una base.

Porque el tema de las divisiones inferiores es distinta, el tema es el primer equipo, porque todos los chiquillos obviamente quieren llegar ahí. Y en el tema del primer equipo no hay formación en valores. Entonces ahí es complejo porque la meta de los chiquillos es esa. Y los premios, y todo lo que les ofrecen a ellos son... complicado. Pero los chiquillos son todos buenos, son todos buenos niños los chiquillos, todos los que he conocido, los chiquillos son todos buenos niños, todos tienen realidades difíciles, son todos muy carentes de cariño, el solo hecho por ejemplo de dejar a sus familias para ser futbolistas. Pasar los cumpleaños, algunos por ejemplo no tienen la opción de pasar los cumpleaños, las navidades... con suerte ahora están 2 semanas y tienen que volver a la pretemporada, entonces ahí el tema... la labor que uno hace como trabajador social es fundamental.

La comunicación con los papás también es importante porque los papás efectivamente confían en ti como profesional, confían en ti, entonces tú tienes que hacer bien tu pega, lograr esa cercanía y esa confianza con los chiquillos para que efectivamente ellos te transmitan las cosas que les están pasando, que no es algo fácil.

Yendo como a un tema un poco más abstracto. Tú, cuando yo te... planteo el tema de la transformación social, o del cambio social, ¿qué se te viene a ti a la cabeza? Pensando también en lo que estás haciendo aquí en tu pega, llevándolo como a un concepto, ¿qué se te viene de la transformación social?

E: Mira así como en forma bien específica, después lo más general, en mi pega una transformación social, una familia humilde, mejor su calidad de vida a través de los recursos (ya sea del hijo, del primo, del tío) que sea jugador. Las realidades de esas familias cambian. En forma rotunda, porque el niño, imagínate, un niño de 15 años, ya con 15 años está ganando un millón y medio de pesos, que puede ser más que todo el ingreso del grupo familiar completo. Por eso también va muy de la mano con el nivel de exigencia, que le dicen "no dejés de ser futbolista", porque ahí obviamente tienen esperanza, la esperanza de sentir a su hijo realizado, pero también hay otros que también pueden tener el interés de por medio, y es complejo.

Pero obviamente, yo creo que el fin, siempre el fin de una transformación social tiene que ser el mejoramiento de una calidad de vida o el desarrollo de las personas, yo creo que ese es el fin de la transformación social, el fin positivo, porque hay transformaciones sociales que lamentablemente que traen menoscabo. Pero yo creo que ese es el fin, una mejora.

Pero es complejo igual el tema de la transformación social, porque es súper abstracta, pero en tema específico de mi pega, la transformación social, o el fin, sería que el chiquillo finalmente llegase a ser jugador, que se sintiese realizado, que fuese feliz, y casi todos el fin, yo le preguntaba a los chiquillos ¿por qué quieres ser futbolista? Unos me decían "porque me

gusta”, otros me decían “porque quiero ganar plata”, y otros me decían “porque quiero ayudar a mi familia”.

Y el sólo hecho de entrar, el sólo hecho de ingresar a los chiquillos les genera una transformación. En todo ámbito de su vida, en todo ámbito de su vida. Yo siempre pensaba “Oh, la vidita de los futbolistas, juegan poquito, ganan lucas, lo pasan la raja” pero es complejo, sobre todo para todos los niños. Es que sabes que yo creo que hay que estar ahí adentro para recién darse cuenta y dimensionar el ritmo de vida que ellos tienen que tener. Es impresionante. Yo nunca pensé, siendo como súper lejano al tema del fútbol, pero es muy exigente, muy exigente, muy exigente, con horario súper limitados, es un régimen, igual que estar estudiando una carrera en la universidad para sacar un título ellos se tienen que sacar la mugre por tantos años para llegar al primer equipo y ser futbolistas, eso sería como el título de ellos, entonces eso les genera una transformación. Es como súper complejo igual el tema. Es súper complejo, pero claramente trae muchos beneficios y muchas alegrías también.

Pero el tema de los fracasos... es todo como extremo, es como extremo el tema, muchos niños que se sienten frustrados, fracasan, entonces es súper complejo, entonces ahí uno tiene que estar mediando, bajando de la nube al chiquillo que está muy arriba. Y subiendo al que está hundido quizás por un tema esporádico, entonces uno tiene que estar ahí buscando un equilibrio de las cosas. Porque todo es como muy extremo, y todo es muy pasional, de hecho, el fútbol es una pasión, entonces las pasiones de repente te llevan de un extremo a otro, todo es muy extremo, todo es muy eufórico, tení que estar ahí buscando un equilibrio de las cosas.

Tú me comentaste que habían transformaciones sociales que generaban un menoscabo. ¿Podrías darme como un ejemplo de eso?

E: A ver un ejemplo, no sé po, complejo, yo te podría decir por ejemplo en el ámbito político, una transformación social podría ser el tema de la dictadura, menoscabó yo creo la realidad de un país. Por un tema de valores personales, yo no le veo nada positivo a esa transformación social, porque de hecho, yo creo que fue una transformación social, pero no encuentro nada de positivo. Siento que hubo un menoscabo, mucho dolor, mucho sufrimiento, me importa un bledo el tema de la economía, entonces ese es como un menoscabo, no sé como una transformación social, a ver, otra, no sé po... es que todo es tema como medio político: las guerras son transformaciones sociales desde mi punto de vista que también generan menoscabo. No sé qué más podría decir... a parte, es como súper difícil encontrar una transformación social positiva.

Si te poní a pensar, una transformación social positiva... supuestamente, no sé, una transformación social positiva, el retorno a la democracia, pero igual todo quedó como... en una promesa... entonces no sé po, es como complejo.

Pero hay transformaciones sociales que generan un menoscabo. Pero ¿tu creés que los trabajadores sociales o por lo menos tú, buscan la transformación social?

E: Aaaah, pero obviamente que sí. Es que esta transformación social de la que te hablaba es un tema súper en general. Pero obviamente, yo creo que ese fue mi impulso y mi columna vertebral durante toda mi formación y lo va a ser durante toda mi vida. Yo estudié trabajo social para lograr la transformación social. Para mí una transformación social por ejemplo, es, no sé po, el hecho de apoyar y acompañar en el proceso formativo a un chiquillo para que efectivamente sacara su título. Su vida tiene un antes y un después antes de su título.

Yo creo que el fin principal es la transformación social, pero una transformación social que obviamente venga de la mano del bienestar. Y ahí hay un montón de ejemplos que uno puede hacer desde cosas pequeñas, hasta cosas ya más masivas. Ayudar a un individuo, ayudar a una familia a lograr su meta, por ejemplo, todos los trabajadores sociales que trabajan en el tema de los microcréditos, que aportan a que una familia pueda tener su mini capital y que puedan de ahí de a poco emprender, emprender y crecer, pa mí, eso es una transformación social. El tema es que yo creo que los trabajadores sociales en forma individual hacen muchas transformaciones sociales. Yo creo que lo complicado está en hacer una transformación social masiva, por el mismo tema de los valores porque el tema del consumismo está muy inserto en la sociedad, y es muy difícil competir contra eso, al igual que es muy difícil para mí competir por ejemplo contra el valor del lujo que hay en el primer equipo, ¿cachai? Entonces, es muy difícil.

Por ejemplo, el tema del valor de la igualdad, es súper difícil poder insertar el tema, como trabajadores sociales, de la igualdad en una sociedad, en donde el individualismo es pero... entonces yo creo que el trabajador social, en esta etapa ¿qué puede hacer? Como trabajos más micro. Hay una larga tarea, porque resulta que la sociedad está muy cerrada. Son todos muy individualistas, muy competitivos. Entonces yo creo que hay que trabajar de a poco, con familias. Por ejemplo lo ideal sería trabajar con familias, después con grupos, después con comunidades y después hacer algo más masivo, pero para mí eso es simplemente una utopía, es muy difícil de alcanzar, porque ya todo lo macro, todo el poder está en otras partes. Por ejemplo, para mí ahora no hay organización.

El tema de la política, cuántas personas no votaron. No hay un sentimiento colectivo, de querer cambiar, de querer transformar. Son las minoría, y las minorías no tienen influencia ni poder donde efectivamente se pueden llevar los cambios, las decisiones políticas, no hay. No existe. Entonces así yo creo que la transformación social una obviamente la hace, corre por las venas de los trabajadores sociales, pero uno lo hace a nivel micro, simplemente micro.

De hecho, si te poní a pensar, el mismo colegio de trabajadores sociales no tiene un cuerpo o un colectivo, o una voz política en torno a temáticas sociales en el país. Entonces de ahí está como todo debilitado.

¿Tú crees que tú realizas prácticas transformadoras?

E: Mira, yo creo que más que prácticas transformadoras, lo que yo estoy realizando en estos momentos de mi profesión y labor, son como prácticas formativas, yo creo que la transformación puede venir después. Yo así lo llamaría, más que prácticas transformadoras,

prácticas formativas, yo estoy formando, pa mí una práctica transformadora podría ser como un escalón que uno va subiendo, escalando. Yo ¿qué es lo que estoy haciendo? Estoy armando mi base con los chiquillos, eso estoy haciendo. Estoy netamente formación y sobre todo en el tema de los valores, pero transformadoras no, sinceramente no, no es transformadora.

A parte, igual ahí es como súper complejo el tema de la transformación, súper complejo, pero no, netamente formativa. Obviamente que mi deseo es llegar a transformar, pero para eso es mucha tarea por delante. La transformación en sí es muy difícil, es muy compleja, porque te repito, tu tienes que lucha con muchas cosas. Es como que uno está nadando en contra de la corriente, si ese es el tema, uno está nadando contra la corriente entonces es muy difícil, no imposible. Porque si yo lo hubiese sentido imposible no hubiese estudiado trabajo social. Pero es muy difícil, pero hay que trabajar para eso. Uno está recién empezando. Yo nunca me imaginé que iba a estar trabajando en esto, ni siquiera sabía que existía este tipo de pega acá, entonces uno se va encontrando con tantas cosas en el camino que.... Y afortunadamente en todas las pegas que uno está uno va aprendiendo, que yo creo que en ese sentido uno igual, sabí que yo creo que yo voy a decir “yo logré la transformación social” en el momento cuando yo como profesional, como trabajadora social logre la madurez profesional que me permita lograr esa transformación. Yo creo que ahí recién.

Y cuando miras esa escena, porque tú me dices que está en una práctica formativa en tu trabajo, si tú pudieras hacer un ejercicio como de imaginaria, ¿Qué sería una práctica transformadora? ¿Qué elementos te faltan para llegar a eso?

E: ¿en el área en que estoy ahora?

SI. En lo que estás ahora.

E: en el ámbito del fútbol... es que es súper difícil po! súper difícil, súper difícil. Transformadora, es que el tema yo lo veo como tan competitivo, yo creo que algo transformador sería que sea un grupo que sea solidario, que se escuche, que ayude a su familia, o que idealmente no sé, que siempre por ejemplo dicen... la otra vez pa la Teletón, todos los jugadores del primer equipo sacándose fotos con los niñitos de la teletón, pero eso solamente era marketing, solo es marketing, de una empresa llamada ::::::::::::::::::::. Por eso uno ahí tiene que ver el tema de los valores, que efectivamente los chiquillos como ellos tienen lucas, tienen recursos, generen un trabajo social, o no sé, es como complejo, no me lo imagino, o que sigan teniendo los mismo valores por ejemplo de niños, familiares, cuando ellos se vean con lucas, cuando ellos se vean con plata, que no cambien su forma de ser, que no se olviden de sus raíces. Por ejemplo el otro día me reía cuando ví al Alexis Sánchez, en Tocopilla, pasando con un camión, tirando regalos. Para mí, eso no es un tema de aplauso, porque es como diciendo “tomen, ahí tienen, tomen”. No, yo eso no lo valoro, no lo aplaudo. Porque siento que lo único que hizo fue comprar las cosas y tirarlas por el camión, pero ¿hay alguna entrega más profunda en él? Más encima va a tirarlos, y ver a los niñitos peleándose por una mochila del Alexis Sánchez, que más encima decía “Alexis Sánchez”. Yo eso no lo encuentro rescatable. Creo que los niñitos estuvieron muertos de la risa y felices con el regalo, pero lo veo como una limosna, así lo siento yo.

Entonces obviamente el desafío es de cómo poder unir fuerzas entre ellos para que hagan cosas que sean importantes. Y que efectivamente genere un trabajo, y no solamente pasar la tarjeta para comprar esas mochilas.

Y ¿qué crees tú que es lo que hay que transformar?

E: Yo creo que uno es el tema del logro. Por ejemplo... es que ahí hay un tema totalmente valórico, porque yo estaba totalmente en desacuerdo de que a los chiquillos les regalaran un plasma si ganaban un partido, porque yo decía que ellos tienen que ganar por el sólo hecho de tener puesta la camiseta, no porque les van a dar un regalo. Ellos tienen que ganar porque están representando un equipo, y porque ellos como jugadores se están desempeñando. Entonces es un tema completamente valórico.

Entonces yo creo que quizás... imagínate a los chiquillos le quitaras todos esos incentivos, ¿jugarán de la misma manera? ¿se desempeñarán de la misma forma? ¿o juegan no más? Entonces por ejemplo, un tema de transformación valórica sería que los chiquillos jugaran pero al 100% con o sin premio. O sea, que ellos vean como fin el tema del fútbol ... el fin de ellos es que "ah, es que yo voy a ganar lucas, que yo voy a salir con modelos, o que yo voy a recorrer el mundo" que ellos lo vean efectivamente como un trabajo y no como por fama, sino que efectivamente le tomen el sentido al deporte, eso. Por ejemplo eso sería una transformación, que ellos le tomaran el sentido al deporte, que el sentido final no es las lucas que van a ganar (que ganan muchas), sino que ellos efectivamente van a ser profesionales del deporte. Y jugadores de elite dentro del deporte.

Eso le decía a mi jefe, "¿por qué tienen que estar siempre brindando algo? Igual que no sé po, como si fuera el perrito que hace una piroeta y le dan una galleta. Y no po, yo creo que uno tiene que tener ese tipo de valores. El premio para mí es ganar. O jugar bien, ese para mí es el premio. Llevar puesta la camiseta, sentir la pasión por lo que estás haciendo, pero siempre le ponen algo, entonces ahí ya me cuestiono ¿qué pasa si no está el plasma, qué pasa si no está el auto cero kilómetros, qué pasa?"

¿El fútbol sería tanta... es tanta pasión como está siendo en este momento? O sea, qué es lo que te apasiona al fin y al cabo, las lucas o el fútbol. Es complejo, es súper complejo.

Si es increíble ahí la cantidad de lucas que se mueven ahí, imagínate cómo será países de Europa. Imagínate la cantidad de plata acá, como será en países de Europa. Yo digo, ¿Cuántas instituciones sociales no podrían existir con el aporte de esos clubs? Es todo muy superficial ahí, muy superficial.

Y ahí hay mucho que ver. Vieras tú los miembros del directorio de donde yo trabajo. Mucha plata. Entonces de repente me dan ganas de decirles ¿saben qué? ¿por qué no me donan el 1% de su sueldo? Yo los junto, voy a juntar cualquier luca, y hacer algo, pero su meta es el fútbol, y tienen que rendir, y tienen que rendir, y tienen que rendir.

Por eso te digo que es un mundo cruel. Y también es un mundo desigual. O sea, ellos sienten... no se dan cuenta... tienen en el club... está la realidad social del club, pero la realidad social del

lugar donde estamos insertos, e imagínate en la zona en la que estamos ubicados, no están ni ahí.

De hecho mi presidente llega en helicóptero al club... ¿cachai? Pero él se preocupa mucho de los chiquillos que están dentro del club, mucho, mucho mucho, mucho. Pero le sigo insistiendo, él los motiva por un logro material, no por un logro personal de sentirse realizados. No. Y esa es la pega de uno: humanizar los temas del club, eso es lo que uno tiene que hacer. Humanizar el club.

¿Ése sería tal vez el aporte de transformación?

E: sí. Yo creo que sí, eso sería, es humanizar. Darle un sentido humanitario, personal a lo que ellos están haciendo.

Ésa es la entrevista, no sé si quieres aportar algo más que se te haya ocurrido durante esta conversación.

E: no, que yo después voy a empezar a contar cosas que si son leídas por mi directorio... no.

Entonces, te agradezco mucho la entrevista. ☐

#### SIMBOLOGÍA:

Irán entre paréntesis ( ) las palabras en donde no haya total certeza de lo que se dijo. También, en aquellos momentos en donde no se pueda transcribir por lo ruidoso del ambiente o el audio en mal estado se especificará con un paréntesis y el tiempo de duración. Por ejemplo: (ininteligible 02:23 – 02:30).

E: Entrevistadora. Sus intervenciones irán destacadas con letra negrita.

I: Entrevistado (informante).

E3

-Año de ingreso y de egreso de la universidad

Ingresé el 2005 y terminé el 2009.

-En qué trabajas?

Yo trabajo en el área de bienestar en la gerencia de recursos humanos en el supermercado Tottus

En qué consiste el trabajo que realizas ahí?

Mira, en general el área de bienestar en esta empresa es nueva, existe como área en sí desde principios de este año. Entonces en estos momentos, bueno antes existían asistentes sociales pero se dedicaban solo al trabajo en terreno como para orientar a los trabajadores porque muchos beneficios no existen. Ahora se le está intentando dar un giro en esa materia al área de bienestar, bueno y principalmente seguimos atendiendo las necesidades de los trabajadores, porque como ya eso está instalado, pero además se están generando proyectos como para mejorar los beneficios en ese ámbito, buscar convenios con empresas externas, con instituciones externas y generar beneficios desde la misma empresa, porque como te digo como es nuevo antes las asistentes sociales lo único que hacían era visitar a los trabajadores en las tiendas y orientarlos principalmente respecto a lo que había en el sistema público porque no había nada que ofrecer en la empresa, entonces como que eso recién se está constituyendo y esa es nuestra misión por ahora aparte de reforzar la asistencia a los trabajadores.

-Qué labores cumples, qué funciones tienes...

Yo como asistente social mi principal función es el trabajo en terreno, en el área hay una coordinadora de bienestar que se preocupa de la administración del área y en este momento hay dos asistente sociales que tenemos que preocuparnos del trabajo en terreno y apoyar a nuestra coordinadora en lo que nos solicite, por ejemplo yo en el último tiempo estoy preocupada de sacar la información de todos los gastos que hay en el área que es como para ir ordenando la información para ir generando los beneficios nuevos. Entonces pro ejemplo me tocó ver un tiempo los convenios pero ahora los ve otra asistente social.

Que son los convenios?

Los convenios por ejemplo con clínicas dentales, para que los trabajadores tengan rebajas, con gimnasios, ópticas, que son como las cosas más solicitadas por los trabajadores de la empresa, bueno y además de coordinar todos los beneficios con la caja de compensación

Cual es la visión que tiene la empresa de los trabajadores, Como los ve, según la visión que tu crees que tiene ese mundo.

Yo siento que para la empresa los trabajadores todavía no tienen la importancia que deberían tener, son todavía más una masa productiva, que sujetos activos dentro de la empresa, se los mira sólo en términos de producción el trabajador está casi para generar más ganancias a la empresa. Esa visión es la que se está tratando de cambiar con la nueva forma en que se está estructurando esta compañía. Antes ni siquiera existía una gerencia de recursos humanos, eso recién empezó a existir este año, bueno y tampoco existía el área de bienestar, existía sólo el área de remuneraciones como en relación al personal que era donde se veía el tema de los sueldos y esas cosas.



Ahora la idea de la empresa y bueno también porque hace poco hay un gerente general, es como ir cambiando la lógica, se ha visto una mayor preocupación por los trabajadores, porque se han dado cuenta que para generar las ganancias que quieren generar no necesitan sólo que los trabajadores estén ahí porque tienen que estar, son que también debe haber una preocupación de parte de ellos porque los trabajadores no están contentos, se nota mucho la desilusión que hay de los trabajadores hacia la compañía, sumado a que en Tottus se da una dinámica un poco especial porque viene antes de otra empresa, como antes esto era San Francisco, la lógica era totalmente distinto porque eran supermercados chicos, un ambiente más familiar, cuando esto pasa a ser parte del Holding de Falabella, se produce una reestructuración en que todo se convirtió en signo peso. Los trabajadores quedaron desamparados en cierto aspecto y se les quitaron beneficios que antes si tenían. Hubo una lógica en esta transformación que ahora les empezó a pasar la cuenta porque los trabajadores están cansados y los sueldos no son buenos, más encima el no tener beneficios y notar que no hay una preocupación de parte de la empresa, y notar que ellos sólo están ahí para producir, entonces eso les afecta y afecta también en el sentido de que la gente no trabaja contenta, hay una alta rotación... mucha gente está 1 mes o 2 meses y después se va y no es fácil encontrar gente en estos momentos porque hay harta pega, pega mala pero hay. Tottus en esa lógica se ha tenido que ver más preocupado de sus trabajadores y por eso ahora contrataron más asistentes sociales porque antes era casi sólo una que estaba haciendo todas las funciones y se crea esta nueva gerencia de recursos humanos y se crea el área de bienestar dentro de ella, también está capacitación que se está fortaleciendo, que es otra área. Porque la idea es darle un vuelco a la compañía y demostrarle a los trabajadores que hay una mayor preocupación por ellos que ellos importan más que el solo hecho de producir.

Trabajas directamente con los trabajadores ahí?

Si, porque me toca ir a las tiendas a visitarlos, pero no es como un trabajo continuo porque uno va, los ve 1 vez y después no los vuelve a ver porque uno va y los orienta en el tema puntual por lo que los visita ese día, a no ser que sea alguien que está con una problemática constante como alguien que tiene un problema de una enfermedad grave, ahí tiene uno como un trato más constante con ellos, pero la mayoría del os trabajadores que uno ve es el contacto de una mañana, donde uno está en una entrevista 30 minutos con ellos, les explica lo que necesitan saber y después nunca más los vuelve a ver.

En qué temas te ha tocado orientarlos?

Es que como en Tottus la presencia de la asistente social existía, pero no era algo tan importante como ahora que hay más asistentes sociales, los trabajadores todavía no entienden muy bien la figura que uno cumple dentro de la empresa. Entonces te preguntan de todo, ojalá usted me pueda arreglar la vida, entonces te preguntan de subsidios porque creen que uno les puede tramitar los subsidios, te preguntan por temas de trámites municipales porque piensan que uno se los puede hacer los trámites.

Principalmente me han preguntado por subsidios habitacionales, porque hay mucha gente que no tiene vivienda y que no maneja la información y la información de la municipalidad es mala o sus horarios laborales no coinciden con los horarios de atención de la municipalidad. Suelen confundir y piensan que uno les va a hacer el trámite, nosotros solo los orientamos y les

explicamos cómo funciona, qué pasas tienen que seguir, también los orientamos respecto a que posibilidades tienen de acceder a esos subsidios, porque igual la gente como que tiene hartas expectativas de los beneficios del estado y después de que uno los atiende se van decepcionados, porque a mí me pasa mucho que por ejemplo los rangos que existen en los subsidios habitacionales no se ajustan al perfil de los trabajadores del supermercado, porque por un lado muchas veces no pueden al subsidio del fondo solidario, pero tampoco son personas sujetas a créditos que es lo que les exige la opción dos de los subsidios a la clase media. Los bancos no están dispuestos a pre aprobar a una persona con los ingresos que tiene en el supermercado, entonces en eso hemos tenido que orientar mucho y bueno con respecto a este gobierno como la información no ha sido muy buena hemos tenido que explicar lo de los bonos, como el bono al empleo de la mujer y otros bonos que ha lanzado este gobierno, también nos tocó dar información sobre eso. Pero principalmente a la gente le preocupa lo de los subsidios de vivienda, bueno y los convenios que tenemos nosotros, como los convenios dentales, la gente pregunta mucho por ellos y en eso los podemos ayudar como con algo más concreto.

Estas acciones que realizas, son mandatos de la empresa, demandas espontáneas de los trabajadores, de donde vienen estas acciones?

Mira, muchas directrices de la empresa no hay, por lo que te decía, no sé cómo funcionará en empresas más antiguas, porque como te decía esta empresa es nueva, como funciona como holding no tiene muchas directrices respecto de lo que tenemos que hacer, todo lo que se ha ido haciendo es lo que vamos inventando y gestionando en el camino. Nosotras decidimos que ya que no hay beneficios lo mínimo que podemos hacer es manejar bien la información del sistema público para entregar orientación al respecto, por ejemplo cuando aparecieron los bonos y esas cosas nosotras mismas nos preocupamos de enviar un comunicado a las tiendas para que lo pudieran publicar de cómo iban a ser los procesos de postulación, para que la gente estuviera al tanto, pero no es que la empresa dijera ustedes tienen que hacer eso, no hay objetivos para el área de bienestar, eso nosotros lo hemos ido inventando en el camino, pero tampoco es que esté definido en el área, sino que es lo que se nos va ocurriendo en el camino a nosotros como grupos de personas que trabajamos en el área de bienestar.

Para el otro año se pretende que haya ciertas directrices de lo que tenemos que ir haciendo, pero en general lo único que nos pide la empresa es que visitemos a los trabajadores. Yo siempre he pensado desde que entré a esta empresa, que es como darle la píldora a la gente de nosotros nos preocupamos de la gente porque va la asistente social a la tienda, entonces nosotros somos como el parche de la empresa ante las falencias que tienen de beneficios para los trabajadores. O sea así lo veo yo, no sé si mis compañeras pensarán lo mismo, pero desde que entré a esta empresa yo siento que somos la píldorita para la gente.

La única directriz que existe desde la empresa es que nosotros una vez al mes tenemos que ir a las tiendas, nosotros no podemos ausentarnos de las tiendas, pero es como lo único.

Cómo te sientes con esa sensación de sentir que eres la píldorita para las personas?

A mí al principio me afectó mucho porque igual yo venía del mundo público, donde uno tiene otro trato y contacto con la gente, entonces este cambio igual fue fuerte, me costó adaptarme,

de sentir que era casi un instrumento de la empresa para calmar a los trabajadores, igual es fome porque más encima uno iba a la tienda tenías que sentarte a escuchar un montón de problemáticas sin poder dar una solución, donde muchas veces uno también tiene que quedar como la mala, cuando hay muchas cosas que no dependen de uno, pero los trabajadores no lo entienden así. En ese sentido era un objetivo grande poder adaptarme y poder decir pucha hay que buscarle el gustito a esta cuestión, a lo que estoy haciendo, a la forma de trabajar, pero poco a poco como que ya no me afecta tanto porque nosotras tenemos las ganas de generar cambios y hay disposición de la empresa para aceptar esos cambios. Siento que nos hemos ido validando también dentro de la empresa, porque yo creo que antes de verdad las asistentes sociales que estaban al resto del mundo les daba lo mismo, era como que casi... como decirlo, eran las que tenían que organizar la navidad, el día del niño y sería. Bueno esas cosas también las exige la empresa, por ejemplo esas fechas no pueden pasar desapercibidas, nos exigen que tenemos que inventar algo para esas fechas, que es como la otra cosa a través de la cual tranquilizan a los trabajadores. Pero siento que ahora igual nuestro papel es más trascendental, siento que igual hemos ido ganando terreno, que las distintas áreas que existen, porque nosotros trabajamos mucho en la administración central, siento que por ejemplo tesorería y otras áreas han ido entendiendo que nuestra función es importante. Y que al final más allá de que los trabajadores al vernos a nosotros sienten que la empresa se preocupa por ellos, si nosotros generamos cambios en la mentalidad de los trabajadores al escucharlos, porque muchas veces los trabajadores no sólo van a pedirte orientación sino que también somos un poco las psicólogas de para escuchar todas las problemáticas que ellos tienen, porque igual es gente de bien bajos, sobre todo en algunas tiendas, hay tiendas que son bastante conflictivas en ese sentido porque el grupo social que las conforma ehh, muchas veces tienen baja escolaridad y muchas veces viven en ambientes más vulnerables que el de otras tiendas, entonces el ir el estar ahí, escuchar sus problemas, igual te va motivando, porque a través de eso a nosotros se nos van ocurriendo otras cosas, mecanismos de apoyo si bien no les vamos a solucionar la vida y la empresa siempre va poner trabas para invertir cierta cantidad de recursos, uno tiene que buscar alternativas para encontrar mecanismos que permitan a los trabajadores sentirse mejor y ayudarlos en su vida personal, porque de verdad que de repente es gente que está muy sobre cargada y no tienen las herramientas para enfrentar los problemas que están viviendo dentro de sus familias y si bien uno no puede hacer una intervención así como tan constante, igual el ir un día, estar ahí con ellos y entregarle herramientas más concretas, de poder hacer un taller, ya genera cambios. Entonces como que en ese sentido le he ido tomando el gusto a la situación, pero al principio me costó, era difícil sentir esa sensación de que en realidad tu trabajo era sólo para utilizarte y que la empresa no tenía disposición de hacer otras cosas, pero con el tiempo eso ha ido cambiando, tenemos un gerente de recursos humanos que se la está jugando y yo creo que eso también influye tanto, no sé si cambian al gerente si la cosa sería igual, si me seguirá gustando estar ahí, pero al menos con este gerente he notado cambios, he notado que quiere hacer cosas y que igual para él los trabajadores si son importantes.

Bueno y también porque hay harta presión de los sindicatos, no por nada la empresa tiene que cambiar también, los sindicatos, son sindicatos fuertes, que cuando quieren dar la pelea consiguen lo que quieren, porque Tottus les tiene miedo. O sea igual Tottus cuando hay una problemática con un sindicato como compañía tiembla porque una huelga cuesta caro en un

supermercado y entonces también y en ese sentido yo también he sido bien crítica con los sindicatos eso también me ha chocado porque yo nunca había trabajado con sindicatos. Tenía la visión idealista de que los sindicatos se la juegan, que generan cosas para sus trabajadores, pero también me he dado cuenta de que los sindicatos a veces sólo velan por lo económico, que buscan sacarle más plata a la empresa pero tampoco son propositivos, ni tampoco generan cosas propias como para ayudar a sus asociados y siento que no se han preocupado de problemáticas más importantes dentro de la empresa.

Has mencionado que con el trabajo que están realizando se pretende una transformación de la visión que existe dentro de la empresa y que con el trabajo que van realizando van generando cambios, cuáles son esos cambios?

Por ejemplo el hecho de que exista un área donde exista una coordinadora que esté a cargo de ver la problemática de los trabajadores, marca ya una diferencia, por ejemplo antes las asistentes sociales que habían dependían de la gerencia de finanzas, entonces obviamente finanzas no estaba ni al lado con las cosas que las asistentes sociales podían proponer. Sin embargo este año al existir un área que está como representando un poco a los trabajadores en la empresa, porque finalmente nosotros tenemos que recoger las demandas de los trabajadores, después tenemos que llevarlas hasta la gerencia y donde está la administración de la compañía para generar cosas nuevas. Todavía estamos en pañales, no se hacen muchas cosas, pero ya el hecho de que antes se demoraban un siglo en pasarte plata para la navidad, este año ha existido la disposición de que nosotras decimos ya necesitamos tanta plata para navidad y las lucas están, cosa que los trabajadores igual han notado porque por ejemplo antes para el día de la madre no se les dio nada, ahora se les mandó aunque fuera un chocolate, que son detalles que los trabajadores reconocen, porque ven que ese día por lo menos se preocuparon de darles un saludo, que son cosas que los trabajadores me han manifestado en entrevistas con ellos. Por ejemplo se celebró el día del padre, cosa que nunca antes se habían hecho y eran presupuestos que no estaban proyectados para este año porque nunca se habían hecho, pero si hubo la disposición este año para entregarnos esos recursos independiente de que no estaban en el presupuesto.

Se armó un campeonato deportivo para fomentar la vida sana y pucha los hombres eran los más felices, para las mujeres se hicieron clases de gimnasia, así como todo súper artesanal, hemos tenido que ocupar los estacionamientos para hacer las clases, pero si han tenido la disposición de financiarnos por ejemplo una monitora de baile, entonces en ese sentido yo creo que esos cambios han ido marcando una diferencia en comparación a años anteriores, incluso en el reconocimiento de la misma gente que trabaja en la administración central. La administración central es como el mundo aparte de Tottus son los que siempre han tenido fiestas distintas, por ejemplo beneficios distintos, pero no existía confianza con respecto a lo que se hacía antes en cuando a las actividades, por ejemplo este año a la fiesta de aniversario mucha gente asistió en comparación al año pasado, porque habían otras expectativas porque sabían que hay un equipo atrás que está trabajando para que las cosas funcionen y siento que en cierta medida hemos ido mostrando que somos responsables en el trabajo que realizamos. Y también eso va generando exigencias, los desafíos para el otro año son mucho mayores y así

lo han hecho ver los sindicatos de las tiendas, porque en Tottus muchas tiendas tienen su sindicato y sólo algunas tienen sindicatos compartidos, pero la lógica es que cada tienda tiene su propio sindicato y claro este año se hicieron clases de Zumba y quieren que el otro año las clases sean más largas por ejemplo y no la duración que tuvieron este año entonces también te van poniendo otras exigencias que no sé si la empresa está dispuesta a asumir. Este año ha estado esa disposición, pero cuando se empieza a generar más demanda yo no sé si va a estar esa disposición, porque para la empresa todo lo que tiene que ver con recursos humanos, con personal son gastos, son cifras rojas, de hecho en el presupuesto se establece como negativo porque no genera ganancias y se expresa en los números, ese lenguaje ya te dice algo porque el hecho de que tu veas el presupuesto y que todo lo que es recursos humanos esté con rojo y marcado como negativo, ya tu ves que hay una visión de que el personal es gasto y no inversión. Entonces ojalá se vayan generando mayores cambios. Este año si se ha visto una lógica distinta, la gente está contenta y la empresa está dispuesta. Han sido cambios pequeños pero porque como te dije es un área que empezó a funcionar a principios del 2012 y que ni siquiera tenía un presupuesto porque no existía.

Tu crees que lo que haces en la empresa contribuye a una transformación social?

..... Yo creo que si lo miramos desde el punto de vista de lo que uno va entregando a los trabajadores sí. En el sentido de lo que te digo del trato que nosotros tenemos, pero yo siento que eso es un aporte más personal que de la empresa en sí. Yo siento que mi aporte los trabajadores genera transformaciones, en lo que yo les comunico en la conversación personal que yo tengo con ellos. Pero eso es como mi aporte personal en el día en lo que yo entrego, pero si lo miro desde los objetivos que tiene la empresa no, si lo miro desde la visión económica de la empresa todavía no se llega a ese punto, de entregar algo más allá de lo que está en las cuatro paredes de la compañía. Pero si en lo que uno hace directamente con los trabajadores, en lo que uno les va entregando como persona, como profesional, con las herramientas que uno tiene, en esa conversación casi secreta que uno tiene con ellos

Cómo son conversaciones secretas? Algún ejemplo?

Es que por ejemplo yo soy súper crítica y cuando yo me entrevisto con los trabajadores y ellos hacen críticas hacia la empresa o hacia las situaciones porque no ven respuestas a su problemática

Yo soy súper sincera y pa na trato de venderles una cosa que no es, yo les reconozco que los beneficios que hay son malos y trato de tener una conversación sincera con ellos. En ese sentido y por eso te digo que es secreta porque al final uno confía en que eso va a quedar entre el trabajador y tu, a la hora que sale pa afuera no sé si voy a seguir trabajando ahí. Pero uno trata como de tener un trato más personal en esa entrevista de hecho uno tiene esa entrevista a puertas cerradas, los trabajadores te cuentan todos sus problemas en los que necesitan orientación y uno les va diciendo lo que uno cree porque como te digo uno es casi psicóloga en esos momentos y de repente te llegan a plantear situaciones familiares y uno les tiene que dar algún consejo y orientar como se pueden ayudar en no sé por ejemplo de repente hay problemas de alcoholismo, de drogadicción, de violencia entonces ahí uno tiene

que hacer como una mini terapia, pero ese es más un aporte personal desde lo que uno cree y entregando herramientas también que existen en el mundo público, para que tengan alguna red de apoyo porque muchas veces la gente no sabe que existen, no sabe a qué instituciones puede acudir. Entonces en ese sentido uno trata de entregarles harta orientación.

Para ti qué es la transformación social?

Ja! Para mi la transformación social, mmm yo la veo más como en características que en una definición en sí. Yo creo que la transformación parte primero de hacerse cuestionar a las personas ciertos procesos, pero en eso hay que ser muy muy muy cuidadoso porque viéndolo desde el ámbito como yo trabajo ahora, a veces uno al hacer cuestionarse a las personas cosas puede que abran heridas que después no va a poder manejar o que las va a dejar así abiertas y no los va a ver nunca más porque como te digo yo muchas veces veo una vez a los trabajadores y después no los veo más. Entonces en ese sentido en este trabajo hay que tener mucho cuidado. Pero en general mi sentido de la transformación parte de eso, de hacer que la gente se vaya cuestionando ciertas cosas y que pueda ir generando herramientas para enfrentar esas mismas situaciones desde otras perspectivas, pero desde ellos mismos, desde sus realidades, desde sus experiencias de vida, pero teniendo mucho cuidado porque de verdad de repente los trabajadores sociales nos las damos de salvadores del mundo y dejamos la embarrá, porque si esa persona no va a tener las redes de apoyo ni un apoyo contante de parte tuya, lo único que hacis es generarle un conflicto en su vida. Entonces yo veo la transformación como un proceso donde uno puede sembrar algo pero siembra en realidad cosas bien chiquititas, uno aporte una granito de arena y el resto lo hace cada individuo y cada persona de acuerdo a lo que su experiencia de vida le va dictando.

Y este concepto de transformación social como crees que se vincula con la profesión, con los trabajadores sociales?

A ver, como se vincula con los trabajadores sociales? Bueno yo creo que los trabajadores sociales han acuñado hartito este concepto por el hecho de trabajar tan cerca de las personas, que yo creo que es la ventaja que nosotros tenemos con respecto a otras profesiones. Sin embargo creo que no es algo propio de la disciplina, yo creo que la transformación social es algo que le compete a todo el mundo y cada persona la va a entender desde la visión que cada uno tenga de lo social y de la vida en general porque la transformación social más que aprenderla en general tiene que ver con lo que uno va aprendiendo a lo largo de toda su vida, desde lo que se vive en la niñez hasta que uno se va convirtiendo en una persona adulta, por eso te digo que creo que es parte de todas las disciplinas, solo que las ciencias sociales se han apropiado de esto como si nosotros fuéramos los salvadores del mundo y tuviéramos todas las herramientas del mundo para generar los cambios y siento que no es así, de hecho siento que tenemos más trabas que cosas a favor para hacer los cambios. Porque finalmente el trabajo social está súper limitado por las instituciones en que trabajamos y va más allá de si trabajas en lo público o lo privado, obviamente si trabajas en el ámbito privado te vas a tener que ceñir por lo que te dicta la empresa, y en lo público, del o que te dicta la institución, que va a depender de un color político, de un partido, del alcalde de turno y es más si vas más allá se entras a trabajar a un organismo de gobierno te vas a tener que regir por la política del

gobierno de turno, entonces finalmente nosotros nos encontramos con hartas trabajas y tenemos bien poca libertad en el ámbito profesional de generar los cambios.

Donde podemos encontrar esa libertad para generar cambios, tu crees que exista?

Es que yo creo que la libertad está en lo que uno hace más allá de lo profesional, en el granito de arena que tu vas aportando, es como el plus que tu le vas dando en tu trabajo con los sujetos que tú te relacionas. Por ejemplo... bueno saliendo de mi trabajo en la empresa cuando trabajé en el sistema público, también pertenecía al municipio y muchas veces mi trabajo se restringía tanto a lo que me exigía el municipio y lo que me exigía el programa por pertenecer al gobierno central, pero sin embargo uno trata de ir dándole otros matices, de ir dejando en la gente pero en la gente cercana, porque uno no lo puede hacer con cualquier persona, sembrando otras cosas, pero por qué te digo en la gente cercana, porque y eso te juega en contra en la empresa y igual en la empresa es más difícil manejarlo, pero en el ámbito público tu igual tienes que tener cuidado con las personas, porque hay muchas personas que tu por hacer un bien, finalmente igual las personas te traicionan y si estás haciendo algo que no está con la política del municipio van y te acusan al alcalde porque son del color del alcalde, entonces igual finalmente no lo podis hacer con todo el mundo y las cosas distintas que tu vas entregando en tu trabajo lo vas haciendo con un grupo de personas y con personas que tu creis que lo que les vas a entregar les va a ayudar y lo van a saber utilizar.

Entonces yo creo que esa libertad existe y va a existir cuando tu lo sepas manejar y tu sepas como dándole este plus al trabajo que tu realizas y fuera de tu ámbito profesional, lo que tu vas compartiendo con otros grupos de personas que no están ligados a tu trabajo.

Yo siento que de verdad los trabajadores sociales de repente se ponen una capa y se creen salvadores del mundo y no es así y yo creo que en las universidades se cuenta mucho con eso y se ilusiona mucho con ese tema. Pero cuando te enfrentas al mundo laboral te das cuenta de las verdaderas restricciones que existen. Y te das cuenta de que vas a estar súper limitado por la institución en la que estás trabajando independiente sea público o privada.

Cuéntame más de eso, de cómo en la formación profesional, en las universidades, se fomenta esta idea...?

Es que por ejemplo yo la otra vez comentaba con mis compañeras de trabajo, que uno entra a la universidad como soñando muchas cosas porque uno no conoce el mundo laboral. Por lo menos yo nunca había trabajado y yo salí de la universidad y mi primer trabajo fue de desarrollo de mi profesión.

Entonces yo creo que uno ve esto del trabajo social, ve que los trabajadores sociales trabajan con las personas y uno dice yo aquí voy a poder generar cambios o voy a poder luchar con la señora que tiene tal y tal problema, uno cree que voy a poder luchar con gente que lo mejor no tiene las herramientas para luchar por ellos mismos y uno se abandera mucho con eso y en la universidad también te la fomentan, porque como te decía la otra vez hablaba con mis compañeras de trabajo y en especial con una que estudiamos en la misma universidad y en la Católica lo primero que te dicen es que los trabajadores sociales de la Católica no están pa ir a

meter las patas al barro ni na de eso sino que van a ser los propulsores de los cambios, las políticas públicas y te cuentan con esa cuestión, cosa que yo nunca compré mucho porque tampoco me veía como una erudita armando políticas públicas ni na de esas cuestiones. Todo lo contrario, a mi me gustaba la idea de meter las patas en el barro con la gente, era lo que más me gustaba antes de entrar a trabajo social. Y te voy como formando ese ideal q tu de verdad voy a poder hacer cosas, que desde la profesión voy a poder cambiar ciertos ideales, a nivel de políticas y después te das cuenta que no po, que muchas veces tu trabajo y tus ideas van a pasar desapercibidas y los únicos que las van a reconocer son las personas que trabajan contigo y que son parte del trabajo que tu estás realizando.

Por ejemplo a mi me pasó que a nivel de mi familia igual se tenía esa sensación de que los trabajadores sociales por trabajar con la gente y conocer los problemas de la gente, podían como generar cambios, no sé po si algo funciona mal en el país, podían hacer que el país escuchara lo que está pasando y en realidad no es así y eso tampoco es una misión de nosotros si al final que las cosas cambien es una misión de todas las personas más allá de si tienen una profesión, es una responsabilidad de los individuos como sujetos sociales y pa eso no necesitai una profesión, no necesitai ejercer un determinado cargo.

De verdad yo creo que existe esa ilusión como en el imaginario, no sé si de todos, pero de muchos que ingresan a la universidad a estudiar trabajo sociales y se engrupan un poco con esa idea y después te das cuenta que no es así po.

Cuando piensas en la transformación social, cuales son las cosas que te gustaría transformar? Desde el plano profesional o personal, qué crees que hay que cambiar?

Ay, pucha, es que en esta sociedad hay tantas cosas que transformar, mientras más conozco a mi país, me desilusiono más. Bueno creo que una de las cosas y mirándolo desde donde estoy trabajando ahora, una de las cosas que hay que cambiar es el sentido de la fuerza laboral en este país y esto tiene que ser pensado no sólo desde las empresas, porque las empresas por sí solas van a seguir pensando sólo en el signo peso de las personas, yo creo que faltan políticas que desde el Estado fuercen a que las empresas tengan otra visión de sus trabajadores, porque los trabajadores y va más allá del sueldo, va mucho más allá de cuánto ganan sino que tienen que ser políticas que obliguen a la empresa a preocuparse de la calidad d vida de los trabajadores y eso tiene que ver con horarios, con modos de trabajo y mejorar condiciones, por ejemplo la vida del trabajador de supermercado es horrible, es horrible! Yo de verdad, bueno siempre lo he cuestionado, siempre lo he sabido, pero es distinto vivenciarlo y vivenciarlo no sólo desde lo que uno escucha de ellos por a mi ahora me tocó trabajar en la tienda de reponedora en las tiendas, porque era como apoyemos a las tiendas en esta época difícil, porque un proyecto que se este año, la gente de administración podía cambiar su jornada por una jornada en la tienda y te juro que me morí trabajando en la tienda, porque estar reponiendo todo el día, estar todo el día parada que la única vez que fui al baño fue cuando fue mi hora de colación y tu te preguntai como la gente aguanta eso?. Cómo la gente aguanta estar 8, 9 horas del día de pié? y siento que eso es algo que el país no se cuestiona, siento que pasa desapercibido, siento que tiene que haber preocupación desde las políticas del Estado por la calidad de la vida de los trabajadores, porque acá todo se mira en signo peso



siempre que se discute una ley es si aumentamos un poco más o un poco menos el salario mínimo, pero más allá de ahí no pasa.

Exigir también a las instituciones que se preocupen de dar los servicios que tienen que dar por ejemplo las cajas de compensación en parte están para eso, se supone que están para entregar beneficios, mejorar la calidad de vida de las personas y funcionan como el ajo, les importa bien poco la gente, pa lo único que están es pa gestionar créditos sociales que es lo que las enriquece, pero también eso no va a cambiar si no existe una política fuerte que diga basta con eso y pa eso también se necesita que la gente cambie su mentalidad, porque la gente se queja, pero queda en eso no más, muchas veces queda en eso. Los sindicatos que yo tenía la perspectiva de que iban a hacer escuchar esas cosas y no lo hacen y por lo único que discuten es por el bono de término de conflicto, o por el bono catastrófico pa ver si es un poco de lucas más o si para la fiesta de aniversario de la tienda les van a entregar más o menos plata y en ese sentido creo que tiene que haber una transformación social desde la propia gente, de que la gente quiera cambiar también sus condiciones y para eso la gente tiene que reclamar, si la gente no se hace escuchar, las cosas no van a cambiar nunca. Y eso no depende de un profesional, porque los asistentes sociales juran que vamos a poder hacer cambiar las cosas, pero nosotros somos una persona, que ocupa un puesto, si hacemos mucho ruido nos sacan y se acabó y el problema se eliminó. Pero distinto es si la gente no está conforme y reclama, porque parar un día la tienda, el supermercado, se pierden millones y eso a la empresa le duele. Pero no lo hacen po, y para lo único que se paran a huelga es porque no están de acuerdo con el bono de término de conflicto, por un par de lucas más.

Bueno, a ver.. que otras cosas, pucha creo que en términos de transformaciones sociales este país necesita muchas cosas, un tema donde tiene que ocurrir una transformación importante es en el acceso a las oportunidades, que está muy en boga, en el discurso público, pero más allá del discurso no pasa, o sea todo el mundo dice hay en este país faltan oportunidades y hay desigualdad, pero en realidad queda ahí. No hay acciones ni un cuestionamiento real de lo que significan esas oportunidades, por ejemplo cuando se habla de la educación, se habla de mejorar la calidad de los colegios y siempre se ponen como ejemplo los colegios emblemáticos, pero claro los colegios emblemáticos son emblemáticos porque hacen un proceso de selección, sin eso dejarían de ser colegios emblemáticos, o sea hasta donde es una educación pública, es una educación pública para algunos. Si estamos hablando de mejorar la educación no es para seguir ese ideal y yo creo que el país cuando apunta a mejorar la educación, pone estos colegios como ejemplos y yo no sé si estos ejemplos son el ejemplo, siento que tiene que haber una transformación mucho más allá que también tiene que ver con mejorar ámbitos familiares ya porque no sólo mejorar desde el punto de vista de lo que se entrega en el colegio en sí, sino también mejorar las herramientas que tienen las familias para que esos niños en el futuro puedan tener una mejor educación, puedan acceder a mejores cosas, porque finalmente si tu tienes un hogar en que hay un papá en la cárcel, hay una mamá que tiene que salir a trabajar, el niño está todo el día en la casa solo, tampoco voy a mejorar muchas cosas poniéndolo en un buen colegio.

Entonces siento que los problemas acá en Chile se cuestionan, se visualizan, pero muy en la superficie, no se ven los problemas que hay de fondo. Siento que aquí el problema de la desigualdad, va mucho más allá de, bueno obviamente tiene que ver con una cuestión de ingresos, pero tienen que haber políticas que apoyen a la familia, políticas que entreguen ciertas condiciones básicas a la familia para que la familia ante situaciones que les tocan vivir puedan hacer frente y tengan una red de apoyo que no existe para hacer frente a esos problemas. Por ejemplo el hecho de la salud, o sea en este país si bien la salud pública es la que acoge a la mayor cantidad de personas, es tan mala como la salud privada, muchas veces se cuestiona ooh la pública, pero en realidad la salud privada también es mala, pero al final tiene que ver porque al final tiene que ver con que obviamente la salud privada es un negocio, pero la salud pública no se preocupa de mejorar ciertas cosas que debieran mejorarse y que son básicas, por ejemplo el trato que se le da a las personas en el sistema pública en general, eeh o sea tenemos personas cumpliendo funciones que no tienen ninguna habilidad para tratar con público y a veces la calidad se ve en tela de juicio por esas cosas, más que por lo que se entrega en sí, más que si hay acceso o no acceso.

Tu vas de repente al consultorio y la información que te entregan es mala, tienes que hacer horas de fila para que te atiendan. Y al final son cosas que van empeorando la calidad de vida de las personas. Yo he visto ahora en la gente que me toca atender ahora en Tottus que hay personas que tienen enfermedades graves, muy graves y han tenido que atenderse de forma particular porque o no le han entregado buena información o simplemente el sistema público no ha sabido darle una respuesta y la gente finalmente lo único que hace es endeudarse y hay gente endeudada hasta el cogote por temas de salud, que no debería ser, porque es una responsabilidad del Estado que debería ser una responsabilidad de las políticas públicas y tienes a gente endeudada por eso, que ha tenido que gastar millones de pesos en operaciones y en cosas porque el sistema público no les dio respuesta o porque no manejaban información, porque muchas veces la gente se va al sistema privado pensando que es mejor o que ni siquiera se informan de las garantías AUGE porque no es algo que esté tan al alcance de la mano. Siento que esa es otra transformación que tiene que haber, muchas de las falencias de este país pasan porque no hay información, porque bueno también en la lógica de los gobernantes les conviene tener a la gente ignorante, gente que prefiere ir a gastar la plata en clínicas privadas, porque les llega a su bolsillo, porque aquí al final todos han hecho sus negocios y todos tienen algo que tocar, gente que trabaja en el sistema público y que tiene negocios en el sistema privado.

La gente de repente no tiene idea si la clínica en la que se va a atender tiene mejor o menor cobertura FONASA y llega y se atiende no más, pero porque eso tampoco es tan público, la gente no sabe donde informarse porque insisto en este país se ha fomentado la ignorancia, se ha fomentado la desinformación y eso obviamente también tiene su fin. Y uno no le puede echar la culpa a las personas, porque también me ha tocado ver mucho ese discurso de los profesionales: ahh pero es que la gente no se informa, aah pero es que a la gente que le cuesta ver en internet! Y me ha impactado porque es gente joven como yo, que no es capaz de cuestionarse que la tecnología no es algo que todos manejamos, porque no todos tuvimos acceso a tecnología a temprana edad, si yo lo miro desde mi punto de vista individual yo tuve un computador cuando salí de cuarto medio y si lo pienso mi mamá en su vida tuvo un

computador, entonces no es como llegar y pedirle a la gente infórmate, porque la información no está a la mano, porque la información es mejor tenerla escondida.

-Desde tu posición de trabajadora social en el Tottus, como crees que puedes aportar tu en un escenario ideal a esta transformación? Qué cosas a lo mejor faltan por hacer, o las cosas que haces o qué cosas te gustaría hacer para aportar a esta transformación?

Por ejemplo una de las cosas que yo creo que es posible hacer y que no necesitas los recursos de la empresa para aplicarla, porque ahí es donde a veces encuentras las trabas, es entregándole la información a la gente, que la gente se entere de lo que existe. Y yo creo que antes no se veía como una preocupación en la empresa, pero si preocuparse de hacer difusión, de que cada tienda se entere de las cosas que se están gestionando, lo mismo que yo te contaba antes del bono, el hecho de informar como se postula al bono de trabajo mujer, fue algo importante, porque o sino ten por seguro que de otra forma muchas mujeres del Tottus no habrían postulado, muchas postularon, otras se vieron con la desilusión de que en realidad el bono era malo y que no cumplían el requisito y les pusieron un montón de trabas, porque el grupo que siempre se beneficia es el más vulnerable, y si tenías un poco más de puntaje en la ficha estabas jodida, ya que la gente se da cuenta de que el beneficio es malo, a mí me deja tranquila, porque por último yo le puedo decir ya, pero nosotros le entregamos la información ya y usted supo como postular, la ayudamos, le entregamos todo el procedimiento, a qué página tenían que ingresar y todo el cuento y si ya no le funcionó, la gente ahí tiene que cuestionarse por qué no funcionó. Por qué si ellas son mujeres que se sacan la mugre trabajando, que muchas veces están solas, no tienen una pareja que las apoye, son el único sustento en su hogar y más encima tienen un sueldo mínimo. Se empiezan a cuestionar que finalmente el Estado no les da ninguna protección, que están solas y tienen que seguir luchando solas en este mundo porque nadie les va a entregar una mano.

Entonces en ese sentido creo que lo importante que nosotras podemos hacer es tener a la gente informada, sobre todo de las cosas que van surgiendo, para que ellos mismos empiecen a cuestionar lo que existe, empiecen a cuestionar al gobierno, a cuestionar a este país y creo que en parte se logró, o sea no sé si era el objetivo de todas mis compañeras, pero nosotras este año publicamos todos los beneficios que dio Piñera y la gente de verdad se cuestionó y se dio cuenta de que los beneficios eran malos y después se entrevistaban con nosotras sólo pa decirnos: pucha que malo el bono y eso en mí deja tranquilidad, tal vez no resolví su problema, sus problemas van a seguir ahí, pero por último ahora se le sembró el bichito de la crítica, de cuestionar, que lo que les venden en las campañas es falso, que todo lo que les habían prometido, finalmente quedó en nada. Y yo creo que en ese sentido uno puede aportar harto.

Y por otro lado también instalar más en la empresa en lo que es la administración, la importancia de los trabajadores el hecho de que nosotras escuchemos sus demandas y podamos manifestar esas demandas a las personas que están hacia arriba, que son las que dan las directrices de cómo funciona la empresa, para que se den cuenta de que los trabajadores existen y que también nosotros somos una parte importante de sus problemas, si finalmente ellos todo el día en el trabajo y sus problemáticas tienen que ser nuestras problemáticas, porque si al final la señora anda deprimida y anda puro llorando porque tiene

problemas en la casa, tampoco va a producir, que es lo que ellos quieren. Entonces por ejemplo y en qué sentido yo lo he visto, veo que las otras áreas han reconocido nuestro trabajo, por ejemplo hay un área que es el área de productividad que tiene una jefa bien particular, que pa ella todo tiene que ser números positivos, entonces cuando se estaba viendo el tema del presupuesto ella dijo ay pero para qué bienestar quiere tanta plata si ellas lo único que hacen es comprar velitas para el cumpleaños!, pero ahora a fin de año, llegó y se sentó con nosotras y dijo que quería instalar reuniones periódicas con nosotras, para ayudar en nuestro trabajo y que las cosas funcionen mejor y los recursos estén cuando tienen que estar y que en realidad ella considera súper injusto que para celebrar algunos cumpleaños tengan 5 mil pesos y otras 7 mil o que para celebrar el aniversario algunas tiendas tengan x plata y otras x monto. Entonces ya darte cuenta que esa persona está entendiendo que hay otra lógica detrás, que a lo mejor la velita de cumpleaños para el trabajador si es importante y si lo va a tener contento con el trabajo que hace y si el trabajador está más contento esos números positivos que ella tenía, el otro año pueden ser el doble. Porque en Tottus es fundamental que la gente esté contenta, porque al final atendis clientes y si atendis mal a la gente el cliente se va, sobre todo con la serie de supermercados que tenís en este país, hay un montón de competencia. Entonces pa tener el público cautivo tenís que ser capaz de tener trabajadores que mantengan ese público. El público no solo va por lo que hay adentro de la tienda, hay un montón de gente que prefiere el Jumbo siendo que es más caro, pero tiene todas sus cajas abiertas cuando van a comprar, no hay que hacer filas, hay mucha más variedad de mercadería, hay otra disposición, porque no sé los reponedores se preocupa de tener toda la mercadería repuesta, cosa que en Tottus si el reponedor está choreado no repone no más y vay a buscar el yogurth y no está. Entonces por otro lado esa es la lógica que nosotras por otro lado tenemos que instalar en la compañía, para que así se produzca una transformación de lo que la empresa piensa de los trabajadores, pero con la gente yo creo que nuestra principal misión es mantenerlos informados y irles entregando esas herramientas a través de nuestro trabajo personalizado que tenemos con ellos, donde cada uno aporta lo que pueda aportar desde nuestra experiencia y desde lo que te entregó la profesión

Te gustaría comentar algo, aportar algo para el cierre, alguna impresión que te quedó dando vuelta?

No, mira, como reflexión personal más que nada, como yo te decía a mi al principio me impactó el cambio, pero siento que finalmente, a ver porque yo antes de entrar a la empresa privada igual tenía un prejuicio cachay y a lo mejor todavía lo tengo y esa es una traba dentro del trabajo que desarrollo, porque yo sentía que irme al ámbito privado era casi prostituirme cachay? profesionalmente y siento que es la visión que mucha gente tiene, bueno sobre todo de los pares que a mi me rodean porque todos piensan más o menos similar a uno o eso es lo que no cree. Pero créeme que no es tan distinto, en qué sentido es distinto?, en el contacto que efectivamente uno tiene con los trabajadores de una empresa privada, que con la gente con la que uno trabaja en un programa social, porque uno genera otra cercanía, genera como otro ambiente, ambiente que con el trabajador no podís generar porque finalmente lo veís una vez y después no lo vuelves a ver, pero en el sentido del trabajo en sí que uno desarrolla, no es tan distinto, uno se encuentra con las mismas trabas Estás regido por una institución y de repente tenís que hacer cosas que la institución te pide aunque esté en contra de tus principios, igual en el municipio tuve que hacer cosas que a mi no me gustaban, con las que no

estaba tan de acuerdo, pero el municipio me lo exigía, siendo que ni siquiera era un municipio de derecha, entonces finalmente siento que el de repente el ámbito público no dista tanto del ámbito privado, que siempre voy a tener restricciones y al final es uno el que tiene que desarrollar las capacidades para poder darle los matices que uno quiere a la profesión, para desarrollar la profesión con los ideales que uno cree y darles características propias al desarrollo de tu, del ejercicio de tu trabajo. Eso

- Gracias.

E4

- Entrevistadora: tu año de ingreso y tu año de egreso de la universidad

- Entrevistado: ingreso en el 2005 y egreso en el 2009

- y ¿En qué estás trabajando actualmente?

- actualmente, trabajo en un centro de salud familiar en la comuna de Santiago, dependiente de la municipalidad de Santiago

- ¿qué labor realizas ahí?

- de todo un poco, o sea, esa es mi labor de todo un poco, eeee, la verdad es que cuando te ofrecen la pega de trabajador social, en consultorio o en centro de salud, uno va a hacer de todo, no hay una propuesta de trabajo definida, ya, en sí, te abordan, eres el único que aborda el área social junto con la psicóloga, el psicólogo o la psicóloga, lo que atiende es el área ve más el área clínica de la psicología, entonces uno ve todo el área social, y en realidad específicamente labores asociadas a mi función hay muchas... hay yo cuando entre no entendía nada de lo que me hablaba la gente, porque eran un montón de cosas mezcladas, como te explico en términos o de agrupación lo que hago, veo todos lo que son los casos sociales, cuando hablamos de casos sociales hablamos de casos complejos, afectados o víctimas o susceptibles a algún tipo de intervención que se aleja un poco del ámbito médico, y tiene que ver con el ámbito social, social desde el punto de vista económico, desde el punto de vista afectivo, desde el punto de vista familiar. La idea de los centros de salud familiares, es trabajar la unidad familiar, ya, es decir, a todos un grupo que compone a las personas pero en realidad cuando hablamos de salud familiar principalmente desde mi visión y en mi pega es que todo lo que excede de la medicina y que se transforma en un problema deriva en el trabajador social, principalmente orientación, lo que tiene que ver con beneficio sociales, tramitación de subsidios, tramitación de becas, todo lo que tiene que ver con la orientación, pensiones, salud, garantía auge, todo lo que tiene que ver con la orientación.

Una parte específica, nosotros vemos todo lo que es FONASA, todo lo que es la calificación de derecho, que es el ingreso de las personas en el tramo A nosotros evaluamos límites de bloqueos, los tramites que tienen que hacer y calificamos, es decir ingresamos a la gente en el tramo A

Vemos todo lo que es el programa postrados, ya, todo lo que hay un programa que es el programa de apoyo a personas cuidadores de pacientes afectados por dependencia severa que nosotros le llamamos ESTIPENDIO (risas) que se reduce ESTIPENDIO, que nadie le dice el nombre completo porque es muy largo, y en realidad no sé si es el nombre completo el que te mencione. (risas)este programa entrega que son, un apoyo económico al cuidador de paciente postrado que son como 20 lucas mensuales, y las personas se someten a una evaluación mensual de nosotros, evaluación. Principalmente que el imputado este vivo cuando uno va al domicilio al que es un cuento fundamental que el o la postrada este vivo para ver si efectivamente se paga el estipendio, segundo que estén las condiciones de cuidado adecuadas y obviamente, cualquier necesidad detectada respecto a atención de salud, visita domiciliaria. De médicos enfermeras nutricionistas, quien sea, se gestiona.

Entregamos y gestionamos ayuda técnica de AUGÉ bastones, sillas de ruedas, colchones anti escaras, cojines anti escaras, etc...

Es principalmente labores administrativas, si bien la tendría que hacer el médico porque es una notificación auge, la mayoría de las pacientes que requieren son evaluadas por médicos y nosotros hacemos la tramitación porque en realidad, es un tema administrativo y como hacemos la entrega tenemos que llevar todos los registros internos

Qué más, derivación a red, todo lo que tiene que ver con beneficios sociales, por ejemplo nosotros tenemos una coordinación semanal con el municipio principalmente para lo que es la gestión de ayuda económica para compra de artículos de salud, medicamentos, exámenes, alimento especial, no sepo, requerimientos de salud como pañales, para personas postradas, todo lo que no cubre la red de salud nosotros lo podemos gestionar.

Y lo que lo cubre y se demora, por ejemplo, medicamentos que se entregan en el hospital por neurólogo y por evaluación De neurólogo y que el neurólogo tienen lista de espera gigante y que las personas dependen de esos medicamentos, son medicamentos permanentes nosotros lo podemos comprar por medio del municipio, exámenes que son caros que la gente no puede acceder también lo gestionamos para que se compren hay todo una evaluación social que acredita con informe y se gestiona a través del municipio en realidad son platas municipales que nosotros gestionamos con el municipio para la compra de todo lo que tiene que ver con salud

Derivación a red, todo lo que tiene que ver hogares de adulto mayor, dentro de las posibilidades que tenemos igual porque tampoco hay mucha red, vinculación con otros organismos municipales como la ONIL, tenemos a la MUJER, EMERGENCIA SOCIAL, por ejemplo toda la gente que requiere de mercadería o de apoyo en alimentos los mandamos

con referencia al municipio para que ingrese directamente, todo lo que tiene que ver con la gestión y la activación de la red municipal

Y eso cómo general, ah y lo que tiene que ver con tribunales, en sí, todo lo que tiene que ver con medida de protección o vinculación con tribunal o informe a tribunales, si bien no nos amerita a nosotros directamente a menos que el tribunal lo solicite, y nunca lo solicita, si hacemos la gestión para que los casos ingresen a tribunales, por ejemplo medida de protección en casos niños que han sido víctimas en alguna vulneración a sus derechos, adultos mayores, o casos que ameriten intervención judicial casi siempre pasa por asistente social, porque en realidad hay una evaluación familiar detrás, hay si una evaluación multidisciplinaria en cuanto a informes médicos, enfermeras, psicológicos y sociales, pero todo lo que te explique necesariamente lo hacen todos, ya.

Hay por ejemplo orientación en extranjería, hay mucho paciente extranjero migrante, todo lo que tiene que ver para documentación tramitación de su cedula beneficio para atención humanitaria para embarazadas y niños, informes sociales para reducción de multas, informes sociales para colegios, informes sociales para cualquier cosa que necesita la gente para informes sociales tenemos que hacerlo.

No todo lo que yo hago lo hacen todos los profesionales, hay asociados territorios y los territorio tienen diferentes demandas, en el polo donde estoy yo, atiende a la mitad de Santiago de la alameda hacia el norte es atendido por nosotros, de la alameda hacia el sur hay 3 polos SAN VICENTE, VIEL Y ORELLANA, ya, que atiende menos que la población que atendemos nosotros entre los tres, entonces la demanda de nosotros es alta, en cuanto a atención de pacientes, atención de personas.

En el polo sur, la gente está orientada a temas de promoción principalmente, no hacen labores administrativas como la entrega de "ortesis" o la calificación de FONASA, tiene que ver con el trabajo en la comunidad también, porque es una demanda de la comunidad en realidad, también adecuado a los territorios.

Si hay algo que en particular que se establece desde la dirección de salud para el trabajo de asistente social, NO TENGO IDEA. (Risas) Porque nunca me dijeron a que venía yo, entonces uno hace lo que el equipo de salud te demanda y lo que la gente te manda lo cual es positivo porque te dejan la libertad, sin embargo no hay una estructuración, yo estoy haciendo reemplazos varios y ya llevo dos reemplazos una cosa media extraña entre medio de esos 2 reemplazos, reunión de estamentos de asistentes sociales, la pregunta siempre ha sido cual es la labor del asistente social en el trabajo, cosa que yo estoy de acuerdo con cuestionármelo pero creo que es responsabilidad del empleador.

Pero no hay una línea de trabajo, pero si el tema de atención social que es súper amplio, pero más allá como que hace específicamente cada uno, no hay, yo creo que es la patita coja de lo que uno hace.

(Silencio)

- y.... entonces, como se les ocurre hacer esas acciones que hacen po, todo lo que me contaste

- Claro, lo que pasa es que tradicionalmente ha existido la atención social, en el área de salud y en realidad tiene que ver con la historia del trabajo social el t.s nace al alero de la salud principalmente como apoyo territorial de las consultas médicas principalmente orientado al cumplimiento de objetivos sanitarios a nivel nacional, actualmente igual hay un objetivo sanitario y metas, ya se establecen metas de salud, ya... metas de salud por las cuales pagan porque cuando uno no cumple las metas reducen la plata, lo cual estratégicamente son objetivos que hay que abordar y la presión al trabajador con respecto al cumplimiento de las metas es grande.

Estás enfocado en la meta, de hecho hay muchas personas que me ha tocado conversar, parte de odontologías, lo que son las matronas, y médicos y que en realidad les gustaría hacer otro tipo de atención pero la visión del cumplimiento de objetivos en base a meta y la atención de salud en base a metas es frustrante entonces hay objetivos que cumplir, en base a esos objetivos se estructura nuestro trabajo.

Por ejemplo, metas que nos corresponden son conserjerías en alcohol pero no todos la hacen tampoco, hay un plan de intervención breve sobre el consumo de alcohol que debiesen hacer todos los profesionales pero todos los profesionales en realidad, no siempre lo hacen, derivan al asistente social son conserjerías a jóvenes, a personas hombres y mujeres entre 15 y 44 años, sobre el consumo del alcohol una evaluación que es el aude y la conserjería y eso implica como meta que nosotros debiésemos cumplir esa meta, para que les paguen, para que se paguen las lucas, pero no todos lo hacen.

Pero tampoco está establecido que nosotros somos los únicos que lo hacemos como por ejemplo EFAM O EMPAM que son exámenes preventivos para adultos mayor y para adultos. Son metas sanitarias del servicio y lo hace la enfermera, solamente ellos, la identificación de ADN e hipertensión le cabe a los médicos, el cumplimiento de los PAP a las matronas pero nosotros asociamos metas, ehh... no, tenemos esa pero está ahí en discusión, trabajo que hacemos derivado por los profesionales que te atienden nomas, por ejemplo si la matrona cree que hay que ir a buscar a alguien pa decirles que se haga el PAP, y se toma la decisión de que tu tenis que ir, vay nomas por. Si alguien cree que un niño está por desarrollo en riesgo de desarrollo psicomotor, decir que va con un retraso en su desarrollo "entre comillas normal" a su edad y la enfermera cree que se debe a factores sociales, vay' y hacis' una evaluación familiar, y tratai' de desarrollar entre lo que uno se pueda, vínculos con la persona para ir promoviendo estilos de vida que se creen correctos desde ese punto de vista, cachai'.

Pero en realidad, yo me ha tocado, trabajar en dos sectores y la mayor parte de la pega la hago porque alguien me dijo que tenía que hacerla o porque se estima conveniente en equipo, lo de la calificación es algo que yo llegue y estaba listo, tu soy el encargado de calificar a la gente en el tramo A, por lo cual, esa pega es tuya, tu soy el encargado de entregar ayudas técnicas, esa pega es tuya, tu soy el encargado de entregar informes sociales para beneficios e... a través del municipio y esa pega es tuya que son como las tres, y tu soy el encargado de programas de ESTIPENDIO e ir a visitar a los postrados.

A mí me dijeron que estaba eso, nunca he visto a algún tipo de protocolo de atención, como si lo existen con otros profesionales respecto a cuales son las prestaciones tuyas, hay módulos, uno con agendas electrónicas y hay módulos de trabajo, esta visita domiciliaria, control social,



consulta social, ingreso social, pero en realidad creo que una vez alguien definió que era eso, pero nosotros como estamento, no es que alguien, alguien como tu empleador dijera esto es lo que tienes que hacer, ya... y como te digo me ha tocado trabajar en dos equipos diferentes dentro del mismo polo, y nunca me ha tocado trabajar en otro lado, pero... sé que hacen pegos diferentes, que no hacen la misma pega pero tiene que ver con el territorio en el que se inserta.

- y tú has desarrollado algo por iniciativa propia, o alguna acción por iniciativa propia?

- a ver, por iniciativa propia, muchas cosas... desde el punto de vista, por ejemplo yo pega que no hacían antes los asistentes sociales, o no sé si lo hacían antes, pero carecían, todo lo que tiene que ver con rescate, rescate implica el terreno, es decir, salir a buscar gente, gente rescatada que está inasistente y requiere del control como meta, por ejemplo programa cardiovascular, por ejemplo control sano, por ejemplo desarrollo psicomotor, hay una serie de personas, un grupo de personas que está inasistente, EFAM, EMPAM, que son metas que hay que cumplir, que están bajo control que nadie va del año anterior y que requieren de control este año y que no han ido por diferentes razones, y necesitamos que vayan porque si no van no se cumple la meta, si no se cumple la meta, no pagan y si no pagan alguien se enoja, entonces nadie hace esa pega, y hay que ir a buscarla porque un médico está lleno de pega en atención de clínica y el único disponible para hacer terreno por una demanda de inferior es el asistente social, demanda inferior porque la gente va al consultorio a buscar a alguien que lo ayude con su salud, lamentablemente uno no entrega medicamentos, no revisa examen, no revisa a nadie no toquetea a nadie, lo cual obviamente la gente demanda muy poco de ti. Hay demanda obviamente! Hay gente que requiere desde visitas, hay gente que requiere desde FONASA, hay gente que requiere apoyo económico!

Hay una serie... de ... hay gente que quiere tramitar su pensión de invalidez, hay gente que quiere tramitar su pensión de vejez y no sabe cómo hacerlo! Hay gente que quiere denunciar a su hijo, hay gente que quiere denunciar a su marido, hay gente que pregunta por temas de familia, pensiones de alimento, etc...y el único que puede dar respuesta a toda esa problemática que se aleja de la medicina es el asistente social! Algunos ni siquiera tienen respuesta para eso! Pero algo les tienes que decir, porque ellos están en tu box (risas) y no puedes decirles no tengo tiempo para atenderle pero es muy variado, entonces, esa pega alguien tenía que hacerla y yo me ofrecí, porque en realidad se mezclan dos cosas!

La demanda que yo tengo es muy poca en el sector en que estaba antes... ahora tengo más demanda! De la gente de más cerca del consultorio. Entonces como no había... yo tengo que trabajar con agenda y a mí el rendimiento me evalúan según persona atendida, yo necesitaba tener agenda, con gente del día, entonces, si yo tenía gente que iba espontáneamente a preguntarme algo o que yo no lo citaba, o que alguien no llegaba, tenía que ir a buscar a la gente y buena idea! Frente a la necesidad de rescatar gente para venir a control es salir a terreno y aprovechar el terreno que uno hace para ir a buscar a esa gente y dejarle la citación en el domicilio y así como aprovechar de poder actualizar sus datos, porque mucha gente se cambia de casa, fallece, no están ni ahí con ir al consultorio! Entonces esos datos tú los agendas para ir actualizando los datos y también te reduce la muestra, si la cantidad de fallecidos que uno encuentra haciendo rescate, unas aparecen activos en FONASA en la ficha

electrónica... eh... son perjudiciales para el cumplimiento de metas porque te evalúan en base a un total y si la mitad de la gente esta muerta y te piden un 70%, nunca lo vai a lograr!

Entonces es bueno actualizar los datos, esto, es por iniciativa propia! Y el resto de las cosas que he hecho por mí, porque a mí se me ocurrió, en realidad no! No más que eso! Con los equipos, porque en realidad yo me entere de que a la gente se le ocurría lo que tenía que hacer y yo tuve que adecuarme a pega que me dijeron que tenía que hacer! Ni siquiera sabía que era yo el encargado que tenía que hacerla, pero uno se va adaptando!

- ¿y quién fija esas metas?

- el servicio! El servicio anualmente evalúa las metas con los equipos de salud! Se fijan de acuerdo al año anterior, algunas se negocian, otras quedan como están y hay que cumplir no más! Eso se establece desde el ministerio a través del servicio de salud metropolitano central y establecido por centro de salud o sea por organismo, por ejemplo toda la red de salud municipal de Santiago tiene que cumplir tantas metas. En base a eso se hace la distribución de metas en base a sectores.

- ¿y para que crees tú que se fijan esas metas?

- es que hay todo un objetivo sanitario detrás, hay toda una estipulación de un perfil epidemiológico que establece como prioridad así como se establece la cantidad AUGE a nivel de epidemiología... eh... tiene un objetivo sanitario principalmente de disminución y control. Se supone que en términos conceptuales la atención primaria debiese ser promoción, prevención, tratamiento y consulta de patologías comunes y leves, todo lo grave debiese ser derivado a hospital y en base a eso la demanda por ejemplo de la gente con diabetes es mucha! Entonces, la notificación de la diabetes con AUGE es meta, además de ser una de las garantías establecidas por el servicio de salud es una meta, tu tení que notificar a toda la gente que tiene diabetes, notificar que tienen garantía AUGE para que sigan un tratamiento, todo eso con el fin de evitar las crisis diabéticas que terminan sobredemandando al sistema, tienen un afán preventivo y un afán de control y esas metas se originan a través de estudios epidemiológicos en los cuales no soy parte yo! (risas) alguien mas lo hace por mi, pero así se define.

- y ¿cuál es el fin de hacer estas cosas en base a un perfil epidemiológico?

- eh... hay dos cosas! Un tema de salud que está asociado a mantener una población sana y hay un tema económico, hay tema económico detrás queee... en la medida que la gente... el cumplimiento de estas metas contribuye a la disminución y control de estas enfermedades van a estar gente enferma que en términos económicos es cara para el servicio público, la gente enferma en si es un gasto desde la mirada, desde lo económico es un gasto, mientras menos gente enferma halla, menos plata gastamos en eso! Finalmente se trabaja bajo la lógica de la disminución de costos!

- eso, ¿tú lo sabes o lo presumes?

- eso yo lo creo! Lo pienso y lo siento, no hay nada que te diga que es base a eso, pero cualquier artículo que leas de salud, del plan AUGE, de DDHH, de atención primaria tienen el

objetivo de promover y de... prevenir en cuanto a garantizar la satisfacción máxima de las personas y población, nadie te va a decir que nos interesa un camino la salud de la gente solamente que va a evitar gastar plata del estado, no va a escribir eso en un texto, entonces tiene que ver con DDHH y sus fundamentos que están basado en los derechos humanos y la atención de salud como un bien social o un derecho fundamental para el desarrollo humano, ya! Nadie te va a fundamentar, esa es una visión mía, personal que yo creo que es parte del modelo.

- mm... ¿A dónde tu trabajas tu encuentras que hay cosas malas?

- sí! Por supuesto!

- ¿Cómo cuáles?

- Todas! (risas) todas están mal! eh... hay hartas cosas malas, principalmente cuando uno trabaja en la salud, donde todos los días hay gente enferma que quiere que alguien le diga algo! Principalmente un médico!... eh... te dai cuenta que hay cosas malas. Malas en el sentido por ejemplo que no contamos con suficiente cantidad de gente y recursos para acoger la demanda, ya! Según nuestra directora de salud, en el último... nosotros no nos faltan médicos, lo que nos sobra es gente demandante, por lo cual deberíamos evitar que la gente nos demandara tanto y como se hace a través de la educación y prevención, sin embargo, a la gente le interesa un camino la educación y prevención y quieren que los vea un médico y uno tiene que lidiar con esa tensión constante de gente demandando un derecho con toda razón y uno imposibilitado de cumplir su demanda porque lamentablemente hay una forma de funcionar que no nos permite cubrir eso, hay una estructuración, por ejemplo que las horas medicas se dan los días lunes en la mañana, por lo cual los días lunes en la mañana queda la caga acá en el consultorio! Hay gente hasta arriba del techo cachai! Entonces eh... lamentablemente hay gente que no puede ir el lunes en la mañana. Si bien se dan horas todos los días en la mañana a las ocho para gente que lo requiere, no toda la gente encuentra hora, hay grupos prioritarios, embarazadas, adultos mayores sobre 65 años y niños menos de 5 tienen un horario prioritario, y si va un adulto de 20 o 25 años enfermo a las 8 de la mañana y está lleno de adultos mayores, cago!

Entonces se queda sin hora no más po cachai! Y eso lamentablemente no lo podemos controlar. Se había hecho otra modalidad de dar horas con anticipación pero la gente no iba a la hora y si no iba el medico rinde menos, cachai entonces, para hacer eficiente el rendimiento se dejó los lunes con enfermera, con matrona y con otros profesionales hay horas para más tiempo, pero igual están con más tiempo pero es complejo el tema, el tema puntual ahí es el médico, entonces hay un punto de la demanda, hay un punto eh... sobre los objetivos o el funcionamiento, la estructura del sistema cachai que tiene que ver con esta modalidad de trabajo que te decía de la hora además con el cumplimiento de metas que a la mayoría de la gente le quita tiempo el cumplimiento de metas en base a otras prestaciones, por ejemplo lo dental, en dental son metas niños 2, 4, 6 años, 12 años, embarazadas y adultos de 60 años, no 61 no 59, entonces tú te llenas con gente de ese grupo y que pasa si viene alguien que tiene 15 años o no está embarazada o tiene 61 se queda sin hora po! Y no hay capacidad dental para atender a toda la gente y las horas dentales se dan a las 07:30 de la mañana, entonces tienes que ir un día levantarte temprano, llegar a las 07:30 para que te

atiendan de urgencia y la prestación de urgencia es otra! Te sacan la muela, te tapan temporalmente hasta que haya una hora pa taparte la muelita completamente, entonces, hay problemas en la demanda, con la demanda, oferta demanda, hay un problema con la estructuración y un problema con el objetivo que se pierde en la atención primaria al hacer como meta a todo el mundo, en términos conceptuales la atención primaria, debe ser promoción, prevención y familiar, y en realidad trabajamos casi todos en base a metas, lo cual, el rendimiento de un profesional sabiendo tantas otras cosas o pudiendo hacer tantas otras cosas, queda reducido, se ven reducido....

Qué otras cosas malas... yo creo que hay un tema cultural ee... complejo. Yo no sé si es malo o bueno, pero hay harta gente, yo creo que hay gran cantidad de gente que tiene una capacidad poca o nula de reflexión de donde están, porque, a ver... uno trabaja con gente, y el hecho de trabajar con gente signifique que la gente piensa, siente y cree diferentes cosas y no por eso está mal o bien, y es lo que mucha gente cree que la gente está mal, desde una mirada súper autoritaria, ahí... eh...cuando la gente va al consultorio, va a una estructura de poder, va donde gente que le va a decir cómo vivir, qué hacer y como sanarse, si igual es complicado, igual es fuerte tener que alguien que tener que ir a donde otra persona para que te diga como estar bien, y que tenga la clave en su poder que son los remedios, por ejemplo la gente de salud mental que está descompensada y no tiene remedios es complicado necesita sus remedios y son complicados

Y el único lugar que puede obtener los remedios es a través de los centros de salud y alguien tiene la capacidad de controlar tus estados de salud en base a un papel y un timbre, no solo médicos sino otros profesionales, a veces siente o cree que esta en una posición superior, dueño de la verdad y de la vida de la otra persona, entonces tiende a transmitir cosas personales hacia otras personas porque tiene poca capacidad de entender que la gente es diferente y ahí falta la reflexión a los equipos de salud, no hay espacio de reflexión tampoco, tenemos una reunión de equipo que es una vez a la semana, que es una hora y media, con suerte alcanzá a ver algo de los casos, es más complejo.

-y con tu ejercicio profesional, tú crees que para estas cosas malas que tú me estás diciendo, estos mecanismos de control, hay formas de transformar eso desde tu práctica?

- sí, yo creo que hay posibilidad de cambio, ponte tu yo igual de repente converso en los pocos espacios que hay pa dialogar con la gente cuando uno ve casos sociales, que uno ve los casos sociales es porque está quedando la cagá más o menos, con ese caso pa otras personas, cuando los médicos se ven sobrepasado con situaciones o enfermeras, ellos requieren de otra intervención que trasciende la medicina, medicina como en su profesión, ahí hay espacios de dialogo po cachai, pa reflexionar respecto al comportamiento de las personas, a las cosas, a las razones, cuando uno hace catarsis hablando de los casos, de manera poco apropiada, si alguien me escuchara, te dai cuenta que de repente los comentarios de la gente son porque los creen, decir que la gente es tonta, decir que la gente son mejores o peores padres o madres cachai, yo creo que son cosas que las sienten y las creen uno puede 'webiar' con esas cosas o tirar la talla pero yo creo que hay gente que realmente las siente, y de verdad yo creo que hay un tema de egocentrismo bien grande.

Pero uno va conversando con la gente y le va explicando a la base de análisis interpretativo de lo uno cree de lo que uno sabe del comportamiento, o sea, cuando trabajai con mujeres víctimas de VIF es decir, o sea cuando trabajis con ella no le pongai de frentón que porqué se deja o cuestionarle su estilo de vida, finalmente tu cuando, y muy poca gente que sabe trabajar con gente víctima de VIF o compadres que tienen algún tipo de negligencia o algún tipo de dificultad para la crianza de su hijo cachai, y.... los ponen en peligro por decirlo así. Hay gente que cree diciéndole las cosas a la gente, la gente va a ver algún tipo de reacción, y eso es complicado poh, yo lo decía, muchas veces las enfermeras que cuando detectan, o las matronas cuando detectan, que hay personas que son agredidas, si tu le poní, si tú te pones, a cuestionar toda la vida de la persona, o decirle mira sabí que toda tu vida emociona o familiar o de pareja vale callampa porque te has sacado la cresta, eh, podí destruir a una persona, y tu después te vas para la casa, te vay con tu familia, ¿y qué pasa con la persona? Entonces también, esas cosas se pueden ir cambiando a medida que tu dialogas con esa persona, pero son pocos los espacios de diálogo, yo creo que podrían haber más, lo que la capacitación in, entre los profesionales es poca, aprovecha ese poco espacio de lo que uno estudió o sabe o alguna vez le toco trabajar, de cómo actuar de mejor forma explicándole a un colega que no es de tu profesión, pero esos espacios no están instaurados, no están instaurados como forma de trabajo de complementación profesional, no existen, por eso te digo, uno puede cambiar en la medida en que conversa, hay gente que es más reacia, que nunca va a entender en el fondo, pero...

- ¿y tú, lo que me estas planteando lo haces, en tu práctica profesional?

- si, mira, yo veo todos los casos que son complejos, que por alguna razón son complejos, y que esa razón dependiendo de la forma en que se miran pueden ser superficial o más profundo. Cuando se dan los espacios para dialogar con los equipos respecto a los casos, uno va entendiendo, o es capaz de explicarle al resto porque suceden tal o cuáles situaciones, ¿cachai?, por ejemplo en el tema principalmente de niños con, o personas que tienen un vinculo complejo con su padre o madre, ¿cachai? por ejemplo niños o madres que sienten muy poco afecto hacia su hijo, la mayoría de la gente cree que es normal que las madres quieran a sus hijos, entonces ahí uno tiene que aprovechar el momento para decirle que no poh, que en realidad no necesariamente una persona que tiene un hijo va a sentir algún afecto por el, no por el hecho de ser madre tiene que haber un afecto entre medio, ya, y así como hay madres que se apegan muchos a sus hijos, tambien hay madres que se desapegan de sus hijos, y la intención nuestra no es que las madres quieran a sus hijos, entonces ahí es importante tambien, que la misión de nosotros es que la madre cuide de la mejor forma a su hijo. En realidad hay mucha gente que se mete ya casi en la vida privada de la persona, y casi que dale un beso, dale un beso abrazalo, y no es asi poh, pero uno aprovecha las instancias, de explicar la complejidad de algunas cosas y tambien de reflexionar respecto al tema, porque asi como puede pasar en un caso puede repetirse en otro, y ahí uno aprovecha las instancias, pero como te digo, asi como formalmente que alguien haya dicho saben que, hace falta mezclarnos, mezclar nuestros medicamentos, no.

-tú me hablaste de cambios pequeñitos dentro de la profesión, ¿tú crees que dentro del trabajo que realizas se pueden alcanzar cambios mas grandes o mas profundo en lo social?

- ¿cambios como cuales?

- cambios...

- en generales (risas)...mira sabes que, el equipo, a ver, la reforma de salud, que buscaba me parece el AUGE todas estas cosas, forma los centros de salud a centro de salud, o sea, los consultorios a centros de salud familiar, lo que buscaba era un cambio cultural, buscaba un cambio cultural en la población, para que la población se informaran, similar a lo que se hizo en Cuba, de hecho en Santiago hay mucha influencia del modelo de salud de Cuba, copiada a media, pero un poco de influencia. Yo conocí a una amiga Cubana, trabaje con una amiga Cubana, que me decía poh, en Cuba no habían remedios para darle a la gente, por lo tanto le necesitábamos que la gente que no se enfermara, y lo que se hizo, fue instalar modelos de obtención primaria, que buscara la promoción, promoción de estilo saludable, evitar que la gente se enfermara, y así consumían menos medicamentos, en la medida que consumían menos medicamentos, nuestro stock alcanzaba para todos. En términos similares en Chile fue lo mismo, instalar un modelo de salud que previniera la enfermedad con el fin de disponer o dar cobertura con la plata que había y con la plata que hay a la demanda. Si tú me explicas, si hablamos de cambio culturales en base a lo que se promueve en el servicio de salud, yo te digo que es posible, yo creo que es posible transmitir a la gente, educación, autocuidado respecto de su salud, como un derecho en el sentido para una atención, pero un derecho también que lo asume como responsabilidad del autocuidado. Es posible, pero hay que solucionar otras cosas que van de la mano también. Ya, yo comprendo que el médico, la enfermera, la psicóloga, la asistente social, tengan, que promover estilos de vida saludables a las personas en momentos y espacios que se definen, pero hay una demanda poh, tenemos gente enferma que no se sana con educación, el tema es que hacemos con la gente que esta enferma ahora poh ¿cachai?, entonces yo creo que hay que, son procesos de cambios, procesos de cambios que hay que ir aplicando, y es lento, es lento en la medida en que no se solucione, entonces hay una estructura de funcionamiento como te decía de oferta y demanda que no cubre, no se equipara, y en la medida que eso no se equipare la promoción queda en un plano más bajo. Yo creo que hay cambios, es posible hacer cambios en ese sentido, de promover estilos de vida saludables, saludables, principalmente físicos, para la salud mental es un tema más complejo, pero es el objetivo que se plantea desde el mismo servicio de salud, el mismo Gobierno, ¿cachai? Que es promover, estilos de vida, que eviten que la gente se enferme, yo creo que es posible hacerlo, pero primero hay que hacer un, o sea es a largo plazo, el tema a corto plazo es atender a la gente enferma, porque no sacamos nada, con atender a la gente, o sea promoverle a la gente sana, que no se enferme, si la gente enferma se nos muere... pero ese cambio es posible pero hay que cambiar otras cosas, la estructura, la forma de trabajo, ¿chachi? Por ejemplo la orientación hacia metas, o sea yo creo que esta bien la orientación hacia las metas, pero que eso no sea lo único, promovamos la salud, pero no podi tener a todos los profesionales trabajando en base a metas y perdiendo posibilidades de acción también...

- ¿y de qué otra forma se podría promover la salud si no es en base a metas, según tu?

- eh, eh, es complicado, es complicado, porque hay, en si el funcionamiento, de, de, los proyectos en general, funcionan a base de complementos de indicadores, o sea, nadie va a

aprobar un proyecto que no tenga un indicador de cambio, o sea, si establecemos que vamos a hacer 100 cosas, si tu no cumples con esas 100 cosas, nadie te va a financiar el proyecto ¿cachai?, y la lógica funciona así poh, la lógica funciona en que si yo trabajo por trabajar no apporto en nada poh, entonces la meta te da el impulso para trabajar en base de algo y te evalúan en base de eso, es decir, si tu no cumplí con esto, no estás calificado y te vas, y así sucesivamente, y lo que no cumple, se va. Esa es la lógica de actuar en base a lo económico, o sea, estamos invirtiendo plata en un cambio, nadie invierte plata porque sí, Farkas yo creo que podría ser uno de los que invierte plata porque sí o regale plata porque sí, pero mas alla, de la lógica de funcionamiento, de los diferentes ámbitos de diferentes lados, funcionan en base a eso, en base al cumplimiento de cosas que queremos, si no queremos que la gente se enferme hay que cumplir tales metas. Eh, yo creo que hay una posibilidad de acción, yo creo que hay una posibilidad de trabajar en base a la salud porque es positivo trabajar en base a la salud sin cumplimientos de metas, si no que en base a lo que aparezca en el momento, en base a lo que se quiera, pero implica plata poh, implica tener una cobertura de sistema publico que sea lo suficientemente amplia para que la gente se sienta cómoda, y vaya cuando quiera, y no tenga que hacer fila, no tenga que hacer hora, no tenga que esperar tres días, no tenga que pelear con nadie, y eso requiere plata poh, podemos tener una gen... podemos tener gente sana en este país, sin necesidad de cumplir metas, pero las metas nos ayudan en general, porque eh, son las formas de evaluar, eh, la lógica uno invierte plata, evalúa y define. Cuando nadie evalúa como que a nadie le interesa ya, entonces hay un tema de, de, como siempre se ha dicho, los recursos son escasos, esa palabra tan utilizada, y en realidad son escasos porque nadie va a pasar plata si no vas a cumplir con metas (risas), pero yo creo que eso, ser, un trabajo desde la salud sin metas, implica otras cosas, implica una reestructuración de sistema, un aumento de la oferta de los sistemas y ahí implica meter plata poh, yo creo que es mas fácil trabajar en base a metas, invirtiendo lo mismo, y echándole la culpa a los equipos de salud que no cumplan por el no cumplimiento de metas y que la gente se muera porque no se cumplieron las metas, que pensar algo mas radical...

- te quiero llevar a otro tema, un poco mas abstracto, eh... ¿tu que piensas de la transformación social?

-que es amplia

- es amplia...

- puede ser cualquier cosa en realidad, porque transformación social hay siempre, siempre, siempre, la sociedad, cuando hablamos de lo social, hablamos de todo en verdad, es super amplio hablar de todo, y hablamos de nada tambien, asi como hablamos de todo, hablamos de nada, día a día hay cambios, yo creo que hay cambios, macro, micro, pa' tra, pa' delante, positivos, negativos, como se quiera mirar, pero siempre hay cambios... transformar algo implica movilizar energía y uno siempre moviliza energía, por lo cual siempre esta cambiando, y, y, en general la transformación social es algo que ocurre día con día, va de la mano con la energía que movilizamos para crear o destruir, en general cuando uno habla de lo social es super amplio poh...

- y si uno piensa en el estado actual de las cosas... ¿tu hacia donde crees que se debería transformar? Para nuestro país

- aha, ya para mi opinión, yo creo que hay una transformación que es necesaria en el modelo, en el modelo de socializar, el modelo de construir una sociedad, yo creo que ahí esta la base de mi visión, yo creo que hay algo malo, eso, ha algo malo, que en realidad hay, esta todo malo (risas), la forma de relacionarnos es, creo que no, si hay cambios creo que debería ser tambien para alla, dar cuenta a la forma de como nos relacionamos, la forma en que vivimos en realidad poh, para alla deben ir los cambios. Eh, como mejoramos, uno siempre espera cambios positivos nunca cambios negativos, como mejoramos la forma de relacionarnos yo creo que va mas alla del dia a dia, lo que uno pueda hacer o pensar o creer te aporta a la forma de relacionarte, pero tiene que ver con un modelo, con un modelo y una forma de vivir que, que esta mal, mal por diferentes razones, porque hay unos que están muy mal, unos que están mal y unos pocos que están bien, en realidad podríamos estar todos bien yo creo, yo creo que el sentirse bien debiera ser parte de lo humano, y no todo lo humanos, estamos bien poh, no todos los humanos viven en las mismas condiciones, yo creo que tiene que ver con la forma en que se mire, se relacione y se utilice las cosas y utilizar el planeta, y una series de otras cosas que tiene que ver con la sociedad al vivir, yo creo que por ahí tendría que ir mejorando. Es posible mirar un cambio en ese sentido.

- ¿y tu como crees que el trabajo social se vincula con eso, con ese cambio? con esa transformación

- en el papel no más se vincula poh (risas)... escribiendo cosas se vincula (risas). No, yo creo que el trabajo social tiende a vincularse mucho con eso, tiende eh, el trabajo social nace, a raíz que alguien creía que había algo malo, y que había que hacer algo por cambiarlo pa' que fuera bueno, en esa lógica poh, pero si pensamos en la calidad, desde la beneficencia, no se, desde la solidariad y ya mas profesionalmente, es lo mismo en realidad, esta en la base de lo mismo, en la base de que hay algo malo y que se puede mejorar, le han ido cambiando las palabras para que no suenen tan religioso, ni tan de vieja caritativa, pero en realidad es lo mismo. Todo, el fundamento de nuestra acción, casi siempre se basa en lo bueno y en lo malo, le cambiamos los nombres para que suene mas intelectual, pero en realidad es lo mismo, pero pa' alla va poh, pa' alla va la parte del trabajo social poh, que busca transformar algo, siempre te educan en base a eso, porque siempre queri transformar algo, nadie tiene idea lo que quiere transformar, nadie te dice para donde hay que trasnformar, pero como que fueramos "transformers" te, te dicen que hay que cambiar. Y yo creo que en realidad es inherente a la pega de uno, uno tiene que asumir su historia, su historia que, de trabajo social, al igual que anteriormente encontraba que estaba malo y que hay que mejorarlo, y la mayoría de la gente lo hace asi poh, la mayoría de los programas nacen de eso, hay algo que creen que esta mal y que hay que mejorar, si lo hace o no lo hace dependen de muchos factores, ya, de quien determina si esta malo o esta bueno, tambien depende de muchos factores. Por ejemplo en mi pega, la mayoría de la gente cuando cree que hay problemas es porque esta malo y estoy yo para tratarlo de hacerlo bueno, nose si lo lograre o no lo lograre, pero hay alguien que cree que sirvo para eso, y eso tiene que ver con nuestra historia, con nuestra transformacion laboral.

- tu me.. . tu me comentaste como las cosas que hay que cambiar... pero tu en tu trabajo, como trabajador social, ¿Cómo crees que promueves o avanzas hacia, para que esas cosas que tu quieres cambiar se cambien, o no lo haces?



- desde mi profesión yo lo hago...

- ¿y como lo haces?

- ahí, hay diferentes cosas que uno.... El único espacio que creo que uno tiene como poder para cambiar algo o movilizar algo, es el pequeño espacio de una entrevista, ya yo creo que ahí le pone el tolo que uno aprende, el tolo que uno quiere, y las cosas que uno piensa, finalmente un espacio de poder donde tu como trabajador social frente a una persona, que ya sea que es derivada de tribunales, que esta ahí porque la mandaron, que esta ahí porque se siente mal, que esta ahí porque lo necesita, eh, teni un poder poh, nadie va a un trabajador social a criticarle algo, a menos que sea tu jefe, al menos que sea el que te pasa las lucas, pero en el trabajo que uno hace cotidianamente con las personas que van y concurren a ti en busca de, de algo, muy ampliamente ese algo, hay un espacio de poder, donde de cierta forma, teni algo de verdad en eso, la gente cree que tu teni razón, lo cual puede ser obviamente lo contrario, puede ser que tu no tengai idea de lo que estay hablando, pero la gente cree que tu teni razón en algo, y ahí uno aprovecha de ir acercándose, por ejemplo la gente que va a ti porque cree que es mal padre, porque de tribunales lo derivaron pa' alla poh, y ahí uno le explica algunas cosas que uno, que ellos no piensan ¿cachai?, de que finalmente hay mucha gente que cuestiona a los padres y a las madres por X razón, pero en el cuestionamiento de la gente, tiene que entenderlo como algo que sea inherente a lo humano, sino que es algo construido, que alguien lo cuestiono en base a parámetros que se establecieron como adecuados, y lamentablemente el o la persona no lo cumplió no mas poh. Y estamos ligados nosotros necesariamente a un marco regulador o a un techo que tiene que ver con lo legal. Por ejemplo, por mucho que yo crea que el aborto debiese ser legal, libre, y gratis, yo no puedo decirle a una niña que se haga un aborto, porque es un delito poh, y yo no me voy a ir a la cárcel por decir cosas que no debiese, aunque lo piense y lo crea, entonces estamos en eso. Entonces mucha gente cree que por el hecho de que haya algo que nos limita, es verdad. Pero yo no creo en eso, lo que nos limita esta ahí, pero hay que entenderlo, porque ahí esta tambien, cuales son los limites de esas limitaciones, entonces la gente llega aca cuestionándose si es buen padre o mala madre, o porque hizo esto y no lo otro, entonces uno le apunta no de un hecho moralista, no de una forma de imponer algo ¿cachai?, uno lo apunta desde la mirada mas libre, desde la mirada mas... entendiendo que en cierta forma existe algo que nos guía hacia eso ¿cachai? Entonces yo no se como actuaran otros trabajadores sociales en esos espacios de poder, pero cuando yo intervengo en ese pequeño espacio, trato de apuntar a la relaciones humanas, a comprender que en el modelo en que estamos es malo, porque yo creo que es malo no mas poh, doy mi fundamento en la medida en que se pueda, pero trato de transmitir eso, trato de transmitir cosas que yo creo que yo pienso, a través de ese pequeño espacio de poder, no cuestionando sino que motivando, motivando a un cambio, si esta bien o mal no tengo idea, pero mas en ese espacio... (risas)

- y pensando tambien... ya tu en este espacio que tu sientes que te están dando eh, ¿Cómo tu perfeccionarías a lo mejor la... o como te tomarias otros espacios para ampliar eso?

- ¿desde dónde?

- desde tu espacio profesional de trabajo...

- ah ahí estamos cagaos poh en ese espacio. Yo creo que si uno esta en ese pequeño espacio es porque le nace, de ahí a que cambiemos el mundo, yo creo desde mi trabajo no se va a hacer tampoco, históricamente el trabajo social ha mantenido y ha legitimado estructuras sociales de dominación de desigualdad, y estamos ahí pa' apaciguar, para que sea mas bonito. Pero que el trabajo social vaya a romper la desigualdad o a cambiar el sistema o vaya a generar otras posibilidades yo creo que dentro de una parte es verdad, pero siempre manteniendo la estructura, eh maquillando, eh apaciguando, adormeciendo, pero un espacio mayor de cambio desde el trabajo social, yo no lo veo, no lo veo en ninguna, en ningún régimen, no lo veo ni desde el lado de la derecha ni de la izquierda el cambio, sino desde el gobierno de Piñera, la visión social del trabajo social o la función del trabajo social va a mantener ese sistema ¿cachai? Si es de algún gobierno de la concertación, igual poh, y así sucesivamente con todos los gobiernos que vayan incluyendo la izquierda que podrían lograr algo en este país, que no sea con falto de omisión (risas). Sí el trabajo social se inserta en situación, se inserta en algún lugar físico de trabajo, en un lugar conceptual de trabajo, un lugar practico, y en ese lugar eh, estay ahí pa' mantenerlo no mas poh, desde el trabajo la pega que uno hace es mantener y reproducir.

- entonces ¿desde donde viene esta idea de transformar algo...?

- la idea de transformar algo, parte de la base del cambio, transformar y cambiar pueden ser lo mismo, pero pequeños cambios y grandes cambios están dentro de el mismo cambio en general. Cuanto es el cambio, cuanto es la transformación, es ahí el punto. Yo puedo cambiar, puedo ir generar un programa de empleo para la gente pobre que no trabaja, sea igual de pobre pero que trabaje y lo cambiamos poh, y la gente trabaja, y la gente que no trabajo, trabaja. Cuando uno ve proyectos, cuando analiza el foco del proyecto, parte de la base de una situación actual y hace casi siempre una flecha lineal hacia arriba para un cambio, nunca hay líneas circulares nunca hay zigzag, si pasa el tiempo por si solo puede generar cambios y parte de la base de una situación actual a una situación diferente y podemos hacer situaciones actuales y situaciones diferentes pero dentro de la misma estructura, o sea pueden haber un cambio, el cambio esta ahí, están las bases del trabajo social como te dije, parte de una noción de lo bueno y lo malo y lo bueno, o sea lo malo que era pasa a ser bueno, que tan malo era, que tan bueno es, es ahí el punto conflictivo yo creo. Como te digo, la idea de cambio va a estar en todos lados, porque el cambio son cosas que se asocian a la energía que uno moviliza, uno siempre mueve energía, siempre hay cambio, ¿Cuánto? Mas o menos. Cuanta gente asustada había porque iba a ganar Piñera y nuestro presidente Eduardo Frei que iba por la reelección no pasaba na'. Entonces cuanta gente podía estar asustada porque podía llegar Piñera y la gente que siguió y sigue asustada porque va a ganar Golborne, Golborne (risas), pero en general el cambio hubo, hubo cambio, ¿Cuánto? ¿mejor o peor? En cantidades grandes o pequeñas, cada uno lo decide. Pero en general una transformación que haga un click en la historia de este país como ha habido alguna transformación u otros hechos puntuales eh, principalmente militares, en general no lo va haber, no lo va haber y yo creo que el trabajo social funciona en la misma lógica. Cuanto o hacia que o hacia donde la transformación, es poco claro, pero esta, esta la base, una profesión que nació en base a eso, en transformar, por lo cual asumimos esa responsabilidad histórica, nadie te va a decir, no el trabajo social reproduce o mantiene, no, nadie te va a decir eso, porque en realidad podría estudiar otra cosa (risas), todos estudian en la base, y yo creo que es una cuestión inherente a todos los

colegas que yo, siento que hay que generar cambios ¿Por qué? No tienen idea porque, y si analizai tampoco tienen idea porque, pero hay que hacer cambios y en general se busca eso, se busca generar cambios, y como te digo, ¿Cuánto? O hacia donde, o cual acción real, no tengo idea. Porque dentro de la reproducción hay cambios, o sea nosotros trabajamos en un sistema, reproducimos el sistema, lo maquillamos para que se vea mas bonito, de allá van los cambios, si es posible hacer otra cosa desde el trabajo social, yo creo que es poco claro, porque las grandes transformaciones no nacen del trabajo social, las transformaciones sociales, la lucha por demanda históricamente han sido de otros lados, de personas, sin título, de movimientos, con nombre y con organización pero sin profesión poh, no son cosas personales.

- tu intervención... ¿es reproductora o es transformadora?

- eh, yo creo que es reproductora, completamente reproductora (risas). Yo trabajo desde la, desde la, o sea yo trabajo en el punto que es fundamental pa', pa' la sociedad en general que es la salud ¿cachai?, gente sana permite que cumplamos funciones básicas en nuestro sistema. Nosotros queremos gente sana que y en ese sentido lo digo asumiendo el rol de funcionario público, asumiendo un Estado, el Estado quiere gente saludable porque necesita funcionar poh, porque si la gente esta muerta o enferma, esto no funciona, la maquina no gira, no funciona, se cambian las piezas, pero si la maquina se rompe entera, no sirve, no tenemos donde conseguir piezas, entonces trabajamos en ese punto, ese punto que es principalmente reproductor, o sea la gente se preocupa por la salud y al Estado le preocupa la salud porque quiere gente sana que produzca o que no produzca pero que mantenga, entonces bajo la lógica de dominación, la lógica de dominar, la salud es fundamental, si la gente esta muerta ¿a quien dominamos? Entonces, a quien gobernamos si la gente esta muerta, a nadie poh, a la plantas. Pero en base a eso, si poh, es totalmente reproductora. Lo que yo busco desde mi profesión o lo que se me pida a mi desde la profesión, es que me haga cargo de todo lo que tenga que ver con salud poh, es que yo mantenga la salud en las personas utilizando otras redes adicionales, eso es lo que se me pide, eso es en términos fundamentales lo que yo haría. Si hay algún gran cambio en la gente, no, no sabria, o sea la gente no cambia porque le dan una caja de mercadería o porque le compramos un examen o porque esta en Fonasa o no, no cambia la gente, la gente aprovecha el sistema, yo hago que eso perdure. Mira la lógica mas simple el consultorio funciona con un financiamiento per capita, es decir, financiamiento por gente atendida que se atiende en Fonasa, cuando la gente que se atiende en Fonasa, no esta en Fonasa porque esta bloqueado, no tiene previsión de salud, si yo la atiendo no cobro por esa persona, entonces necesitamos cobrar por esa persona y quien es el encargado de hacer que esa persona se transforme de una persona que no entregue ingreso a una persona que sí entregue ingreso, yo, yo porque yo la califico como Fonasa A poh, teniendo Fonasa A, cobramos por ella, entonces la lógica, en ese ejemplo puntual, yo reproduzco poh, yo hago que la gente que esta afuera pase pa'dentro, pa' yo cobrar por ellos poh, y cuando están afuera yo los vuelvo a meter poh ¿cachai? Y asi giramos, giramos y cobramos y estamos felices.

- pero ¿tu quieres reproducir el sistema?

- ¿me queda de otra opción? (risas). Laboralmente estamos cagaos poh. Yo no soy dueño de una mina, yo no soy dueño de una colina digamos, por lo cual tengo que producir y reproducir

o para la mayoría de los mortales nos toca hacer eso poh, hay que poner comida en la mesa y hay que echársela a la boca, y a todos nos gustan las cosas ricas, entonces hay que trabajar, generar plata y mantenerte dentro de este círculo, así como somos parte, también reproducimos. Si me preguntai fuera de la profesión si hay posibilidades de generar cambios, si es posible, pero fuera de la profesión, donde actuai con libertad, con lo que tu querai, con bombas, si queri quemai un auto, y nadie te va a echar los pacos si no te pillan, si te pillan tay cagao, pero en general de la (ininteligible) yo creo que hay que asumirlos como trabajador, los trabajadores dentro de la producción, producen poh. Alguien se roba nuestra producción, alguien se roba la plata de esa producción y han estado siempre y la forma de pelear con ellos no es a través de la (ininteligible), si no nos echan cagando, entonces es muy poco lo que podi hacer sin que te echen, y si te echan quedai sin plata y si quedai sin plata no teni que comer y así vuelve el círculo, pero desde la profesión se da eso.

- eso es la entrevista, no se si quieres agregar algo mas, o algo que te haya quedado dando vuelta, algún comentario.

- no, nada. Yo creo que hay que pensar históricamente tenemos una base religiosa, una base elitista, que nos llevo a creer que lo que había era malo y como era malo, eramos dueño de la verdad para transformarlo en bueno, y mucha gente cree que lo que propone es bueno, cuando uno nunca sabe ni cuan bueno es, ni si es bueno o no, eso creo yo que hay que darle una vuelta y si efectivamente vamos a lograr grandes cambios en la vida como trabajadores sociales, cuando nadie ha sido presidente siendo trabajador social o si realmente somos uno mas de la maquina que esta dentro de la profesión.

- muchas gracias

- de nada.

E5

P: Ya.

E: Lo primero es tu año de egreso.

P: 2011.

E: Y tu trabajo actual. ¿Cuáles son las funciones? ¿En qué consisten?

P: Mira yo (soy) como formalmente, soy asesora del gabinete del ministro en materia de atención ciudadana. En el fondo a mí me toca ver toda la parte de vínculo con la ciudadanía desde el gabinete, en, desde lo que es la administración de, del usuario del gabinete del sistema de atención ciudadana que tiene el ministerio en el portal web, hasta la resolución de casos que le llegan de manera directa al ministro por correo electrónico, por facebook, o en las salidas a terreno, por carta también, eh, y que son como más complejas; entonces las vemos

nosotros directamente en gabinete y hacemos la coordinación con las instituciones que corresponda para tratar de dar solución a esas solicitudes.

E: ¿Ministerio de?

P: Desarrollo social.

E: Y, dentro de esa, esas funciones, ¿Están establecidas en el cargo? ¿O son cosas que van apareciendo en el camino?

P: No, están establecidas. Yo tengo mi contrato donde viene definido que, que mi pega de fondo es la atención de los casos del ministro, y mmm, y apoyo en el sistema de atención ciudadana.

E: ¿En qué consiste eso del apoyo atención ciudadana?

P: En administrar. Lo que pasa es que en, a ver. Existe en el sistema formal por la ley, en el fondo, 19.880 parece que es. Todos los servicios y ministerios tienen que tener un, un sistema de atención ciudadana; y nosotros tenemos en el fondo el canal telefónico, el presencial en la oficina de la OIRS, y un portal web. Y en el portal web ingresan las consultas, y según la materia de la solicitud que haga la persona se deriva a distintas unidades: la ficha de protección social, focalización, o sea programa puente, etc. Y las consultas que son como de carácter más complejo, o que van dirigidas directamente al ministro se derivan a un usuario que se llama gabinete ministerial, y yo administro ese usuario. Entonces yo reviso esas solicitudes y doy las respuestas.

E: Y, pensando en el trabajo que tú estás haciendo, ¿Cuales son las funciones que son más directas con la, con las personas?

P: La atención de los pasos sociales del ministro. Porque, de hecho, eso implica en algunos casos visitas a terreno, o la recepción de audiencia, y, eh, de ahí en el fondo una vez que hacemos como el diagnostico de la situación de la familia articulamos oferta pública, y a veces privada cuando lo amerite, y tenemos la red para poder responder a las necesidades que está presentando la familia.

E: ¿Me puedes dar un ejemplo así como de canal, del proceso que se?

P: (mira es bien) es bien diverso, eh, a ver. Acá los canales de ingreso de este tipo de casos son los que, gente que le escribe al correo electrónico del ministro, que le escribe por facebook, que envía cartas, o que se encuentra con el ministro en las visitas a terreno. Entonces el ministro (levanta los pasos), y él hace las derivaciones a distintas personas según lo que, la característica de la, de la situación. Y todos los casos que son como de carácter social, y que tienen como una complejidad un poco mayor en el fondo, eh, se derivan, me los deriva a mí. Y ahí me llegan a mí, por encargo de él, y ahí yo tengo que tomar contacto con la persona, diagnosticar un poco la situación y empezar a articular las redes.

E: ¿Y qué intervenciones realizas o te ha tocado realizar? ¿Por ejemplo?

P: Mira, yo no sé si hablaría de intervención social propiamente tal, porque (por las) recursos que nosotros tenemos y la cantidad de casos que vemos, porque como, bueno, el ministro es muy conocido, es muy cercano a la gente, entonces nosotros recibimos, no sé. Yo, ponte tú, veo entre 60 - 70 casos mensuales ¿ya? Y, eh, eso nos permite en el fondo que no de repente un trabajo como tan profundo directamente nosotros. Yo lo que hago, por ejemplo el caso que te comentaba del (ininteligible 04:10) es un caso que nos llegó de un, de un niño que está en una (situación) de vulneración, eh, más que, la mamá más que por un tema de irresponsabilidad en el fondo es porque es una mamá muy joven y tiene como desconocimiento, y el niño tiene un problema de salud que requiere un cuidado como bien especial. Entonces nosotros lo que hicimos en ese caso en el fondo fue gestionar con la oficina (pib) que le correspondía para que ingresara al programa de intervención, y, eh, articulamos además con el ministerio del interior para hacerle una postulación a pensión de gracia, eh, que está en proceso, cosa que, eh, en el fondo pueda tener un, alguna fuente de recursos, dado que ella no puede trabajar porque es madre soltera y el niño demanda cuidado permanente.

E: Y para qué, o sea ¿por qué es necesario que aparezca el trabajo o la función que tú realizas? (tu pega)

P: Eh, a ver, nosotros, bueno. En primer lugar, porque en el fondo el ministro es el ministro de desarrollo social, por lo tanto de por sí tiene que tener un espacio o ser cercano a la ciudadanía, y sobre todo a aquellos que se encuentran en condiciones de mayor vulnerabilidad, que son en el fondo hacia, las personas a las que están orientadas como nuestro trabajo como ministerio. Y, eh, obviamente por las características del, del cargo que tiene ser ministro de estado, eh, él personalmente a veces no, no puede atender a todas las personas que recurren a él, y es clave en el fondo que él tenga sus equipos de apoyo para que todas las, los ciudadanos que recurren al ministro solicitando algún tipo de ayuda (y) orientación reciban una respuesta, y reciban una respuesta integral y en el fondo que sea una solución real y no como un, un parche o una respuesta tipo.

E: Y en este, en este trabajo de participar del gabinete, eh ¿cual tú crees que es la importancia, o cómo se destaca un trabajador social?

P: Yo creo que en primer lugar como el, el aporte que hago yo muchas veces es en, desde una perspectiva más técnica en el fondo. Porque acá en el gabinete, por ejemplo, el jefe de gabinete es un ingeniero civil, eh, otro de los asesores es ingeniero comercial, eh. Entonces muchas veces, el, el tema como más técnico de cómo abordar un caso social, de cómo articularlo con las redes, eh, se necesita en el fondo el, el sello profesional de un trabajador social que nosotros tenemos un conocimiento especializado como en, en la materia, y que a veces el resto de los equipos no lo tienen, y ahí hacemos un muy buen complemento.

E: ¿Y cuál es, para ti, es como es conocimiento especializado? ¿Qué características tiene? ¿En qué consiste ese conocimiento que tenemos los trabajadores sociales?

P: Mira, de repente desde, ehm, saber por ejemplo cómo abordar a la persona. En el fondo yo creo que nosotros tenemos competencias por el trabajo que desarrollamos de poder generar, eh, mayor cercanía con la persona, mayor empatía, saber hacer una buena entrevista para poder diagnosticar adecuadamente la situación y el problema como esencial que, que estaba,

ehm. Tener una visión más compleja, en el fondo, de los fenómenos, por todo el contenido que uno tiene de sociología y todo el tema, es mucho, o sea uno sabe complejizar de una mejor manera los problemas que se presentan, y que a lo mejor a veces la persona en primera instancia te está reclamando, no sé, porque necesita que a su, a su hijo, porque no sé, porque tiene el puntaje de la ficha muy alto. Pero si tú empiezas a mirar un poco más adentro te das cuenta que en realidad eso es una sintomatología de una situación mucho más compleja. Entonces, empiezas a ver otras aristas, y en el fondo yo creo que ahí el tema profesional del trabajador social, eh, permite abordar mucho mejor esas situaciones que a lo mejor podía hacerlo otra persona dentro del gabinete que podía tener muy buena voluntad, pero tal vez no tiene las herramientas para poder hacer ese diagnóstico adecuadamente.

E: Y la forma en que tú te acercas o abor das a la gente están, como por ejemplo pa hacer los diagnósticos que tú me comentas, ¿hay instrumentos diseñado o tiene que ver más con lo que tú consideras que debería tomarse en cuenta?

P: Mira, ahí es un poco mezclado porque nosotros vemos todo tipo de casos. O sea, es sumamente diversa la, como las solicitudes que nosotros recibimos. Entonces es difícil como, tener como una metodología estandarizada para atender a cada uno, porque son perfiles bastante distintos. Eh, en general cuando son casos en que, por ejemplo, nosotros hacemos, eh, gestiones para derivarlos a otras instituciones pedimos el informe social y hacemos el vínculo con la municipalidad o con el consultorio, porque muchas veces son temas de salud los que están generando como la situación de vulnerabilidad, ya. Ehm, en otras oportunidades hacemos visitas domiciliarias cuando son casos más, más complejos. Otras veces hacemos entrevista personal acá, los citamos a una audiencia. Y cuando son casos, en el fondo solicitudes que son un poco más simples entre comillas, chequeamos los antecedentes básicos en el fondo con la información que tenemos nosotros acá en el ministerio, de la ficha de protección social, eh, y de otras plataformas de, de registro (de) información social que nos permiten ver como algunos, eh, como indicadores, y en base a eso como poder analizar un poco la situación de a persona y poder darle las indicaciones que correspondan. Eso principalmente, por ejemplo, con las personas que solicitan ayuda para acceder a a subsidio de vivienda, que es como bien común. Entonces, cuando nosotros vemos que en realidad, claro, el caso, lo unico, o sea, está como una familia no tiene como mayores problemáticas, están como en buenas condiciones y lo que requieren es más bien orientación ahí cotejamos el tema del puntaje de la ficha, nos contactamos con el gabinete de vivienda, entregamos nosotros una orientación general, y ahí los derivamos a MINVU para que ellos les den como una orientación más especializada y los guíen en el proceso de postulación.

E: Ehm, según lo que tú me has comentado ¿Qué crees tú que le podrías como dotar, eh, para mejorar el trabajo que se hace, desde tu visión de trabajadora social?

P: Ehm, mira. Yo creo que más que, que el aporte como desde la visión profesional, eh, tal vez podríamos hacer un trabajo más profundo quizás, con cada una de las familias si tuviésemos mayor disponibilidad de recursos humanos; en el fondo la posibilidad de poder contratar más trabajadores sociales que nos ayudaran como a hacer intervenciones más complejas con cada una de las familias que, que abordamos. Y hoy día estamos un poco amarrados de manos por temas de presupuesto en el fondo, pero, pero yo creo que, o sea, el ideal para nosotros sería

poder armar quizás un equipo de 3 - 4 trabajadores sociales, que sea un equipo como de gestión ciudadana, y poder en el fondo abordar con mayor profundidad cada uno de los casos. Aunque igual tenemos un sistema de seguimiento y todo el cuento.

E: ¿Y cómo es (es el) seguimiento?

P: En general nosotros cuando, desde que recibimos el caso estamos en contacto permanente con la persona, o sea, en fondo, mínimo una vez a la semana, hasta que las soluciones, eh, están entregadas en el fondo; el caso se da por reservado (y) la orientación se da por cerrada. Y después, cuando son casos más complejos, aunque se cierre el caso nosotros después hacemos un seguimiento más o menos durante unos 3 meses de estar llamando cada 2 semanas (o) una vez al mes, para ver cómo sigue la situación de la persona, cómo les ha ido con la solución que les entregamos nosotros, y en el fondo si, si han podido un poco como mejorar su calidad de vida.

E: Cuando tú me dices "estamos", eh, ¿a quién te refieres?

P: Lo que pasa es que acá hay un equipo de gestión social que trabaja conmigo. En el fondo trabajamos juntos, pero no revueltos. (Pero) en el fondo hay un, un equipo que es el de gestión social de emergencia, que ellos atienden casos que son como de extrema urgencia, y ahí en el fondo son como soluciones más directas. Y, tal vez, uno lo podría ver como una mirada quizás más asistencialista, porque en el fondo ante la urgencia se consigue la solución concreta, y como la respuesta rápida, pero no es una intervención como compleja con la familia. Aunque tratamos en algunos casos de poder hacerlo y ahí los apoyo yo. ¿Ya? En cambio el, los casos que veo yo son casos más técnicos en el fondo, eh, y casos más complejos que requieren como de una intervención un poco más profunda. (Inentendible 13:05)

E: Y cuando tú me hablas de, haces esta distinción ¿cómo son los casos más complejos? ¿En qué tú diferencias la complejidad?

P: Eh, por ejemplo más que. Mira, más que por un tema de complejidad en el fondo es por un tema de urgencia. Eh, nos, el, el otro equipo que es el de emergencia, por ejemplo, reciben todas las solicitudes que son de temas de salud, ponte tú, de una persona que lleva, no sé, 7 meses esperando una operación y la necesita con urgencia; entonces ahí ellos lo que hacen es hacer la gestión con el ministerio de salud, articular todo el tema con, con las redes, eh, el hospital que corresponda, etc, para agilizar la atención de la persona y que se le de respuesta pronto (ininteligible 13:49) por encargo del ministro. Ehm, casos por ejemplo de personas que por, se fueron desalojados porque no han podido pagar arriendo, etc, quedan en situación de calle; entonces ahí se hace la articulación inmediata con la red de calle que tenemos nosotros acá en el ministerio, tratar de buscar una solución de manera inmediata para, como temporal, y de ahí, eh, se hace el acompañamiento en el fondo para que la familia pueda acceder a algún subsidio habitacional. Eh, en cambio los casos que veo yo son casos, eh, en su mayoría de personas que solicitan más bien como orientación para acceder a los beneficios, o que reclaman porque no han podido acceder a algún beneficio nuestro, o casos que en el fondo tienen muchas aristas. Por ejemplo, eh, una persona que es discapacitada solicita ayuda técnica y además tiene un hijo que necesita apoyo para sus estudios de educación superior, y



además tiene problemas con la ficha. Entonces, claro, cuando tú ves que son varios temas los que hay que abordar, esos temas me los pasan a mí.

E: Ehm, te quiero llevar a otro tema que es un poco más abstracto.

P: Ya.

E: No, no tiene que ver, por lo menos en esta primera parte, con, con tu trabajo, sino con concepciones. Ehm, cuando yo te digo transformación social ¿qué se te ocurre?

P: Ehm, la primera idea que se me viene, se me viene a la cabeza en el fondo (es) reducción de la desigualdad. Y, ehm, igualdad de oportunidades, fundamentalmente.

E: ¿Y de dónde tú crees que vienen esas ideas? ¿Por qué tú crees que transformación se asocia con esto?

P: Por la visión de sociedad que, que tengo yo en el fondo yo creo que igual pasa por la, más que por un tema profesional, se combinan varios factores. Porque en el fondo también depende de cómo uno ve la sociedad, eh, en el fondo el diagnóstico quizás crítico que uno puede hacer de la sociedad, en este caso la chilena, actualmente. Y, en base a esas convicciones, o principios, o mirada de la sociedad tú ves hacia dónde en el fondo tendríamos que avanzar, por lo tanto cual tendría que ser esa transformación que, que hay que realizar para mejorar la calidad de vida de todas las personas; y yo creo que eso pasa fundamentalmente porque haya, eh, igualdad de oportunidades.

E: ¿Cuál es tu visión de la sociedad chilena actual?

P: Yo creo que somos una sociedad que ha logrado avances muy importantes, eh, sobre todo en materia económica, pero que no ha sido lo suficientemente, eh, no sé si, no es eficiente la palabra, per, eh, como ¿responsable tal vez? eh, en desarrollar políticas sociales particularmente, que permitan en el fondo que ese desarrollo económico se transforme también en un desarrollo social para todos.

E: ¿Y cuál sería tu, un ideal a lo mejor de sociedad? O hacia donde tú crees que nosotros debemos avanzar. ¿Cómo te imaginas esa sociedad?

P: O sea, el ideal para mí sería que estuviéramos en una sociedad donde no importara el lugar en el que tú nacieras vas a tener acceso a las mismas oportunidades, fundamentalmente en temas de educación, trabajo y salud, que yo creo que son como los pilares claves para poder lograr un, un desarrollo al menos mínimo de cubrir las necesidades fundamentales.

E: ¿Tú crees que eso en Chile no, en la actualidad no se da?

P: No, no. Hoy día el lugar donde tú naces determina significativamente las oportunidades que vas a tener en la vida, eh, partiendo en el fondo por el, la, o sea, desde un tema tan elemental como el desarrollo primario del niño, de la estimulación que va a recibir, que obviamente es muy distinto un niño que nació en Las Condes y que a lo mejor tiene la posibilidad de acceder a una sala cuna de excelencia donde va a recibir excelente estimulación, donde tiene padres con un capital cultural que van a entregarle también esas herramientas, a un niño que a lo mejor

nace en La Pintana, en Cerro Navia, de una mamá soltera adolescente que tiene probablemente un capital cultural infinitamente menor al de esta otra familia, donde a lo mejor la estimulación que va a tener ese niño en su desarrollo. O sea, ahí ya se forma una brecha de desigualdad que se va acrecentando en el fondo con el resto del, del desarrollo. Después el colegio al que tú puedas acceder determina la calidad de educación que tú vas a recibir, y por tanto las herramientas que vas a tener para desarrollarte en el futuro; y así se va acrecentando la brecha en el fondo.

E: ¿Y tú crees que dentro de los, de las acciones que tú como trabajadora social haces aportas, contribuyes a disminuir esa brecha? ¿O tú crees que aportas a la transformación social de la forma en que tú la ves?

P: Mira, yo creo que, ehm, tal vez a nivel macro, quizás el aporte que uno puede hacer de repente es súper mínimo. En el fondo son, son temas tan complejos y tan grandes que una sola persona es imposible que uno logre como hacer esa transformación. Eh, aa mí al menos lo que me, me motiva a, a seguir trabajando en esto que estoy haciendo, que yo veo que al menos las familias que recurren a nosotros y que nosotros atendemos, ehm, efectivamente logran acceder a mejores oportunidades, y logramos que mejoren su calidad de vida en la gran mayoría de los casos. En el fondo muchas veces son familias que por desorientación o por no tener, eh, acceso adecuado a la información no saben cómo acceder a la oferta pública, o que por problemas de las políticas sociales quedan fuera como de todas las alternativas. Pero, aún así, nosotros logramos como, eh, hacer algún tipo de intervención, o entregar algún tipo de apoyo que permita principalmente generar herramientas. En ese sentido nosotros somos como súper, como te decía, salvo este tema como de abordar las emergencias, en general nosotros tratamos de no caer en el asistencialismo, eh, y entregarle herramientas a las personas. Trabajamos mucho, por ejemplo, en convenio con el FOSIS, eh, para que las personas puedan desarrollar temas de emprendimiento, cuando vemos el tema con el MINVU los acompañamos en todo el proceso de postulación al subsidio, y además tratamos siempre como de ver el tema laboral; en el fondo que puedan acceder a un trabajo más estable, cosa que si bien pueden acceder a una vivienda definitiva después no lleguen nuevamente a lo mejor porque no pueden pagar la cuenta de la luz y el agua y los van a echar de la casa. Eh, tratamos siempre como de, de entregar herramientas reales, y que en el fondo sean una solución más definitiva.

E: ¿Por qué crees que (convertirían o que) o cómo?

P: Ah, espera, espera.

E: Sí.

P: Me faltó de lo otro que también yo siento que ha sido una súper buena oportunidad que, que he tenido, de repente para el tema más macro es que, por el, por el puesto que yo ocupo,

por el contacto directo que tengo con la ciudadanía, tengo las puertas súper abiertas para poder opinar, eh, en el desarrollo de las políticas públicas que trabaja el ministerio de desarrollo social, eh. Estoy muy al tanto, por ejemplo, de todo lo que es el programa del ingreso ético familiar, ehm, como el fuerte del bono trabajo mujer, y otro, otras políticas que ha ido desarrollando el ministerio en las que tengo la suerte de poder involucrarme directamente con los equipos, en que tengo la posibilidad de repente de transmitirle observaciones de manera directa al ministro o a los jefes de división que están a cargo de esos temas, eh, poder hacer observaciones y que las levanto justamente viendo todos los casos que nos llegan que uno dice: oye, mira, esto es algo que se nos está repitiendo y es una falencia que tenemos en este tema porque en el fondo estamos dejando fuera. Nos pasó, por ejemplo, con el, con el tema del bono de alimentos, que, eh, se pedía como requisito acceder en el fondo tener la ficha aplicada y, independiente del puntaje, y recibir subsidio familiar, asignación familiar (o) el subsidio maternal; y no se incorporó a las personas que reciben subsidio (de) discapacidad mental, por los menores de edad. Entonces todas las personas en el fondo que tienen un hijo con algún grado de discapacidad mental, y que reciben ese subsidio quedaron fuera del bono de alimentos porque no se integró. Y yo creo que eso fue un error complejo, significativo, eh, y que yo lo pude detectar gracias a un par de personas que estaban en esa situación, que le escribieron al ministro. Lo vimos, lo revisamos, y en el fondo se reconsideró el tema, tratamos de buscar como un, una solución en el fondo alternativa y, obviamente, para futuras políticas que se desarrollen de esas características de todas maneras se va a tener presente. Entonces son de repente (tú hacis) pequeñas observaciones o pequeñas cosas, pero que cuando tú las llevas a la política social o a la política pública, y tú tienes la posibilidad de que esa observación sea escuchada y sea considerada, finalmente estás generando un impacto en miles de personas.

E: Ehm. Tú dices que tienes, o sea que puedes influir. ¿Tú crees que tienes un poder? ¿Has sentido que como trabajadora social se manifiesta un poder dentro de estas decisiones que se toman?

P: No sé si tengo un poder, porque tampoco en el fondo es que yo tome todas las decisiones. O sea, soy el último suche del gabinete. Y, pero en el fondo tengo el espacio, cachai, pero en el fondo las decisiones obviamente las ven los equipos técnicos que están a cargo de cada uno de los programas, que lo ven directamente con el ministro y todo. En el fondo yo tengo como la posibilidad de poder de repente hacer ciertos comentarios, ciertas sugerencias, y que yo sé que tienen acogida porque (trabajo de manera directa) con el ministro en el fondo. Eh, pero no es así como un poder significativo, pa na. Me siento cero empoderada, y además que acá nosotros tenemos mucho, muy como instruida, o sea incorporada la lógica del trabajo en equipo, entonces, de confiar en el fondo en el trabajo que realizan las otras personas, de poder aportarnos mutuamente. Entonces en el fondo acá todos tenemos la posibilidad de, de poder, eh, generar, no sé, de hacer alguna observación, de poder trabajarlo en conjunto, de poder conversarlo. Porque además la gracia es que el ministerio todavía no es tan grande, a diferencia (por ejemplo) no sé, el ministerio de educación (que) son miles de funcionarios. Nosotros acá en desarrollo social somos 500. Entonces tú conocís a todas las personas prácticamente, al menos de cara, sabís quién está, quién es el que está a cargo de cada programa, en qué oficina está, cuál es su teléfono, su mail. Entonces es mucho más fácil poder generar esa cercanía (y de repente decir oye) ¿podemos agendar una reunión pa ver este

tema? porque tenemos ciertas dudas o no sé qué, eh. En el fondo yo creo que son más como factores externos los que facilitan eso, que un poder propio.

E: Tú ¿cómo crees que tu trabajo podría ayudar a generar como transformación? o ¿cómo crees que sería una práctica transformadora desde lo que tú haces?

P: Ehm, bueno. Yo creo que mi pega genera transformación en las familias particulares, eh, con las que yo trabajo, en la gran mayoría, no en todas porque a veces lamentablemente estamos medios amarrados de manos, no somos dioses pa poder resolverlo todo. Pero, pero sí en la gran mayoría yo creo que generamos cambio, en algunos más significativos que en otros, eh. Y a nivel macro yo creo que el aporte obviamente es mucho menor, pero, pero en el fondo es un poco lo que te comentaba po. De, de tener pa posibilidad de poder levantar. Es que además, en el fondo el, el como match que puedo hacer yo teniendo tanto contacto con la gente te permite en el fondo identificar ciertas problemáticas que son comunes. (O sea) cuando a mí me empiezan a llegar, no sé, 8, 10, 12 situaciones que, chuta, más o menos es el mismo perfil, tu decís acá algo pasa, acá tenemos un problema. Eh, por ejemplo el, lo hemos estado viendo con el tema del adulto mayor en temas de vivienda. Hay muchos adultos mayores hoy día que no, nunca compraron una casa, nunca postularon a subsidio, ahora están en condiciones mucho más vulnerables, con pensiones en su mayoría muy bajas que no les permiten poder costear un arriendo adecuadamente, eh, y si postulan al subsidio habitacional sus posibilidades de poder ganárselo son ínfimas porque su única alternativa es postular al subsidio de grupos vulnerables, porque los otros te piden crédito hipotecario y nadie le va a dar un crédito hipotecario a un adulto mayor. La primera barrera es lograr el ahorro mínimo de \$250.000 que pa uno, un matrimonio o pa un adulto mayor solo es una suma sumamente alta si tiene una pensión de 120 lucas. Eh, por lo tanto queda como fuera de la política pública habitacional. Entonces nosotros empezamos a ver que eran bastantes, una realidad que se repite mucho, eh, y que probablemente va a seguir aumentando esas situaciones porque es un, somos un país que está envejeciendo, que durante mucho tiempo en general no está como instaurada la lógica del ahorro, entonces, probablemente va a ser un tema, un problema que se va a ir acrecentando, y del cual el, como política, o sea, es necesario que el estado se haga cargo y desarrolle políticas públicas en esa dirección. O sea, para responder a los adultos mayores que hoy día están en esa situación, y también para incentivar en el fondo que las familias desde que son jóvenes le den prioridad al tema habitacional, eh, porque en el fondo es como el, el espacio mínimo para tú poder desarrollar en resto de tu vida, cachai. Y eso por ejemplo se levantó, se, SENAMA lo está trabajando, se están viendo las posibilidades de establecer convenios con el MINVU que de hecho existían convenios con el MINVU para que las viviendas que estaban en manos del SERVIU por distintos motivos, porque había fallecido la persona y después no había dueño, heredero, etc, una serie de temas legales. Hay muchas casas que están, que en el fondo la propiedad le corresponde al ministerio de vivienda y, o al SERVIU en realidad. Y en el fondo existe un convenio que está firmado hace 10 años de que, ciertas viviendas sean entregadas a SENAMA en un comodato, y que en el fondo esas viviendas se les entregan a adultos mayores en comodato también, y una vez que el adulto mayor fallece eso vuelve a manos de SENAMA y se le entrega a otra persona. Eso es un, un plan que estaba en el papel hace mucho tiempo, pero que no estaba implementado. O sea no funciona. Y, eh, nosotros, cuando nosotros llegamos al gobierno empezamos a ver estos temas, y hoy en día se están desarrollando política en ese sentido, y se está desarrollando una política de adulto

mayor en general con el tema de, de vivienda muy fuerte. De hecho se está viendo la posibilidad de que MINVU pueda construir en el fondo conjuntos de departamentos que estén 100% dedicados a adultos mayores. Porque también, claro, tú le decís chuta ya yo tengo una casa que se la puedo pasar, pero en la población El Castillo, y un adulto mayor sólo mandarlo a vivir allá donde va a tener eh, a dos casas suya probablemente una familia de de narco, con narcotraficantes, o donde va a tener balaceras todos los días, qué calidad de vida le estás entregando a ese adulto mayor. O sea, le estás dando el techo, pero no te estás preocupando de su calidad de vida, donde a lo mejor el consultorio le va a quedar a 1 hora el más cercano. Entonces todas esas aristas se están viendo y se están desarrollando, y ahí en el fondo fue un tema que nosotros empezamos a levantar, eh, que lo empezamos a ver con SENAMA, gracias a que empezamos a ver que era un tema que reiteraba.

E: Ehm, tú cómo crees que, con esta visión que me comentas de transformación social, con lo que tú has visto en tu trabajo ¿cómo crees que se relaciona la transformación social con la profesión, con los, con el trabajo social?

P: (Bueno) yo creo que el trabajo social y los trabajadores sociales estamos llamados, o sea, como el objetivo último de la profesión es justamente generar esta transformación social. Eh, en el fondo, al menos yo estudié esta carrera porque creo que, que existen muchas injusticias en el fondo. Más que injusticia a mí lo que, que me mueve es principalmente ver que hay muchas personas que hoy día no tienen una vida digna, y, y yo siento que nosotros estamos llamados en el fondo a poder entregar las herramientas necesarias y las oportunidades, y a generar las transformaciones ya sea desde lo más individual a lo mejor trabajando con un grupo de familia o con una comunidad, hasta lo más macro (de) aquellos que se involucran en las políticas sociales, pasando por todas las, los niveles intermedios. Ehm, y de poder, eh, ir trabajando en el fondo para lograr que todas las personas tengan una vida digna.

E: ¿Y cómo sería esa vida digna? (ininteligible 31:55) Llévemolo como a una cosa concreta, súper concreta.

P: Para mí una vida digna es, en primer lugar, que la familia tenga satisfechas todas las necesidades básicas. En el fondo que tenga una vivienda que cumpla con los estándares mínimos de habitabilidad, que tenga acceso a educación, que tenga acceso a salud, que tenga acceso a fuentes de trabajo que le permitan en el fondo generar los ingresos suficientes, eh, para poder mantener en el fondo un nivel de vida mínimo, eh. Y de ahí en adelante una vez que logremos como ese umbral, eh, que la persona tenga diversidad de oportunidades y de alternativas en las cuales poder desarrollarse de acuerdo a sus propias inquietudes.

E: De, la entrevista en general termina como por acá.

P: Ya.

E: Pero de las cosas que tú me has planteado me quedan unas dudas que me serviría mucho para complementar la información que.

P: Sí, obvio.

E: Que está acá. Tú estás trabajando directamente con personas que desarrollan políticas públicas.

P: Aha.

E: Y políticas sociales. ¿Cuál es tu visión o tu percepción de las políticas sociales que existen actualmente en Chile?

P: A ver, chuta, compleja la pregunta ah. Ehm, yo creo que hay, hay una falencia significativa en las políticas sociales que existen hoy día. Más bien con las políticas sociales que, que se desarrollaron yo creo que entre los 90 y el 2000 fundamentalmente. Eh, por ejemplo, o sea yo creo que se cometieron errores garrafales en la política de vivienda, eh, en construir estos como block aislados totalmente, eh, en la periferia de la ciudad, y donde hoy día te generan problemas sociales muchísimo más complejos que no pasan solamente por el tema de vivienda. Ehm, creo que no se desarrollaron tampoco buenas políticas, por ejemplo, del tema laboral y del tema del emprendimiento. Yo creo que el emprendimiento y que, bueno, es un tema que ha tomado este gobierno con harta fuerza y que a mí me parece que, que es un trabajo que se ha hecho bien en ese sentido, eh, es una herramienta clave para poder superar la pobreza porque la mayoría de las. O muchas familias que viven en condiciones de pobreza o de extrema pobreza les es sumamente difícil poder acceder a un trabajo estable, ya sea por una baja calificación educativa, porque, por el tema, por el cuidado de los hijos, eh, muchas veces porque tiene, hay algún familiar que genera dependencia, ya sea por una discapacidad o por una enfermedad, y que hoy día en el fondo, eh, el mercado, las posibilidades laborales. Yo creo que se puso demasiado énfasis como en, en el empleo dependiente y no se trabajaron políticas de manera adecuada para incentivar el emprendimiento, sobre todo en estos grupos. Y que son en el fondo la posibilidad real que tienen ellos de poder generar ingresos sin, eh, perder en el fondo, o sin tener que sacrificar, eh, tal vez el cuidado de sus hijos o el cuidado de este familiar enfermo que no les permite poder trabajar a lo mejor en una jornada de 8 horas en un escritorio como otras personas. O a lo mejor con el tema educacional, porque tal vez tienen otras habilidades que no necesitan pasar por un colegio o por una universidad para poder desarrollarlas.

E: (Ya) otra pregunta. Tú planteaste que teníamos un gran desarrollo económico, pero el tema de la, del acceso a las oportunidades, que había desigualdad en las oportunidades. ¿Cuál es tu visión del modelo económico actual? Y la visión también de esas desigualdades. Cómo los, ¿cómo ves tú eso?

P: Mira, yo creo que, eh, y esto ya en el fondo es personal.

E: Sí.

P: No pasa por una (visión) profesional. Ehm, comparto el modelo económico que se ha desarrollado en Chile. Yo creo que nos ha, nos ha permitido, eh, alcanzar índices de desarrollo muy significativos, por ejemplo, por sobre, por ejemplo, otros países de Latinoamérica. He hecho somos los que tenemos uno, la economía más sólida de todo Sudamérica. Eh, creo que eso ha permitido también la generación de, de recursos que permiten, se traducen finalmente en una mejor calidad de vida para todos los chilenos. Eh, pero siento que el desarrollo

económico no ha sido igual que el desarrollo social, porque en el fondo el modelo económico que uno implemente. Y yo creo que es más allá de, o sea, yo creo que la desigualdad que se vive en nuestro país al menos yo no la veo como responsabilidad del modelo económico, porque, en el fondo, en general si bien uno puede buscar grises, tú tenés como 2 grandes alternativas. O sea, un modelo económico planificado y centralizado, como a lo mejor el que hoy día puede tener Cuba, yo creo que es el único país que va quedando con esa lógica, y que finalmente te lleva a, claro, tener como bajas brechas de desigualdad, pero porque tenís a casi todas las familias en condiciones de pobreza. Entonces, a mí al menos, yo creo que el camino no va por ahí. Yo soy partidaria de hecho de la economía social de mercado, no del libre mercado absoluto. Yo creo que el estado tiene que tener un rayado de cancha. Ehm, por lo tanto creo que, que el modelo que se ha implementado acá en Chile que se acerca bastante al, al, yo. Fueron mucho, fue más de libre mercado en un comienzo. Yo creo que ahora nos hemos ido acercando a un modelo más de economía social de mercado, eh, y siento en el fondo que la falencia ha estado en que, eh, por en el fondo, por un tema que se va a mantener yo creo que independiente, como te digo, independiente del modelo económico que uno tenga, siempre van a haber familias que por condiciones de riesgo en el fondo se van a encontrar en situaciones de mayor vulnerabilidad. O sea, independiente del modelo económico que tú tengas, una familia que tiene una niña con discapacidad va a tener más dificultades para poder desarrollarse que una familia que no presenta esa condición particular. Entonces ahí yo siento que lo que hace falta en el fondo es desarrollar políticas sociales sólidas, que a esas personas que por distintos factores de riesgo se quedan como fuera entre comilla de este desarrollo económico puedan alcanzar igual un desarrollo social. No soy partidaria del modelo de bienestar, y creo que ese fue tal vez el error que se cometió eh, en este periodo que yo te comentaba en Chile con el desarrollo de las políticas públicas. Porque yo creo que se desarrollaron políticas sociales muy orientadas a la protección social y no a la promoción social. Entonces qué pasa. Que tú tenís políticas sociales en que claro, tú ya le ayudaste a la familia a salir de su condición de extrema pobreza, pero resulta que pasó el umbral del ingreso per capita y le quitaste todos los beneficios que tenía, y la persona, la familia se queda sin nada. Entonces inevitablemente va a volver a caer en pobreza. Tú tenís que desarrollar políticas que estén orientadas a la promoción, a lo que te decía de darle herramientas a las familias, cosa que ellos logren superar la condición de extrema pobreza, pero eso se mantenga después en el tiempo. Y yo creo que ahí estuvo la falencia en el desarrollo de las políticas sociales en Chile, eh, y siento que al menos el trabajo que se está haciendo desde este ministerio, eh, demuestra un cambio de, en esa dirección. O sea, el ingreso ético familiar por ejemplo es una política que está sustentada en una visión de promoción social, donde las diferencias monetarias no, se hacen, claro, hay un pilar que se hace, se llama (pilar) por dignidad, que se hace simplemente porque la persona tiene, no obtiene los recursos mínimos para poder satisfacer sus necesidades, pero se complementa en el fondo con un programa de intervención complejo, con habilitación laboral, con habilitación social, eh, con transferencias monetarias que están asociadas al cumplimiento de logros por parte de las familias. Entonces tú vas en el fondo, entre comillas, es como, tal como está definido es un compromiso entre el estado y la familia. No que el estado simplemente entregue, te doy y después tú ve cómo lo hacís o cómo te va. Acá hay un compromiso mutuo (en donde) digo ya yo le entrego por sus derechos, usted también cumpla con sus deberes y caminemos juntos, avancemos juntos. Y yo creo que ese cambio de lógica es clave.

E: Ehm, bueno esta, eso es la entrevista. No sé si te gustaría aportar algo, alguna idea que te quede dando vuelta, algo respecto a la transformación, algo respecto a, a tu trabajo como aporta, no sé.

P: No sé, no. Yo creo que expliqué más o menos bien lo que yo hago en mi pega, y en el fondo qué es lo que a mí me motiva a estar acá. Porque si uno de repente lo ve como en las funciones estrictas tú decís chuta, estar respondiendo a consultas ciudadanas y estar atendiendo casos sociales tú decís chuta, a lo mejor, claro el impacto es huevo. Pero si tú veís en el fondo como el cambio que generai en particular en esa familia, y el tema del feedback que te da este trabajo hacia arriba, eh, en el fondo eso le da un sentido mucho más profundo y es finalmente lo que a mí me motiva a seguir trabajando acá hasta que se pueda.

E: ¿Tú crees que el trabajo te da entonces espacios para la transformación? O sea.

P: Sí, sí.

E: Puedes jugar con eso, como.

P: Sí, no. Yo en ese sentido, obviamente uno siempre va a aspirar a más, pero yo creo que dentro de las alternativas que a lo mejor podría tener hoy día me siento como muy realizada profesionalmente en el trabajo que estoy haciendo, en la pega en la que estoy. Eh, y principalmente quizás más que por, por el aporte que hoy día puedo hacer yo como profesional hacia afuera, es por el aprendizaje que ha implicado todo este proceso, todos los conocimientos que he adquirido, que yo creo que en un futuro me van a permitir tener herramientas mucho más sólidas y generar aportes mucho mayores. Porque en el fondo hoy día como te comentaba estoy en el corazón del desarrollo de las políticas sociales, eh, estoy viendo, o sea estoy siendo parte de un proceso que a mí me parece que es fundamental en el tema social que es la transformación del ministerio de planificación, que es sumamente reducido en sus funciones, al ministerio de desarrollo social, del cambio de lógica en, en cómo enfocar la pobreza y cómo desarrollar las políticas sociales, eh, y tener toda esa experiencia, todo ese conocimiento de manera directa. Y además que por la pega que yo hago me ha tocado en el fondo tener que revisar toda la oferta pública, todos los programas sociales, o sea de lo más insólito que te puedas imaginar hasta lo más rutinario como los subsidios de vivienda que me los sé al revés y al derecho, todos, cachai. Entonces, todo ese aprendizaje yo creo que en un futuro, eh, me va a ser sumamente útil y una herramienta súper potente para poder tal vez poder generar transformaciones más profundas.

E: Muchas gracias por la voluntad, por la entrevista.

P: No, de nada. Espero que te sirva.

E: Me va a servir mucho porque.



P: Lo que sí ¿es anónima cierto? después.

E: Obvio.

P: Ah ya, lo asumí.

#### SIMBOLOGÍA:

Irán entre paréntesis ( ) las palabras en donde no haya total certeza de lo que se dijo. También, en aquellos momentos en donde no se pueda transcribir por lo ruidoso del ambiente o el audio en mal estado se especificará con un paréntesis y el tiempo de duración. Por ejemplo: (ininteligible 02:23 – 02:30).

E: Entrevistadora. Sus intervenciones irán destacadas con letra negrita.

I: Entrevistada (informante).

E6

E: Lo primero es saber en qué año ingresaste a la universidad y en qué año egresaste.

I: Ingresé el 2002 y egresé el 2006, pero, mmm. Son 10 semestres, no más que yo me apuré porque mi profe se iba a un (magister), a un doctorado parece, fuera. Entonces, por eso egresé el 2006.

E: De trabajo social.

I: Trabajo social.

E: Ya. Y cuéntame un poco las funciones que tiene acá, o de qué se trata el cargo o el puesto que tú empleas acá en el hospital.

I: Ya. Yo trabajo ehm, integrando un equipo que trabaja en la lógica del sistema Chile crece contigo. Este sistemas es, fue originado en el gobierno de Michelle Bachelet, y tiene, eh, lo que propone es una protección integral a la primera infancia, está dentro de la línea de la protección social. Está la protección al trabajo, el, parece que el otro es el Chile solidario, y el Chile crece contigo que es la protección integral a la primera infancia; se entiende como desde la gestación hasta que los niños y niñas tienen, eh, años que es cuando ingresan al sistema escolar formal, al sistema educacional formal donde tienen otras redes de apoyo. Entonces este es un trabajo que se hace de manera interconectada entre sistema de salud, educación, eh, programas sociales de la municipalidad. Y yo trabajo en el servicio de pediatría del hospital Sotero del Río con la familia de los niños y las niñas que están hospitalizados. Tenemos intervenciones colectivas como equipo, porque integro un equipo de 6 profesionales; somos, a ver, es una psicóloga, una terapeuta ocupacional, una kinesióloga, una educadora de párvulos, un fonoaudiólogo y yo. Y tenemos, eh, trabajo colectivo entre todos como el, el objetivo

transversal es tener una estadía más acogedora en el hospital, transformar al hospital en el, convertir el hospital en un espacio amigable y acogedor; eso es como el objetivo transversal de todas nuestras intervenciones. Y aparte como intervenciones más individuales nosotros nos dividimos en dos, más o menos en dos líneas. Está en área de estimulación psicomotora, donde trabaja más la kinesióloga, el fonoaudiólogo, la educadora y la terapeuta, y el área más de intervenciones psicosociales donde está la psicóloga y la asistente social. Y nosotras en esta línea de trabajo más como por equipo, más individualizado, pesquisamos vulneraciones de derechos en los niños y las niñas hospitalizadas. Esas serían como las dos líneas de trabajo que tenemos acá. Todo (basado) desde el Chile crece contigo con un enfoque de derecho lo trabajamos.

E: Y particularmente de tus acciones aquí, en el día a día. O cuáles son las funciones que a ti se te han determinado tener.

I: Eh, mira, va en la línea de lo que te comentaba. Entonces como de repente puede ser contención a familiares de niñas y niños que están hospitalizados, como acogida, una primera acogida durante la hospitalización, y todo lo que tiene que ver con la pesquisa de vulneración de derechos. Entonces, por ejemplo, eh, trabajamos en sistemas de derivación con los equipos médicos de las unidades de hospitalización, y ellos nos manifiestan que tienen un caso en particular que han, no sé, por ejemplo que un niño o una niña no tiene visitas por ejemplo, no, está solo, o que hay, existen antecedentes de consumo de drogas o de negligencia. Y nosotras nos metemos con eso y entrevistamos, hacemos visitas domiciliarias, veces tenemos que solicitar medidas de protección al tribunal. Eso es cuando hay una vulneración de derechos compleja; esas acciones son como en esa línea. Y lo ehm, es más, más un acompañamiento, una orientación en lo que significa la hospitalización. Y, por otro lado, también el desarrollo de proyectos para, para tener espacios cada vez más acogedores, y hacer la hospitalización más amigable; que eso tiene que ver con, con trabajo más de escritorio, de redactar proyectos, contactarse con otras como organizaciones, eso. Eso es como más acción ¿no sé si más específico todavía?

E: Si se puede mejor.

I: Ehm.

E: Qué acciones, por ejemplo en estos proyectos que han hecho.

I: Ya, mira, por ejemplo en los, pucha, a ver. El último fue un proyecto que venía desde el ministerio de desarrollo social, que convocaba a todos los hospitales con un cierto número de camas del país, nos convocaba a un proyecto para mejorar las condiciones de hospitalización. Entonces ahí nosotros como equipo nos reunimos, primero entre los equipos del hospital porque en Chile (crece). Todo esto desde el Chile crece contigo. Eh, trabaja, trabajamos nosotros en pediatría y en maternidad también tienen Chile crece contigo. Entonces, eh, nos juntamos como equipo, discutimos qué es lo que creemos, eh, como planificamos los objetivos y que cuales son las ideas que tenemos en mente, redactamos el proyecto, lo, lo mandamos po. Eso es como lo, lo más, lo más específico de este trabajo como propiamente tal como de hacer el proyecto. Y, eso. Y en la línea de intervención de caso, eh, yo paso por las unidades preguntando si es que hay algún caso para mí. Entonces por ejemplo si me dicen que sí ya, yo

anoto el nombre y me acerco a la, a, a la cama de la niña o el niño que está hospitalizado. Me presento con la mamá y le digo que, que me enteré de que ellos están acá hospitalizados. (Y es que) yo en general, en general siempre trato de convencerlos a todos, pero priorizo por, por los que son como, por los que puede haber una eventual vulneración de derechos ahí priorizo. Entonces me acerco, me presento y la invito a conversar, y venimos a esta sala. Entonces tenemos una conversación más privada, nos conocemos, y ahí me va contando un poco de qué va la hospitalización, por qué se hospitalizó; y ahí vamos como sacando si es que hay asuntos por resolver. Si la cosa sigue ahí ya el caso lo ve, lo empezamos a ver en conjunto con la psicóloga. Si la cosa ya sigue y en verdad hay una, hay una negligencia por ejemplo, hay un problema real, y, y es complejo. Porque depende de la complejidad, no todo lo presentamos al tribunal de familia, depende del grado de complejidad. Y si la cosa es compleja tenemos que levantar una medida de protección, y eso lo hacemos en conjunto con la psicóloga; y para eso tenemos que, bueno, hacer entrevistas, eh, sustentar nuestra petición, tiene que haber un, una negligencia en el cuidado, tiene que estar en una situación, tiene que haber una situación de desprotección. Entonces nosotros lo vamos considerando de acuerdo a las entrevistas que hacemos, hacemos visitas domiciliarias, y nos contactamos también con los equipos en las redes locales para ver las opiniones que tienen los otros equipos. Porque eso es muy importante, si es que conocían a la familia, qué opinión, eh, que qué contacto, qué lazos han tenido ellos. Entonces ocupamos mucho por ejemplo los CESFAM, que son los equipos de cabecera que ya conocen. Entonces, por ejemplo, no sé, ahí nos dicen sí mira, en realidad esta mamá consumió drogas durante todo el embarazo, no fue posible que, eh, que adhiriera al tratamiento de rehabilitación, fue derivada al (COSAM). Entonces también podemos llamar al COSAM que son los centros de salud mental comunitario, si esta mamá vino por ejemplo una vez, y; entonces todos son antecedentes que van sumando. Con todo eso nosotros redactamos un informe, lo hacemos en el computador, y lo presentamos en un tribunal que corresponda a la, a la, al sector de la familia. Y tenemos que ir a una audiencia. Vamos a una audiencia, contamos y ahí, ahí se resuelve. Nosotros siempre proponemos qué hacer. Tenemos que llevar la propuesta ya lista, y (no más allá) de la audiencia se, como que se aprueba o no.

E: Las acciones que tú me estás contando son ¿Están determinadas dentro de tus funciones que te da el hospital o que te da el Chile crece contigo?

I: Mmm, así de detallado no. Pero nosotros tenemos, tenemos que realizar, aparece en nuestra canasta de prestaciones que sí tenemos que realizar intervenciones psicosociales, y detectar el riesgo biopsicosocial de los niños y las niñas hospitalizados. Entonces, claro, no aparece como "usted tiene que redactar un informe. usted tiene que", no, pero sí se entiende, y todas las acciones están enmarcadas dentro de la canasta de prestaciones de, del sistema; sí, sí está.

E: Y ¿cual crees tú que, en este equipo que tú me cuentas de, es el que haces tú como trabajadora social?

I: Qué, que hago qué ¿el rol?

E: El aporte que tú crees. Lo novedoso, o cual es lo que tú entregas como trabajadora social a esta (ininteligible 09:40)

I: MMM, yo creo que la, la, la visión integral de. Nosotros, yo creo, que tenemos como ese, esta, somos como que, somos dados a esto, como a tener una visión integral de las situaciones en general. Entonces, eh, ya sea con los casos, o con, no sé, con proyectos o con otras situaciones como que podemos, eh, tener una visión conjunta que integre a todos los, a todo el equipo que somos. Y también tenemos siempre como la, la mirada del contacto con las redes. Entonces también en lo particular propongo reuniones con otros equipos, que nos juntemos, que veamos como coordinaciones, no sé, por los casos, o por proyectos, o qué se yo. Entonces es como, todo va, pero va como de la mano con esto como de, como de ampliar un poco la, las discusiones en general. Y el contacto con otros equipos también.

E: ¿Cómo es eso del contacto con otros equipos?

I: MMM, por ejemplo el contacto con lo que se refiere al trabajo en red. Entonces, eh, tener vínculos de pronto como por casos con algunos, con algunos otros equipos, y proponer reuniones para que nos conozcamos, y digamos que es lo, en qué trabajamos, eh, cómo podemos tener una coordinación un poco más, más llana pa las derivaciones.

E: ¿Para qué tú crees, o, o si está especificado en los objetivos del trabajo, para qué se realizan estas acciones como este, estos seguimientos, esta búsqueda de casos? O esto del hospital más amigable ¿para qué se realizan estas acciones?

I: Ah, para proteger los derechos de los niños y las niñas. Sí, porque como, como hospital público y quienes trabajamos acá tenemos el deber de velar por esos derechos. Entonces todo lo que se realiza, yo así lo entiendo por lo menos, desde ese enfoque. Entonces, eh, todo va encaminado hacia allá. O sea, por ejemplo, eh, desde que un niño tiene derecho a jugar durante su hospitalización, hasta que una niña tiene derecho a que la alimenten de manera sana y no llegar al hospital por desnutrición severa, por ejemplo. O sea, como desde esa gama de, de, de derecho. Entonces, por eso acá nosotros tenemos esta línea como de trabajo como para tener (una) hospitalización más amigable, y hacemos proyectos pa pintar las paredes o pa tener más juguetes. (La) educadora de párvulo por ejemplo fue otro proyecto que nosotros postulamos, no la teníamos dentro de nuestro equipo, porque nosotros sabemos que los niños y las niñas tienen derecho a jugar y a seguir desarrollándose de manera educativa, pedagógica y lúdicamente durante las hospitalizaciones sobre todo prolongadas. Desde eso que puede parecer como algo como medio ay, y no importa tanto, no, en verdad es muy importante. Hasta que, eh. Hasta la otra línea que ya es como lo más rudo, no sé, eh, no sé. Acá nos han llegado casos de bebés que llegan intoxicados por cocaína, y ahí estamos hablando de una vulneración de derechos, o sea, dista bastante. Pero digo todo eso va enmarcado dentro de la línea del enfoque de derechos.

E: Y esta visión del enfoque de derechos ¿Tú crees que la pueden ustedes como equipo, o tú como trabajadora social (ves) esta visión? O es algo que venga determinado desde como de.

I: No.

E: (Del) poder central.

I: (Yo creo que, mira) me gusta a mí esta línea, entonces yo la propongo y mis compañeros se suman también. Ahora, yo soy la que más lo entiende así, pero por ejemplo la psicóloga

también; trabajamos muy a la par con esto. Y mi equipo, ehm, suma, no, no, no, no complica, lo entiende. Entonces todos vamos como marchando a la vez. Pero no es que nos digan que tenemos que trabajar bajo esta lógica, no. Yo sí la propongo, en general, para los trabajos. Entonces, eh, también, no sé, tenemos otros proyectos que son con el servicio de salud que está acá mismo, pero no es que sea lo mismo del hospital, pero, pero sí tenemos otras, otras línea de trabajo que van sobre lo mismo, como proyectos, eh, paralelos, pero, eh. Y también trato de poner siempre esta visión. Como que yo en realidad siento que la diferencia la hace el sentirnos, el sabernos garantes de estos derechos; tenemos que garantizarlos, yo no le estoy haciendo un favor a nadie, es mi pega. Y yo creo que al comprender eso existiría mayor compromiso para trabajar. También como mayor compromiso para, desde como para trabajar, para cuestionarte, para buscar como una línea de trabajo coherente, eh, para generarte más desafíos en el trabajo, eh; me parece que esa es como una, una base importante, el comprender y el entender que esto funciona si es que yo marchó y me muevo en relación a eso y, y hay derechos de los niños y de las niñas como están los DDHH y yo, mi pega es velar y promoverlos.

E: Tú consideras, ya que estamos como entrando (pa ese camino), ¿tú consideras que tu, tu intervención o la acción que tú realizas acá son acciones transformadoras, son acciones como que vienen a refrescar algo?

I: Sí.

E: ¿En qué lo notas?

I: Sí.

E: O ¿cómo lo notas?

I: Sí, fíjate. Yo creo que tiene que ver mucho también como con la pará personal en la que uno esté. Porque a ratos yo siento que pasa, eh, que puedes estar más o menos motivado con tu trabajo, y va, o sea, si tú sientes que tu trabajo es, va en la línea que, que hace alguna acción transformadora que. A mí me gusta trabajar en niñez porque considero que son espacios mínimos, pequeños que, no es una, sería una ilusa si pensara que es una transformación social no. Pero, pero sí uno, eh, por lo menos yo siento que va ene como en, hacia allá, como en un camino hacia allá, y eso también es lo que, lo que me tiene, lo que me puede reinventar en el trabajo, porque si no estaría aburridísima. Yo siento que hace, va en ese camino de la transformación, porque hemos tratado (desde). Mira, desde que nosotros estamos acá en el hospital hemos ido haciendo una transformación en la cultura propia del servicio de pediatría, eh, y esto sí que tiene que ver con el Chile crece contigo. El Chile crece es un, es un sistema que se propone como transversalizar las relaciones en los sistemas de salud, y trabajar muchísimo en red, y poner a la par un médico con una educadora de párvulos. Eh, y eso ha sido un trabajo súper lento, de hormiguita, como, porque al principio nuestra intervención era como, como que en verdad no tenía, no tenía mucho sentido, no era tan importante. Y eso ha ido cambiando cada vez más. Nosotros ahora somos parte del hospital, y eso ha sido ya un cambio en la cultura propia de este servicio de pediatría, de democratizar los espacios de intervención. Por otro lado, eh, yo siento que el trabajar con la temática de vulneración de derechos, eh, pucha, si el sistema fuera mucho más protector y no existieran estas dificultades

y fugas que tiene como que en verdad ya el mismo sistema es el que vulnera. Entonces, es muy complejo, pero, pero cuando identificamos problemas de, de vulneración, de negligencias, de como, de, de malos tratos hacia los niños y las niñas, sí también yo siento que hacemos un cambio; aunque, claro, como te digo, el mismo sistema tampoco es de lo más protector. O sea, vemos que los niños ingresan de pronto a residencias estatales que no son del todo protectoras, después se cambian a otra. Está ese problema, pero que ya se escapa de mis manos, no, no depende de mí. Pero sí yo siento que, que acá hemos sido, hemos, hemos hecho una diferencia acá en el hospital. Y en los casos de atención individual yo igual siento que sí.

E: ¿Cómo tú crees que se, también se hacen los, en la atención individual?

I: Ah, porque lo que hacemos es suspender la condición de, suspender la vulneración de derechos. Como te digo, después de pronto el sistema tampoco es tan protector, pero lo que nosotros hacemos, nos peleamos absolutamente en eso es a suspenderlas; como, es, tenemos que velar para que ese niño o esa niña esté protegida. Acá al hospital llegan, llega de todo. Entonces buscamos en la red familiar, proponemos alternativas, eh, ya, y si no tenemos que, a veces tenemos 2 sujetos de atención porque pasa mucho que son mamás adolescentes, y aunque no sean pacientes de nosotros, nosotros como que nos preocupamos de manera integral de resolver la situación de vulneración de derechos. Eso sí es, y la, y sí lo hacemos, la suspendemos. Ahora, de repente claro, como que tú dices bueno el niño ya no vive con su familia, vive en un hogar, que tan bueno es eso o no, pero a veces la situación es tan grave, tan, tan, tan, tan grave, tan, tan carente absolutamente todo, que, que no queda de otra. Por eso yo creo que hacemos en la atención de casos un, se, como que, algo ocurre por lo menos, aunque sea, aunque después pase un tiempo y vuelva todo a, a, vuelva todo a como estaba antes. Pero sí, yo veo un cambio en eso.

E: Y tú crees que estos espacios de cambios como se ha ido haciendo 'se logra a través de espacios que están, que igual te los permite la intervención así como abiertamente? o ¿son espacios que el trabajador social los tiene que, o la trabajadora social los tiene que ir buscando? ¿Son espacios chiquititos? ¿Son espacios que?

I: Sabes que yo creo que depende mucho de la motivación personal. Yo siento que los espacios. Mira, yo siempre he trabajado en, en el área pública. No sé como será, pero yo creo que en las fundaciones también tienes tú, tú tienes libertad para trabajar y como para desarrollarte. Yo por lo menos siento que tengo esa libertad. Entonces de repente sí, no sé po, si se me ocurre un proyecto, hacer, para que no sé po, tengamos esto en mejores condiciones, que en verdad esto cambie, que; yo me puedo hacer el tiempo y lo puedo hacer. Mmm, a mí me pasa mucho que, eh, en discusiones como compartiendo, no sé, espacios académicos con otros colegas, está mucho esta pregunta que me haces tú. Como que si en verdad están los espacios o no, nosotros estamos súper coartados y, yo no creo. Yo creo que, yo creo que se relaciona con lo que te decía antes, como que si en verdad yo me considero un garante de derechos es que no estoy haciendo un favor, es lo que tengo que hacer, y lo hago. Entonces como que me motivo, y es un desafío, y lo hago. Me busco los espacios. Yo creo que los espacios están, hay que tomárselos.

E: Y aquí particularmente tú sientes que tienes los espacios entonces para hacer.

I: Sí.

E: ¿Y cómo lo, cómo vas detectando esos espacios para hacer las transformaciones?

I: Mira, es que va, es que va, va como en hartas cosas. Yo creo que se tienen (ininteligible 22:17 - 22:19) que se tienen que juntar ciertas como, eh, características. Yo no digo que esté haciendo una transformación, ojo. Yo siento sí que, eh, como que camina en esa línea. Por ejemplo nosotros, a ver, eh, hace un tiempo empezamos a trabajar el tema del respeto de los derechos de los niños y las niñas. Eso también fue un, como un, un trabajo súper bonito que fue, eh, integrar a médicos, enfermera, técnico paramédico, eh, otros profesionales del hospital que dejaran un rato como su unidad clínica y nos juntáramos y conversáramos acerca de cómo estábamos respetando los derechos de los niños y las niñas. Y siento que eso ha sido un cambio increíble en la propia cultura de nosotros como hospital. O sea, el sacar a un médico que se siente y empezamos a conversar como de otra cosa que no tiene que ver con la medicina ni con la receta, pero es tan importante como eso también po. Y, yo creo que se conjugan. Mira, por lo menos acá nosotros, tengo la suerte de tener una jefatura que es súper, eh, es muy amigable, y es muy dada a, a todo este tema, todo lo que tiene que ver con el Chile crece contigo, como al enfoque de derechos, eh, como que, tenemos visiones similares, entonces tampoco es tan difícil que podamos generar este tipo de actividades que sí yo creo que van haciendo un cambio. O sea, por ejemplo, de esa actividad después tuvimos una reunión con otros encargados del servicio, estamos viendo la posibilidad como de ampliarlo como servicio, no sólo como Sotero; como que las, los servicios de salud de la zona sur-oriente tengan dentro de su política hospitalaria el respeto de los derechos de los niños y las niñas, que los tengamos que evaluar, que los, que lo contabilicemos, y eso a mi juicio es un avance; y se da por una multiplicidad de factores. Yo creo que po, como por motivaciones personales, en este caso por mis motivaciones, por también las motivaciones de la jefatura. Mmm, sí. Yo creo también la carga de trabajo, yo creo que también si uno está trabajando, o sea, si yo tuviera una carga de trabajo así altísima que no pudiera hacer nada no te podría haber recibido, por ejemplo. Ya, eh, pero puedo, como que estaba haciendo cosas, pero como que me, no es, no es, eh, no me vuelvo una autómatas, afortunadamente, yo siento, porque la carga de trabajo es moderada; yo creo que también ese es otro factor.

E: (Pensemos) algo más abstracto.

I: Ya.

E: Que es lo que yo te comentaba, como el otro eje de la, de la entrevista. Eh, como hemos hablado el tema de la transformación social. Tú dices que no crees que haces transformación, pero que vas hacia allá o caminas en esa línea ¿Qué significaría para ti transformación social?

I: Uy, es que yo siento que, que, mmm, ir fracturando las lógicas de dominación, mmm, eh. Sí, eso, eso, como.

E: ¿Cuáles son las lógicas de dominación tú crees?

I: MMM, por ejemplo que tiene que ver con, con el, con los respetos, con el respeto de los derechos, con tener una sociedad adulto céntrica, una sociedad heteronormativa, una sociedad machista, una sociedad, mmm, clasista; fracturar esas lógicas de dominación: las

lógicas de dominación clasista, machista, de género, de clase, de raza. Y yo siento que mi trabajo no, no, jajaja, le queda chico, o sea le, no llega. Eso para mí sería una transformación social. Transformar eso, que cala absolutamente en todas, en todos los espacios de trabajo y de vida cotidiana. Eh, yo lo intento. Y para, como que así lo pienso. Y a mí me gusta mucho mi trabajo. Entonces como que quiero ir hacia allá. Pero si tú me preguntas qué es una transformación social sería eso.

E: Y tú ¿cómo crees que esta transformación social se relaciona con nuestra profesión?

I: Ehm, se relaciona, se relaciona, se puede relacionar o no. Mmm, no es privativo del trabajo social, ni excluyente, y tampoco propio, lamentablemente. Mmm, quizás en otras generaciones lo habrá sido, en la mía no. Yo lo puedo ver en mis compañeros y compartimos esta visión, yo creo, compañeros de escuela. Pero yo, integrándome en un espacio laboral donde comparto con colegas de muchísimas otras escuelas de misma generación, no tienen esa visión. Sí, o sea, sí nosotros tenemos el deber de, de hacer trabajo político.

E: Aha.

I: Y lo podemos hacer en nuestros trabajos, y es lo que se hace, siempre. Como todo, toda intervención es política, sabiéndolo o no. Y, mmm, debiera ser más propio, siento yo, de los trabajadores sociales y de las trabajadoras sociales. Debiera serlo porque trabajamos con las personas, con grupos de personas, con, con, como con, nos metemos ahí. Pero es que sabís que yo siento que no, que no, que no es necesariamente compartido eso, lo que yo te estoy diciendo.

E: Y ¿por qué sientes que no?

I: Porque lo veo en mi gremio, en, en, en, en mis colegas.

E: ¿En qué lo ves?

I: No lo encuentro, no lo encuentro en el discurso, no lo encuentro en las intervenciones, no lo encuentro. Eh, yo en verdad creo en la transformación social. Y de hecho el campo de la infancia a mí me gusta porque siento que es un espacio donde podemos realizar como acciones un poco más cercanas que nos lleven a eso, pero siento que eso no es compartido, no está. Lo mismo que tú me preguntas en la transformación social yo nunca se lo he escuchado a ninguna colega mía, por ejemplo. Colega, de la misma generación.

E: Cuando tú me hablas de que los trabajadores sociales hacen mucho trabajo político. ¿Qué significa hacer trabajo político. Como ¿cómo lo entiendes tú?

I: Ehm, el, a ver. El, por ejemplo, eh acá en pediatría, el, el tener una línea de trabajo, ponte como la que yo tengo acá de la como del enfoque de derechos. Hay una visión detrás que yo quiero como, que yo propongo y yo promuevo. Por lo tanto es una intervención con, con un sentido, no es azarosa, no es porque sí. Responde a, a ideas, no. Y, y va en una línea. Y estos es, eh, es política po, se juega dentro de, de la forma de hacer, de la manera en que se hacen las cosas dentro del hospital y ahí yo juego un rol. Y reconozco que ahí están, eh, reconozco el



espacio, lo, eh, los núcleos de poder, eh, la, como, la ideología que hay detrás de la intervención. Y siendo así es un trabajo político.

E: (Y aquí el espacio del hospital) eh, tú crees que es un espacio, ampliándolo más allá del servicio de pediatría a lo mejor, lo que tiene que ver con el sistema de salud en Chile.

I: Ya.

E: ¿Tú crees que es un espacio que tiende a reproducir lógicas de poder lo que busca transformar las cosas?

I: ¿Lógicas de dominación?

E: Lógicas de dominación ¿o que busca transformar cosas?

I: Mmm, yo creo que hay muchos esfuerzos por transformar. Yo siento que toda la línea de trabajo que tiene que ver con el Chile crece contigo, las apuestas que se hacen, la, los recursos que han llegado a través del Chile crece, el cambio en la atención en los consultorios, que se, que se haya aumentado la dotación profesional de cada CESFAM, que existan nuevas intervenciones, que los tiempos de atención se hayan ampliado, que exista más material pedagógico lúdico para trabajar con la familia, que tengamos una línea de visión integral que no, que tenga fuertemente el contacto en red, es un aporte para ir transformando, de a poco. Eh, luchar para que los derechos sean iguales, de todos, da lo mismo donde tú naciste. Pero, por otro lado, o sea, el sistema de salud conserva lógicas vejatorias. O sea, no, no, no desconozco ni un céntimo que es absolutamente inhumano el trato que se da, por ejemplo, eh, no sé po, cuando tenís que ir a pedir una hora al consultorio y tienes que llegar a las 5 de la mañana porque si no, si no llegaste entre las 5 y las 5 y media perdiste. (Inentendible 34:34) Son, son tratos, se conserva todavía como el, el trato muy, muy distinto entre las clases sociales, aunque no se reconozca. Yo siento como que el clases sociales ya ni se toca, son conceptos así como ay que muy antiguo, pero no hay, hay esfuerzos, y yo siento que en el Chile crece hay, hay esfuerzos. Pero, pero el, como la, el esqueleto del sistema de salud reproduce absolutamente, reproduce, igual que el del sistema educacional, reproduce.

E: Y, (haciendo) como un juego de imaginaria. Cómo crees tú que tú podrías incidir, dado que tú tienes esta, esta visión de querer transformar las, las cosas. ¿Cómo crees tú profesión, desde ser trabajadora social, podrías incidir en transformar esa, en subvertir esas condiciones?

I: Es que sí, yo, absolutamente, absolutamente. Todos tenemos la capacidad de hacerlo, de manera local, por supuesto, no vamos a pensar que vamos a hacer el gran cambio porque ahí no vamos a hacer na, nos vamos a angustiar ante la, ante lo inmenso y ahí nos quedamos pero, pero por supuesto, por supuesto que sí. No importa, no importan dónde estemos trabajando, cómo importa. Por supuesto que sí, con cosas a lo mejor que son chiquititas, pero. (sí se puede)

E: ¿Cómo te imaginas haciéndolo tú?

I: Es que yo no, trato de hacerlo, no, o sea, sí por eso te digo que. No sé, mira, ponte, eh, eh. Yo creo que como mirando tu espacio de trabajo y, y ver qué falta, por qué esto no está funcionando bien, porqué no, qué podríamos hacer, preguntarnos por qué no funciona, qué podríamos hacer, ya, sería tan difícil hacerlo. Propongámoselo a los equipos que están más a la cabeza, veámoslo, conversémoslo. Como generar espacios, generar inquietudes, como ir tirando ideas, eso es, no cuesta nada, no cuesta nada. Pa eso te tiene que gustar no más, y estar motivado. Por eso yo creo que también tiene que ver mucho con, y como todo, esto no tiene que ver con el trabajo social (yo creo) como con procesos personales que uno esté viviendo, independiente de tu trabajo o no. Porque si tú estás desmotivado con lo que estás haciendo no, no te va a resultar, si no te apasiona no te resulta. Mmm, pero sí, se puede.

E: Tú me comentaste que tú sentías que habías logrado, con los trabajos que han hecho, incidir en parte como de la cultura.

I: No es logro mío ah, es del equipo.

E: Pero tú crees, ¿en qué otro espacio a lo mejor tú crees que has logrado incidir y cómo lo has hecho? ¿(O es eso no más)?

I: Mmm, No, yo creo que es en este espacio, en el como, el espacio local del servicio de, del pediatría, todo es como relacionado con esto. Eh, sí, todo relacionado con esto. Y como, mmm, yo, es que sabís que, mmm. Ahora igual uno puede incidir en espacios un poquito más amplios, pero, pero no, no yo lo dejaría acá, con en este, mi espacio de trabajo, como vincularme con otros espacios, pero pensando en este.

E: ¿Y cómo lo has visualizado tú este cambio? Particularmente como después de haber hecho las intervenciones ¿En qué tú notaste cambios por ejemplo?

I: Eh, no sé po, mira, por ejemplo. Esto que yo te contaba del trabajo del enfoque de, del respeto de los derechos de los niños y las niñas. Nos juntamos, estuvimos todo un año haciendo grupos focales. Nos juntamos después, hicimos un documento, los presentamos. Ahora esto lo estamos conversando con el servicio de salud para ver si es que podemos tirar una línea de trabajo hacia allá. Nos hemos reunido con otro hospital como pa ver si es que se puede integrar de manera seria. Porque esto nosotros lo hicimos como servicio de pediatría, pero queremos que esté dentro de la política del hospital, que hasta el momento no está. Entonces, y generar una línea de trabajo como en eso. Y eso yo siento que ha sido como un aporte que nació desde este servicio, una inquietud generada desde aquí. Mmm, eh.

E: Y el trabajo cotidiano tú lo has visualizado como de las personas de acá que recibieron esta, o que participaron de estas actividades ¿Tú crees que cambió su forma de relacionarse con los niños y con las niñas?

I: Mira, en general, y pasa como en todas las personas que asistieron, también es porque tienen una, como una llegada con el tema, entonces, eh, están, siempre están súper preocupados y tienen un trato súper, eh, agradable con, con las personas. Pero sí yo creo que están como mucho más, eh, por, por lo menos sí se acuerdan de, de esas conversaciones. Y sí, yo creo que, que sí, o sea, de hecho por ejemplo nosotros nos leímos, era una autoevaluación que venía como de, de, de una comunidad europea, y aparecían varios derechos de niños

hospitalizados, específicamente de los niños hospitalizados. Y todos nos íbamos sorprendiendo de los derechos que aparecían ahí porque aparecían, resultaba como ciencia ficción, pero en verdad teníamos que lograr de alguna manera ver qué hacíamos para, para, (ininteligible 41:11) de acuerdo un poco mejor al estándar, mejorar el estándar de ese derecho. Sí yo siento que más que el trato fíjate, porque yo siento que todas las personas que participaban en esto así como de manera específica tenían un trato muy agradable con las personas, y era un tema que les interesaba y por eso mismo fueron también. Pero sí, yo creo que sí se amplía un poco la mirada y el conocimiento sobre, sobre la materia.

E: ¿Cuál es el poder que tienes en este minuto con este trabajo que tienes?

I: Mmm, yo siento que el poder justo, preciso. Yo me siento con capacidad de influir. Me siento validada. Sí, me siento validada en mi trabajo, con capacidad de influir, con capacidad de decidir, con capacidad de discutir y de conversar.

E: ¿ La noción de transformación social desde dónde viene? ¿Quién, qué te inspira a tenerla o cómo surge esta idea?

I: De, mmm, viene de, yo creo que una mezcla po, entre lo que, lo que conozco por mi familia y lo que conozco yo sola de, de, de todo lo que he hecho como fuera del grupo familiar. La carrera de trabajo social y otros espacios que he compartido.

E: Eso es fundamentalmente la entrevista. No sé si te gustaría hacer algún comentario, algo que te haya quedado dando vuelta, alguna idea que te gustaría para cerrar.

I: No, no, no.

E: Eso es la entrevista.

I: Ah, ya.

E: Muchas gracias

## AUDIO 7

E: Profesión.

I: Trabajadora social.

E: ¿El año de egreso?

I: 2011.

E: Cuéntame en qué consiste tu trabajo actual.

I: Eh, en estos momentos soy coordinadora técnica en sostenibilidad de la fundación donde trabajo que es Ciudadano Global, es servicio (ininteligible 00:24) a inmigrantes. Eh, mi trabajo

principalmente es velar por la sostenibilidad económica de la fundación y sistematizar, eh, las cosas que generamos, los proyectos, los programas, eh, para poder transformarlos en proyectos postulables a entidades privadas, públicas e internacionales.

E: Cuando me hablas de sostenibilidad económica ¿cuál sería tu función principal ahí? o cómo, cómo lo ves tú.

I: Buscar fondos para que la fundación se pueda sostener en el tiempo.

E: ¿Y cómo haces esa búsqueda?

I: Eh, bueno, tengo un calendario de concursos que se hacen, eh, de nacionales e internacionales. Aparte, estoy constantemente buscando fondos internacionales como instancias en donde se pueden encontrar recursos. Eh, y, eh, desde ese, desde esa parte de mi pega me dedico a, eh, postular lo que hacemos, eh, o ver posibles líneas de que podríamos hacer que pueden encajar dentro de lo que el gobierno nos pide, o las instancias internacionales, y que puede traernos beneficios económicos para la fundación. Eh, la otra línea sería a través del lobby, eh. En estos momentos estamos trabajando con el ministerio del interior en un proyecto específico, eh, y con la subsecretaría de la prevención del delito en otro de trata: y, a través de este lobby voy generando como lazos, eh, entre cosas que hacemos en la institución y necesidades posibles del gobierno, también levantando en estas instancias los problemas que tienen los migrantes y, obviamente, la capacidad de la fundación de resolverlos, cosa que se vea como una inversión social invertir en la fundación y, y nosotros en el fondo con esos recursos ver hasta qué punto podemos mejorar la calidad de vida los migrantes que sería como parte de nuestra misión.

E: ¿Y qué programas desarrollan a partir de esto?

I: Eh, tenemos, bueno, nos dividimos un poco por, eh, 6 programas más o menos, eh, sí, son 5 o 6 líneas de acción, y cada línea de acción tiene sus propios programas. Eh, bueno, hay líneas de acción que son un programa, por ejemplo estaría atención legal. Y atención legal es una línea de acción y además es un programa. Y dentro de atención legal hay abogados que ven los casos de, dependiendo de la complejidad y de los temas. Tenemos un abogado que es especialista en casos laborales, pero no es un programa de derecho laboral, sino que sería legal. El programa de acompañamiento social, que ese ya tiene un programa para casos de complejidad extrema, por ejemplo, un migrante con orden de deportación postrado, cosa que se necesita especial hincapié. Dentro de atención social también está el programa de trata, que yo también sería parte como solo en ese tema. Eh, está la línea de acción de educación intercultural. Dentro de la educación intercultural tenemos un programa de tecnología de información, eh, tenemos los cursos de español y cultura chilena para haitianos, para chinos y para mujeres palestinas. Eh, entonces así nos vamos configurando. También hay una línea de trabajo que es comunitaria de los programas, se llama "asociatividad" y trabajo barrial", eh, atención psicológica, y esas serían como nuestras líneas de trabajo, de intervención social en sí mismas.

E: ¿Y tú realizas o participas de alguna de esas?

I: De trata.

E: De trata.

I: Sí.

E: ¿Tú realizas intervenciones directas?

I: Yo atiendo.

E: ¿Te encuentras con las personas?

I: Sí. Yo atiendo directamente a, eh, las mujeres víctimas de trata, eh, de explotación sexual específicamente, eh, por un tema, bueno. Hay un trabajador social que está a cargo de todo lo social, él debería, eh, atender los casos de trata. Sin embargo, eh, yo soy como su supervisora en el tema de trata, por un, por los vínculos que yo he hecho con el ministerio del interior, y aparte como es hombre a veces hay problemas cuando las víctimas son mujeres de explotación sexual, y se recomienda en la literatura que las atienda una mujer; en ese caso yo atiendo directamente a las víctimas.

E: ¿Y qué, en qué consiste la, la intervención que tú realizas con las mujeres?

I: Eh, mira, principalmente nosotros detectamos los casos y hacemos acompañamiento. Eh, yo soy la responsable de, eh, determinar si estamos o no estamos al frente de una víctima de trata, sea hombre o mujer, trata laboral, sexual, comercio de órganos, cualquier cosa yo soy la que decide como en última instancia, eh, en conversación obviamente con los otros trabajadores y sociales, y muchas veces con una abogada que tenemos que trabajó en trata en Bolivia, que es boliviana, que tiene bastante experiencia también y nos puede entregar el punto de vista como legal más técnico. Eh, con las víctimas en general, bueno, se les hace contención, que es súper fuerte el tema la verdad. Eh, en general la contención de una víctima no termina nunca. En caso de trata de hecho tengo, la primera víctima que yo atendí me sigue llamando a las 11, 11 de la noche con ataques de pánico, crisis, etc. Eh, contener y el protocolo que teníamos antes era derivar a la casa de mujeres vulneradas por el delito de trata, sin embargo estamos en revisión de eso, eh, porque la casa no nos ha entregado las garantías que nosotros esperábamos que nos entregara para las víctimas, así que estamos tratando de construir redes aparte. Eh, bueno el, en el caso de la contención, eh, van apareciendo las necesidades que la víctima tiene, lo que yo tengo que contrastar con la oferta programática que tenemos nosotros, y buscar la oferta programática que exista para las otras necesidades que nosotros no podemos o no estamos como a la altura de la complejidad del caso. Eh, y yo me basaría como en derivar el caso y seguir haciendo el acompañamiento. Por ejemplo en estos momentos tenemos una víctima que lo único que quiere es empezar a trabajar e irse de la casa de trata, de víctima de trata en donde está ahora, por lo tanto la, eh, bueno, ella me llama por teléfono, hablamos, eh, principalmente yo como que la tranquilizo también cuando ella tiene temas con la PDI, yo directamente llamo a la PDI, veo qué está pasando, eh, gracias a una intervención que yo hice se le va a hacer un peritaje psicológico porque estaban pensando que la mujer estaba manipulando las cosas, y la verdad es que ella es la que ha sido manipulada. Eh, quizás me toque testificar en el caso, y yo creo que eso puede ser algo que se empiece a dar, que nosotros como trabajadores sociales seamos testigos de, de lo que está ocurriendo, eh. Y la vinculamos, la hemos estado vinculando a trabajos. La vinculamos a uno

que la verdad está bastante bueno, pero ella no tenía la, los conocimientos en computación para estar dentro, y no logramos ingresarla al, a un programa de computación porque justo terminó; como es febrero es complicado que llevemos a cabo los programas en la fundación. Eh, así que en eso hemos estado. Ahora estamos buscándole un nuevo trabajo, eh, para que ella pueda en el fondo seguir con su vida, que es lo que le importa más allá de cualquier cosa.

E: ¿Y para qué realizan este tipo de acciones, este tipo de intervenciones?

I: ¿De trata o de todo?

E: Las que tú realizas.

I: Eh.

E: (pensemos) en lo que, en tú trabajo.

I: Es que mi trabajo es más de oficina, por eso, pero.

E: No, pero en términos de la intervención.

I: De la intervención social, ya. Para garantizar los derechos fundamentales de las personas que están siendo victimizadas por este delito, que es una de las peores formas de explotación que hay, eh, en el mundo en estos momentos.

E: Y con tu trabajo de oficina ¿tú crees que eso califica también como intervenciones?

I: Yo siento que ahí, pero ahí mi sujeto de intervención no serían los migrantes, sería un poco como el gobierno. Eh, yo hago un trabajo de sensibilización muy fuerte. En las reuniones muchas veces aparece cada comentario extraño, eh, o sea, por ejemplo, "no, los migrantes los atienden en urgencia, entonces entran todos por urgencia, y hay derecho de salud pa los migrantes". Oye, no sorry, pero partiendo porque urgencia lo define la persona que está en el mesón, y la persona que está en el mesón en general le han dado la orden de que no tiene que aceptar a migrantes sin visa, el derecho ese no se está cumpliendo. Me acuerdo una vez que escuché una galla que decía que las migrantes venían a parir a Chile, así como: "no mira es que es que se dan tantos beneficios aquí que las mujeres viajan kilómetros y kilómetros con una guata de 8 meses para venir a parir e irse". Fue como, o sea, por favor, pero nadie puede creer que eso esté ocurriendo. Y visibilizar también lo problemáticas, por ejemplo ayer mismo yo tuve una reunión de trata, y yo he tratado de meter el tema en todas partes, porque no podemos hacer una ley de trata si es que nuestra ley migratoria está generando más situaciones de trata por efectos adversos. Lo mismo con, que fue una pelea que di, que lamentablemente la perdí, pero imposible peor, pero que fue por el tráfico ilícito de migrantes. Porque en este momento el gobierno considera que el delito es del migrante que es traficado contra el estado chileno, y la víctima sería el estado chileno y las leyes de extranjería, y en el fondo no están considerando a una personas que aunque haya pagado, haya estado 9 días dentro de una caja dentro de un camión, eh, siendo traspasada de frontera sin agua y sin comida. Eso para ellos no es una víctima, es un objeto de tráfico, no es un sujeto de tráfico. Eh, entonces me ha tocado mucho ese tipo de cosas, visibilizarlas, los problemas, la sensibilización

también a los otros funcionarios públicos, eh, insistir mucho en sensibilización a la policía, a la PDI, a la gente de frontera, eh. porque muchos tienen comportamientos xenófobos.

E: Y toda esta visión que tu estas planteando, y los temas de sensibilización ¿están determinados desde la, desde la fundación, desde el servicio?

I: Eh, sí.

E: O son más propias las ideas.

I: Eh, o sea mitad y mitad. Yo no trabajaría acá si mis ideas chocaran con las ideas de la fundación, pero igual hay un límite que yo no puedo cruzar. Por ejemplo antes yo hablaba de garantizar los derechos, yo no soy pro perspectiva de DDHH, pero yo no lo puedo decir abiertamente porque a la gente en general como que no, no tiene como conocimiento en teorías sociales, le choca que alguien diga que está en contra de los DDHH, se imagina como alguien que está planeando casi un genocidio por un lado; y, por el otro, es casi como impensable estar en contra de los DDHH. Y yo tengo que responder también por mi fundación, pero, pero hay formas que uno logra calzar lo que piensa con la fundación. Eh, por ejemplo el tema católico a mí siempre me ha chocado un poco, pero jamás me ha impedido que yo haga mi trabajo en la fundación. Independiente que hay cosas que yo encuentro que no se deberían hacer de cierta forma, eh. Siempre se logra un punto medio que deja como a la gente contenta, etc.

E: ¿Y qué es lo favorable que existe en trabajadores sociales en los temas que tú trabajas? Tanto en lo de trata como en lo de ser la coordinadora técnica de la sostenibilidad económica.

I: Eh, lo principal de ser coordinadora de sostenibilidad y de ser trabajadora social, yo creo que tengo como una capacidad de, de análisis quizás distinta. Si es que una persona encargada de sostenibilidad fuese un economista estaría pensando los problemas de otra forma, pero nosotros somos capaces de, eh, apuntar a todas las problemáticas sociales como a las que podemos. Y hay algunas posibilidades de programa que no nos dan beneficios económicos, pero sí se consideran un beneficio a los migrantes; y los hemos optado. por ejemplo, hay un proyecto que tenemos que se llama el fondo "DAS", que es de ayuda directa a migrantes. Entonces, el ministerio del interior nos entrega un fondo de cierta cantidad de plata, y nosotros la tenemos que entregar en prestaciones. Es súper asistencialista el fondo, pero nosotros como fundación, como el, eh, el asistencialismo no es precisamente nuestro fuerte, logramos hacerle un par de cambios al fondo. Y, eh, el fondo no nos permite quedarnos con nada de plata, lo que es súper negativo porque para el fondo, eh, no solo es entrega de plata, si no que uno le tiene que entregar la prestación a la persona, y en el caso, por ejemplo, de comida, uno tiene que llevar a la persona a comprar al supermercado. Eh, entonces, estamos gastando recursos humanos en asignar un fondo, pero no nos están dando fondos para pagar esos recursos humanos. Eso lo hemos dicho y todo. Y en un momento, eh, nuestro director nos dijo que no íbamos a seguir con el fondo "DAS" porque nos estaba como recortando recursos; sin embargo, gracias a ese fondo tenemos la posibilidad, por ejemplo, de entregarle por 6 meses arriendo a una persona que se le haya quemado la casa, o, que es mi tema, a una víctima de trata que no quiera ir a una hospedería. Tenemos la posibilidad de pagar visas. Una vez que están las visas en trámite podemos pagarle la visa, y eso es un alivio económico pa las

familias, impresionante, sobre todo pa familias con hijos chicos. Podemos también con ese fondo, eh, pagar los trámites para que las personas puedan, eh certificar su educación superior o técnica en los países. Entonces, claro, por un lado nos entregan plata pa comprar comida y cosas, pero por el otro podemos entregar. esos recursos los estamos transformando en posibilidades pa las familias de pagar visas y de que todos logren estar como con visa al día, y no tener elegir quienes tienen visa al día y quienes no, o que la gente pueda legalizar sus títulos, que es súper caro. Eh, y desde una perspectiva de costo beneficio estamos perdiendo con esto, pero desde una perspectiva de un trabajo social la gente está ganando. Eh, y lo otro es que, eh, uno tiene como, dentro de la mente internalizado el tema de problema social como objetivo, eh, un poco la lógica de proyecto. Y yo creo que eso ha ayudado mucho, eh, a que yo no tenga que aprender como muchas personas "oye, cómo se hace un indicador, cómo se hace esto otro". Quizás debe ser más por mi escuela que por ser trabajadora social, pero, porque hay obviamente escuelas que tienen como otras prioridades, pero, pero esa lógica de proyecto y de armar algo como estructurado y. Y cosas súper básicas, pero por ejemplo cuando uno hace el marco lógico como los supuestos, y la gente como "qué es eso de supuestos", eh, es fácil pa un trabajador social como asumir los supuestos, porque uno ha estado metida en la burocracia, uno ya está metido en que no te prestan el lugar o que te lo quitan. Entonces, ahí uno supone que el estado va a armar los, eh, papeles al día. Uno supone que existe la voluntad política para que esto se logre, etc.,

E: Cuando tú hablas de, de escuela ¿a qué te refieres?

I: Eh, la escuela donde estudié, que sería la católica.

E: ¿Y qué tiene de especial o distinto que tú crees que te ha aportado para?

I: Por eso, no sé si sea por escuela o no, pero de que tuve como 7 ramos donde me repitieron lo de los proyectos si los tuve. Entonces de alguna forma generar objetivos y esas cosas no son una problemática para mí, y que es como lo básico que te piden pa formulación de proyectos. Aunque, por ejemplo, hay muchas cosas que te decían en la escuela: el objetivo nunca se escribe de esta forma", y te lo piden escrita de esa forma y todo. Pero la lógica de proyecto, de ciclo de vida de proyecto, o de marco lógico, de armar indicadores, es como un idioma que por lo menos a mí me quedó súper grabado en los ramos que tuve. Bueno, imposible si eran como 7, pero por eso.

E: Pasemos a otro tema, ya es un poco más abstracto, sacándolo un poco de tu pega. Cuando yo te planteo qué es la transformación social ¿qué se te viene a la cabeza?

I: El cambio social. Eh, que algo que estaba en una situación pueda moverse del plano en el que se encontraba, eh, siempre en positivo, como a una situación, bueno. Es distinto como hablar de situaciones positivas y negativas, pero sí una situación que las personas que son los usuarios sientan más beneficiadas en ellas. Aunque transformación social también podría ser, por ejemplo, si es que queremos nivelar igualdad, que las personas que sean como desiguales para arriba se vayan pa abajo. Pero en general en transformación social yo tiendo a pensar que los cambios son para mejor.

E: ¿Cómo sería una idea de cambio social, o de transformación social?



I: Eh, una re estructuración, como, una re estructuración en los roles, en, en las oportunidades que tiene la gente. No sé porque, pero me imagino directamente como el mapa de poder de Bourdieu, que es un plano cartesiano, así no tiene ni una gracia, pero como que la persona sube en el mapa. Y claro, ahí empiezan los conflictos de poder y todo; lo ideal sería que subiera en el plano de poder y en el plano social.

E: ¿Podrías desarrollar un poco más esa idea?

I: ¿Eh, desde Bourdieu, desde yo?

E: Desde donde quieras.

I: Pensando por ejemplo en un diagrama de la sociedad en el que estamos en este momento, donde hay personas, bueno, somos una sociedad extremadamente polarizada, vamos a encontrar en este diagrama como mucha gente abajo, mucha gente arriba, y muy poca al medio. Y la posición si uno está abajo o arriba, depende principalmente del poder que las personas tengan. Y el poder que tienen depende de la capacidad de influencia que tengan, y las posibilidades que tienen para hacer lo que ellos quieran hacer con su proyecto de vida. Entonces para mí una transformación social sería lograr que las personas que están abajo y las que están arriba, eh, cambien, eh, el punto en donde se encuentran dentro del mapa del poder, entregando poder, ganando poder, ganando influencias, perdiendo influencias, eh, y ganando oportunidades o, no perdiendo oportunidades, pero haciendo más justicia. O sea, hay gente que tiene demasiada oportunidad de ganar que no tiene por qué tenerlas, y hay gente que no tiene ninguna oportunidad de hacer con su vida lo que quiera; esa persona debería ganar más oportunidades.

E: ¿Cómo crees que esta idea de trabajo social, o sea, esta idea de transformación social se relaciona con el trabajo social?

I: Eh, yo creo que es como un deber ético de todo trabajador social, eh, velar por la transformación social. Eh, hay una frase de Bertolt Brecht que a mí me gusta como mucho, que es súper ilustrativa, que dice algo así como que "no se debe tomar lo que está como cosa natural, porque nada, porque cuando en estos tiempos de humanidad deshumanizada nada debe parecer imposible de cambiar". Y yo creo que ese es el norte que deberíamos seguir. O sea, tenemos una sociedad que la creamos nosotros mismos. Las estructuras sociales a las que obedecemos son un invento de la humanidad, la moral es un invento de la humanidad, eh, y los roles de poder son un invento de la humanidad, lo que es medio paradójico, porque de todos los sistemas que podíamos inventar se nos ocurrió inventar el capitalismo y como el tener la embarrá que tenemos ahora. Eh, entonces yo creo que como trabajadores sociales nuestro norte debería ir principalmente en tomar esto que nosotros damos por natural, demostrar que no tiene porqué ser natural, y tratar de aprovechar deconstruyendo los procesos para ir modificando lo que nosotros nos proponemos, eh, ir modificando y generar, eh, como la transformación para las personas. Y yo creo que ese es nuestro rol principal: un trabajador social que no esté trabajando por la transformación de las, de la sociedad yo creo que es un asistente social, no un trabajador social.

E: Dijiste que el capitalismo era el peor sistema que se nos podría haber cruzado, eh ¿a qué te refieres con eso?

I: Eh.

E: ¿Por qué sería eso?

I: Porque estamos generando un sistema donde estamos valorando cosas que no tienen valor de formas absolutamente ridículas, eh. En el fondo tenemos medios de cambio que no que no son los adecuados, eh. Y el mismo capitalismo genera expectativas cierto, sobre ciertos elementos que no deberían tener las expectativas que tienen. Entonces, estamos luchando por ganar plata, que en el fondo la plata no es, es un invento de la humanidad, que no tienen ninguna más utilidad que el cambio, eh, para vivir de formas, o para obtener cosas que, eh, son como beneficiosas dentro de nuestro mismo sistema y no son beneficiosas realmente para la vida. Y a través de este sistema como si fuese poco estamos explotando a las personas. Porque por último si este sistema funcionara con que todos ponemos un poquito de arena para que todos tengamos cosas inútiles estaría como súper bien, pero el tema es que hay una clase que está en estos momentos oprimiendo, y hay una clase que es oprimida; y esa clase oprimida está trabajando para cumplir las expectativa de los otros. Entonces, en el fondo, es como la vida de los otros, así como, na que ver con el contenido de la película, pero sí con el nombre. O sea, uno trabajo en torno a la vida del otro para tener tu vida, que no cumple con lo que tú deberías querer de tu vida. Y, eh, y está naturalizado, eso es lo peor, como que nadie se lo cuestiona. Y ese es el tema como, que es, tiene cosas ridículas, tiene cosas paradójicas. Hay gente, bueno, hay un montón de autores que hablan de que el capitalismo es esquizofrénico en el fondo, como que hace una cosa y después otra, y tiene distintas personalidades. Hay otra gente que dice que el capitalismo es psicópata en el fondo, que no tiene ningún remordimiento, y que va actuando por el bien de sí mismo. Eh, y la verdad es que es un tema como, es un tema súper importante. Hay millones de teorías al respecto, y hay millones de gente que habla al respecto, y uno va a la calle y en una propuesta hay niños de colegio escribiendo al respecto, pero nadie ha sido como capaz de salir realmente de eso. O sea, todos estamos dentro del capitalismo, eso es lo terrible, como, yo estoy haciendo esta crítica, pero yo estoy dentro del sistema. Y pa no estar dentro del sistema me tendría que ir así como, no, me tendría que ir como a un equivalente funcional distinto, que sería como una isla yo sola, pero me iría porque estoy fuera del sistema, y nuevamente mi fuera del sistema se define a través del dentro del sistema, y vuelvo a lo mismo.

E. Y si es lo peor ¿cómo te imaginas algo mejor? ¿Cómo sería esa sociedad?

I: bueno, ese es como un tema súper complicado. Eh, por ejemplo, ¿de quién era la frase? de, ay, ¿cómo se llama este gallo? el que se pensaba que estaba con lady Gaga.

E: Zizek.

I: Eh, Zizek. Zizek tiene una frase notable que dice que "para el humano es más fácil imaginar el fin del mundo, antes del cambio del capitalismo". Porque es algo que tenemos súper naturalizado. Eh, yo me trato de imaginar algo así como, eh, no sé, como el mundo comunista, pero el hablado por Marx, no, no como se ha implementado como en la realidad. Eh, por un

lado eso. Por otro lado mi experiencia en los caracoles zapatistas, como que ahí vi una especie de mundo paralelo, pero tiene un muy pequeño alcance. Como que por un lado uno se podría ir por el comunitarismo, y que la gente viviera en comunidades independientes, eh, y si es que una comunidad independiente quiere seguir con su sistema capitalista, perfecto, pero que sea una comunidad independiente. O también podría pensar como en una revolución mundial completa, pero si es que pensamos en una revolución mundial completa dejaríamos, o sea estaríamos como generando un sistema igual de hegemónico que el capitalismo, eh, sobre todo para los lugares que no funcionan con capitalismo que, digámoslo, son muy pocos, pero son. Y yo creo que también decimos que somos muy pocos porque nosotros no estamos dentro del mundo de África, por ejemplo, donde hay millones de tribus que funcionan a su manera. Nos cuesta mucho como pensar en eso, como tenemos las imágenes más claras de indígenas en nuestro país y todo, igual están dentro de la sociedad bastante. Eh, la verdad es que pensando como en el tema del comunitarismo y de una sociedad como comunista también serían como las dos formas, pero, pero, como pensar en algo 100% nuevo por lo menos yo no lo he hecho.

E: Ehm ¿Tú crees que dentro de tu trabajo realizas prácticas transformadoras o que apunten a una transformación social?

I: Eh, a ver, o sea, bueno. En el trabajo como en intervención en sí con trata lo veo difícil, como. Porque mi rol es empoderar, eh, y esa palabra ya ha sido súper criticada, como el tema del empoderamiento, eh. Y claro, uno podría decir que ubicar a una persona laboralmente como en otro trabajo, eh, para que pueda salir de la casa de víctimas en la que se encuentra puede ser una transformación para la persona, pero yo creo que hay que apostar por una transformación mucho más estructural. Eh, y esa transformación estructural yo la trato de dar, y trato de dar mi lucha en los espacios de lobby, y de trabajo, como de mesas de trabajo. Cuando hablo de lobby no es que yo esté sentada como en un pasillo esperando a que salga alguien importante, sino que en mesas de trabajo de cualquier tema donde yo meto mi discurso, tratando de en algún momento hacer un click de que las cosas pueden ser distintas, eh, de que estamos generando, eh, procesos desiguales, eh, y en eso yo soy súper insistente. Y yo creo que por eso me gusta tanto el tema como de la negociación y estar en mesas y todo, porque es el espacio en donde uno puede tratar de que la gente que está arriba en estos momentos, que está mandando se dé más vueltas en lo que cree, y quién sabe, quizás logremos una mejor ley migratoria por ejemplo dentro de la que tenemos a través de estos espacios de lobby.

E: ¿Me podrías dar un ejemplo, eh, como de una, de una práctica transformadora de las que tú sientes que sí has realizado alguna transformación? ¿O que han apuntado a una transformación?

I: Eh, mmm, ya, por ejemplo, cuando fue la famosa discusión sobre si agregar o no a los migrantes que son víctimas de tráfico dentro del protocolo de atención a víctimas. Eh, mi argumento era que sí, porque sí eran víctimas. El argumento del gobierno era que no, porque por ley no eran víctimas. Y yo expuse mis argumentos sola, como en contra de todo el gobierno, de que no podía ser de esa forma, que eran víctimas que pasaban muchas por procesos denigrantes, que había que, eh, definir en el fondo cuándo es y cuando no es víctima,

y hay que poner indicadores que, y eso yo lo entendía, porque hay gente que está pagando pa entrar ilegalmente al país, la verdad es que lo está haciendo porque está traficando, por temas de ese estilo. Pero hay gente que está escapando de situaciones, que lo le dan refugio, que no encuentra otra, que es víctima, que la violan en el camino, que la hacen prostituirse en el camino, que le quitan el agua y la comida en el camino, que le quitan los documentos en el camino. Eh, y, eh, la verdad es que no me pescaron mucho. Se decidió que, eventualmente, se iba a hacer un protocolo para víctimas del tráfico. Pero ayer en la reunión, eh, resulta que se me acercó alguien del ministerio del interior y me dijo que como gobierno estaban interesados, eh, después de como la propuesta que yo había hecho, de hacer una investigación sobre los migrantes, eh, que entran a través de ingreso clandestino. Eh, yo había propuesto que deberíamos hacer una investigación en cómo la ley chilena de migración influye en que las personas tomen la decisión de hacer un ingreso clandestino, y, y la, y me dijeron que les gustaba mi idea, y que se la habían propuesto a la parte investigaciones del ministerio, y lo creyeron súper necesario. Y eso es súper chico, es una investigación, no un protocolo de atención, y la persona lo más probable es que en varios años más se siga llamando objeto de tráfico, pero, pero si es que ya están pensando y dando vueltas: "oye, sabís que, parece que en verdad que hay más que una persona que quiere entrar con drogas, con prostitución y con enfermedades, si no que hay algo más", eso pa mí es una pequeña, pequeña transformación social, y eso pa mí es una pequeña victoria también.

E; Ehm, tú dijiste que en trata lo ves difícil ¿Cómo tú crees que tu trabajo en trata podría ser una, cómo lo convertirías en una práctica transformadora? o ¿Qué elementos debería contener para ser una práctica transformadora?

I: Eh, que aparezca en el espacio público como primero que nada. Yo igual siempre ando en facebook posteando cosas de trata, y ya los debo tener a todos medios mareados, pero eso no es espacio público - publico. O sea, a lo que hay que llegar es a la televisión, que en el fondo la realidad que aparece en la televisión es lo que existe en este país, eh, a los diarios, a los medios, eh, presentar que la trata es algo que existe. Porque la gente en general uno le dice que aquí hay trata y te dicen "ah, trata de blancas no, eso pasa en China". Y, y pa mí es súper importante que la gente sepa primero que existe la trata, que sepa protegerse con respecto a la trata de personas, eh, que sepa cómo identificar, eh, trata de personas, y que sepa cuando ellos están haciendo prácticas parecidas a la trata de personas. Porque es verdad, hay gente que no sabe que está siendo explotador. O sea, cómo estaremos de cagaos que hay gente que no se da cuenta que está explotando a otra. Eh, y yo en general, yo no soy alguien que pueda trabajar con esas personas porque no los entiendo. Hay gente que sí, pero, pero yo creo que por un lado, por ahí, como de generar una conciencia de que este tema existe. Y después de generar la conciencia de que este tema existe, eh, yo diría que, no sé si entregarle oportunidad a las personas, pero, y reparar daños es muy difícil, como, pero sí que las personas puedan tener como la opción de partir de nuevo como quieran y cuando quieran; y que cuando lo deseen tengan todos los elementos disponibles para poder tenerlo, y no tengan obstaculizadores, que en el fondo es lo que se tiene en estos momentos. O sea, y eso se puede traducir en prestaciones súper simples, pero. Yo en estos momentos tengo una víctima de trata que está en investigación, y hasta que no se pruebe si es o no es trata no va a tener la visa de humanitaria, y sin visa no puede trabajar. Y ¿qué pasa si esta persona quiere trabajar? Entonces nos estamos tratando de conseguir otra visa. Eso no debería pasar. Si esta persona

quiere trabajar deberíamos tener oportunidades laborales decentes, porque también uno tiende a reproducir un poco las prácticas de que las migrantes pueden ser nanas, de que los migrantes pueden ser obreros y fin. No, buscar como otros trabajos, buscar, eh. Por ejemplo esta persona es cosmetóloga, y yo he tratado, y tratado, y tratado de encontrarle un trabajo como de cosmetóloga en el que le den contrato, porque ella puede estar trabajando sin contrato, pero sin contrato no tiene la visa, y sin la visa no tiene ningún derecho, etc. Entonces es eso, como darle la posibilidad a las personas de que tomen las riendas de su visa, y que esté todo para que ellas puedan hacerlo.

E: ¿Cómo facilita el trabajador social entonces una transformación social como la que tú ves? Como la que tú te imaginaste.

I: Yo siempre imagino que en el plano del discurso es lo primero, siempre. Eh, hablar, insistir, visibilizar, hacer abogacía social. Aquí en Chile hacemos muy poca abogacía social. Pero pararse al frente y decir: "oye, sabís que esta situación está pasando, así, así, y así. Y no puede, es insostenible". Y demostrar que es insostenible. Ahora, uno puede hacer todo eso, y de que te escuchen, eh, ya es difícil. Entonces, generar este tipo de espacios en donde te puedan escuchar como, pero no esos seminarios de trabajo social, porque eso es que estamos entre nosotros, escuchándonos entre nosotros. Una cosa como mucho más fuerte yo me imagino, eh, con instancias donde el gobierno tiene que estar obligado, como por ejemplo en la mesa de trata, que somos una de 4 ONG que estamos participando dentro de esta mesa, y yo trato de, eh, representar la voz de las víctimas, las necesidades de las víctimas; y por otro lado las trabas del sistema que no permiten que estas víctimas puedan funcionar como ellas quieren. Eh, yo creo que por el plano discursivo siempre como que deberíamos partir. Y, siempre es mejor si es que en el plano del discurso tenemos alguna práctica que podamos mostrar como, como buena práctica, que está como ese concepto. Eh, o sea que yo pueda llegar y decir: "mira, sabís qué". Por ejemplo ayer tuve una discusión con la dirección del trabajo, también dentro de esta misma mesa, y les dije: "sabís qué, eh, nosotros tenemos un problema súper grande como meter a la gente dentro de los trabajos, porque nos conseguimos trabajo, pero los migrantes necesitan pagar el, necesitan como, eh. La empresa no puede tener contratada gente irregular, entonces lo que hace la empresa es que hace el contrato, y dice que la persona va a empezar a trabajar el día en donde tenga la visa en trámite. Sin embargo eso se puede demorar un mes. Entonces a la persona le dan el contrato, está un mes esperando que le llegue la respuesta, y cuando le llega la respuesta ya pasó un mes, en donde tiene que conseguir plata para pagar las visas, el permiso de trabajo que sale el 50% de la visa extra, eh. Y es demasiada plata, entonces la gente opta por trabajos irregulares donde no tiene contrato, pero gana más. Eh, y finalmente nuestra ley, por demorona, eh, y por burocrática lo que está haciendo es generar más trabajo informal entre los migrantes en vez de promover la regularización". Eh, y ahí estaba anotando el gallo de la dirección del trabajo, espero que algo como que le haya entrado, pero, pero nosotros podemos decir: "oye, nosotros tratamos de abrir una bolsa de trabajo y nos pasó eso, y nosotros lo solucionamos de esa forma". Y lamentablemente no tenemos otra porque la ley no nos ampara, y nosotros no podemos decir que a los empleadores: "no, no, que se quede trabajando no más", porque los pueden multar, y nosotros quedamos mal como institución. Y también, por otra parte, imagínate al migrante le pasa algo en el camino al trabajo. En esos momentos no está contratado en teoría, aunque sí está contratado, entonces no tiene ninguna garantía social. Eh, entonces ahí teniendo una

práctica de ese tipo como relativamente innovadora que fue como la bolsa de trabajo que nosotros hicimos.

(Se interrumpe momentáneamente por un tercero que ingresa y entabla dialogo)

I: Ella es abogada y trabaja con nosotros, fue la primera abogada que tuvimos contratada. Eh, ya, en qué iba, en la dirección del trabajo, ya. Nosotros tenemos una práctica de alguna forma innovadora, y fuimos capaces de mostrarla. Y no fue que llegáramos en la volá como cabeza de pistolas, o de no, son como el pico porque no dan trabajo a los migrantes, y son un gobierno fascista, xenófobo y fascista, porque cierran las orejas inmediatamente. Y eso es un gran aprendizaje pa mí en el trabajo, como que no tiene que aprender a moderarse súper harto si quieres que los otros te escuchen. Eh, (interrumpido por dialogo con terceros). Eh, bueno entonces teniendo como pequeñas prácticas también como que es una forma paralela. No sé si es un, bueno, siempre el discurso tiene que ir antes de la práctica, dentro de mi perspectiva, pero tiene que ser relativamente paralelo. Eh, y de esa forma yo siento de que siempre hay que tratar de influir como en los grandes, en la esfera del poder, como sea, pero hay que tratar de influir en la esfera del poder.

E: Eso es lo que contiene la entrevista. No sé si te quedan algunas sensaciones, algo que te gustaría decir, alguna idea que te gustaría plantear respecto a tu trabajo, o respecto a la transformación social, respecto a los dos conceptos.

I: Eh, bueno, primero que la transformación social es un horizonte, eso quizás me faltó un poco, como nunca va a parar. No es que yo diga: "ya, logramos la transformación social, ahora mantengámonos en un estatus quo", porque yo creo que es súper imposible que logremos un sistema tan perfecto en el que nos podamos quedar como eternamente. Eh, y yo creo que eso es importante destacarlo. Yo creo que se han logrado transformaciones sociales. También hemos logrado retrocesos sociales que han impedido transformaciones. El tema de la desigualdad es un retroceso social súper grande. Estamos generando imposibilidad para la transformación social, eh, como sociedad. Y, y eso es algo como que nosotros tenemos que revisar súper harto dentro de las practicas que estamos generando. Y lo otro es sacarse la idea, el tema de que la transformación social tiene que ser como desde abajo. Eh, en general como todo lo que es como discurso anarquista, de izquierda, etc., de trabajemos en las poblas y todo yo lo entiendo súper bien, eh, pero yo creo que tenemos suficiente evidencia para darnos cuenta de que hay que apuntar pa otra parte. Tenemos que, tenemos que pelear por otras partes. Entonces está bien que desde la pobla se haga la experiencia, pero necesitamos a alguien que esté posicionado con mayor poder, que pesque eso, que pesque el trabajo, no en jerarquía sobre las personas que lo hicieron, pero sí que lo lleve a una jerarquía superior. Porque es verdad, el cabro de la pobla lo más probable es que no pueda estar sentado con Chadwick, y yo increíblemente a 1 año de titulada estuve sentada con Chadwick una vez. Y, y yo le he podido decir a la ministra del SERNAME que sus leyes son como el hoyo en la cara,

como, bueno, con palabras bastante más bonitas. Eh, y eso no lo va a lograr la cabra de la pobla. Y además el sistema está tan viciado que lo que pasa es que le terminan tirando un jarro de agua a la ministra, que habrá sido como un hito súper importante pa nuestra generación, pero por otra parte cierra las puertas inmediatamente. Eh, entonces hay que empezar a apuntar, como nosotros somos. Yo siento que nosotros somos los agentes que tenemos la responsabilidad de llevar estas prácticas que pueden llegar a la transformación social a los oídos de las personas que son las que pueden llegar a transformar, y es un proceso súper lento, súper lento. O sea, recién ahora me dijeron después de 6 meses de que yo alegué con lo del tráfico, que, eventualmente se va a hacer una investigación. Pero ¿quién sabe que va a arrojar esa investigación? Yo no puedo esperar en proceso de 6 meses, como que en eso me tengo que tragar mi ansiedad, y aunque yo quisiera que las fronteras estuvieran libres de cualquier paco, PDI o cualquier cosa, no se puede y, y menos en un año, no. Me tengo que esperar. Eso.

E: Cuando tú hablas de que nosotros somos los agentes ¿Quiénes somos nosotros?

I: Trabajadores sociales

E: Trabajadores sociales.

I: O sea, no necesariamente. También están como los abogados que pueden hacer como. Las profesiones que están enfocadas en este momento en lo social. Bueno, e incluso también puede ser. Yo siento que (en) los trabajadores sociales la transformación social es como nuestro ethos, pero eso no implica que vayamos a trabajar solos y a enamorarnos entre nosotros, porque así no vamos a llegar a ninguna pare. Yo necesito a un abogado que me explique cómo funciona la cosa, yo necesito que un abogado. Yo me tuve que sentar con un abogado y decirle: "por favor explícame cómo es que el estado es víctima de tráfico", así por favor. Yo necesito de, eh, psicólogos que estén ahí pa las víctimas. Yo por mucha contención que haga, uno, yo también necesito contención después, y dos yo no soy la especialista en contención de aquí po, es la psicóloga. Yo necesito quizás hasta del ingeniero comercial que a veces tiene, no sé yo odio el techo pa Chile y todas esas cosas, pero el otro día por ejemplo vi una iniciativa notable de un gallo de techo pa Chile, que yo siento que está perdido en un techo pa Chile, pero, que era un libro para diagnosticar enfermedades pa migrantes que no hablan español, pensando principalmente en los haitianos. Y el libro tenía partes del cuerpo, y colores, y temperaturas, y cosas, pero todo dibujado. Y funcionaba de una forma que tú podías mover las cosas, y indicar onda me duele la guata, o siento caliente acá, o tengo la caca amarilla, o tengo. Porque tenía distintas partes del cuerpo, distintas cosas, demás habían bichos, distintas como dolencias y males que podían lograr que un haitiano que no ha hablado en su vida una palabra de español pueda explicarle a un doctor: "oye, sabís que, estoy con vomito y diarrea". Y, y ese gallo no era trabajador social. Y el problema es que esa idea está ahí perdida y en el fondo el librito quedó guardado en algún lugar de innova-techo, pero. Pero a mí me gustaría sacar ese libro y repartirlo en todos los consultorios del país, como que. Y ahí ese es mi rol, y es mi rol con el ministerio de salud. Por ejemplo, ayer en la reunión de trata también, que van todos los ministerios que están relacionados con trata, que al final son prácticamente todos, pero el ministerio de salud nos dijo que después de cuántos años que llevamos peleando, 10 por los derechos de los migrantes a la salud, van a, eh, agregar cosas,

prestaciones al convenio. Y yo lo primero que hice fue pedirle el mail, porque yo quiero estar dentro de esa discusión. O sea, yo no quiero que discutan agregar prestaciones al convenio entre gente que en su vida ha trabajado con migrantes, pero tampoco puedo. Sería ideal que los migrantes estuvieran ahí sentados, pero si yo propongo eso me van a dejar de escuchar. Entonces hay que partir con nosotros como intermediarios.

E: Eso es la entrevista.

I: Espero que haya servido.

E8

Pregunta: Lo primero que... obviamente necesito saber es tu año de ingreso y tu año de egreso de la carrera de Trabajo Social.

Respuesta: ¡Ya! Ingrese el año 2001 y egrese el año 2006 de Trabajo Social de la Silva Henríquez.

P: ¿Y cuál es tu trabajo actual?

R: actualmente, el cargo en si se llama asesor de terreno del programa "Yo emprendo semilla", eh... estoy solo del Chile Solidario, porque hay dos "yo emprendo semilla", está el regular y el Chile solidario.

El Chile Solidario trabaja la totalidad de los usuarios que se llama, eh... son... provenientes del programa "Puente" del Chile solidario, y el regular son gente que también cumple puntaje mínimo de la ficha y... pero no necesariamente tienen que ser del programa "Puente" o Chile Solidario.

P: ¿Y tú trabajas para una fundación o directamente para este programa?

R: Claro, yo... (Silencio), nosotros somos una ONG que se llama CIDETS - Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico y Social-, y esa ONG ejecuta distintos tipos de programas, la mayoría son FOSIS pero... también ejecuta programas de seguridad pública, de... eh... CONACE previene, eh... programas de calle, que no necesariamente son de FOSIS, se entienden que son del Ministerio del Interior, pero... eh... el otro, el 60 por ciento de los programas de intervención son del FOSIS, que ahí están los PPT -Programa de Preparación para el Trabajo-, están los de... los socioeducativos, están los... los de desarrollo social... de dinámica familiar perdón, y... los PAME que son un programa mas adelante de los "yo emprendo semilla". Ahora recordando que el "yo emprendo semilla" es un programa nuevo, que empezó a ejecutarse este año, pero es como el heredero el antiguo PAME que era el programa de Apoyo al Micro Emprendimiento. Mira, el discurso del FOSIS es que el PAME murió y el "yo emprendo semilla" es un programa nuevo no tienen nada que ver el uno con el otro, pero son así como, la fotocopiamos el programa (entre risas) y le cambiamos esto. Son cambios mínimos en cuanto ha... no hay un cambio estructural del programa, o sea, de partida no podemos hablar de que es un programa nuevo. Eh... hay cambios en las cifras de los programas, o sea, en debe entregar 300 mil pesos se entregan 230 a todos y para el... 35 por ciento de los usuarios mejor evaluados, se entrega un fondo adicional.



Entonces, hay modificaciones buenas que se hicieron, yo las veo como bien hechas las modificaciones, pero son modificaciones, más que todo, presupuestarias que... eh... van dirigidas a cómo hacer más, hacer mejor, más efectiva la entrega de capital a las personas. Eh... claro, en el fondo había mucha gente que se caía o que no ocupaba bien esos recursos, ya sea por la mala ejecución de los mismos ejecutores, no le echamos toda la culpa a las personas, o también de personas que no esperaban obtener recursos y después lo vendían y no le daban continuidad ni un sustento a todo el emprendimiento que los pudiera ayudar permanentemente durante un tiempo a su vida, más que bien era un recurso para el hogar. Y en ese sentido, esa modificación está buena, pero por ejemplo nosotros como ejecutores año a año terminamos, evaluamos los proyectos cachay, es una evaluación cagada... una migaja de evaluación ¿cachay?, donde yo tampoco puedo ver que toman en cuenta el parecer o las opiniones de los ejecutores, porque en ese sentido, nosotros por ejemplo desde el año pasado estamos en un territorio rural, que es Colina, Lampa y Tiltil, y ahí por ejemplo, no... lo que es la locomoción, uno no le puede entregar la misma locomoción a los ejecutores que trabajan en la región Metropolitana, que a los que trabajan en Colina, Lampa, Tiltil ¿cachay?, de hecho ya Tiltil que es la zona más distante, eh... estamos hablando de un bus a Tiltil está saliendo 1500 pesos, 1600 pesos ahora subió, eh... tu traslado de la región metropolitana, tu traslado hacia allá ida y vuelta. Hay terrenos en que solo llega un bus de ida y un bus de vuelta al día cachay, entonces ahí requieres una coordinación con la encargada de fomento no sé, de la municipalidad, para que cuando ella vaya a Calebu o a Montenegro, o a Huertos familiares o a Polpaico, coordinarte con ella para ir a visitar cachay, entonces la locomoción nos dura para dos meses, un mes o dos meses del proyecto, si lo estampamos efectivamente es, la tenemos que hacer estirar y al final no es lo corresponde.

Entonces tampoco el FOSIS hace una diferenciación de los territorios para la entrega de los recursos cachay, y eso también te coarta las áreas como para poder ejecutar mejor. Yo sé que soy un trabajador social atípico porque pesco la bicicleta, la subo al bus y hago las visitas en bicicleta allá cachay, porque igual la locomoción es mala pero... (Silencio). Bueno, acá me confunde con carteros... pero lo hago así porque para mí es más cómodo y porque también el terreno tiene pésima locomoción y es mejor también cachay, pero me estoy desviando de la pregunta (risas).

Hay tu me apretai` si me estoy yendo por las ramas...

P: Ya, tu cuenta nomás las cosas que crees, si no tengo problema con eso... entonces, finalmente tu trabajo ¿en qué consistiría? ¿qué es lo que tú haces cuando estás en terreno?

R: claro, así concretamente, eh... yo soy como él, haber, así para que te hagas una idea, el equipo no es muy grande, consiste en 5 personas, está el coordinador de la ONG y 4 asesores de terreno, en 3 territorios distintos divididos por cantidad de usuarios cachay, yo tengo 67 usuarios, mi compañero Byron también, y mis otras dos compañeras están media jornada y tienen la mitad, creo que entre 34 o 35 usuarios, 33 usuarios. Eh... entonces nosotros, la primera etapa es la misma para todos, visitar personas, hacer una selección a través de un instrumento FOSIS, después la capacitación y nosotros también hacemos la capacitación de las personas en lo que es en micro-emprendimiento y ahí está el área que yo te decía, súper rica

donde tu teni que pasar contenidos mínimos, pero el espacio-hora sobra de repente como para estar pasando esas materias, entonces ahí uno aprovecha de instalar otros temas.

Y después de la etapa de talleres se hace la compra de los... insumos requeridos de las personas para alimentar su negocio o micro-emprendimiento... (Silencio) Y después de la etapa de compra, que es la etapa en que estamos actualmente, estamos en la etapa de acompañamiento. Y esa etapa, es más personalizada, es mas... se... es mas intima con la persona en la etapa de selección, claro, tu recoges datos, en la etapa de acompañamiento también, pero, a diferencia de la primera visita, cuando uno recién está tomando contacto con la familia, eh... es más que nada llenar datos y llenar perfiles de emprendimientos, si esta persona es factible o no, si se nos puede caer o no, y si tiene un tipo de dificultad, ver como la podemos ayudar también cachay.

En la etapa de acompañamiento por ponerte un ejemplo se da, y que no es poco, es una persona que no está vendiendo mucho sus productos, que está bajo en nivel de ventas cachay, y no reinvierte eh... claro el problema es de la persona, pero tiene criterio empresarial diría FOSIS, o es que también hay problemas también en su dinámica familiar. ¿Qué pasa ahí porque...? Esa es la pregunta y ahí depende tu como ejecutor y como asistente social también, indagas un poco más en eso ¿cachay?. Y ahí hay herramientas que gente del área social o más que todo asistentes sociales son las que las tienen para indagar. Y pasa mucho que; problemáticas familiares, de violencia, de migración, de traslado de personas, eh... eh... de pobreza necesariamente así de gente que necesita las lucas urgentemente así, como las cosas que uno dice que como en un país desarrollado aun pasan y es alimentarse, alimentar a la persona y a su familia, etc. cachay. Entonces esa es la etapa en que estamos nosotros.

El asesor de terreno es la cara visible del FOSIS y del ejecutor en terreno ¿cachay?, en todo lo que hay, va a reuniones con instituciones, a coordinaciones con la municipalidad, con la gobernación, con instancias municipales, por ejemplo tenemos que, ahora pronto viene lo que es la alfabetización digital que es una patita de los talleres de capacitación. Entonces en eso consiste más que todo en que la señora, en un par de horas, que son como 4 horas, sentarse en frente al computador y que aprendan más o menos lo básico, ojala trabajar algo en word y sepan las funciones y que no le tengan miedo tampoco, que lo ocupen como una herramienta. Te hablo de un rango etario de personas de 65 años hasta 18, súper amplio y que algunas personas, sobre todo las más jóvenes, tienen un acceso a internet, tienen un manejo básico como otras que nunca han ocupado el computador porque tienen una distancia generacional con el tema.

Y la última etapa es más trabajo administrativo, es el cierre del proyecto, ah... pero entre el acompañamiento que es en el que estamos ahora y el cierre, viene la segunda etapa de compra, que es para los casos exitosos y a esos se les financia 200 mil pesos adicionales, y a esos procesos de selección también nosotros tenemos ahí el 80 por ciento de la decisión cachay, en cuanto a criterios técnicos más que sociales cachay, ahora ojo, hay por poner un alcance que igual es importante, nuestro ADL, que es un coordinador pero de FOSIS, que coordina proyectos FOSIS a nuestros ejecutores, Ricardo que era un compañero que era de la Universidad, entonces nos conocimos en la universidad, el era dirigente estudiantil del vespertino y yo era del diurno, entonces coordinábamos y un día nos encontramos y: tu vai` a

coordinar y ... y la cosa es que ahí, el también es Asistente Social, eh... yo sabía que desde la U el también tenía una mirada crítica, no solo porque era dirigente estudiantil si no por los temas, no se po` nos toco temas de la PEC y... en ese tiempo... ¡ya organicémonos bien!, y nos toco estar en una pega súper mecánica y cerrá po` ¿cachay? , pero nuestras reuniones de coordinación, en parte, se abren ventanas a poder hacer otras cosas cachay, ha reflexionar en torno a la intervención, entonces por ejemplo en algunas reuniones como ¿ya tu como colega que harías? Te da como otro tipo de respuesta ¿cachay? Y se agradece el tener colegas ahí como jefes y conocido, aunque hemos tenido hay unos problemas menores pero... Y eso, ese es mi trabajo en concreto.

P: Y ¿Qué destacarías tu del trabajo que en esta particularidad pueden realizar los Trabajadores Sociales? ¿Qué elementos tienen, que favorecen el trabajo?

R: Em... eh... principalmente, algo que es clave que lo repito es em... son como las habilidades de nuestra formación como para hacer trabajo con la familia. Ahora si bien, es un programa corto, estamos hablando de...de 7 meses, eh... es un programa que... claro tú dices que son 7 meses y es harto pero no es una intervención focalizada con las personas, pero en base a eso uno trata de indagar en... indagar en que, cuales son las principales problemáticas de las personas, para dar respuesta de que funcione su negocio, pero también hay compromisos, y usted como investigadora sabe que la objetividad no existe, entonces eh... eh... hay compromisos también con las personas más vulnerables en ese aspecto. De ayuda, de empuje, de motivación también, hay gente súper desmotivada` que requiere de ese empuje para sacar adelante su proyecto.

Metodológicamente, también encuentro que esta la herramienta del auto diagnóstico como para saber bien en que terreno estamos, cuales son las características principales del entorno, crecimiento habla de Colina, Lampa, Tiltil, están al lado, están súper cerca de Santiago cachay, y tienen dinámicas súper particulares, tienen... problemáticas em... medio ambientales, sociales así pero... podríamos estar así hablando todo el rato de eso. En el caso de Colina es el contraste de la dimensión política, porque chantaron una cárcel en los años 90`, la cárcel de Colina I y Colina II, en un terreno que estaba destinado para las áreas verdes. Obviamente la cárcel no iba ser para las Condes o la Dehesa em... por otro lado, Chicureo que es parte administrativa de Colina, no tiene nada que ver con Colina, como idiosincrasia, como lo que hay, es un mundo aparte, administrativamente depende de Colina.

Y ahí hicieron una carretera propia que une a Chicureo con el barrio alto, millonaria inversión, de hecho tiene unas pasarelas encima de unos viñedos, em... y ahí se ve ese otro tipo de recurso, de inversión, entonces claro, donde está el municipio para todos los colindanos, hay diferenciaciones nefastas lo encuentro pésimo. La otra herramienta o como nosotros podemos hacer intervención es una herramienta que nosotros como equipo nos hemos generado, no está dentro del producto que entrega FOSIS, pero nos ha servido mucho porque con Gerard por ejemplo, llevamos dos proyectos en el mismo territorio, entonces por lo menos con el territorio estamos más sociabilizados, me conozco mejor Colina que mi casa, entonces ahí queremos hacer una sistematización de experiencias, siendo que son dos programas distintos, nosotros también vemos, que te contaba un poco, las dinámicas social, medioambiental, de contaminación cachay, que afecta indirectamente al proyecto porque hay mucho niño

enfermo por esta misma enfermedad, y está el tema de los derrames químicos, las napas subterráneas, que tomaron agua y se enfermaron de la guata, algo está pasando, y como sabemos, porque la señora no está yendo a los talleres cachay, ¿y qué hacemos? ¿La tenemos que dejar afuera? Indagamos un poco más en que le está pasando y... es un trabajo más, no te podría decir que personal porque tenemos también un compromiso de profesional de también deja un sello de la intervención que le vamos a dejar a FOSIS también, pero FOSIS... ha ya, después lo leo, o... si si interesante te felicito pero... más que todo por nosotros, ver también como poder dejar plasmado algo que está ocurriendo ahí, hay cosas súper graves que están pasando sobre todo en Lampa, la contaminación de napas subterráneas, hay derrames gigantescos, tu lo puedes ver por googlemaps y puedes decir: o qué lindo el lago, pero es un relave que taparon entero para que en relave no volara mas porque estaba desparramándose por todos lados, claro no está produciendo nada por arriba, pero por abajo está contaminando las napas subterráneas y provocando enfermedades cancerígenas, eso pasa ahí.

Entonces eso es lo que yo creo, tenemos las herramientas que usamos... las entrevistas, las... lógicamente lo que es el auto-diagnostico y la sistematización. Em... es eso, ahora también es el compromiso vocacional, suena bien como cliché pero como tu eh... te haces parte de una realidad que... no vas a visitar por ir a visitar eh... por darte un ejemplo, el primero que se me viene a la cabeza, eh... nosotros igual debemos devolverle la mano a las sedes sociales que nos prestan su espacio físico como para poder ejecutar nuestros talleres, entonces también hay y una propuesta de que podemos hacer algún tipo de taller acá, pintar la cede que está muy botá, nadie la ocupa, siendo que no es parte de nuestra profesión . y no dicen: ¡no! Es que siempre vienen con proyectos y ustedes nunca hacen nada y dicen eso y se van. Eh... los dirigentes sociales y vecinales están súper encantados también, y por eso siempre surge la iniciativa de cómo poder reactivar también cedes sociales buenas que están botadas po`, es un espacio social se requiere de... eh... no se po', cabros botados allá en Colina la pasta llevo, entro pero con mucha fuerza, y tienen ese espacio botado y no sé, que lo ocupen ellos cuidándolos o que se haga algún tipo de talleres cachay. Entonces eso también no es parte formal de nuestra pega pero se hacen cachay, o esta la intención de hacerlo.

P: Y, pensando en cómo es el programa ¿para que se realicen todas estas intervenciones? ¿Cuál es el fin que tienen o que propone FOSIS y también cual es el fin que tu consideras que tiene esa acción?

R: Voy a empezar con una idea que es media burlona pero, otros dicen: claro, que hicimos mal para que llegara Piñera como presidente, pucha se le cimento el camino, el perfil de éxito conformado desde la concertación fue siempre he... tener que ser empresario y luego llegar allá, donde están todos esos grandes, como los Matte, los Luksic que empezaron desde abajo (risas), el mismo Piñera, el habla como su historia personal, que empezó de abajo.

Claro la gente tiene esa visión de éxito de alcanzar el bienestar, la felicidad, la estabilidad empezando como microempresarios, entonces tu veías que estaba plagao` de almacenes de gente que vende ropa y... de el tema del crecimiento indiscriminado del micro-emprendimiento. Sino no es malo, yo encuentro que está bien, es una dinámica que da trabajo que es local cachay, que es alternativa para las grandes cadenas de supermercados eh... también hay una alternativa del programa de inyecta plata a la economía para hacerla más

dinámica, a que me refiero, eh... son 230 mil pesos por persona y pueden llegar a 420 multiplicado por 200, estamos hablando de... no se pero son más de 100 y tanto millones de pesos, entre lo que finanza las personas y entre lo que abarca también el proyecto. Entonces plata que se le inyecta a la economía en un periodo del año importante, que claro, trae consigo dinámicas comercial que se ve reflejado en el IPC y en varias cosas, que esa es otra intencionalidad.

Eh... y el fin último del proyecto que también que... como empezó originalmente, yo creo que pasa por dar cierta autonomía a personas, que pasen más tiempo en su casa cachay, continuando una dinámica productiva que le genere un sustento económico por ahora, pero que sea sustentable que sea permanente en el tiempo. Entonces como generai` tu también esa... esa continuidad de la persona como para que pueda, le sirva este proyecto, y ahí pasa por la intervención por la... la motivación que uno le hace a las personas cachay.

La pregunta ¿cómo era?

P: ¿Para qué se realizan estas intervenciones o cual es el fin de estas intervenciones desde la mirada del FOSIS y desde la mirada tuya?

R: Bueno como que eso es la mirada del FOSIS, como más que nada inyectar recursos a la economía y hacerla más dinámica, eh para el FOSIS también hay una intencionalidad de no sé si es tan efectiva pero, de eh... yo creo que también el FOSIS tiene una dinámica súper asistencialista, en el sentido de que, de entregar el recurso, eh... formación, capacitación, financiamiento de insumos, maquinaria, eh... en un periodo de tiempo corto justamente para gastar menos plata, porque si fuera un programa para efectivamente dar continuidad efectiva a este proceso, debería durar mucho más tiempo, de hecho el PAME antes duraba más que esto, y ahora que pasaba "yo emprendo semilla", mesas de intervención al revés de lo que se pedían, que los ejecutores pedían que ojala durara un poco más de tiempo porque se les hacia súper corto, y ¿Qué hacen?, los acortan, pero por una dinámica de que hay que ahorrar plata fiscal, mucha plata fiscal de que está haciendo el gobierno.

La intencionalidad asistencialista yo creo que va a un cuento de a tener votos y a, eh... a adherentes rápidos, los periodos de gobierno se redujeron de 6 a 4 años también, así por lo mismo también se redujeron los programas sociales hasta su periodo de intervención. Se está reduciendo todo, por no decirte que lo que me acuerdo de la carrera cuando recién estaba saliendo, no sé cómo estará la carrera ahora trabajo social, pero también po`, me decían, no se va a tener que reducir a 4 o 4 años y medio el periodo de tiempo de la carrera porque, eso está pasando en Europa, y Europa, y acá también po`, estamos en Latinoamérica cachay. De hecho, desde mi mirada personal me encanta lo que es el terreno, lo que es el contacto con la gente y... yo soy perro de la calle, en cuanto a hacer mucha visita y de conocer también de los espacios, no solo el de los usuarios con quienes uno trabaja si no que impregnarse de muchas cosas.

En esto periodo me he encontrado con amigos que viven en Colina, con estas problemáticas que te decía, uno no las andas buscando pero que son evidentes, están ahí se necesita un ojo mas ajuiciosa nomas para darse cuenta de esa realidad. Pero yo creo que, dependiendo de cómo tu lo tomes este trabajo de FOSIS, y yo creo que cualquier trabajo, tu vas a ver como lo

puedes canalizar como una herramienta de transformación social cachay. No es una escuela de transformación de cuadros políticos también, para ellas no era usuarias vamos a hacer la revolución no po` cachay... pero si por ejemplo, nos toco por ejemplo el día de las elecciones, donde por ejemplo clases a las 9 de la mañana, cachay que gente que venía al campo de Colina, súper esforzada, con guagua y todo eso, en invierno que era súper frio, así para que te ambientes más o menos de cómo era esa conversación, eh... empezamos... empecé a preguntar pucha ¿qué les parece el alcalde que hay? Pucha es muy bueno o es muy malo. ¿Y Qué problema a hay en Colina?, pucha la locomoción y que se hace un monopolio acá, está metido el alcalde también, he... bueno hay una sola empresa de buses en colina. Así como (la locomoción de colina a Santiago vale 1600 pesos, el colectivo vale 500 pesos, Un bus de Santiago a Rancagua sale creo que 800 pesos y es 3 veces más larga la distancia de Santiago a Rancagua, que de la distancia Santiago a Colina, pero tampoco hay otra competencia de buses porque el monopolio esta cerradísimo hace años. Entonces claro, ahí en esas conversaciones, en esos temas concretos por ejemplo, lo que era el tema de la locomoción, surgió una mirada como critica, pero decía, están todas de acuerdo que el problema es la locomoción de acá, y que se ha hecho, no es que fue una propuesta pero no paso nada, va a seguir ocurriendo, usted es muy comunista profe` (risas)... Entonces, hay un tema particular del transporte pero, eh... la idea era hacer clase a clase una mirada crítica con todos los otros elementos que estaban en la contingencia ¿cachay?. Y aprovechar esa, esa... espacio hermoso de taller, hay personas que se sentaron la última vez en un pupitre a tomar un lápiz y a escribir fue en el colegio cachay, y es gente que durante 40 años, 30 años no lo ha vuelto a hacer cachay, entonces esta el temor de las personas pero también hay un tema de sentirse importante que va a recibir una certificación, un diploma puede ser micro empresaria cachay, tu como canalizai` eso a favor de las personas cachay, y un... es una buena instancia como herramienta de transformación social si es que tú la utilizas bien cachay, tampoco el tema es instrumentalizar a las personas en torno a un modo de pensar.

La mirada crítica se que siempre va a servir para he... o despertar la mirada crítica de las personas va a servir para eh... mejorar eh... o para hacer a las personas más libres yo creo, la educación y la mirada crítica, en el sentido de que una persona más libre es la que tiene mayor conocimiento de su entorno cachay, o se da cuenta de manera crítica, valga la redundancia, de cómo funciona el engranaje de la sociedad, de cómo porque el engranaje es malo... y de que ahora estoy en conocimiento de que hay un vinculo con el Alcalde, entonces por eso esta atomizado el tema del transporte en Colina, de porque nos ponen la cárcel a nosotros y no la ponen en otro lado y eso le a traído un montón de problemas en el entorno de la cárcel, eh... de porque tenemos casas precarias que se nos queman cachay, de porque tenemos basurales ahí y no los tiran para Chicureo ¿cachay?, etc, etc, etc. Pero todo eso, no es una formación ideológica instrumentalizada como te digo yo cachay, es una conversación amena y critica para que las personas también... ellas saben, yo no les estoy imponiendo nada, ellas me dan las respuestas. Entonces he... ese poder que tienen las personas es que ojala hay que hacérselos creer que ellos lo tienen cachay, pero ahora como hay que poder hacer uso de eso, ya ese es otro cuento. Pero ya, ese pequeño paso de un taller donde tú le haces formaciones en todo su proceso de gestión práctica de micro-emprendimiento, em... aprovechándolo también para hacer una mirada crítica, que le ayuda a su formación como persona, como familia, como micro-empresario cachay.

Yo me he sorprendido con la cantidad de Che Guevaras que he visto en las casas, de gente que tiene como la bandera cubana casa, pero también pasa como un tema estético, pero también hay un compromiso, no sé si ideológico, pero de una identidad bien de izquierda en Colina, y Colina es un bastión de la derecha también cachay, porque también los alcaldes o las autoridades las impone Chicureo ¿cachay?, pero... en otros lado está pasando una dinámica bien interesante. Entonces, yo también veo como mi pega, aunque se vea como limitado, una que... hay bastantes espacios que... y herramientas para hacer una transformación social. Y... eso, eso.

P: Tu me estabas hablando recién de los... de cómo estos espacios vacios que quedan ahí en los programas ¿Qué cosas hacen hay, en esos espacios vacios? ¿Cómo tú aprovechas esos espacios vacios?

R: ¡Ya! Los espacios vacios, yo creo que están especialmente en los talleres, porque son una cantidad de horas importantes, he... son más de 80 horas de taller, de los cuales a ti te pasan también una especie de documentos concretos en los que sale que tienes que hacer tales tipos de ejercicios, tienes pasar tal tipo de materia, y la gente tiene que asimilar este tipo de conceptos ¿cachay?, tiene que saber llevar registros de cuenta, em... se dan como contenidos mínimos, fácil, y tu de verdad, no hay que ser profesor para eso, tú los vas distribuyendo en horas, en... tipiado originalmente como poder pasarlo clase a clase, y ocupai 20 horas, 30 horas, a lo más la mitad, y te queda la otra mitad de horas en donde tú no vai a estar repitiendo contenidos. Entonces te permite el programa un espacio de horas también donde tú tienes que aprovechar, ahora nosotros no nos ponemos de acuerdo en que vamos a hacer al principio y que vamos a hacer después, pero si nos ponemos de acuerdo en la planificación de cómo pasamos los contenidos, pero ponte tu, yo llegaba y la primera era: como están chiquillos, fumémonos un puchito, ahora pasemos al taller, hagamos un circulo, he,,, pucha nos empezábamos a hacer masajes cachay, las viejas ah... lo pasaban súper bien po` cachay, entonces ya cuando nos soltábamos y nos distendimos, ¡ya! Ahora vamos a trabajar, a sentarnos, eh... empezábamos a pasar contenidos y de repente un contenido, por ponerte un ejemplo, ¿Por qué todas las personas están vendiendo ropa? Ventas de prendas de vestir, así para que te hagas una idea, de 200 usuarios que tenemos, 100 están con la idea de vender ropa cachay, puerta-puerta, casa-casa o en la feria, entonces ¿porque están con vender tanta ropa? Porque la gente lo está comprando ¿porque la gente quiere tanta ropa ahí?... si es que los cabros le gusta más la moda, las cosas de marca y si uno les pasa una ropa usada, no se la ponen, te la tiran por la cabeza... entonces ahí ya hay una mirada de las personas en cuanto a eso.

O el mismo ejemplo que yo te decía ¿Qué pasa con el transporte? ¿Qué pasa con el medio ambiente? ¿Qué pasa con la educación de sus hijos?, el año pasado nos toco la revolución escolar cachay, el 2012 nunca había habido, antes del 2012 nunca había habido colegios tomados en Colina, jamás, y de una semana pa` otra, los emblemáticos que eran el Sembrador, el Font y otros colegios aparecieron tomados, y muchos eran colegios básicos y otros de media y la semana siguiente todos, todos todos todos los colegios particular subvencionados y los municipales estaban en toma en Colina, y eso no salió en nada, acá en Santiago en nada, pero allá en Colina era un hecho histórico po` ver todos los colegios tomados y los cabros chicos se llevaban una bebida con un pan con chanco y comían, y no salió nada acá en Santiago pero

bueno, acá habían muchos otros temas, un tema histórico, que debería haber pasado a la historia pero que quedó omitido, entonces cachay ahí nosotros tuvimos dificultades de taller porque el año pasado, eh... este plan que puso el fascista de Lavín weon, como que ¡ya las clases no pueden parar!, entonces, hagan el colegio en otra parte, nosotros estábamos haciendo los talleres en el paseo del lector que es como la biblioteca de Colina, no ahora nos pusieron a todos los escolares que querían ir a clases ahí, entonces tuvimos que hacer las clases en una oficina, imagínate meter a 15 personas en un espacio que es la mitad de esto cachay, estábamos todos apretaditos pero seguíamos haciendo las clases cachay, em... esos son como esos espacios, ahí me estoy desviando un poco, pero era como aprovechar esos espacios vacíos.

Y bueno también está la entrevista de intervención en las casa cachay, porque ahí no hay una supervisión, claro tú tienes que completar productos que son fichas de evaluación, que son datos varios que teni que tener como para ver que en el primer acompañamiento, en el segundo y en el tercero, que evolución ha habido. Y también hay claro, uno tiene poder en el sentido de la toma de decisiones para ayudar a las personas también, el caso particular bien emblemático que lo tomo mi colega era que antes de navidad se le quemó la casa a una familia todo el segundo piso, y que junto con quemársele la casa un hijo de la señora también resultó con quemaduras, se les quemó parte de los productos que tenían en la casa, de los productos que dan para la venta de ropa cachay. Entonces ahí nosotros no tenemos mucha capacidad para derivar a la persona, pero ahí principalmente a no se po, soy del programa puente de apoyo familiar, generar anexo con la municipalidad para que lo ayuden en algo. Pero nosotros también ahí, apoyamos arto para la asesoría de... ahí vemos como también los vecinos ayudan arto a la señora, hicieron un bingo y todas esas cosas. Pero como también ayudamos económicamente a esa persona como por ejemplo, pero aunque no es muy regular tener un registro de cuenta y todo, le paso esta problemática como nosotros podemos ayudarla para que esta persona pueda optar al fondo complementario de los 200 mil pesos que puede ayudar a la contingencia personal que le paso.

Entonces no es tan solo un tema de capacidades si no también de ayuda social cachay, es bien asistencialista, pero el asistencialismo es necesario en muchos, muchas veces.

P: Ahora pasemos a algo más, un poco más abstracto, pero que ha salido igual en la conversación...

R: Tú me dices si me estoy alargando mucho o me estoy yendo por las ramas.

P: ¿Cuál es tú... cuando se habla de transformación social, cual es el concepto que tú tienes en la cabeza de transformación social, que significa transformación social?

R: A modo personal yo veo que transformación social no es cambiar un presente por otro o no cambiar una forma de gestión de una política por otro, sino que pasa por un cambio ético, un cambio moral de la sociedad, incluso si nos ponemos mas místicos, un cambio de cosmovisión en la sociedad. Incluso, yo voy mas allá, mas que cambio, yo lo veo actualmente, yo hablo de la contingencia chilena, mas que la latinoamericana o mundial, de una recuperación de una ética de una moral perdida o... he... robada cachay por un periodo de la dictadura de una manera intencionada, recordemos que el neoliberalismo en un país que más violentamente, a sangre y



fuego, se impuso en nuestro país. Entonces no solo se impuso un modelo económico, Sin o que también se impuso un modelo político, social cultura, de entender las relaciones humanas, las relaciones sociales desde un plano individualista he... asistencialista, en un estado reducido que no se compromete en garantizar los sustentos básicos para las personas...

Entonces, transformación social desde el plano he... local, que es como lo que de manera humilde nosotros estamos haciendo, tratando de meter, una mirada crítica en el trabajo con las personas con las que estamos desarrollando el proyecto, estamos de manera pequeña haciendo una pequeña transformación desde lo local hacia lo global cachay, no sé si me explico, pero es como que estamos he... ayudando ah que todo tipo de intervención de cambio que nosotros podamos hacer, se repercute de manera indirecta en tu medio, si una persona toma conciencia de las problemáticas sociales, que nos son culpa de ellas, no es culpa de ella por ejemplo que... que le toco vender las cosas porque necesitaba darle comida a su hijo de manera urgente y fracaso como micro empresaria, sino que también hay un tema de dinámica social que la empuja a eso po` cachay. Entonces claro por un lado usted no es microempresaria, tuvo que vender las cosas, no se proyecta como empresaria, a largo plazo, no po`... hay contingencias urgentes donde hay que darle respuesta a eso y lo van a hacer. Usted cambio su rubro, estaba en amasandería y ahora está en peluquería, pero ¿Cómo hace eso? ¿No tenia tareas para hacer? He... no po`, la persona cacho que esto no le iba a resultar y que esto era mejor porque no tenía competencia en su barrio, porque era la primera peluquería y le está yendo mejor...

Entonces, he... transformación social se ve cuando las, cuando esas pequeñas miradas que tratamos de instalar en las personas, repercute de manera indirecta al medio, con esta usuario por ejemplo empieza a ver esa mirada crítica no solo en el taller, sino en las conversaciones en el taller, en las conversaciones en la casa con la familia, em... el problema acá no es el alcalde, es un tema de política cachay, es un tema que viene hace 30 años. Hay una señora, seca ella, que me decía: ha yo soy de Pinochet, siempre he sido de Pinochet, pero encuentro que la Bachelet es bacán también, me gustaría que volviera ella, y usted profe ¿de qué partido es? Entonces ahí uno habla de la mirada que uno tiene de la sociedad, y yo les digo así directamente nomas, señora yo soy marxista, elenilista, estalinista... pero te cachan altiro porque... una persona que les hace tener una mirada crítica, ha el profe es comunista, pero no de una manera peyorativa, si no que, de manera he... amistosa.

Yo creo que transformación social también pasa por tener un ojo crítico, y no critico por criticar, sino pro cosas concretas, ahí te hablo de lo que te contaba denante de la sistematización de experiencias, una buena sistematización de experiencias también estay aportando a que los programas cambien y mejoren, distinto es si tú haces ese elemento y te lo tomen en cuenta a que claro, a qué bonito el trabajo y después lo leo. Pero lo hiciste, está hecho y estay haciendo el ejercicio de sistematizar experiencias que, a todo esto el Trabajo Social es un tema que, más que se ha perdido, que no se hace, que no se toma el peso de la importancia de nuestras intervenciones sociales para sistematizarlas, pues se sistematizara en cifras, productos pero no en... es muy necesario, sobre todo hoy en día, tomar esa herramienta de sistematizarlo todo, hay estamos generando técnicas, ciencia, cuando nosotros hacemos sistematización de experiencias. Pero ¿me entiende?, no es el tema de que ha estoy en desacuerdo con todo, si no que dejarlo plasmado en algo concreto, creo yo que va a hacer una

sistematización mucho mas, o sea, pueden haber elementos de transformación social más concretos cachay.

Y por otro lado, creo que también está el tema de cómo te tomas tu vocación también, porque en mi caso particular, soy asistente social trabajo en CIDETS ejecutamos programas del FOSIS, pero... como no tengo horarios fijos, yo también cumpla pegas, productos y tiempo, y me queda poco tiempo libre. Entonces mi tiempo libre también, he... lo ocupo para trabajar ahí en el colectivo "Sin fronteras", yo trabaje un año ahí, después me fui porque tuve que trabajar para octubre, pero en realidad esa es la pega más linda, la que más me ha gustado, claro que no la mejor remunerada, la que más me ha gustado profesionalmente, donde yo me sentía completo, integral como profesional cachay, y hacia todo tipo de funciones, hacia el trabajo institucional, el trabajo... (silencio).

En el fondo uno también toma parte de su, más que tiempo libre, uno se hace el tiempo, sobre todo este fin de semana, son 3 días para pintar el colectivo, y en debe avanzar o hacer otras cosas he... no dolo yo, yo sé que mucha otra gente ocupa su tiempo profesional para hacer trabajos políticos o social po cachay, alternativa a sus pegas cachay, en lo que es mi parecer particular, encuentro que ese trabajo en el colectivo es como mi caballito de batalla en cuanto a transformación social más directa, porque ahí uno: trabajamos con niños cachay, es la única organización en el país que trabaja con niños inmigrantes, todos los demás que trabajan con inmigrantes trabajan con adultos, aunque en el colectivo también trabajamos con adultos pero, el trabajo se centra en lo que es... la protección de los derechos de los niños inmigrantes, hay trabajo cultural, lo que es la danza, la música el derecho a la recreación, al esparcimiento en niños que viven en condiciones extremas, como también está el hecho de hacerles ver una mirada crítica de la sociedad, tenemos una sociedad chilena súper racista, con una normativa migratoria, que los expulsa del país, si es que no son entre comillas rentables, si es que no cumplen con normativas legales mínimas de superación engorrosas, tu sabes que la visa de trabajo se presenta como súper engorrosa que los mismos patrones las rechazan, porque hay un artículo, que es el artículo 5 donde si el inmigrante renuncia al trabajo, el empleador está obligado a pagarle el pasaje de vuelta a él y a su familia al país de origen, nunca se ocupa ese artículo, pero es un artículo que el empleador lo lee y se espanta y dice: para que voy a contratar inmigrantes, o si lo contrato, lo contrato por 11 meses y antes del año chao cachay. Y así andan dando vueltas y así la gente queda con su tema migratorio irregular, y así le afecta a los niños, porque antes del 2008, tú no podías, un niño no podía, con la situación migratoria de los padres, no podía estudiar, tener una matrícula definitiva en su colegio, no necesariamente el consultorio iba a atenderlo, tampoco a la madre embarazada se le atendía, dependía de la buena onda del consultorio o de la escuela, pero eso después del 2008 se regulo por políticas públicas cachay, los niños ahora independiente de la situación migratoria de los padres, pero estamos hablando de recién el 2008, hace 4 años atrás. Entonces esa como mirada critica también que nosotros claro, hacemos un trabajo social con instituciones municipales, a nivel de gobierno central, y de educación o salud, y de los niños el tema de enseñarle sus derechos, ya miren estos son el derecho del niño apréndanselo de memoria, eso no, si no que lo lleven a la acción, yo tengo derecho a mi nacionalidad, estoy fuera de mi país, pero a no sentir vergüenza de mi nacionalidad, a sentirme orgulloso cachay, tengo derecho a tener espacios de recreación cachay, entonces eso es lo que nosotros tratamos de impulsar en poco tiempo libre.

Es una herramienta de transformación social trabajos como el colectivo, porque por un lado también están validados institucionalmente, y al estar validados institucionalmente, teni acceso a campos institucionales donde tu podi instalar también miradas transformadoras, por decirte, nos invitan siempre al colectivo, a las mesas territoriales de la municipalidad, donde está desde la corporación de la educación, el departamento de aseo, la PDI, carabineros , consultorio, el representante directo del alcalde, a conversar sobre temas migratorios cachay, nosotros somos como el referente como voceros, por así decirlo, de los inmigrantes en la municipalidad de Independencia cachay, que también vas quedando mucho en el tintero en que se quedan en la wea formal de que se juntan solo para conversar y todo , nosotros tratamos de amarrar cosas concretas que muchas veces no se logra, en los aspectos para cambiar la ley migratoria que es del año 74` cachay, de otras organizaciones de inmigrantes cachay, se está haciendo ese trabajo he... pero también es un espacio de poder cachay, y no lo hablo como un... aquí mucha gente le tiene terror a la palabra poder, pero hablo como de poder popular, en qué sentido, en que los cabros, las familias se hacen parte de, tienen las puertas abiertas ellos, para conversar sus temas sociales los adultos, los niños para jugar, el tacataca, que sus juegos de los países de origen también, que muchos llegan de lugares rurales acá en la ciudad y todavía jugando a la pocha, a juegos que, yo tengo un tallerín pero versión urbana rural, pero lo mantienen cachay, entonces yo hablo de espacio de poder popular, como decía Recabarren de esos espacios que hay que aprovecharlos, usarlos y crearlos cachay, como Recabarren hablaba el tema de las imprentas, hay muchas imprentas pero es distinto una imprenta popular, donde tenemos una visión del mundo distinta y vamos a publicar cosas distintas que nos pasa a los trabajadores sociales, como lo que pasa con el MPL Movimiento Poblador en Lucha, en quieren ellos mismo hacerse sus viviendas, y eso mismo yo lo veo en el colectivo, que pasa eso también, como nosotros también tratamos de hacerle ver a la sociedad chilena de que el inmigrante no es el weon cochino, el weon que pelea, si n que también es un aporte social y cultural importante po` cachay.

Todos emigramos, los chilenos también emigramos, y cuando emigramos, emigramos con lo bueno y lo malo de nuestra idiosincrasia, entonces en revitalizar en aspectos positivos nuestra tarea y... ¿Cómo?, principalmente el mayor enganche son las actividades culturales que a la gente le encantan ver como los niños bailan la marinera, en el pasaje la mitad son chileno y la mitad inmigrantes, pero ya se han visto durante año ese proceso de que las familias están súper afiatada con la población inmigrante, tanto los niños como los adultos, y otros son mas aclanados po`, cachay pero también hay un tema de defensa de su...

P: ¿Tu como crees que esto de la transformación social se relaciona con la profesión, con el Trabajo Social?

R: he... yo creo que, nuestra profesión es netamente de transformación, así como de la medula es una profesión, que surgió en un periodo de tiempo asistencial, y que poco a poco fue tomando una identidad de transformación social en cuanto que todo tipo de acción social es política, tiene una intención política en su acción cachay, entonces el mismo hecho de que nosotros estemos generando política, no desde los partidos, de política partidista, si no de política de generar ideas cachay, ahí estamos generando o dando pie a un proceso de transformación social.

Eh... en el plano ético y moral que no es, suena como súper eclesiástico la wea, pero en el fondo es... el cómo recuperamos esa ética antigua de ser un pueblo solidario, porque pueblo solidario no es el que pone más plata para la teletón po`, si no el que se preocupa de sus vecinos, de su gente, del que tenemos al lado, del que tiene problemas y lo apoyamos, el apoyo mutuo cachay, todas esas dinámicas que eran parte de la identidad del pueblo, hoy están remplazadas por tarjetas y el individualismo cachay, si había problemas de alimentación, olla común, si había problemas económicos en la familia, comprando juntos, si había un problema de habitabilidad, toma de terreno y construíamos nuestras casa cachay, o y hoy en día eso se ha perdido pero no del todo, entonces dentro de lo que está quedando, yo voy a volver al tema de los inmigrantes, los inmigrantes nos dan cátedra en cuanto a hacer una población súper organizada, súper consiente y que están súper atomizados de poder tener su, radicar sus demandas en un país no es el suyo. Pero van para eso, yo lo veo de aquí al futuro, de que sea una población que se crean socialmente lo que son po`, que pueden crear transformaciones sociales también. Eso pasa con los inmigrantes y pasa también con los chilenos que estando en su propio país se sienten como ajeno, de rescatar esas herramientas de transformación social son las que necesariamente nosotros debemos impulsar o facilitar su reproducción.

¿En el fondo la pregunta iba a que la transformación social iba de la mano con el Trabajo Social? Ahora en ese plano de acción, como te digo que son políticas, como transformación social para quién es también porque claro, la dictadura ha hecho una transformación social pero para quienes, para un grupo minoritario poderoso de la sociedad, entonces el trabajador social siempre va a apelar a que se de vuelta la tortilla en ese caso, hay que decir que vamos a crecer como sociedad, como hacer que ese crecimiento le llegue a todos con algo que es clave en nuestro accionar como también de los 10 mandamientos de apelar siempre a la justicia social, mas allá de que seamos nosotros quienes vamos a distribuir, sino hacer que esas políticas lleguen a todos po` cachay y de manera concreta ojala cachay. La formación social también... nosotros somos una carrera que intelectualmente por así decirlo, somos súper amplia, somos como un trabajador social de una juguera, poni un poco de filosofía, de teología, un poco de pedagogía, antropología, sociología y todas las gias ¿cachay? Y tu apretai ahí y te sale un asistente social. Pero, tenemos también un instrumento que es el que nos va a movilizar como podemos alcanzare a hacer una... profesión como con identidad, no sé cómo explicar eso, pero eso...

P: ¿Qué es lo que, desde tu perspectiva, hay que transformar, y hacia donde hay que llegar?

R: Creo que desde el trabajo social hay que trabajar la inoperancia y la ineffectividad en políticas públicas, efectividad en el sentido de que nosotros estamos muy ligados y hablamos de los DDHH y los derechos de las familias, pero como nosotros pasamos ese discurso del papel o del cristal en el aire a lo concreto que son las políticas sociales y ahí el trabajador social tiene un rol importante, eh... el creer también, una crítica que también le hago a nuestro gremio de asistentes sociales y es como nosotros realmente le tomamos el peso a lo que somos como profesionales, como la voz que debemos tener en temas contingentes como el cambio de la ficha de protección social que es un tema súper atingente de nuestra carrera, pero que paso por alto, el colegio de asistentes sociales no tuvo voz, hay un tema de salud, colegio de médicos sale al tema, tema de la educación, colegio de profesores, pero hay un

tema de la ficha de protección social, silencio cómplice de nuestro gremio, y ahora yo estoy colegiado también, pero súper decepcionado de la orgánica que siento que no están conectados con lo que somos. ¡A que iba la pregunta, como era?

P: ¿Que es lo que tú crees que se busca transformar y hacia dónde hay que llevar eso?

R: es como la inoperancia po' ¿cachay?, te hablo como en ámbitos de intervención, he incluso en algo que la gente no le toma el peso, en ámbitos gremiales, de cómo nosotros de verdad no nos creemos el cuento de que somos parte importantísima en el engranaje social institucional para transformar la sociedad, no somos el parche del capitalismo como muchos dicen, somos un motor importantísimo para hacer andar las políticas sociales necesarias para hacer un mundo mejor cachay, he... lo otro que hay que transformar también es eso de tratar de sacarnos como esas barreras o guetos mentales que nos tienen centrados en solo ciertos ámbitos de intervención, ámbito de salud, de educación, ambito municipal, departamento bienestar, etc. Buscar también otros campos laborales de intervención que hoy en día pasa mucho por el tema del medio ambiente lo que es la gestión cultural también, son campos de intervención que el trabajo social tiene mucho que aportar también cachay, y transformar también la mirada crítica de nuestro gremio de hacia como toma los problemas sociales atingentes a nuestra carrera y recatar nuestra ética y moral social perdida en cuanto a que realmente nosotros nos concienticemos en que estamos trabajando realmente con personas y no con maquinas, entonces, tienes que ser doblemente más responsable en cuanto a cumplir con los tiempos, a no decepcionar a las personas por un mal desempeño, el mismo FOSIS si tú te pusieras solo a ejecutar, ejecutai en una maquina tecnócrata de solo cumplir productos y llenar cifras y papeles, pero es distinto cuando, de tratar de generar otro tipo de respuesta o transformación en las personas cachay.

Tenemos que transformar ese pesimismo que, de que estamos atomizados acá solo para ser el parche del capitalismo si no es tu pega, hazlo fuera de tu pega entonces, como yo lo hago con el colectivo, hay recursos, hay espacios, necesidades hay un montón, hay gente que quiere hacer esas transformaciones también las hay. Hay que generar, tratar de ser lo mas perspicaz como para poder tomar esas herramientas y coordinar, canalizar con los conocimientos que tenemos, algún tipo de trabajo en el lugar en que vivimos, o en otra parte donde veas que hay necesidades, pero eso es inherente o sea, yo entiendo también que hay muchos colegas que se encuentran absorbidos por sus pegas, estamos en un sistema que no nos permite muchos hacer eso, hay muchos que lo hacen a través del computador, pero también es válido, todos los esfuerzos son validos, yo no miro en menos un colega que tenía su mirada crítica y ahora no va a pintar murales o hacer otras cosas, yo creo que todos vamos a hacer nuestro aporte a la transformación social.

Romper esas dinámicas anquilosadas de trabajo donde tú vas y tu empeño se mide por tu militancia, pro tu cercanía con la municipalidad y todo, y los pitutos tampoco son malos, pero tienen que ser buenos profesionales cachay, trabajar con pituto y con gente afín políticamente aun es necesario también cachay. El pututo es cuando ya te estay atomizando en tu intervención, sino que ha ya tengo asegurada la pega entonces ya ahí me quedo dormido en los laureles, eso yo creo.

P: Dentro de tu trabajo, dentro de la intervención que tu realizas, ¿cuales tú crees que son prácticas transformadoras las que tú has hecho?

R: mira buena pregunta... he... una primera practica transformadora yo creo que principalmente es generar instancias de conversación y debate en torno a la contingencia, tu puedes hablar de farándula y puedes hacer transformación social, pero hablar de contingencia por un tema de prensa, oye supiste que le paso ha, sino que buscarle un sentido o un no sentido a noticias que nos están llegando a nosotros y a nuestros hijos del principal medio de comunicación o conversación como es la televisión y la prensa escrita, donde hay evidencias concretas donde hay un monopolio de en cuanto a la entrega de comunicación a las personas cachay, y la noticia, la televisión, la prensa, generan opiniones, generan corrientes de opinión, y cuando estas cuando están demasiado alienadas, es bueno aprovechar instancias como yo te decía de conversación y debate con las personas.

Eh... el mismo hecho de conversar, pero eso se hace todos los días, pero no en esa forma, cachay, la gente ha perdido mucho la capacidad de sentarse a conversar de manera crítica en torno a sus problemas cachay, entonces cuando la persona empieza a hacerlo de otra mirada crítica, va generando otras dinámicas, otros logros, logros en cuanto a articulaciones a concientización de las personas, todos estos conflictos sociales lo de freirina, yo conozco freirina igual hace arto tiempo, entonces íbamos para allá y toda la gente decía: no el tema de Agrosuper nos tiene para la caga, pero no habían protestas, los que más hacíamos agitación y protestas ahí principalmente éramos gente de afuera, que apoyábamos y ayudamos a estos temas, lo de Pascualama, el Huasco y todo eso. Y hoy en día reventó la wea, porque también había un trabajo de mucho tiempo, donde incluso las cedas vecinales, en muchos espacios sociales se generaba ese debate.

Bueno la otra practica transformadora esta, que también te lo mencione antes, que es un tema de nosotros, como trabajadores sociales, que debemos comenzar a ocupar y valorar como herramienta la sistematización, si hacemos sistematización estamos generando conocimiento, estamos plasmando nuestros conocimientos y aprendizajes, nuestra experiencia en documentos y eso, tanto para nosotros como para otros colegas, nos sirve cachay.

Otra herramienta de transformación, yo lo veo como en todo ámbito y contexto donde uno este es valorar lo que es la historia del entorno, no solo si trabajas en una población conocer la historia de la población para generar identidad y todo eso, si no que también conocer la historia de tu trabajo o el espacio de intervención de donde tu estas trabajando, mucha gente no lo toma en cuenta o no lo valora, pero para conocer la historia, si hay puntos importantes de la historia reciente de esa organización o de la esa población o de ese espacio, en todo aspecto cachay, tu conociendo eso, puedes ver si hay hilos conductores en ciertos periodos de tiempo, entonces tu periodo de tiempo actual, tú dices entonces, ya cual es el desafío que tenemos acá, o que paso anteriormente que se cayeron estos proyectos y actualmente hay oportunidades que se nos abren para hacer cosas interesantes, entonces uno dice, pucha la historia déjenselas a los profes de historia no sé, a otros, pero nosotros si tenemos que conocer las historias de las organizaciones, de las poblaciones, de los lugares donde estemos haciendo intervención, como para conocer también en que estamos ahora y que nos queda a futuro por hacer.

Con respecto a la sistematización que estamos haciendo allá en Colina, todo lo que sabemos de a poco es a través de historia oral, también leyendo un poco, pero mucho, la gran mayoría historia oral y conversaciones con las personas cachay. Yo te decía que porque llego la cárcel, yo no tenía idea que antes ese espacio estaba destinado a áreas verdes y no debería de haber estado ahí cachay. Yo vi un rayado en Colina que decía: para los ricos les cobran multas, y a los pobres los meten en la cárcel de Colina y ese rayado esta a 3 o 4 cuadras de la cárcel por la población que está el frente. Y me hizo mucho sentido po' cachay, más que decía la verdad, como estaba escrito con un carbón en una pared de madera en una casa que se caía sola cachay, que son como estos rayados de frases poéticas que están tan de modas hoy en día...

Eso opino...

P: Bueno, ya estamos llegando a la final de la entrevista ¡algo que te gustaría aportar, que se te haya quedado en el tintero, algo que te gustaría comentar?

R: Yo creo que principalmente es como un mensaje para los Trabajadores Sociales chileno, que le tomen el cariño a la profesión en cuanto a que uno de verdad uno está trabajando con personas y que puede generar procesos de transformación, pero no caer en la instrumentalización cachay, porque mucho trabajador social o los estamentos mas tecnócratas, sobre todo los municipales o del gobierno, deben generar electores fieles cachay, y nosotros no po, nosotros debemos generar que las personas sean cada vez más libres con conocimientos, con accesos a beneficios de redes sociales, de protección social. Mientras más conocimiento le podamos dar a las personas más libres van a ser. Y también incentivar el hecho de tomar lo que es poder popular en los aspectos que te mencionaba anteriormente, que es aprovechar esas instancias institucionales o fuera de la institucionalidad , que es generar procesos de reflexión cachay, tenemos que ayudar, ser un facilitador de las personas para que sepan gestionar espacios o que sepan gestionar instituciones o redes cachay. Porque el poder popular no es un salto al poder de la noche a la mañana son procesos de aprendizajes paulatinos, largos po' cachay... así se formo el proceso de la unidad popular cachay, no fue de la noche a la mañana, si no que fue todo un proceso de aprendizaje del pueblo, donde ya estaban generándose espacios del poder popular de antes.

Entonces hoy en día, hay que ocupar las herramientas del asistencialismo o de los beneficios sociales que nos da el sistema, pero no quedarse estancado en eso, sino que también ocupar la herramienta que nosotros tenemos, y valorar y saber trabajar interdisciplinariamente con otras profesiones, porque se puede y podemos sacar muchos aprendizajes. Yo tengo una súper buena experiencia de un programa que se llamaba "yo quiero mi barrio", donde trabajamos codo a codo con sociólogos, arquitectos, periodista, cachay que tiene que estar haciendo un arquitecto con un trabajador social, pero claramente si po, de hecho así debieran ser las políticas de vivienda, en políticas de construcción de espacios públicos cachay, con auto-diagnósticos, con espacios donde participe la comunidad cachay, entonces no atomizarnos tanto a trabajar nosotros en la profesión, o nosotros a trabajar con otros profesionales, trabajar y abrirnos a trabajar con gente de otras profesiones.

P: Se me viene una pregunta, ¿de dónde sacas tú la idea que tienes sobre transformación social, como que te inspira, de donde viene?

R: Mas que ser un concepto que saque de un libro yo creo que un aprendizaje de vida, yo cuando entre a estudiar trabajo social conocía poco de la carrera, y cuando estaba estudiando en el liceo yo participaba en la pastoral, nos fuimos como en tercero medio a hacer trabajos voluntarios a Fresia, al sur de Osorno a la costa, y ahí en el hogar de menores había una asistente social, que una noche así, era invierno, nos quedamos conversando, y yo le preguntaba, ¿que hace n trabajador social? Que mi referente más cercano era no se po', la vieja que daba las becas en el liceo, pero este compadre me abrió arto la mirada del ámbito de intervención que puede tener un trabajador social, entonces en ese plano, uno buscando también orientación, para poder estudiar después de dar la prueba de aptitud, he... Me sirvió Arto para como ver que es lo que quería hacer y después de esa conversación dije, esto es lo mío, porque también tengo un tema personal político de familia cachay, de una madre allendista profe, bien juga en ambos temas y por otro lado una familia que se habla mucho de política, se debate arto entonces, tenía como bastante sentido una carrera donde la transformación social iba de la mano con la carrera.

Entonces, para mi trabajo social y política van ligados y la militancia también, después tempranamente entre a la universidad y entre a militar a la JOTA al tiro, de ahí me Salí pero seguí con activismo político hasta el día de hoy, porque independiente que sea en la JOTA o no, sea en un partido o no, aunque actualmente lo hago en el partido por la Igualdad, acá en Santiago, sobre todo en el barrio Yungay, hay arto activismo político. Entonces va muy de la mano porque por ejemplo el mismo partido de Igualdad, es una herramienta nueva que va de la mano de un proceso histórico también que lleva años fortaleciéndose, que están los deudores habitacionales metidos ahí y que ya están tratando de canalizar una herramienta que pueda ser más concreta para hacer logros efectivos. Hay que meterse en las institucionalidades y transformarlas desde adentro cachay, no podemos estar con una mirada desde afuera mirando contemplativamente lo que pasa necesariamente, y eso no es tener una mirada revisionista ni amarilla de las cosas.

Yo te lo digo humildemente, con la experiencia que he tenido en varias cosas que, la transformación hay que hacerlas desde adentro, sea el FOSIS, sea el colectivo que también nos da una herramienta de tratar de tú a tú con el municipio o el gobierno local o gobierno central, esa herramientas hay que ocuparlas cachay. Entonces puedes aceptar hacer transformación social afuera de la institucionalidad, pero te puedes encontrar también con una barrera, por ejemplo yo tenía compañeros que nos criticaban, yo pertenezco a una agrupación de bailes andinos, entonces una vez postulamos a un fondarte y lo adjudicamos, se llamaba el sol... y tenía una actividad para conmemorar el año nuevo mapuche, y nos criticaban que lo daba el gobierno y que la wea... pero loco, el fondarte es un proyecto estatal, son fondos estatales donde si no lo tomas tu lo puede tomar otros weones fachos u otro cachay. Entonces depende como tú también ejecutes ese programa cachay, y que mensaje subliminar vas a instalar en ese programa. Y nosotros lo hicimos así y me deja tranquilo y que trabajar en el FOSIS también me deja tranquilo, aunque mi jefe directo sea Lavín ja.

Pero no estamos supeditados a hacerlo, todavía quedan aspectos de campo vacios que no estamos tan regulados para el ámbito de la intervención, aunque si tenemos que cumplir con ciertos productos, todavía quedan espacios que nosotros podemos aprovechar para generar esa conciencia de transformación social con las personas.



AUDIO E9

E: Ya, ehm. Primero quiero saber el año en que egresaste de la universidad.

I: El 99.

E: 99. Y ¿de profesión trabajador social?

I: Sí.

E: Profesión trabajador social. ¿Y en qué consiste el trabajo actual tuyo?

I: Trabajo actual. Es un programa de tratamientos ambulatorios para adolescentes que se regula, digamos, o está bajo la ley de responsabilidad penal adolescente. Eh, así que por lo tanto trabajo con, con chiquillos que, que, que, que infraccionan la ley digamos, con ese tipo de gente, jóvenes adolescentes.

E: Y.

I: Consumidores de, de algún tipo de drogas, o alcohol.

E: Y ¿qué funciones aquí, o qué cosas tú haces con ellos? ¿De qué forma trabajas?

I: ¿De qué forma trabajo como trabajador social o (ininteligible 01:03 - 01:04)?

E: No, tú.

I: ¿Yo? A ver, nosotros hacemos equipos de trabajo. El programa en sí mismo trabaja con duplas que son, eh, psicólogos con un técnico en rehabilitación, eh, y hay 2, hay 2 profesiones que se complementan a esta dupla, que es la terapia ocupacional y el trabajo social, sí. Lo digo porque estas duplas digamos que son, eh, de acompañamiento permanente de los, de los adolescentes, están con adolescentes, por decirlo de alguna manera, adolescentes fijos desde que ingresan hasta que terminen su proceso, o hasta que abandonen su (proceso) qué se yo. Y, y el rol nuestro es incorporarnos de acuerdo a las realidades de estos muchachos, y a sus necesidad, a su característica particular, etc. Eh, entonces desde ahí el trabajo social cumple un rol complementario a otras disciplinas del área (de las ciencias sociales), eh, desde lo, y que va desde lo subsidiario hasta lo promocional ¿sí? Eh, que va desarrollando el área individual, en el área familia, en el área, eh, grupal, en trabajo grupal con, con adolescentes, eh, y en el área también comunitaria. La idea nuestra, o sea la idea por lo menos del programa es que el rol del trabajador social se incorpore tanto en la dimensión familiar fuertemente de los chiquillos, pero también a través de la incorporación o de la "influción" en sus redes primarias de, eh, en sus redes primarias, tanto de salud como de, de, de educación, etc. Ahí nos complementamos en (este rol) harto con los terapeutas (ocupacionales).

E: Y en, ¿qué trabajo así como experiencias tú me puedes contar de esas cosas que hacen?

I: De lo, ¿de lo más particular?

E: De lo, no sé po, de lo, de los temas individuales, o como tú me comentas este tema de redes, alguna experiencia que tú hayas vivido o que te haya tocado resolver, algún caso más o menos, para hacer un imaginario de cómo es este trabajo, o esta intervención.

I: O esta, claro, este tipo de intervención. En familia, eh, por ejemplo en familia tratamos de, de, de ir trabajando el tema de empoderamiento de las familias en el desarrollo de su, en, en, en la solución de su problemática ¿sí? Entonces vamos, vamos perdiendo un poquito el foco digamos de, del, del problemas en el consumo, y vamos identificándole digamos a las potencialidades, las capacidades que puede tener la familia de ir resolviendo problemas que, problemas que son básicos digamos, que son anteriores al problema del consumo ¿sí? Entonces, hacemos intervenciones familiares con, establecemos ahí algún (estimulo) psicosocial con los psicólogos (o psicólogas) del programa. Vamos a hacer intervenciones familiares, eh, eh, eh, incorporamos o por lo menos intentamos incorporar o, o, o poder que este, que estos grupos familiares vayan identificando sus, eh, sus redes primarias tanto de sociales (como de) las redes de salud, ir incorporándolas a ellas, tratar de que vayan identificando qué es un municipio, cuál, qué cosa existen en un municipio, cuáles son sus, los derechos que debiesen exigir ahí, eh, cuales son hoy día los beneficios a los cuales podrían optar como familia, como personas individuales de su grupo familiar, eh (más o menos) como desde lo social, desde el trabajo social propiamente tal. Más o menos como eso, eso. No sé si quieres como más ejemplos, más.

E: Cuando me comentaste del rol complementario, eh, que tenía que ver con un rol subsidiario y un rol promocional ¿a qué te refieres con esas 2 áreas?

I: Eh, lo que pasa es que acá hay, hay, hay muchas necesidades materiales ¿sí? Hay, es un sector, es una población, es un perfil digamos donde hay un, además de ser personas vulneradas de muchos derechos es un sector bastante empobrecido ¿sí? por lo tanto hay mucha carencia material, ya. Entonces, eh, desde venir, pa algunos chiquillos, pa algunas personas digamos, desde venir porque en el transantiago hoy en día es fácil subirse y, y sin cancelar, (pero hay) sectores donde tienen que tomar locomoción, tomar colectivo, los traslados de repente son más complejos. O desde que no tienen, digamos, una, una, eh, eh, condiciones mínimas digamos pa poder estar. Entonces hay momentos en que, en que resulta necesario poder gestionar (o) poder brindar alguna ayuda, desde la locomoción, desde, desde, no sé, desde el vestuario pa personas que están en situaciones de, algunas personas en situaciones de calle que, que, que, con que nos hemos encontrado, desde utensilios básicos digamos de aseo, cuando se internan en un centro de, de desintoxicación ¿sí? Digamos que hay cosas de esas que tienen que estar como para satisfacciones mínimas, o como pa satisfacer la, la necesidad de ese momento. Pero ahí, pero eh, eh, con los chiquillos por lo menos con (mi) equipo desde que yo llegué hemos ido, les he ido incorporando digamos al equipo que hay muchas cosas de esas con las cuales con las familias se puede trabajar ¿ya? Me explico, eh, ir identificando por ejemplo con las familias cuales son las alternativas de soluciones que podrían buscar pa, para la necesidad concreta que tienen en su momento, dónde podrían satisfacer ese tipo de necesidades, sí. Por ejemplo, si es una, eh, eh, si es, no sé, por decirte algo, si es tema de alimentos, si es tema de (abrigo), si es tema de algunas necesidades básicas, eh, le hemos intentado digamos como que vayan identificando cuales son las redes que tienen más cercanas, dónde podrían acudir, con qué cuentan ustedes como

familia como pa poder satisfacer estas necesidades, con qué podemos contar nosotros, de lo que falta dónde nos podrían ayudar, dónde podríamos conseguirles la otra parte ¿sí? Esa, esa falta de necesidades la hemos utilizado como potencial, como, como herramienta pa potenciar digamos las capacidades que puedan tener las familia de resolver sus conflictos.

E: Eso correspondería a, a lo promocional, lo último que me comentaste.

I: Sí.

E: Lo primero es más lo subsidiario. Y, de lo que me has contado ¿cuál sería el aporte que tú crees que ha tenido el trabador social, o tú como trabajador social? Pensemos en tu, en tu práctica profesional, en tu intervención profesional.

I: ¿Cuál ha sido el aporte como trabajador social a?

E: A esta intervención, a este programa.

I: A este programa. Eh, mira, en, en lo general es un, te puedo decir que en general es un programa (de una) fundación que mira la, eh, el fenómeno del consumo de, de drogas u otras sustancias o del tema de alcohol como una consecuencia de otras problemáticas ¿sí? Que, eh, tiene una mirada, si bien es cierto, como último parámetro el tema de, de la reducción de, solución de conflictos, pero también la, o sea, la abstinencia, también la reducción de daño, eh, podría ser un espacio importante para lograr (ininteligible 08:42). Sí, entendiendo digamos que, eh, bueno, lo primero es eso, disculpa, me enredé, pero lo primero es eso. Como fundación hay una mirada de que el consumo de drogas es una consecuencia de, de otras variables, de muchas otras variables que tienen que ver con lo familiar, con lo social, con lo estructural; hasta podríamos ir hablando (digamos) de un modelo que nos lleva a, a, entre otros temas, el tema del consumo, eh. Y tiene, y hay una mirada bastante centrada en la persona, y en la capacidad que tiene la persona de identificar sus propias potencialidades para la solución de sus, de sus problemas. Por lo tanto van entendiendo digamos que el nombre de la fundación no atraviesa digamos, de esta fundación que es PARENTESIS digamos, porque la idea es estar en un periodo digamos de la vida entre acompañando y entregando algunos elementos a las personas que pasan por (nuestra) fundación, cosa que después les permita enfrentar la vida y su, y su condición de una manera distinta ¿sí? Te lo menciono porque desde ahí el aporte, en particular digamos de este trabajador social, creo yo, desde el trabajo social está bastante centrado en la persona. Está bastante centrado en, en su resiliencia, está centrado en el ejercicio de derechos, eh, está, eh, eh, es eso principalmente, está centrado como (ininteligible 10:15 - 10:17) como en un (elemento) básico que tiene que ver con los derechos humanos ¿sí? Entonces desde el trabajo social yo creo que es una profesión que se ha ido validando de a poco dentro de este contexto de, de fundación, como, como profesión. Eso es como en lo general. Por lo tanto, en lo particular, eh, digamos como mi, mi aporte o, o, o cómo, qué, qué he hecho yo digamos dentro de esta fundación yo creo que ha sido como poder realzar estas otras dimensiones, digamos, de, del consumo pa poder entenderla de una manera distinta y por lo tanto poder trabajarlo de una manera distinta ¿sí? Eh, incorporando como las dimensiones sociales, incorporando de repente como análisis más estructurales que nos llevan al tema del consumo, eh, con (el) aporte interesante digamos que, que, que es la, por lo menos esta, en este programa también del, el aporte (de los compañeros) psicólogos

digamos, pero ir des psicologizando un poco, quizás no des psicologizando si no incorporando, complementando digamos a esta mirada más psicológica (ininteligible 11:24 - 11:25) de la intervención, también tener una mirada un poco más social, más humana. Eh, como, yo creo que el aporte ha sido como volver permanentemente la mirada al, a la dimensión de la persona más que la dimensión (programática) propiamente tal. No sé si me di muchas vueltas o, eso era. (Pero quería) plantearte eso, como, como que en el fondo más que el aporte yo creo el, el, el aporte, más que el aporte en particular de este trabajo, de este trabajo social o cualquier trabajo social (ininteligible 12:01) (yo creo) que es un complemento en la mirada que hay, por lo menos en el discurso o en, o en la misión, en el plan estratégico de esta fundación. Y yo creo que desde ahí resulta bastante más cómodo también enfocarse a trabajar desde, desde esa mirada digamos, que en realidad (no tenemos una mirada más castigadora, sino más bien una mirada más de, centrada como en la persona, en el ser humano, de la, del, del fenómeno del consumo,.

E: De las acciones que tú realizas acá ¿Cuánto viene determinado por la fundación, o por los planes de intervención de la fundación? ¿Y cuánto viene determinado por tu persona?

I: Si tú me hablas de los planes en particular, eh, de lo que se hace acá, cada chiquillo, cada chiquillo tiene un plan particular, un plan de intervención particular acorde a su momento, a su necesidad, a, a su realidad, a lo que está viviendo en ese momento. Y esos planes obedecen al, al equipo profesional ¿sí? Por lo tanto la incorporación o no incorporación de la dimensión mas desde el trabajo social a esos planes es responsabilidad mía, de que estén o que no estén ¿sí? Por lo tanto siempre debiese incorporar alguna mirada desde lo social o desde lo familiar que se le pide aquí al trabajador social estar incorporada en sus planes, en sus planes particulares. No, por eso te digo, me refiero a lo, a lo, a lo particular cuando tú me hablas de los planes que se trabajan. En realidad los planes que se trabajan, los planes que se elaboran acá se elaboran con los jóvenes que forman parte del programa, que, que es de acuerdo (a su experiencia reciente), eso. Y, las metas o, o, no (ininteligible 13:48) no, pero las metas del trabajador social son compartidas, son, son de común acuerdo. Hay una propuesta que te, que te hace la fundación o tu jefe, o tu jefatura directa, por lo menos lo que he trabajado yo con la jefatura que he tenido hasta hoy, que te hace una propuesta desde tu rol de (trabajo) social, tú la complementas o la, o ves digamos si te, si te acomoda o no a tus expectativas. Yo hasta el momento he, me ha hecho sentido digamos lo que me han propuesto como metas desde el trabajo social, que tiene que ver trabajo con familia, la, el diagnostico social, (eh) elaborar planes de trabajo desde, en el área nuestra (ininteligible 14:27) con los chiquillos, establecer un trabajo complementario con la terapia ocupacional, trabajar el tema redes.

E: ¿Y a ti desde la, desde la fundación te indican cómo trabajar el tema de familia, o te indican cómo trabajar el tema de redes? ¿O proviene de tu capital?

I: Eh, no, no hay, eh, no hay (indicaciones) directas digamos ¿sí? no hay indicaciones directas de lo que tengo que hacer. Eh, (tiene que ver), en general se ha dado como te mencionaba recién digamos. Por decirte algo en tema redes, cómo generamos como programa una estrategia de fortalecimiento y de redes con, del programa. Es mi responsabilidad, por decirte algo, levantar una propuesta, cachai, pelear esa propuesta y ejecutarla, sí, esa es mi responsabilidad. Pero que nace muchas veces en general en la, nacen de la reflexión o de la

discusión tanto con la jefatura como con el equipo, como con el equipo de trabajo. Es mi, sí, sí, te repito. Es mi responsabilidad levantar una propuesta de trabajo, en familia, en redes, en. Pero se discute con el equipo y algunas metas como más completas se discute con la jefatura.

E: ¿Y la fundación qué les pide a ustedes como programa? Qué, qué, cuáles son los objetivos centrales, o, o cual es la, la misión.

I: Eh, pucha, me pillaste un poco con, me van a retar en la fundación.

E: Nadie va a saber.

I: No tengo la, la, la realidad exacta digamos (de) cual es la misión de la fundación. Pero en líneas generales sí nos piden lo que yo mencionaba recién, digamos. Eh, no trabajar el tema de consumo de drogas, sino trabajar el tema de la inclusión social de personas en situaciones de vulnerabilidad y con consumo problemático de droga, no sé si me explico. Por lo menos dentro de la visión y del plan estratégico de la fundación, sí, por lo menos dentro, estoy hablando de eso, podemos discutir, digamos, después la metodología, si estoy de acuerdo con algunas cosas, otras sí, quizás otras no, pero sí, en eso, en líneas generales estoy. Por eso te decía delante, me hace concordancia eso. Sin recordarme exactamente cómo era, paso, la misión o la finalidad de la fundación pasa por propiciar la, la, o que la sociedad sea lo suficiente capaz de incluir a estas personas, o que estas personas (en situaciones de vulnerabilidad), logren la inclusión dentro de, de, de la sociedad. Y que son personas en situaciones de vulnerados en sus derechos y con consumo problemático. No sé si me logro explicar como la, ¿sí? O sea, no pone al centro digamos (ininteligible 17:42).

E: En otro,

I: Por lo tanto, claro, por lo tanto lo que nos piden digamos (es) que nuestro foco sea ese. Que nuestro foco no sea la persona con consumo, si no una persona excluida digamos que algo lo motivo a, o algo ha gatillado que, que, que, en su vida, en su historia, que lo llevó al consumo.

E: El programa ¿en base a qué se financia? De dónde proviene el financiamiento.

I: Mira, este programa, eso tengo claridad, no, pero este programa en particular tiene, eh, convenio, le llaman el convenio 2 SENDA, que antes era CONACE, eh, que significa digamos que es un convenio que, que te, que, que tienes que trabajar digamos con adolescentes con problemas legales.

E: O sea, del gobierno también pasan plata.

I: SENDA.

E: SENDA.

I: SENDA:

E Y ahí les piden.

I: Este programa, ¿ah?

E: ¿Y ahí les piden de SENDA, metas?

I: Sí po, hay cosas administrativas, cosas de funcionamientos, de infraestructura, de, de cantidades de atención que tienes que tener mensual cachai, de, eso. De lo que me acuerdo que te puedo mencionar. Cierta cantidad de prestaciones que le llaman, prestaciones por usuario mensual, una estructura con condiciones básicas y mínimas, un tipo de, de, de aspecto administrativo donde tú lleves el seguimiento, el, los registros de tu seguimiento ¿sí? llámese tener, contar (con un plan de intervención) (ininteligible 19:29 - 19:31) contar con un, eh, fichas de registro que se hacen diariamente, etc. Sí, como eso. Y después algunas evaluaciones de los objetivos logrados, medianamente logrados.

E: ¿Y tú crees que la visión de SENDA convive con la visión de la fundación de buena manera? ¿O son divergentes?

I: En algunos momentos he sentido cierta, eh, complementariedad o, sobre todo con personas ¿sí? con quienes te asesoran. Tú de repente entendí, claro, esta mirada de quienes te asesoran, si es la mirada de SENDA quizás nos estamos complementando, o resultan interesantes, hay cosas que nosotros no vemos, que estas personas sí, eh, por estar fuera digamos de, de cada intervención, de cada joven con el cual trabajamos, (tiene) miradas bien interesantes en ese sentido. (Dentro) de esa lógica, digamos, uno podría pensar desde esa lógica, digamos, si son SENDA, si esta persona trabaja pa SENDA, SENDA estará así, (con una mirada así). Pero de repente no me convenzo tanto. Creo que son trabajos más bien administrativos, eh, o sea, no administrativos es la palabra quizás, pero como en lo macro me, me pierdo. Tengo una mirada más bien del consumo bastante (punitiva), bastante condenatoria. Tengo la percepción de una mirada del consumo más, eh, más castigadora ¿sí?, eh, eso, como apocalíptica.

E: ¿Esa es la mirada de SENDA o la mirada tuya?

I: De SENDA. Es mi percepción digamos de la gente que tengo de SENDA. O sea, no de gente, del programa, de (ininteligible 21:31 - 21:33)

E: Eso es como la mirada con, con la fundación. Ahora ¿cuál es tu mirada en relación a lo que también pide SENDA? ¿Es más divergente que lo, que con la fundación?

I: Es que con lo, cuando tú me dices "lo que pide", que es (como) lo que se me exige, yo tengo una mirada de SENDA, claro,

E: Cómo es la visión del.

I: Como una mirada de SENDA más bien como administrativa, digamos, que tenís que tener ciertas cosas, ciertos parámetros, ciertas atenciones, cierta infraestructura, que igual es buena digamos atender con una atención de calidad a las personas que, que, que atraviesan por estas situaciones problemáticas, pero, eh, pero si yo tengo la diferencia con SENDA, quizás no sé si estoy errado o no digamos, pero que tiene una mirada más centrada en el consumo que en la persona. Y, es mi percepción (ininteligible 22:31 - 22:33) y claro, y ahí yo no comparto.

E: Ahora ¿tú crees que programas como este en el que estás tú, contribuyen en alguna forma a un cambio social?

I: Sí, sí, eh, entendiendo, claro, como cambios sociales cambios micro ¿sí? AH, cambios de mirada y paradigma que se vean como en lo local, en el plano más, ahí en lo pequeño, en la familia, en la persona ¿sí? A entender y a mirar en forma distinta su, su situación, su, su problemática de consumo, sí. Yo creo que sí. En lo mío, tú dices como programa, como este, como programa. Eh, yo creo que sí porque eh, lo que te decía recién po. Intentamos o buscamos centrar el tema en la persona, en la familia, o en la estructura, o más que en la droga por, por solamente porque consume droga digamos. Intentamos como hacer un cambio en la estructura familiar de que pare como de demonizar la, el consumo de drogas del chiquillos (con el que está), empatizando y entendiendo que son problemáticas muy, muy severas ¿sí? Porque, y que ya claro, muchos de ellos llevan, las llevan por años, por muchos años, y por, por varios, por varias generaciones ¿sí? Eh, (ininteligible 24:25 - 24\_28) entonces entendiendo eso, claro. Igual, nosotros buscamos digamos que se vayan generando cambios, por lo menos se vayan generando cambios al interior de la familia, eh, de, de, desde un enfoque relacional, que es de un enfoque también sistémico ¿sí?, y que, y que la familia vaya pudiendo generar a su vez cambios un poquito más, más amplios. Pero yo sí, creo que sí, creo que, que, que la mirada del programa ayuda a mirar la problemática de una manera distinta, en otros contextos.

E: Cuando yo te planteo esto del cambio social, lo de la transformación social ¿Tú qué entiendes por ese concepto?

I: Yo por cambio social, o transformación social, eh, es, eh, ver como un cambio de mirada ¿sí? como entender que las relaciones sociales o las estructuras sociales se deben, no se deben, sí se deberían ver desde una manera diferente, de una manera distinta ¿sí? De cómo vamos generando pasos digamos para que la construcción social y esta mirada de sociedad se vaya generando de manera diferente ¿sí?, regulado y centrado en el, en el, la persona, en su ser, en el ser persona ¿sí? Que, como dejar de mirar o, como las grandes estructuras, o los grandes poderes que pudiese tener una sociedad y volver la mirada como a la persona en cuanto (ser). Eh, y a mí me suena como cambio social, transformación es eso digamos. Tener una mirada distinta, tener una mirada diferente a lo que estamos viendo hoy día. Eh, y eso. Y pa mí hoy día claro. Esta mirada pasa por, por, por tener una mirada centrada en la persona.

E: ¿Y tú cómo crees que esta mirada que tú tienes de, del cambio social o de la transformación social se relaciona con nuestra profesión? Con el trabajo social o con los trabajadores sociales.

I: ¿Este, este, esta, este cambio de mirada, esta transformación social?

E: El concepto, cómo se relaciona con los trabajadores sociales.

I: Eh, mucho, sí. Yo creo que tenemos directa relación con el mantenimiento o con el cambio social. Eh, y tenemos que creérnosla digamos, si no la creemos nosotros ¿quién? Eh, pero se relaciona de manera directa, de manera concreta, y se relaciona digamos, eh, eh, proporcional, en cuanto más intentes hacer cambio social más cambio podrías hacer. Se relaciona por lo que yo te digo en realidad, porque el cambio social pasa porque la misma persona, o el mismo

grupo familiar, o el, el, la misma comunidad tenga la capacidad de pensar o de mirar distinto su, su hecho social, su, su, su contexto digamos de dónde está. Y yo creo que el trabajo social tiene la obligación de hacer eso, y de mirar eso ¿sí? De que en el fondo, eh, lo, eh. O sea en el fondo el trabajo social es un, una herramienta, es una profesión que te ayuda a la construcción social po, a la construcción de relaciones sociales, estructuras sociales, de políticas sociales, sí. Quizás no es lo único, no estoy diciendo que seamos los únicos, pero si es un elemento, debiese ser un elemento importante. Y en la medida que te ayuda digamos a, a la, a ir construyendo este, esta sociedad o relaciones sociales digamos. Si nuestra mirada es la transformación, es cambiarla, es como por, eh, por añadidura ¿no? ¿Me explico o me (enredé más)?

E: Si quieres desarrolla la idea si no sientes que la explicaste bien. Yo.

I: Yo.

E: Por mí que hables no más, que cuentes.

I: Eh, eso, Yo creo que en nuestra, o sea. Yo creo en el cambio, en el cambio social en la medida que las cosas podrían ser mejor, o lo que tengo, eh, no me gusta, o no me interesa ¿sí? Eh, con cualquier tipo de cambio ¿sí? Yo creo que innovar, o transformar, o cambiar. O bueno ya definitivamente esto ya no es, esto no nos sirve, o podríamos mejorarlo o podríamos hacerlo más perfectible. Yo creo que lo mismo pasa con lo, con, con, con lo social ¿sí? La construcción de la sociedad, la construcción de lo social, la construcción de las relaciones humanas y de, y de las relaciones sociales, eh, a mi modo de ver hay mucho que cambiar, hay mucho que avanzar. Eh, y si no es el trabajo social que tiene el trabajo que realiza, que realiza un trabajo directo con, con las personas, con las comunidades, con las familias, y que es ahí digamos donde se van generando la transformación social, cambio social como tú mencionas, eh, no tiene sentido en realidad ejercer digamos esta profesión, creo.

E: Para ti ¿hacia dónde apunta ese cambio, hacia dónde debería apuntar ese cambio social?

I: Oh, para mí, con mucho susto y todo pero, jeje, a cambios (más) estructurales, a esto que te decía, como en nuestro país (inintendible 30:20) Eh, sí, como volver la mirada a la persona. Yo creo que estamos en una sociedad donde, eh, eh, ya desde hace mucho tiempo digamos, pero donde nos dejamos, donde nos hemos dejado gobernar, dirigir, y, y construir sociedad desde lo económico, eh, y todo lo que eso influye desde lo económico, digamos el querer tener, del (poder posicionar), cuánto soy capaz de yo adquirir, de, nuestra vida se ha centrado como en eso.

Esta sociedad yo creo que pa allá ha ido dirigiéndose ¿sí? Eh, ahí tenís a los chiquillos digamos (inintendible 31:06 - 31:08) muy valiente, pero tenís mucho chiquillos digamos con mucha valentía, y (bueno). Y organizaciones sociales que (lo) acompañan digamos, tratar de (informar, de intentar transformar dentro del cambio social, (o) generar un cambio social desde la educación, eh, eh, eh, me, se me fue la idea. Eh, por, ah, eso, porque finalmente nos hemos vuelto eso digamos, nos hemos puesto, no sé, o sea sí sé digamos, pero, de a poco, paulatinamente digamos todo, todo nuestro ser integral se está rigiendo por un tema económico ¿sí? El estudiante significa plata, el estudiante significa estatus, el estudiante



significa cuanta plata tenis pa ver donde estudiái y te va a significar qué es lo que vas a estudiar pa ver cuanta plata vai a tener pa adelante, eh, pa poder, pa poder tener más cosas no más, no es como pa otra cosa distinta, eh, y. Pero además, claro, y además tienes que tener plata y mucha plata si quieres tener una salud o procurar prolongar tu vida en términos de salud ¿sí? Porque las garantías mínimas de salud y educación, este país ni este gobierno ni los anteriores han sabido, eh, poder satisfacer esas necesidades que son, que son básicas ¿sí? la salud, la alimentación, la educación, eh. Entonces yo creo, yo creo que, que, que, que son (capas) estructurales mis, mis ambiciones de cambio, y como, y que requieren como mucha, mucho esfuerzo.

E: Y ahora este.

I: (ininteligible 32:47 - 32.51)

E: Está súper bien. Y este, esta mirada que tú tienes de cómo es la sociedad actual ¿Cómo crees que ha afectado a los chiquillos con los que tú trabajái?

I: Uff.

E: ¿Cómo se evidencia en ellos esta estructura?

I: Me lo pregunto a diario, eh. Si en un, creo que yo ahí puedo (pecar de ignorante), pero partiendo por lo macro digamos. (Ininteligible 33:22) digamos. El tema de drogas que tenemos que hablar de macro tráfico cachái, se da, se permite y hay como tantas licencias, porque hay tanta licencia me refiero porque tú en sectores de la población tú encuentras donde quieras, cada dos casas, cada una casa, por algo está digamos. No sé si sea, si en un principio habría sido tan, tan controlable, algo (no) pasa ahí. Y, eso por un lado. Lo otro, eh, por lo tanto me parece que ahí hay también algo que no se ha hecho (¿sí?) y que de ahí ya afecta la vida, y afecta lo cotidiano, afecta digamos lo cotidiano pa abajo. Eh, me perdí con esa idea yo creo en un momento. Eh, eso como en lo macro. En lo micro, eh, la construcción social te aumenta, eh, cómo decirlo, me perdí. Eh, pero oye, pero en muchos chiquillos, muchos chiquillos digamos, y por lo menos con los cuales estamos acá quisieran ser, quisieran ser distintos a lo que son ¿sí? Y quizás podríamos validar, no sé si validarlos, podríamos fundamentarlos por los medios de comunicación, por una sociedad que te exige como ser más y tener más, y estar mejor que el otro ¿sí? Por lo tanto ellos no, no, a ellos y a los que están relativamente bien no debiese faltarle su par de zapatos, su par de zapatillas, su tenida cara, cosas que en la familia no se los van a dar ¿sí? Y trabajando en la construcción, ganando el sueldo mínimo tampoco las van a obtener ¿sí? Y hay mucho chiquillos digamos que se dedican a delinquir, que lo que pueden ganar en un día le significa sacrificarse un, un, un mes completo y hasta dos meses ¿sí? Por lo tanto esos están (ininteligible 35:39) entre comillas con una, con una vida que te resulte más fácil poder obtener esto que te dice la sociedad que debieses tener ¿sí? Eh, tu buena percha, algunos tu buena moto ¿sí? porque necesitamos ser como, necesitamos ser como mejor que otro, algo, algo nos pasa digamos con esta sociedad. Necesitamos tener mejores cosas que otro, eh, necesitamos, eh, no sé, ehm. No sé si te respondo digamos, pero, pero se me enredan un poco las ideas. Yo creo que la, porque yo creo que la sociedad, los medios de comunicación yo creo que principalmente han ido construyendo un tipo de sociedad que no es para todos ¿sí? Yo creo que los medios de

comunicación, los comerciales, los programas de televisión han ido construyendo un tipo de sociedad que es pa un sector ¿sí? Y el resto de, de, y el resto de las personas o las envidia, o las mira de afuera, o las sueña o hace lo que pueda por tenerlo ¿sí? Eh, eso. Nos ayuda, yo creo que los medios de comunicación nos ayuda, nos han ayudado a no pensar, a mantenernos eh bastante en droga, o con bastante consumo digamos ¿sí? y observando que la vida pase digamos. Eh, por excusas tenis muchas digamos, que el rating no te da, que la gente no te ve, que los auspiciadores no pagan, eh, y porque en realidad preferimos eso, lo que te decía yo recién, ganar muchas lucas, sí, ver un programa que en realidad la gente, claro, la entretiene, sí. Y le interesa, a la gente como, a la gente le gusta, le interesa saber cómo viven otros y qué hacen otros, pa ver si yo podría tener lo mismo, a ver si yo trabajando menos o haciendo nada podría yo ganar tanta plata, eh. Nos ha ido, yo creo que eso, yo creo que en términos de estructura nos ha ido convirtiendo como en eso, en seres centrados y ganadores de plata, y quizás yo también, por qué no.

E: Y ahora qué, que tenemos como fresquito este tema de la transformación social, eh, ¿Tú crees que los trabajos particulares, individuales que haces con los chiquillos, o los trabajos con las familias son prácticas o es un ejercicio transformador? O no. ¿Qué crees tú?

I: Sí, si tú me hubieses preguntado hace, eh, unos años atrás, 3 años atrás, te hubiese dicho que quizás no, que, que, que se necesitaba más organización, se necesitaba más, más promover las organizaciones sociales, las organizaciones de base, qué se yo. Eh, pero ahora entiendo como en nuestro rol de trabajo social, y por algo es tan diverso también, y que es lo rico del trabajo social, puedes estar en distintas áreas ¿sí? Eh, y podemos estar en áreas comunitarias. Hay gente muy organizada y hay gente con mucha conciencia social, y que podemos estar acompañándola, y podemos estar en chiquillos que están solos en sus casas o en la calle. Y yo creo que igual se podría hacer, se podría visualizar a través de ellos, y a partir de ellos. Te lo respondo a propósito de lo que dices con estas prácticas más individuales, eso entendí con la pregunta. Eh, sabes qué pasa que te, la otra alternativa es pensar que no, y dejar de hacer cosas, pero desafortunadamente, por lo menos en este programa, estás trabajando con un perfil de adolescente, con un consumo que es bastante problemático ¿sí? es bastante complejo el consumo de pasta base, de, de, de, de inhalantes ha sido muy severo en estos muchachos. Con una deserción escolar con, con un nivel educacional que no sobrepasa en muchos de ellos el cuarto o tercero básico, y con unos años de deserción que son bastante importantes, sí, por tanto un nivel educacional mínimo, con un deterioro a propósito también de, del consumo, de tener unos vínculos familiares bastantes complejos, y que en muchos de ellos tú no tienes otra alternativa que hacer un trabajo individual. Y ojalá te permitan en un momento alguno, alguna, poder generar en algunos casos poder generar un trabajo familiar, buscar algunos vínculos que tengan estos jóvenes pa poder generar un trabajo familiar. Muchos de ellos digamos que a lo mejor no pueden ir con una tía o con un vecino. Lo que pasa es que si yo te dijera que en realidad no, claro, trabajar ahí no permite un cambio, o transformación social tendría que irme y dedicarme a otra cosa. Por lo tanto tengo que creer que sí se puede, visualizando el tema cachai, visualizando problemáticas, generando eco en instituciones que debiesen responder a eso, no sé.

E: Y, llevándolo así como a la tarea, alguna cosa que a ti te haya llamado la atención, que tú hayas dicho en esto yo veo que hay transformación, de lo que tú hayas hecho, de tu práctica.

I: Eh, voy a llevártelo como a lo individual, voy a llevártelo a lo individual. (En un) chiquillo que llegó al programa, quizás antes que yo o junto conmigo, por ahí como esa fecha, eh, pidiendo ayuda porque estaba mal, te estoy hablando de 15 años, eh, no en la calle, pero sí con mucho, muchas horas de vida de calle, con mucho consumo de pasta base severo, y donde mucha veces no lo recibían, nosotros lo visitamos no lo recibían, porque estaba mal, se levantaba un rato y tenía que volver a acostarse, y donde el equipo general, claro, fue haciendo un trabajo paulatino, paulatino, paulatino, claro, que si tú me hablas de un cambio social en lo macro que lo podamos entender, quizás no, Pero, eh, pasó, yo creo que pasó de ser el drogadicto, pasó de ser el drogadicto de su familia, el volao de su familia, (pasó a ser con toda su problemática) en todas sus dimensiones, pasó a tener una familia o un grupo familiar más cercano que llegó a entender que en realidad era un problema que venía de mucho antes, que él durante mucho tiempo tuvo las intenciones de poder salir, pero efectivamente le era complejo y le era difícil, logro la familia poder entender que en realidad, que si ellos estaban, y estaban presentes y tenían más presencia digamos en el proceso del muchacho, y antes que estuviese solo, podía tener mayores facilidades de (entre comillas de éxito) terapéutico. Un chiquillo que fue, y pudo reconocer las potencialidades que tenía, las cosas que podía hacer, y buscar estrategias de cómo no re caer, o no recaer tan seguido, y buscar estrategias de cómo ganarse la vida de otra manera. Y hoy día es un chiquillo que, que con todas sus dificultades como es buscar trabajo, en el trabajo mantenerse 1 o 2 meses, después volver a buscar, eh, (ininteligible 42.42) problemas comunicacionales, de poder entenderte, de poder expresarte, cosa que se hace, etc. Eh, te lo menciono digamos porque yo creo que que ha sido una persona que aborda como las 3 áreas que te menciono yo, su, su propia, el área individual, el área familiar y el área mas comunitaria porque ha tenido que vincularse en sectores donde saber que forma parte de este programa y que, en lugares donde saben que forman parte de este programa, y nosotros lo hemos ido, lo íbamos a ver, lo vamos a ver a su trabajo, a su lugar ¿sí? Por lo tanto ahí el entiende que hay como, como alguna alternativa.

E: ¿Y cómo lograste eso? o ¿Cómo lograron eso?

I: Eh, buscando estrategias, buscando estrategias, cambiando la estrategia, (potenciando las que había), eh, como con todo, viendo quienes entraban, Nos agarramos hasta de la, hasta la de su creencia religiosa, eh, tratamos como de centrarnos en él digamos, eh, no sé, no sé cómo sabría decirte qué es particularmente, pero yo creo que, que hubo de todo, desde la acogida, desde la empatía, eh, desde los afectos, del cariño, eh, desde la, eh, la constancia, del generar con él planes como, planes de intervención concretos, con tareas concretas, eh, no sé, como varias cosas, varias cosas donde, bueno, y en ese tipo de situaciones. Por eso te decía que es una mirada más bien interdisciplinaria, que ingresa al psicólogo (ininteligible 45:15 - 45:21) profesores, como todo.

E: Tú me has hablado que aquí, que crees que se logra una transformación de nivel micro ¿Qué crees que les faltaría al trabajo que realizan ustedes como fundación o como, como programa para alcanzar ese nivel macro que me hablas? Para que la transformación también llegue a ese espacio.

I: Yo creo, ehm, yo creo que el programa es pa transformaciones micro, no me frustró digamos por intentar otros cambios, otras cosas digamos, porque creo que este espacio no es, como que el drama, como estos 20 chiquillos con los que estábamos, me parece que no, me parece que no digamos. Pero sí, claro, hay una fundación que tiene un reconocimiento público, por lo menos tiene cierta connotación más, en lo público, un cierto reconocimiento ¿sí? que yo creo que ahí desconozco digamos cuales son los esfuerzos digamos, sí, cuales son los esfuerzos concretos que han ido produciendo como fundación para ir poniendo en el tapete las problemáticas. Eh, que se han hecho, pero claro, es un proceso lento quizás o hay que buscar otras estrategias tal vez. Pero yo creo que ese juego, o sea, ese cambio en lo macro se juega ya por cosas más estructurales, y más estructurales de, de, de esta fundación, o de las fundaciones que, o de las. Sabes que yo creo que obedece a una apuesta también de las fundaciones que trabajan este tema, porque hay muchas instituciones, muchas organizaciones que trabajan también el tema con esta mirada, ¿sí? O quizás con otra digamos, pero que es una problemática que se tiene que visualizar, y que se tiene que, eh, abordar desde diferentes. No sé, quizás pase por una complementariedad entre instituciones, por tener un trabajo en red más, más mancomunado, por levantar temáticas que son, eh, consientes por mucha de estas instituciones, de, de, de dejar todos de mirarnos como con desconfianza como, como instituciones y mirarnos más bien como instituciones complementarias que pueden levantar problemáticas y temáticas, y lo hemos probado.

E: ¿Y cuál crees que tú que sería la mirada transformadora que tienen que incluir a las, que tienen que llevar como a la estructura de estas fundaciones o de estos programas?

I: Yo creo que igual la mirada que tiene la fundación, dentro de esto que te digo yo como más, como desde el plano estratégico, de este argumento, de este discurso digamos, yo creo que, eh, eh, no mirar el consumo como consumo en sí mismo, eh, no demonizarlo digamos, sino más bien centrado como una consecuencia de, de problemáticas que son anteriores, siento yo. Y de consecuencia de cómo este país, y cómo. Claro, esta problemática en particular del tema del consumo (inentendible) al tema del consumo también de alcohol, con esto de la tolerancia cero también cachai, que, que busca como eso po, más que entender digamos, de ir entendiendo, el, el uso digamos que esta población, que, que nosotros como población chilena le damos al uso del consumo de alcohol, más bien lo que resulta más fácil es sancionar, es sancionar. Yo no digo que no se haga, pero sí como buscar, buscar eh, buscar quizás algunas causas que están dando vueltas por ahí, que nos llevan a ser uno de los países de más alto consumo de tabaco, de drogas, (con tanto) con un alto uso.

E: ¿Cuál es tu aporte personal, ya saliendo a lo mejor de la profesión, cuál es tu aporte personal a la transformación? ¿Qué elementos crees tú que aportas para llevar a cabo una transformación?

I: ¿Qué tengo yo?

E: Sí.

I: Eh.

E: O qué haces tú.

I: Como en mi ¿Como en mi cotidiano, (como guía), o como, o yo en cuanto trabajador de aquí?

E: Ambas, pensemos en ambas.

I: ¿Ah?

E: Pensemos en ambas.

I: (ininteligible) la pregunta, (ininteligible) la pregunta.

E: Muy bien.

I: Eh, yo creo que, no sé, pero intento ser consecuente con (las cosas). Eh, intento ser como consecuente en algunas cosas en las que pienso yo, eh, en esto de mirar a, a un otro como igual, cachai, en entender que otro en realidad más bien piensa distinto, que no necesariamente tenemos por qué compartir, pero tampoco tengo por qué juzgar, (que es algo lo que uno puede hacer). Eh, no voto por candidatos muy malos, eh. Yo creo que se juega, que se juega el cómo, como (intentar) así las cosas que creo, y las que tengo, y las que puedo hacer digamos. No todas las cosas que creo las hago sí, ¿sí? No todas las cosas que creo las hago, pero intento no hacerlas las que no, no hacer las que no creo, cachai. Eh, eso, me parece que pasa como por, por, por intentar, o por procurar algunas consecuencias, algunas consecuencias de, de lo que quiero en realidad, de lo que busco, evitar como las competencias, evitar el consumismo, evitar eh, la avaricia, pelear sólo con algunos realitys, jajá.

E: ¿Cómo es eso?

I: No, te digo. Me refiero a este, como, es que me, el último tiempo me he dado cuenta que, no sé si con la edad o qué, pero ya la televisión me está como saturando digamos. Yo creo que de verdad que es un factor importante de continuidad, de continuidad de este modelo. Entonces peleo solo con las cuestiones, con los programas, con los comerciales, cachai, con, con, con, con la inconsecuencia que te decía recién. Esto de que tolerancia cero ley de alcoholes, pero hay comerciales de alcoholes que te ayudan a ser mejor, y vai a ser más grande, vai a ser más, cacha, eh. Hay un comercial, el otro día me reía de un comercial de, no me acuerdo de lo que era, pero una tarjeta por un momento ibas a poder disfrutar del cine, por un momento ibas a poder disfrutar de comer, y también ibas a disfrutar de la envidia de tus amigas, así (qué perdición, qué perdición) cachai. O esto, de, de, de inventar como una bebida alcohólica pa los niños, pa que brinden con jugo, con, cachai. Es un nivel de inconsecuencia, eh, me violenta, eh.

E: ¿Algo que te gustaría aportar, alguna reflexión a lo mejor que te surge a partir de lo que hemos conversado ahora?

I: Sí. Yo creo que esto, eh, me parece, bueno, no me parece, (lo hablamos) todo el rato antes de (darle) al tema de la transformación social, eh, y no digo que sea fácil, porque yo creo que es un, como (insistí) digamos. Yo miro por ejemplo a estos tipos que estaban, eh, que salieron a las calles de plaza egaña por una construcción de, de, de una (ininteligible 53:43) pública

que, no sé, casualmente no va a dañar tanto a un centro comercial que hay por el sector, pero sí a un grupo de casas. Eh, admiro digamos a toda la revolución que hubo de los estudiantes, que muchos ya terminaron odiando a los estudiantes, y que yo en realidad los (avalaba) desde mi ventana también. No estoy diciendo que yo estaba en medio de ellos digamos. Y los admiro, porque se necesita mucha fuerza y mucha valentía, eh, no sé si yo la tenga digamos. Eh, pero, pero es una transformación digamos que no es fácil, que no es sencilla. Eh, y que, pero sí lo que, a propósito de lo que me preguntaste, yo creo que se puede ir haciendo con lo poco, pero no hay que, no hay que ir dejando de hacer lo mucho. Y creo que tenemos gente pa todo, pa pelearlo desde lo macro, pa pelearlo desde lo micro. El tema es cómo nos atrevemos, cómo nos, cómo lo hacemos. Eh y yo, voy a insistir, yo creo que, que si bien es cierto no somos únicos, sí debemos cumplir nuestro rol como trabajadores sociales, sí.

E: ¿Desde dónde te viene la inspiración de la transformación? Como esas ganas de transformar.

I: Desde dónde me viene la inspiración de la transformación. Nunca lo he pensado así tan, tan literalmente como le lo mencionas, me voy a demorar un poco. Eh, del pensar y del creer que somos iguales. Eh, y no como, claro, y no como muchas veces me da la sensación de que algunos son más iguales que otros. Eh, pero yo creo que, yo creo que viene de ahí como del pensar que somos iguales digamos, que, que llegamos a este mundo de la misma forma, creamos lo que queramos creer digamos, pero como, como somos creados, como somos concebidos digamos no hay nadie que sea más distinto a otro. Nos tocó la vida en realidad, nos tocó la, la, la suerte o menos suerte, no sé cómo llamarlo digamos, de nacer en un lugar distinto a otro, pero no te hace distinto, creo yo. Y que sí, eh, hay estructuras, y hay poderes, y hay, hay quienes tienen la facultad de hacer de esta, de, de, de esta sociedad un poquito más equitativa, entendiendo. Y entendiendo esta primera lógica que te digo yo, que, que nacimos como todos iguales. No sé por qué, que nos hace ser mejores o superiores que otros. Yo creo que, creo, eh, que eso me molesta, creo que por ahí va.

E: Eh, te agradezco por la entrevista. No sé si a partir de esto también quisieras agregar una última cosa.

I: No.

E: Como para ir cerrando.

I: Ya. No, está bien, sí. Pero nunca había pensando en eso que dijiste (ininteligible 57:18 - 57:22)

E: Y qué te pareció la, la entrevista.

I: Eh, me pareció entretenido, me pareció interesante, me pareció. Cuando uno está como en el qué hacer, mira, afortunadamente nosotros nos damos espacio digamos pa, que le llamamos como de auto capacitación, pero nos centramos en otras áreas, no necesariamente en lo social. Pero cuando uno está en el qué hacer pierde de repente la reflexión, o cuando estay en la reflexión pierdes el qué hacer. Entonces desde ahí me pareció interesante combinar estas dos cosas. Procuramos hacerlo como te digo en este tipo, que eso es enriquecedor, pero lo hacemos desde todas las áreas, desde lo pedagógico, desde lo

ocupacional, desde lo psicológico, y no siempre. O sea, algunas veces sí digamos. No es que no sea nunca, pero sí desde lo social, eh, son escasas. Así que se agradece, te agradezco (por lo menos) este espacio pa poder reflexionar.

E: Muchas gracias.

I: Y decir algunas cosas que pienso.

E: Muchas gracias por a entrevista, de verdad.

I: A ti, a ti.

SIMBOLOGÍA:

Irán entre paréntesis ( ) las palabras en donde no haya total certeza de lo que se dijo. También, en aquellos momentos en donde no se pueda transcribir por lo ruidoso del ambiente o el audio en mal estado se especificará con un paréntesis y el tiempo de duración. Por ejemplo: (ininteligible 02:23 – 02:30).

E: Entrevistadora. Sus intervenciones irán destacadas con letra negrita.

I: Entrevistado (informante).

AUDIO E3M

E: Profesión.

I: Trabajadora social.

E: ¿El año de egreso?

I: 2011.

E: Cuéntame en qué consiste tu trabajo actual.

I: Eh, en estos momentos soy coordinadora técnica en sostenibilidad de la fundación donde trabajo que es Ciudadano Global, es servicio (ininteligible 00:24) a inmigrantes. Eh, mi trabajo principalmente es velar por la sostenibilidad económica de la fundación y sistematizar, eh, las cosas que generamos, los proyectos, los programas, eh, para poder transformarlos en proyectos postulables a entidades privadas, públicas e internacionales.

E: Cuando me hablas de sostenibilidad económica ¿cuál sería tu función principal ahí? o cómo, cómo lo ves tú.

I: Buscar fondos para que la fundación se pueda sostener en el tiempo.

E: ¿Y cómo haces esa búsqueda?

I: Eh, bueno, tengo un calendario de concursos que se hacen, eh, de nacionales e internacionales. Aparte, estoy contantemente buscando fondos internacionales como

instancias en donde se pueden encontrar recursos. Eh, y, eh, desde ese, desde esa parte de mi pega me dedico a, eh, postular lo que hacemos, eh, o ver posibles líneas de que podríamos hacer que pueden encajar dentro de lo que el gobierno nos pide, o las instancias internacionales, y que puede traernos beneficios económicos para la fundación. Eh, la otra línea sería a través del lobby, eh. En estos momentos estamos trabajando con el ministerio del interior en un proyecto específico, eh, y con la subsecretaría de la prevención del delito en otro de trata: y, a través de este lobby voy generando como lazos, eh, entre cosas que hacemos en la institución y necesidades posibles del gobierno, también levantando en estas instancias los problemas que tienen los migrantes y, obviamente, la capacidad de la fundación de resolverlos, cosa que se vea como una inversión social invertir en la fundación y, y nosotros en el fondo con esos recursos ver hasta qué punto podemos mejorar la calidad de vida los migrantes que sería como parte de nuestra misión.

E: ¿Y qué programas desarrollan a partir de esto?

I: Eh, tenemos, bueno, nos dividimos un poco por, eh, 6 programas más o menos, eh, sí, son 5 o 6 líneas de acción, y cada línea de acción tiene sus propios programas. Eh, bueno, hay líneas de acción que son un programa, por ejemplo estaría atención legal. Y atención legal es una línea de acción y además es un programa. Y dentro de atención legal hay abogados que ven los casos de, dependiendo de la complejidad y de los temas. Tenemos un abogado que es especialista en casos laborales, pero no es un programa de derecho laboral, sino que sería legal. El programa de acompañamiento social, que ese ya tiene un programa para casos de complejidad extrema, por ejemplo, un migrante con orden de deportación postrado, cosa que se necesita especial hincapié. Dentro de atención social también está el programa de trata, que yo también sería parte como solo en ese tema. Eh, está la línea de acción de educación intercultural. Dentro de la educación intercultural tenemos un programa de tecnología de información, eh, tenemos los cursos de español y cultura chilena para haitianos, para chinos y para mujeres palestinas. Eh, entonces así nos vamos configurando. También hay una línea de trabajo que es comunitaria de los programas, se llama "asociatividad" y trabajo barrial", eh, atención psicológica, y esas serían como nuestras líneas de trabajo, de intervención social en sí mismas.

E: ¿Y tú realizas o participas de alguna de esas?

I: De trata.

E: De trata.

I: Sí.

E: ¿Tú realizas intervenciones directas?

I: Yo atiendo.

E: ¿Te encuentras con las personas?

I: Sí. Yo atiendo directamente a, eh, las mujeres víctimas de trata, eh, de explotación sexual específicamente, eh, por un tema, bueno. Hay un trabajador social que está a cargo de todo lo



social, él debería, eh, atender los casos de trata. Sin embargo, eh, yo soy como su supervisora en el tema de trata, por un, por los vínculos que yo he hecho con el ministerio del interior, y aparte como es hombre a veces hay problemas cuando las víctimas son mujeres de explotación sexual, y se recomienda en la literatura que las atienda una mujer; en ese caso yo atiendo directamente a las víctimas.

E: ¿Y qué, en qué consiste la, la intervención que tú realizas con las mujeres?

I: Eh, mira, principalmente nosotros detectamos los casos y hacemos acompañamiento. Eh, yo soy la responsable de, eh, determinar si estamos o no estamos al frente de una víctima de trata, sea hombre o mujer, trata laboral, sexual, comercio de órganos, cualquier cosa yo soy la que decide como en última instancia, eh, en conversación obviamente con los otros trabajadores y sociales, y muchas veces con una abogada que tenemos que trabajó en trata en Bolivia, que es boliviana, que tiene bastante experiencia también y nos puede entregar el punto de vista como legal más técnico. Eh, con las víctimas en general, bueno, se les hace contención, que es súper fuerte el tema la verdad. Eh, en general la contención de una víctima no termina nunca. En caso de trata de hecho tengo, la primera víctima que yo atendí me sigue llamando a las 11, 11 de la noche con ataques de pánico, crisis, etc. Eh, contener y el protocolo que teníamos antes era derivar a la casa de mujeres vulneradas por el delito de trata, sin embargo estamos en revisión de eso, eh, porque la casa no nos ha entregado las garantías que nosotros esperábamos que nos entregara para las víctimas, así que estamos tratando de construir redes aparte. Eh, bueno el, en el caso de la contención, eh, van apareciendo las necesidades que la víctima tiene, lo que yo tengo que contrastar con la oferta programática que tenemos nosotros, y buscar la oferta programática que exista para las otras necesidades que nosotros no podemos o no estamos como a la altura de la complejidad del caso. Eh, y yo me basaría como en derivar el caso y seguir haciendo el acompañamiento. Por ejemplo en estos momentos tenemos una víctima que lo único que quiere es empezar a trabajar e irse de la casa de trata, de víctima de trata en donde está ahora, por lo tanto la, eh, bueno, ella me llama por teléfono, hablamos, eh, principalmente yo como que la tranquilizo también cuando ella tiene temas con la PDI, yo directamente llamo a la PDI, veo qué está pasando, eh, gracias a una intervención que yo hice se le va a hacer un peritaje psicológico porque estaban pensando que la mujer estaba manipulando las cosas, y la verdad es que ella es la que ha sido manipulada. Eh, quizás me toque testificar en el caso, y yo creo que eso puede ser algo que se empiece a dar, que nosotros como trabajadores sociales seamos testigos de, de lo que está ocurriendo, eh. Y la vinculamos, la hemos estado vinculando a trabajos. La vinculamos a uno que la verdad está bastante bueno, pero ella no tenía la, los conocimientos en computación para estar dentro, y no logramos ingresarla al, a un programa de computación porque justo terminó; como es febrero es complicado que llevemos a cabo los programas en la fundación. Eh, así que en eso hemos estado. Ahora estamos buscándole un nuevo trabajo, eh, para que ella pueda en el fondo seguir con su vida, que es lo que le importa más allá de cualquier cosa.

E: ¿Y para qué realizan este tipo de acciones, este tipo de intervenciones?

I: ¿De trata o de todo?

E: Las que tú realizas.

I: Eh.

E: (pensemos) en lo que, en tú trabajo.

I: Es que mi trabajo es más de oficina, por eso, pero.

E: No, pero en términos de la intervención.

I: De la intervención social, ya. Para garantizar los derechos fundamentales de las personas que están siendo victimizadas por este delito, que es una de las peores formas de explotación que hay, eh, en el mundo en estos momentos.

E: Y con tu trabajo de oficina ¿tú crees que eso califica también como intervenciones?

I: Yo siento que ahí, pero ahí mi sujeto de intervención no serían los migrantes, sería un poco como el gobierno. Eh, yo hago un trabajo de sensibilización muy fuerte. En las reuniones muchas veces aparece cada comentario extraño, eh, o sea, por ejemplo, "no, los migrantes los atienden en urgencia, entonces entran todos por urgencia, y hay derecho de salud pa los migrantes". Oye, no sorry, pero partiendo porque urgencia lo define la persona que está en el mesón, y la persona que está en el mesón en general le han dado la orden de que no tiene que aceptar a migrantes sin visa, el derecho ese no se está cumpliendo. Me acuerdo una vez que escuché una galla que decía que las migrantes venían a parir a Chile, así como: "no mira es que es que se dan tantos beneficios aquí que las mujeres viajan kilómetros y kilómetros con una guata de 8 meses para venir a parir e irse". Fue como, o sea, por favor, pero nadie puede creer que eso esté ocurriendo. Y visibilizar también lo problemáticas, por ejemplo ayer mismo yo tuve una reunión de trata, y yo he tratado de meter el tema en todas partes, porque no podemos hacer una ley de trata si es que nuestra ley migratoria está generando más situaciones de trata por efectos adversos. Lo mismo con, que fue una pelea que di, que lamentablemente la perdí, pero imposible peor, pero que fue por el tráfico ilícito de migrantes. Porque en este momento el gobierno considera que el delito es del migrante que es traficado contra el estado chileno, y la víctima sería el estado chileno y las leyes de extranjería, y en el fondo no están considerando a una personas que aunque haya pagado, haya estado 9 días dentro de una caja dentro de un camión, eh, siendo traspasada de frontera sin agua y sin comida. Eso para ellos no es una víctima, es un objeto de tráfico, no es un sujeto de tráfico. Eh, entonces me ha tocado mucho ese tipo de cosas, visibilizarlas, los problemas, la sensibilización también a los otros funcionarios públicos, eh, insistir mucho en sensibilización a la policía, a la PDI, a la gente de frontera, eh. porque muchos tienen comportamientos xenófobos.

E: Y toda esta visión que tu estas planteando, y los temas de sensibilización ¿están determinados desde la, desde la fundación, desde el servicio?

I: Eh, sí.

E: O son más propias las ideas.

I: Eh, o sea mitad y mitad. Yo no trabajaría acá si mis ideas chocaran con las ideas de la fundación, pero igual hay un límite que yo no puedo cruzar. Por ejemplo antes yo hablaba de garantizar los derechos, yo no soy pro perspectiva de DDHH, pero yo no lo puedo decir

abiertamente porque a la gente en general como que no, no tiene como conocimiento en teorías sociales, le choca que alguien diga que está en contra de los DDHH, se imagina como alguien que está planeando casi un genocidio por un lado; y, por el otro, es casi como impensable estar en contra de los DDHH. Y yo tengo que responder también por mi fundación, pero, pero hay formas que uno logra calzar lo que piensa con la fundación. Eh, por ejemplo el tema católico a mí siempre me ha chocado un poco, pero jamás me ha impedido que yo haga mi trabajo en la fundación. Independiente que hay cosas que yo encuentro que no se deberían hacer de cierta forma, eh. Siempre se logra un punto medio que deja como a la gente contenta, etc.

E: ¿Y qué es lo favorable que existe en trabajadores sociales en los temas que tú trabajas? Tanto en lo de trata como en lo de ser la coordinadora técnica de la sostenibilidad económica.

I: Eh, lo principal de ser coordinadora de sostenibilidad y de ser trabajadora social, yo creo que tengo como una capacidad de, de análisis quizás distinta. Si es que una persona encargada de sostenibilidad fuese un economista estaría pensado los problemas de otra forma, pero nosotros somos capaces de, eh, apuntar a todas las problemáticas sociales como a las que podemos. Y hay algunas posibilidades de programa que no nos dan beneficios económicos, pero sí se consideran un beneficio a los migrantes; y los hemos optado. por ejemplo, hay un proyecto que tenemos que se llama el fondo "DAS", que es de ayuda directa a migrantes. Entonces, el ministerio del interior nos entrega un fondo de cierta cantidad de plata, y nosotros la tenemos que entregar en prestaciones. Es súper asistencialista el fondo, pero nosotros como fundación, como el, eh, el asistencialismo no es precisamente nuestro fuerte, logramos hacerle un par de cambios al fondo. Y, eh, el fondo no nos permite quedarnos con nada de plata, lo que es súper negativo porque para el fondo, eh, no solo es entrega de plata, si no que uno le tiene que entregar la prestación a la persona, y en el caso, por ejemplo, de comida, uno tiene que llevar a la persona a comprar al supermercado. Eh, entonces, estamos gastando recursos humanos en asignar un fondo, pero no nos están dando fondos para pagar esos recursos humanos. Eso lo hemos dicho y todo. Y en un momento, eh, nuestro director nos dijo que no íbamos a seguir con el fondo "DAS" porque nos estaba como recortando recursos; sin embargo, gracias a ese fondo tenemos la posibilidad, por ejemplo, de entregarle por 6 meses arriendo a una persona que se le haya quemado la casa, o, que es mi tema, a una víctima de trata que no quiera ir a una hospedería. Tenemos la posibilidad de pagar visas. Una vez que están las visas en trámite podemos pagarle la visa, y eso es un alivio económico pa las familias, impresionante, sobre todo pa familias con hijos chicos. Podemos también con ese fondo, eh, pagar los trámites para que las personas puedan, eh certificar su educación superior o técnica en los países. Entonces, claro, por un lado nos entregan plata pa comprar comida y cosas, pero por el otro podemos entregar. esos recursos los estamos transformando en posibilidades pa las familias de pagar visas y de que todos logren estar como con visa al día, y no tener elegir quienes tienen visa al día y quienes no, o que la gente pueda legalizar sus títulos, que es súper caro. Eh, y desde una perspectiva de costo beneficio estamos perdiendo con esto, pero desde una perspectiva de un trabajo social la gente está ganando. Eh, y lo otro es que, eh, uno tiene como, dentro de la mente internalizado el tema de problema social como objetivo, eh, un poco la lógica de proyecto. Y yo creo que eso ha ayudado mucho, eh, a que yo no tenga que aprender como muchas personas "oye, cómo se hace un indicador, cómo se hace esto otro". Quizás debe ser más por mi escuela que por ser trabajadora social, pero, porque

hay obviamente escuelas que tienen como otras prioridades, pero, pero esa lógica de proyecto y de armar algo como estructurado y. Y cosas súper básicas, pero por ejemplo cuando uno hace el marco lógico como los supuestos, y la gente como "qué es eso de supuestos", eh, es fácil pa un trabajador social como asumir los supuestos, porque uno ha estado metido en la burocracia, uno ya está metido en que no te prestan el lugar o que te lo quitan. Entonces, ahí uno supone que el estado va a armar los, eh, papeles al día. Uno supone que existe la voluntad política para que esto se logre, etc.,

E: Cuando tú hablas de, de escuela ¿a qué te refieres?

I: Eh, la escuela donde estudié, que sería la católica.

E: ¿Y qué tiene de especial o distinto que tú crees que te ha aportado para?

I: Por eso, no sé si sea por escuela o no, pero de que tuve como 7 ramos donde me repitieron lo de los proyectos si los tuve. Entonces de alguna forma generar objetivos y esas cosas no son una problemática para mí, y que es como lo básico que te piden pa formulación de proyectos. Aunque, por ejemplo, hay muchas cosas que te decían en la escuela: el objetivo nunca se escribe de esta forma", y te lo piden escrita de esa forma y todo. Pero la lógica de proyecto, de ciclo de vida de proyecto, o de marco lógico, de armar indicadores, es como un idioma que por lo menos a mí me quedó súper grabado en los ramos que tuve. Bueno, imposible si eran como 7, pero por eso.

E: Pasemos a otro tema, ya es un poco más abstracto, sacándolo un poco de tu pega. Cuando yo te planteo qué es la transformación social ¿qué se te viene a la cabeza?

I: El cambio social. Eh, que algo que estaba en una situación pueda moverse del plano en el que se encontraba, eh, siempre en positivo, como a una situación, bueno. Es distinto como hablar de situaciones positivas y negativas, pero sí una situación que las personas que son los usuarios sientan más beneficiadas en ellas. Aunque transformación social también podría ser, por ejemplo, si es que queremos nivelar igualdad, que las personas que sean como desiguales para arriba se vayan pa abajo. Pero en general en transformación social yo tiendo a pensar que los cambios son para mejor.

E: ¿Cómo sería una idea de cambio social, o de transformación social?

I: Eh, una re estructuración, como, una re estructuración en los roles, en, en las oportunidades que tiene la gente. No sé porque, pero me imagino directamente como el mapa de poder de Bourdieu, que es un plano cartesiano, así no tiene ni una gracia, pero como que la persona sube en el mapa. Y claro, ahí empiezan los conflictos de poder y todo; lo ideal sería que subiera en el plano de poder y en el plano social.

E: ¿Podrías desarrollar un poco más esa idea?

I: ¿Eh, desde Bourdieu, desde yo?

E: Desde donde quieras.

I: Pensando por ejemplo en un diagrama de la sociedad en el que estamos en este momento, donde hay personas, bueno, somos una sociedad extremadamente polarizada, vamos a encontrar en este diagrama como mucha gente abajo, mucha gente arriba, y muy poca al medio. Y la posición si uno está abajo o arriba, depende principalmente del poder que las personas tengan. Y el poder que tienen depende de la capacidad de influencia que tengan, y las posibilidades que tienen para hacer lo que ellos quieran hacer con su proyecto de vida. Entonces para mí una transformación social sería lograr que las personas que están abajo y las que están arriba, eh, cambien, eh, el punto en donde se encuentran dentro del mapa del poder, entregando poder, ganando poder, ganando influencias, perdiendo influencias, eh, y ganando oportunidades o, no perdiendo oportunidades, pero haciendo más justicia. O sea, hay gente que tiene demasiada oportunidad de ganar que no tiene por qué tenerlas, y hay gente que no tiene ninguna oportunidad de hacer con su vida lo que quiera; esa persona debería ganar más oportunidades.

E: ¿Cómo crees que esta idea de trabajo social, o sea, esta idea de transformación social se relaciona con el trabajo social?

I: Eh, yo creo que es como un deber ético de todo trabajador social, eh, velar por la transformación social. Eh, hay una frase de Bertol Brecht que a mí me gusta como mucho, que es súper ilustrativa, que dice algo así como que "no se debe tomar lo que está como cosa natural, porque nada, porque cuando en estos tiempos de humanidad deshumanizada nada debe parecer imposible de cambiar". Y yo creo que ese es el norte que deberíamos seguir. O sea, tenemos una sociedad que la creamos nosotros mismos. Las estructuras sociales a las que obedecemos son un invento de la humanidad, la moral es un invento de la humanidad, eh, y los roles de poder son un invento de la humanidad, lo que es medio paradójico, porque de todos los sistemas que podíamos inventar se nos ocurrió inventar el capitalismo y como el tener la embarrá que tenemos ahora. Eh, entonces yo creo que como trabajadores sociales nuestro norte debería ir principalmente en tomar esto que nosotros damos por natural, demostrar que no tiene porqué ser natural, y tratar de aprovechar deconstruyendo los procesos para ir modificando lo que nosotros nos proponemos, eh, ir modificando y generar, eh, como la transformación para las personas. Y yo creo que ese es nuestro rol principal: un trabajador social que no esté trabajando por la transformación de las, de la sociedad yo creo que es un asistente social, no un trabajador social.

E: Dijiste que el capitalismo era el peor sistema que se nos podría haber cruzado, eh ¿a qué te refieres con eso?

I: Eh.

E: ¿Por qué sería eso?

I: Porque estamos generando un sistema donde estamos valorando cosas que no tienen valor de formas absolutamente ridículas, eh. En el fondo tenemos medios de cambio que no que no son los adecuados, eh. Y el mismo capitalismo genera expectativas cierto, sobre ciertos elementos que no deberían tener las expectativas que tienen. Entonces, estamos luchando por ganar plata, que en el fondo la plata no es, es un invento de la humanidad, que no tienen ninguna más utilidad que el cambio, eh, para vivir de formas, o para obtener cosas que, eh,

son como beneficiosas dentro de nuestro mismo sistema y no son beneficiosas realmente para la vida. Y a través de este sistema como si fuese poco estamos explotando a las personas. Porque por último si este sistema funcionara con que todos ponemos un poquito de arena para que todos tengamos cosas inútiles estaría como súper bien, pero el tema es que hay una clase que está en estos momentos oprimiendo, y hay una clase que es oprimida; y esa clase oprimida está trabajando para cumplir las expectativa de los otros. Entonces, en el fondo, es como la vida de los otros, así como, na que ver con el contenido de la película, pero sí con el nombre. O sea, uno trabajo en torno a la vida del otro para tener tu vida, que no cumple con lo que tú deberías querer de tu vida. Y, eh, y está naturalizado, eso es lo peor, como que nadie se lo cuestiona. Y ese es el tema como, que es, tiene cosas ridículas, tiene cosas paradójicas. Hay gente, bueno, hay un montón de autores que hablan de que el capitalismo es esquizofrénico en el fondo, como que hace una cosa y después otra, y tiene distintas personalidades. Hay otra gente que dice que el capitalismo es psicópata en el fondo, que no tiene ningún remordimiento, y que va actuando por el bien de sí mismo. Eh, y la verdad es que es un tema como, es un tema súper importante. Hay millones de teorías al respecto, y hay millones de gente que habla al respecto, y uno va a la calle y en una propuesta hay niños de colegio escribiendo al respecto, pero nadie ha sido como capaz de salir realmente de eso. O sea, todos estamos dentro del capitalismo, eso es lo terrible, como, yo estoy haciendo esta crítica, pero yo estoy dentro del sistema. Y pa no estar dentro del sistema me tendría que ir así como, no, me tendría que ir como a un equivalente funcional distinto, que sería como una isla yo sola, pero me iría porque estoy fuera del sistema, y nuevamente mi fuera del sistema se define a través del dentro del sistema, y vuelvo a lo mismo.

E. Y si es lo peor ¿cómo te imaginas algo mejor? ¿Cómo sería esa sociedad?

I: bueno, ese es como un tema súper complicado. Eh, por ejemplo, ¿de quién era la frase? de, ay, ¿cómo se llama este gallo? el que se pensaba que estaba con lady Gaga.

E: Zizek.

I: Eh, Zizek. Zizek tiene una frase notable que dice que "para el humano es más fácil imaginar el fin del mundo, antes del cambio del capitalismo". Porque es algo que tenemos súper naturalizado. Eh, yo me trato de imaginar algo así como, eh, no sé, como el mundo comunista, pero el hablado por Marx, no, no como se ha implementado como en la realidad. Eh, por un lado eso. Por otro lado mi experiencia en los caracoles zapatistas, como que ahí vi una especie de mundo paralelo, pero tiene un muy pequeño alcance. Como que por un lado uno se podría ir por el comunitarismo, y que la gente viviera en comunidades independientes, eh, y si es que una comunidad independiente quiere seguir con su sistema capitalista, perfecto, pero que sea una comunidad independiente. O también podría pensar como en una revolución mundial completa, pero si es que pensamos en una revolución mundial completa dejaríamos, o sea estaríamos como generando un sistema igual de hegemónico que el capitalismo, eh, sobre todo para los lugares que no funcionan con capitalismo que, digámoslo, son muy pocos, pero son. Y yo creo que también decimos que somos muy pocos porque nosotros no estamos dentro del mundo de África, por ejemplo, donde hay millones de tribus que funcionan a su manera. Nos cuesta mucho como pensar en eso, como tenemos las imágenes más claras de indígenas en nuestro país y todo, igual están dentro de la sociedad bastante. Eh, la verdad es

que pensando como en el tema del comunitarismo y de una sociedad como comunista también serían como las dos formas, pero, pero, como pensar en algo 100% nuevo por lo menos yo no lo he hecho.

E: Ehm ¿Tú crees que dentro de tu trabajo realizas prácticas transformadoras o que apunten a una transformación social?

I: Eh, a ver, o sea, bueno. En el trabajo como en intervención en sí con trata lo veo difícil, como. Porque mi rol es empoderar, eh, y esa palabra ya ha sido súper criticada, como el tema del empoderamiento, eh. Y claro, uno podría decir que ubicar a una persona laboralmente como en otro trabajo, eh, para que pueda salir de la casa de víctimas en la que se encuentra puede ser una transformación pa la persona, pero yo creo que hay que apostar por una transformación mucho más estructural. Eh, y esa transformación estructural yo la trato de dar, y trato de dar mi lucha en los espacios de lobby, y de trabajo, como de mesas de trabajo. Cuando hablo de lobby no es que yo esté sentada como en un pasillo esperando a que salga alguien importante, sino que en mesas de trabajo de cualquier tema donde yo meto mi discurso, tratando de en algún momento hacer un click de que las cosas pueden ser distintas, eh, de que estamos generando, eh, procesos desiguales, eh, y en eso yo soy súper insistente. Y yo creo que por eso me gusta tanto el tema como de la negociación y estar en mesas y todo, porque es el espacio en donde uno puede tratar de que la gente que está arriba en estos momentos, que está mandando se dé más vueltas en lo que cree, y quién sabe, quizás logremos una mejor ley migratoria por ejemplo dentro de la que tenemos a través de estos espacios de lobby.

E: ¿Me podrías dar un ejemplo, eh, como de una, de una práctica transformadora de las que tú sientes que sí has realizado alguna transformación? ¿O que han apuntado a una transformación?

I: Eh, mmm, ya, por ejemplo, cuando fue la famosa discusión sobre si agregar o no a los migrantes que son víctimas de tráfico dentro del protocolo de atención a víctimas. Eh, mi argumento era que sí, porque sí eran víctimas. El argumento del gobierno era que no, porque por ley no eran víctimas. Y yo expuse mis argumentos sola, como en contra de todo el gobierno, de que no podía ser de esa forma, que eran víctimas que pasaban muchas por procesos denigrantes, que había que, eh, definir en el fondo cuándo es y cuando no es víctima, y hay que poner indicadores que, y eso yo lo entendía, porque hay gente que está pagando pa entrar ilegalmente al país, la verdad es que lo está haciendo porque está traficando, por temas de ese estilo. Pero hay gente que está escapando de situaciones, que lo le dan refugio, que no encuentra otra, que es víctima, que la violan en el camino, que la hacen prostituirse en el camino, que le quitan el agua y la comida en el camino, que le quitan los documentos en el camino. Eh, y, eh, la verdad es que no me pescaron mucho. Se decidió que, eventualmente, se iba a hacer un protocolo para víctimas del tráfico. Pero ayer en la reunión, eh, resulta que se me acercó alguien del ministerio del interior y me dijo que como gobierno estaban interesados, eh, después de como la propuesta que yo había hecho, de hacer una investigación sobre los migrantes, eh, que entran a través de ingreso clandestino. Eh, yo había propuesto que deberíamos hacer una investigación en cómo la ley chilena de migración influye en que las personas tomen la decisión de hacer un ingreso clandestino, y, y la, y me dijeron que les

gustaba mi idea, y que se la habían propuesto a la parte investigaciones del ministerio, y lo creyeron súper necesario. Y eso es súper chico, es una investigación, no un protocolo de atención, y la persona lo más probable es que en varios años más se siga llamando objeto de tráfico, pero, pero si es que ya están pensando y dando vueltas: "oye, sabís que, parece que en verdad que hay más que una persona que quiere entrar con drogas, con prostitución y con enfermedades, si no que hay algo más", eso pa mí es una pequeña, pequeña transformación social, y eso pa mí es una pequeña victoria también.

E; Ehm, tú dijiste que en trata lo ves difícil ¿Cómo tú crees que tu trabajo en trata podría ser una, cómo lo convertirías en una práctica transformadora? o ¿Qué elementos debería contener para ser una práctica transformadora?

I: Eh, que aparezca en el espacio público como primero que nada. Yo igual siempre ando en facebook posteando cosas de trata, y ya los debo tener a todos medios mareados, pero eso no es espacio público - publico. O sea, a lo que hay que llegar es a la televisión, que en el fondo la realidad que aparece en la televisión es lo que existe en este país, eh, a los diarios, a los medios, eh, presentar que la trata es algo que existe. Porque la gente en general uno le dice que aquí hay trata y te dicen "ah, trata de blancas no, eso pasa en China". Y, y pa mí es súper importante que la gente sepa primero que existe la trata, que sepa protegerse con respecto a la trata de personas, eh, que sepa cómo identificar, eh, trata de personas, y que sepa cuando ellos están haciendo prácticas parecidas a la trata de personas. Porque es verdad, hay gente que no sabe que está siendo explotador. O sea, cómo estaremos de cagaos que hay gente que no se da cuenta que está explotando a otra. Eh, y yo en general, yo no soy alguien que pueda trabajar con esas personas porque no los entiendo. Hay gente que sí, pero, pero yo creo que por un lado, por ahí, como de generar una conciencia de que este tema existe. Y después de generar la conciencia de que este tema existe, eh, yo diría que, no sé si entregarle oportunidad a las personas, pero, y reparar daños es muy difícil, como, pero sí que las personas puedan tener como la opción de partir de nuevo como quieran y cuando quieran; y que cuando lo deseen tengan todos los elementos disponibles para poder tenerlo, y no tengan obstaculizadores, que en el fondo es lo que se tiene en estos momentos. O sea, y eso se puede traducir en prestaciones súper simples, pero. Yo en estos momentos tengo una víctima de trata que está en investigación, y hasta que no se pruebe si es o no es trata no va a tener la visa de humanitaria, y sin visa no puede trabajar. Y ¿qué pasa si esta persona quiere trabajar? Entonces nos estamos tratando de conseguir otra visa. Eso no debería pasar. Si esta persona quiere trabajar deberíamos tener oportunidades laborales decentes, porque también uno tiende a reproducir un poco las prácticas de que las migrantes pueden ser nanas, de que los migrantes pueden ser obreros y fin. No, buscar como otros trabajos, buscar, eh. Por ejemplo esta persona es cosmetóloga, y yo he tratado, y tratado, y tratado de encontrarle un trabajo como de cosmetóloga en el que le den contrato, porque ella puede estar trabajando sin contrato, pero sin contrato no tiene la visa, y sin la visa no tiene ningún derecho, etc. Entonces es eso, como darle la posibilidad a las personas de que tomen las riendas de su visa, y que esté todo para que ellas puedan hacerlo.

E: ¿Cómo facilita el trabajador social entonces una transformación social como la que tú ves? Como la que tú te imaginaste.



I: Yo siempre imagino que en el plano del discurso es lo primero, siempre. Eh, hablar, insistir, visibilizar, hacer abogacía social. Aquí en Chile hacemos muy poca abogacía social. Pero pararse al frente y decir: "oye, sabís que esta situación está pasando, así, así, y así. Y no puede, es insostenible". Y demostrar que es insostenible. Ahora, uno puede hacer todo eso, y de que te escuchen, eh, ya es difícil. Entonces, generar este tipo de espacios en donde te puedan escuchar como, pero no esos seminarios de trabajo social, porque eso es que estamos entre nosotros, escuchándonos entre nosotros. Una cosa como mucho más fuerte yo me imagino, eh, con instancias donde el gobierno tiene que estar obligado, como por ejemplo en la mesa de trata, que somos una de 4 ONG que estamos participando dentro de esta mesa, y yo trato de, eh, representar la voz de las víctimas, las necesidades de las víctimas; y por otro lado las trabas del sistema que no permiten que estas víctimas puedan funcionar como ellas quieren. Eh, yo creo que por el plano discursivo siempre como que deberíamos partir. Y, siempre es mejor si es que en el plano del discurso tenemos alguna práctica que podamos mostrar como, como buena práctica, que está como ese concepto. Eh, o sea que yo pueda llegar y decir: "mira, sabís qué". Por ejemplo ayer tuve una discusión con la dirección del trabajo, también dentro de esta misma mesa, y les dije: "sabís qué, eh, nosotros tenemos un problema súper grande como meter a la gente dentro de los trabajos, porque nos conseguimos trabajo, pero los migrantes necesitan pagar el, necesitan como, eh. La empresa no puede tener contratada gente irregular, entonces lo que hace la empresa es que hace el contrato, y dice que la persona va a empezar a trabajar el día en donde tenga la visa en trámite. Sin embargo eso se puede demorar un mes. Entonces a la persona le dan el contrato, está un mes esperando que le llegue la respuesta, y cuando le llega la respuesta ya pasó un mes, en donde tiene que conseguir plata para pagar las visas, el permiso de trabajo que sale el 50% de la visa extra, eh. Y es demasiada plata, entonces la gente opta por trabajos irregulares donde no tiene contrato, pero gana más. Eh, y finalmente nuestra ley, por demorona, eh, y por burocrática lo que está haciendo es generar más trabajo informal entre los migrantes en vez de promover la regularización". Eh, y ahí estaba anotando el gallo de la dirección del trabajo, espero que algo como que le haya entrado, pero, pero nosotros podemos decir: "oye, nosotros tratamos de abrir una bolsa de trabajo y nos pasó eso, y nosotros lo solucionamos de esa forma". Y lamentablemente no tenemos otra porque la ley no nos ampara, y nosotros no podemos decir que a los empleadores: "no, no, que se quede trabajando no más", porque los pueden multar, y nosotros quedamos mal como institución. Y también, por otra parte, imagínate al migrante le pasa algo en el camino al trabajo. En esos momentos no está contratado en teoría, aunque sí está contratado, entonces no tiene ninguna garantía social. Eh, entonces ahí teniendo una práctica de ese tipo como relativamente innovadora que fue como la bolsa de trabajo que nosotros hicimos.

(Se interrumpe momentáneamente por un tercero que ingresa y entabla dialogo)

I: Ella es abogada y trabaja con nosotros, fue la primera abogada que tuvimos contratada. Eh, ya, en qué iba, en la dirección del trabajo, ya. Nosotros tenemos una práctica de alguna forma

innovadora, y fuimos capaces de mostrarla. Y no fue que llegáramos en la volá como cabeza de pistolas, o de no, son como el pico porque no dan trabajo a los migrantes, y son un gobierno fascista, xenófobo y fascista, porque cierran las orejas inmediatamente. Y eso es un gran aprendizaje pa mí en el trabajo, como que no tiene que aprender a moderarse súper harto si quieres que los otros te escuchen. Eh, (interrumpido por dialogo con terceros). Eh, bueno entonces teniendo como pequeñas prácticas también como que es una forma paralela. No sé si es un, bueno, siempre el discurso tiene que ir antes de la práctica, dentro de mi perspectiva, pero tiene que ser relativamente paralelo. Eh, y de esa forma yo siento de que siempre hay que tratar de influir como en los grandes, en la esfera del poder, como sea, pero hay que tratar de influir en la esfera del poder.

E: Eso es lo que contiene la entrevista. No sé si te quedan algunas sensaciones, algo que te gustaría decir, alguna idea que te gustaría plantear respecto a tu trabajo, o respecto a la transformación social, respecto a los dos conceptos.

I: Eh, bueno, primero que la transformación social es un horizonte, eso quizás me faltó un poco, como nunca va a parar. No es que yo diga: "ya, logramos la transformación social, ahora mantengámonos en un estatus quo", porque yo creo que es súper imposible que logremos un sistema tan perfecto en el que nos podamos quedar como eternamente. Eh, y yo creo que eso es importante destacarlo. Yo creo que se han logrado transformaciones sociales. También hemos logrado retrocesos sociales que han impedido transformaciones. El tema de la desigualdad es un retroceso social súper grande. Estamos generando imposibilidad para la transformación social, eh, como sociedad. Y, y eso es algo como que nosotros tenemos que revisar súper harto dentro de las practicas que estamos generando. Y lo otro es sacarse la idea, el tema de que la transformación social tiene que ser como desde abajo. Eh, en general como todo lo que es como discurso anarquista, de izquierda, etc., de trabajemos en las poblas y todo yo lo entiendo súper bien, eh, pero yo creo que tenemos suficiente evidencia para darnos cuenta de que hay que apuntar pa otra parte. Tenemos que, tenemos que pelear por otras partes. Entonces está bien que desde la pobla se haga la experiencia, pero necesitamos a alguien que esté posicionado con mayor poder, que pesque eso, que pesque el trabajo, no en jerarquía sobre las personas que lo hicieron, pero sí que lo lleve a una jerarquía superior. Porque es verdad, el cabro de la pobla lo más probable es que no pueda estar sentado con Chadwick, y yo increíblemente a 1 año de titulada estuve sentada con Chadwick una vez. Y, y yo le he podido decir a la ministra del SERNAM que sus leyes son como el hoyo en la cara, como, bueno, con palabras bastante más bonitas. Eh, y eso no lo va a lograr la cabra de la pobla. Y además el sistema está tan viciado que lo que pasa es que le terminan tirando un jarro de agua a la ministra, que habrá sido como un hito súper importante pa nuestra generación, pero por otra parte cierra las puertas inmediatamente. Eh, entonces hay que empezar a apuntar, como nosotros somos. Yo siento que nosotros somos los agentes que tenemos la responsabilidad de llevar estas prácticas que pueden llegar a la transformación social a los oídos de las personas que son las que pueden llegar a transformar, y es un proceso súper lento, súper lento. O sea, recién ahora me dijeron después de 6 meses de que yo alegué con lo del tráfico, que, eventualmente se va a hacer una investigación. Pero ¿quién sabe que va a arrojar esa investigación? Yo no puedo esperar en proceso de 6 meses, como que en eso me tengo que tragar mi ansiedad, y aunque yo quisiera que las fronteras estuvieran libres de

cualquier paco, PDI o cualquier cosa, no se puede y, y menos en un año, no. Me tengo que esperar. Eso.

E: Cuando tú hablas de que nosotros somos los agentes ¿Quiénes somos nosotros?

I: Trabajadores sociales

E: Trabajadores sociales.

I: O sea, no necesariamente. También están como los abogados que pueden hacer como. Las profesiones que están enfocadas en este momento en lo social. Bueno, e incluso también puede ser. Yo siento que (en) los trabajadores sociales la transformación social es como nuestro ethos, pero eso no implica que vayamos a trabajar solos y a enamorarnos entre nosotros, porque así no vamos a llegar a ninguna pare. Yo necesito a un abogado que me explique cómo funciona la cosa, yo necesito que un abogado. Yo me tuve que sentar con un abogado y decirle: "por favor explícame cómo es que el estado es víctima de tráfico", así por favor. Yo necesito de, eh, psicólogos que estén ahí pa las víctimas. Yo por mucha contención que haga, uno, yo también necesito contención después, y dos yo no soy la especialista en contención de aquí po, es la psicóloga. Yo necesito quizás hasta del ingeniero comercial que a veces tiene, no sé yo odio el techo pa Chile y todas esas cosas, pero el otro día por ejemplo vi una iniciativa notable de un gallo de techo pa Chile, que yo siento que está perdido en un techo pa Chile, pero, que era un libro para diagnosticar enfermedades pa migrantes que no hablan español, pensando principalmente en los haitianos. Y el libro tenía partes del cuerpo, y colores, y temperaturas, y cosas, pero todo dibujado. Y funcionaba de una forma que tú podías mover las cosas, y indicar onda me duele la guata, o siento caliente acá, o tengo la caca amarilla, o tengo. Porque tenía distintas partes del cuerpo, distintas cosas, demás habían bichos, distintas como dolencias y males que podían lograr que un haitiano que no ha hablado en su vida una palabra de español pueda explicarle a un doctor: "oye, sabís que, estoy con vomito y diarrea". Y, y ese gallo no era trabajador social. Y el problema es que esa idea está ahí perdida y en el fondo el librito quedó guardado en algún lugar de innova-techo, pero. Pero a mí me gustaría sacar ese libro y repartirlo en todos los consultorios del país, como que. Y ahí ese es mi rol, y es mi rol con el ministerio de salud. Por ejemplo, ayer en la reunión de trata también, que van todos los ministerios que están relacionados con trata, que al final son prácticamente todos, pero el ministerio de salud nos dijo que después de cuántos años que llevamos peleando, 10 por los derechos de los migrantes a la salud, van a, eh, agregar cosas, prestaciones al convenio. Y yo lo primero que hice fue pedirle el mail, porque yo quiero estar dentro de esa discusión. O sea, yo no quiero que discutan agregar prestaciones al convenio entre gente que en su vida ha trabajado con migrantes, pero tampoco puedo. Sería ideal que los migrantes estuvieran ahí sentados, pro si yo propongo eso me van a dejar de escuchar. Entonces hay que partir con nosotros como intermediarios.

E: Eso es la entrevista.

I: Espero que haya servido.