

## **Producciones Narrativas: la agencia y reflexividad en las prácticas de interventoras sociales**

Dra. Caterine Galaz V.  
Universidad de Chile

“Pensar qué hay detrás de nuestras acciones, nuestras palabras, nuestras *performance* cotidianas es un ejercicio que nunca había hecho de manera tan sistemática sobre mi acción profesional. Sin duda, la reflexión... ese volver a mirar el camino hecho, lo hacemos en los pasillos, en alguna jornada esporádica en que nos evaluamos, en alguna conversación mañanera con otras compañeras.

Es escurridizo, en el día a día, este paréntesis, este momento para mirar cómo nuestra acción “interviene” socialmente, afecta a los sujetos a los que intentamos promover, nos afecta, nos interpela los modos de pensar y situarnos; mirar como reproducimos estandarizaciones, como contribuimos a generar el mismo problema que pretendemos resolver, pero a la vez, ver algo de luz en esas prácticas resistentes, alternativas a lo que la norma social nos convoca.

Estos lentes de sospecha sobre mi propia actuación me ayudan a valorar que efectos está generando nuestra intervención”.

(Extracto Prólogo de Narrativa. Florencia, Interventoral Social, ONG para migrantes, Santiago, Chile)

En este trabajo tratamos de reflexionar sobre las posibilidades que ofrece el método de “producciones narrativas” para la generación de prácticas emancipatorias o antiopresivas y generadoras de críticas a la normativización social.

Lo hacemos en base al análisis de los procesos de “reflexividad” compartida que se gestan en la articulación entre las personas investigadoras y los sujetos de la investigación –en este caso interventoras sociales- como ejercicio de auto-reflexividad sobre los efectos de los propios discursos y prácticas sociales.

Para visualizar este proceso, analizaremos algunas construcciones narrativas de profesionales que desarrollan intervenciones sociales con personas inmigradas en

Santiago. La investigación tuvo como centro analizar cómo se constituían los dispositivos de intervención social con mujeres inmigradas a partir del desarrollo de 12 narrativas con diversas interventoras.

De esta manera se generaron construcciones consensuada de textos para dar cuenta de la trayectoria de sus enunciantes, en relación con la lógica y efectos de la intervención social con mujeres migrantes, sobre lo cuál fueron interpeladas por las investigadoras.

Por tanto, las participantes no sólo respondieron a una serie de preguntas como podría haberse dado en una investigación cualitativa tradicional, sino que también revisaron, corrigieron y ampliaron, con el propósito de construir un discurso coherente e inteligible sobre el tema en cuestión.

Lo que queríamos mostrar es ver cómo los actos de habla son parte de una dinámica de poder que tiene una eficacia particular en la construcción de subjetividades, tanto de quien investiga como de los sujetos participantes en la investigación. Veremos que en los relatos de la intervención social se destilan categorizaciones que tienen efectos psisociales en los sujetos, posibilitando determinadas formas de control (Foucault, 1975), pero a la vez también posibilidades de resistencia y fuga, siguiendo a Gilles Deleuze.

Asimismo, partir del uso de las Producciones narrativas, en este estudio se pudo visualizar un posible cambio en la lógica de la investigación tradicional, fruto de la interpelación y el diálogo.

Así el texto no provino de un sujeto-individuo sino de un sujeto múltiple. Por tanto, una de las primeras subversiones que vivimos fue que ese soliloquio de la investigadora o esa reflexión individual que desarrolla la investigadora-experta en otras investigaciones, se diluye, aunque no desaparece del todo.

En esta investigación nos centramos en la preocupación sobre cómo se nombran las cosas y cómo lo que se interviene a nivel social se construye a partir de ciertos relatos que nunca son ingenuos.

Así la intervención social van configurando las realidades que pretende intervenir, imponiendo unas formas de hacer que, finalmente, dotan de existencia a esas realidades designadas que pueden terminar siendo canónicas.

Por ejemplo, la etiqueta de "mujer inmigrada vulnerable", usada constantemente por las interventoras. Estas construcciones pueden llegar a tal punto de internalización que son revestidas de un aura esencialista que invisibiliza precisamente los mecanismos de construcción que la supeditaron.

Tradicionalmente tanto en la investigación social como la intervención social se hace un ejercicio de poder al tomar las voces de las participantes , sujetos de la investigación o usuarias, subsumiéndolas en las propias categorías analíticas.

En el fondo se arrogan el privilegio de dar voz o bien de representar a ciertos colectivos sociales.

Desde las PN quisimos caminar en sentido inverso: romper estos supuestos, posibilitando una apertura en la producción de significados y no un reflejo de un hecho externo, cuestionando las mismas prácticas profesionales.

Esto lo hicimos a través del diálogo en lugar de la pregunta-respuesta, y en la "interpelación". Una interpelación que nunca en nuestro caso fue unidireccional, por tanto, sacudió tanto los presupuestos de las investigadoras como aquellos de las interventoras sociales.

Como señalará Judit Butler, en la interpelación se fundamenta el temor a ser excluido, pero a la vez, posibilita el reconocimiento (según Butler, 1997) al nombrar aquello que desea dominar. Por tanto, en la interpelación vive la posibilidad de agencia, cuando el sujeto social o político, se da vuelta y responde.

En el fondo para dar forma a lo que se construye como "problema a intervenir", lxs profesionales recurren a recursos narrativos.

El desarrollo de una PN, también puede servir como catalizador de visiones críticas que posibiliten algunas líneas de fuga (siguiendo a Gilles Deleuze), de desplazamientos, incertezas o resistencias, tanto de las mujeres intervenidas como de las mismas interventoras sociales.

Creemos que esas líneas de fuga se producen precisamente a partir de procesos de reflexividad de los profesionales y de procesos de vigilancia epistemológica que la PN permite.

El análisis de las prácticas y discursos institucionales y propios, y la reflexión sobre los efectos de esas consideraciones sobre sus sujetos de atención –mujeres usuarias intervenidas- actúa como un espacio de paréntesis dentro de la práctica interventiva en que son posibles ver diversos niveles de agencia y resistencias a las lógicas institucionales.

En nuestro caso la reflexividad y vigilancia epistemológica se generó a partir de la PN: en los diversos encuentros con las investigadoras los sujetos desarrollaron diversas críticas de sus propias actuaciones y de sus instituciones, descentrándose de las prácticas cotidianas y generando posibilidades de lecturas alternativas e incluso de modificación de sus propios haceres.

¿En qué momentos de la investigación vemos claramente los procesos de implicación que se traduce luego en reflexividad y vigilancia epistemológica?

1. En la invitación a las participantes a involucrarse en el estudio, participando activamente en la construcción de una comprensión sobre la intervención social y su propia experiencia. Este planteamiento se aleja del procedimiento utilizado en otras técnicas cualitativas, donde la participante es entendida como mera informante, o sea, como alguien que sólo entrega una información. Esto se dio desde el inicio: en la definición de los temas sobre los cuales conversar y reflexionar, los cuales aunque fueron propuestos en primera instancia por la investigadora, fueron consensuados con las participantes de acuerdo a sus propios intereses.

2. También en la dinámica de conversación que se da en cada encuentro, y no de entrevista, como en la mayoría de las metodologías cualitativas de investigación, lo cual pretendió establecer una relación de cierta igualdad entre lxs participantes y lxs investigadoras, donde hay espacio para escuchar y para intervenir en la medida en que cada una lo estime conveniente

3. En la validación progresiva de la narrativa que se va construyendo en cada encuentro, de modo que la participante esté de acuerdo en la forma y el fondo de lo que se dice en el documento. Este ejercicio sucesivo da la oportunidad de revisar lo dicho permitiendo así la inclusión de matices aclaraciones o de profundizar en algunos aspectos poco desarrollados con anterioridad.

Queremos poner algunos ejemplos de estos procesos de reflexividad y vigilancia epistemológica. En uno de los ejemplos, una interventora muestra cómo a través de una acción inesperada dentro de la práctica profesional se pudo incidir en una transformación a nivel social. Esto no había sido reflexionado con anterioridad, reconoce, pero que fue en este paréntesis de diálogo de la PN que puede ver claramente el impacto más social que tuvo esta acción no planificada.

*"Nosotras representamos una institucionalidad, y existen normativas que no podemos saltarnos. Sin embargo, podemos buscar puentes de acción con otros actores sociales que efectivamente nos ayuden a desbloquear algunos sistemas. **En este diálogo que hemos tenido me he dado cuenta como también hemos contribuido a cambios estructurales más generales.** Por ejemplo, normativamente se da el derecho a que los hijos de mujeres inmigrantes no regularizadas, puedan asistir a la escuela. Al hacerlo con un director, encontramos la forma para regularizar a la familia completa. **Ahora me doy cuenta que podría haber quedado ahí, pero con lxs compañerxs informalmente y sin ponernos muy de acuerdo comenzamos a difundir eso. Podríamos haber tomado dos caminos: dejar eso como algo anecdótico o bien pasar la información a diversas entidades y establecimientos educacionales. Al final ahora percibo que sin ponernos de acuerdo hicimos eso. Considero que poder regularizar a las familias es una consecuencia positiva que***

**tuvo una intervención que al inicio fue improvisada, y para atender la necesidad de una persona".** (Narrativa 2, profesional-interventora, entidad pública, Región Metropolitana, Chile, 2015).

En el segundo extracto, otra interventora a través del proceso reflexivo desarrollado en la investigación, explicita que "la acción" está por delante de la "evaluación" de sus prácticas, y que pocas veces los agentes interventorxs se paran a ver si lo que están haciendo es correcto o no:

**"En verdad nunca me había puesto a pensar en los efectos de nuestras intervenciones. Vamos haciendo, intentando generar lo mejor para las personas inmigradas, pero no nos paramos a mirar desde donde estamos hablando y que consecuencias tienen esas actuaciones. Por ejemplo, desde nuestra intervención se decidió no volver a aceptar ofertas de servicio doméstico ya que es uno de los espacios donde más se da explotación laboral y es más complejo de controlar. En las personas que buscaban servicio doméstico, nos encontrábamos con mucha gente racista y discriminadora. Ante eso, decidimos no responder. No entrar en ese juego. Al explicarte todo esto, está claro que eso ha significado tener menos fuentes laborales, pero al menos aseguramos que las pocas que damos, sea con condiciones mínimas: contrato y cotizaciones. Además de paso, creo que no contribuimos a esa segmentación social: mujeres extranjeras-nanas, como si fuera lo único que estas mujeres pueden hacer".** (Extracto Producción Narrativa. Interventora Social 3. Sociedad Civil, 2015)

A través de los ejemplos que les he leído vemos que la narración que se produce sobre la intervención social, no surge como algo abstracto, ajeno, mecánico y como reflejo de una realidad independiente del quehacer cotidiano de las personas profesionales. Son sujetos también no sólo que controlan a través de la intervención sino que también pueden resistir y producir cambios.

En ese sentido, en el proceso investigativo, ante las interpelaciones que se van haciendo mutuamente los sujetos participantes –investigadora y agente profesional- se puede ir profundizando el grado de reflexividad. En esas respuestas que va estructurando el sujeto profesional, en nuestro caso, sobre su acción de intervención social, se pueden ir generando otras lecturas de su quehacer. Teresa de Lauretis (1984) dirá que en *la respuesta* que se da a la interpelación y que emerge en la narración, se posibilitan *figuras de resistencia*, entidades que se niegan a acceder a los órdenes prevalecientes y a los modos de saber-hacer.

Creemos que evidenciar esas posibilidades de agencia es posible a través de la generación de ciertos paréntesis en las prácticas profesionales cotidianas. Una vía para esos paréntesis son las PN, en esa articulación entre investigadora-interventora. En esos paréntesis de tiempo y espacio, se produce este proceso reflexivo y de vigilancia epistemológica, entre la academia y el ejercicio profesional.

Esta articulación que tomamos como ejemplo metodológicamente implicó una construcción paulatina de una relación de reciprocidad. De esta manera, el proceso es bidireccional: así como el análisis crítico de la intervención social se posibilita en la misma relación con el sujeto investigado, las investigadoras que querían visualizar principalmente los efectos de dominación de estas prácticas, debieron remover presupuestos y evidenciar la posibilidad de agencia que las mismas profesionales desarrollan desde dentro de sus organismos.

Para las participantes, construir una PN no sólo fue una experiencia novedosa –ya que todas habían participado en experiencias de investigación tradicional pero en ninguna eran agentes autoras- sino removedor sus propios imaginarios sociales y la traducción de éstos en sus prácticas.

Efectivamente, la manera en que las participantes narraron su trayectoria en los encuentros, dista mucho de lo que luego aparece en los documentos escritos, pues la producción de la narrativa supuso por parte de ellas un re-ordenamiento y jerarquización de las ideas.

Además, dado que el contenido de las narrativas es la propia experiencia de las participantes, en todos los casos, al releer el texto una y otra vez, ellas mismas veían la necesidad de ampliar, matizar u omitir algunas de sus afirmaciones. De un modo u otro, la mayoría de las participantes evidenciaron una cierta “preocupación” por los efectos que se podrían desprender de su texto, principalmente en no incurrir en afirmaciones esencialistas y estigmatizadoras sobre el colectivo migrante.

Para ir terminando, señalar que desde nuestra perspectiva, esta forma de posicionarse y de trabajar los textos da cuenta del carácter performativo (Butler, 1993) de los mismos. Es decir que los sistemas de nominación puestos en estos relatos de las PN tuvieron una incidencia directa en los re-haceres de lxs profesionales.

A partir de la experiencia de investigación que se ha explicado, se piensa que las producciones narrativas pueden ser una forma de articulación para enfatizar procesos efectivos de reflexión y crítica sobre la propia acción y sus efectos.

El mero esfuerzo por realizar este ejercicio tiene – desde nuestra perspectiva– un valor metodológico y político en la medida que supone un aporte en el campo

metodológico, pero también de crítica a en el ámbito disciplinar de la intervención social.

Reflexionar desde la investigación cualitativa sobre esos modos de relación entre el quehacer de investigación y de intervención puede servir precisamente como base para una transformación social y apostar por una postura de humildad científica en la universidad y profesional en el campo de actuación profesional, ya que las participantes deben desarrollar un constante ejercicio de apertura, negociación, creatividad y renuncia.