

INTERVENTORES/AS PSICOSOCIALES EN CHILE. NEOLIBERALISMO, SUBJETIVIDADES INCÓMODAS Y POSICIONAMIENTOS INESTABLES

*PSYCHOSOCIAL PRACTITIONERS IN CHILE. NEOLIBERALISM, AWKWARD SUBJECTIVITIES AND
UNSTABLE POSITIONINGS*

Miguel Campillay-Araya* ; Andrés Di Masso**

*Universidad Austral de Chile; **Universitat de Barcelona;
miguel.campillay@uach.cl; adimasso@ub.edu

Historia editorial

Recibido: 22-09-2022
Aceptado: 07-09-2023
Publicado: 10-10-2023

Palabras clave

Intervención Psicosocial;
Subjetividad;
Neoliberalismo; Programa
Social; Análisis Cualitativo

Resumen

En este artículo analizamos las subjetividades de los/as interventores psicosociales que implementan políticas sociales en Chile. Nos enfocamos en cómo el carácter neoliberal de dichas políticas cristaliza una subjetividad profesional incómoda. Desde la teoría del posicionamiento, y a partir del análisis del discurso de 20 entrevistas en profundidad, observamos que los/as profesionales transitan entre seis posiciones de sujeto: maquinica, abnegada, derrotista, empática, tecnocrática y agéntica. Definimos estas posiciones por su propósito primario, por cómo se identifica a interventores/as y usuarios/as, y por la función atribuida a la intervención. En la gestión discursiva de esas posiciones también nos encontramos con momentos ideológicamente dilemáticos en los que se toman diferentes posiciones simultáneamente y en conflicto. Revisamos la relación entre la racionalidad neoliberal y la gestión de estas posiciones, así como las implicancias teórico-prácticas de nuestro análisis.

Abstract

In this article, we analyse the subjectivities of psychosocial practitioners who implement social policies in Chile. We focus on how the neoliberal character of these policies crystallises an awkward professional subjectivity. From Positioning Theory and based on the discourse analysis of 20 in-depth interviews, we observe that practitioners take on six subject positions: machinic, self-sacrificing, defeatist, empathetic, technocratic and agentic. We define these positions by their primary purpose, by how the users of psychosocial programmes and the professionals are identified, and by the function attributed to the intervention. In the discursive management of these positions, we also find dilemmatic moments in which different positions are taken simultaneously and in conflict. We review the relationship between neoliberal rationality and the management of these positions, as well as the theoretical-practical implications of our analysis.

Keywords

Psychosocial Intervention;
Subjectivity; Neoliberalism;
Social Programmes;
Qualitative Analysis

Campillay-Araya, Miguel & Di Masso, Andrés (2023). Interventores/as psicosociales en Chile. Neoliberalismo, subjetividades incómodas y posicionamientos inestables. *Athenea Digital*, 23(3), e3375.
<https://doi.org/10.5565/rev/athenea.3375>

Introducción

En el abordaje de los problemas sociales definidos como tales por las políticas públicas, los/as interventores/as psicosociales pueden actuar discrecionalmente (Lipsky, 2010). Esto implica que, a pesar de estar sujetos a orientaciones institucionales, disponen de espacios de autonomía (Evans y Hupe, 2020) en los que se desenvuelven de acuerdo con sus preferencias (Kirkpatrick et al., 2005). Por ello, las subjetividades de los/as in-

terventores/as psicosociales son un aspecto crítico en la implementación de las políticas sociales.

En Chile se han constatado tensiones derivadas de la inconsistencia entre los lineamientos institucionales, la complejidad de la práctica interventiva y las expectativas que los/as interventores/as tienen respecto de su quehacer. Investigaciones en diferentes ámbitos de la política social (*e. g.* infancia, género, adicciones o inclusión social) entienden estas tensiones como un efecto del carácter neoliberal de dichas políticas. Ante esto, es fácil caer en una lectura binaria del abordaje de estas tensiones, por ejemplo, en términos reproducir o resistir la lógica neoliberal. Esto obvia la ambivalencia y el carácter situado de la conformación de las subjetividades de estos/as profesionales.

Ante esto, y desde la teoría del posicionamiento (Harré y Van Langenhove, 1999), comprendemos la subjetividad profesional como una configuración de posiciones de sujeto ambivalentes y variables. En conjunto, las posiciones organizan modos de dar sentido al yo y a la realidad. Entender las subjetividades profesionales como posicionamientos inconsistentes supera las limitaciones de la lógica binaria reproducción/resistencia, y complejiza las relaciones trazables entre dichas subjetividades y el marco neoliberal.

A continuación, argumentamos la articulación entre las subjetividades profesionales y el neoliberalismo, para luego desarrollar los principios de la teoría del posicionamiento. Posteriormente, exponemos la estrategia analítica del estudio y finalizamos con la discusión de las implicancias de comprender las subjetividades profesionales como posiciones de sujeto múltiples e inestables en el marco hegemónico neoliberal.

Políticas sociales neoliberales en Chile: subjetividades profesionales incómodas

Para contextualizar la cuestión de la subjetividad profesional en la implementación de intervenciones psicosociales, es importante considerar el modelo de Estado neoliberal y su impacto en las políticas sociales. En Chile, el neoliberalismo se materializa en un sistema estatal subsidiario, que limita el rol del Estado a tercerizar sus funciones, es decir, otorgar recursos públicos a instituciones privadas a cargo de implementar las políticas del Estado. Esto permite que dichas políticas se conviertan en un campo de acción para actividades mercantiles (Pizarro, 2020).

La tercerización de la función pública expone a sus trabajadores a la precarización laboral, dado que son subcontratados/as por instituciones privadas evaluadas por su

eficiencia en el gasto. Esto es legitimado por la asociación entre flexibilidad contractual y el aumento de la competitividad y la inversión (Calveiro, 2021). Sin embargo, se ha constatado que dicha precarización repercute negativamente en las intervenciones psicosociales (Pavez, 2021).

El funcionamiento neoliberal de las políticas sociales está fundamentado en la nueva gestión pública, enfoque que promueve una lógica empresarial a lo público: competitividad, uso de incentivos, efectividad cuantificable y la aplicación homogénea de procedimientos (Dunleavy y Hood, 1994; Lapuente y Van de Walle, 2020). Sin embargo, implementar políticas sociales bajo estos principios conlleva importantes dificultades. Por ejemplo, los/as profesionales chilenos/as consideran que el carácter centralizado de los protocolos con los que intervienen es insuficiente ante la complejidad de la intervención (Berroeta et al., 2019); o que los mecanismos de registro y evaluación priorizan el cumplimiento administrativo a la efectividad de sus acciones (Farde-lla et al., 2016). Esto pone en tela de juicio la calidad y los efectos de intervenciones psicosociales desplegadas desde la nueva gestión pública.

En suma, dentro del entramado institucional neoliberal, quienes implementan intervenciones psicosociales enfrentan la burocratización de su trabajo, la pérdida de su autonomía y de la capacidad para responder a las necesidades de las personas (Kirkpatrick et al., 2005), cuestiones promovidas por las políticas neoliberales, cristalizan una subjetividad profesional incómoda, cuya “gestión” tiene implicancias políticas significativas.

Interventores/as psicosociales: subjetivaciones neoliberales y posibilidades de resistencia

El modelo neoliberal ha impregnado la vida social chilena (Garretón, 2020), dado que opera como una *racionalidad* (Harvey, 2005/2007), es decir, como una lógica rectora cuyo eje es la economización de lo humano (Brown, 2016). Al promover subjetividades individualistas y competitivas (Laval y Dardot, 2009/2013) es, a la vez, un orden social, un sistema institucional y un imaginario con el que nos pensamos (Escalante, 2015).

En este contexto, el/la trabajador/a neoliberal es subjetivado por medio de una asociación entre libertad, flexibilidad y riesgo (Bedoya y Castrillón, 2017), lo que convierte a la precarización y la inseguridad en condiciones laborales normales y aceptables (De Almeida y De Almeida, 2019). Esto se hizo evidente en los momentos de cuarentena debido a la pandemia del COVID-19, cuando los/as mismos/as interventores/as se hicieron cargo de posibilitar el ejercicio de sus funciones al costear los servicios telefónicos y de internet, o al responder a sus usuarios/as fuera de los horarios de traba-

jo (García-Meneses et al., 2022). En este caso, el efecto negativo que se ha atribuido a las tecnologías en cuanto al aumento de la carga laboral (Berardi, 2003; Harvey, 2014) aparece en este ejemplo como una dificultad autoimpuesta.

Que los/as trabajadores/as se hagan cargo de resolver dificultades materiales o de infraestructura es un buen ejemplo de los efectos subjetivadores de la racionalidad neoliberal. Más allá, el consecuente malestar asociado al trabajo en estas condiciones es experimentado y abordado por los/as profesionales chilenos/as como un problema individual o psicológico (Muñoz-Arce y Pantazis, 2019), algo reconocible en los procesos de subjetivación neoliberal (Rose, 1996/2019; Walkerdine, 2002).

Enfatizar el efecto subjetivador del neoliberalismo no implica asumir la simple producción en serie de “trabajadores/as neoliberales”, alineados/as y promotores/as del modelo. Por el contrario, nos encontramos con una *autonomía contrariada* (Laval y Dardot, 2009/2013), con subjetividades incómodas por la contraposición entre un *ethos burocrático*, orientado al cumplimiento de demandas institucionales, y un *ethos profesional*, centrado en responder a las personas (Cortina, 2000). Esta tensión, en tanto *interpelación afectiva* (García-Meneses et al., 2021), puede conducir a prácticas de *resistencia profesional* (Strier y Bershtling, 2016) por medio de las cuales la racionalidad neoliberal puede ser desafiada (Muñoz-Arce y Pantazis, 2019). Aquí es que resulta necesario evitar reducir las subjetividades profesionales al binarismo reproducir/resistir y buscar dar cuenta de las ambivalencias y complejidades cotidianas de la intervención psicosocial (Reininger et al., 2022).

La subjetividad como articulaciones inestables de posiciones de sujeto

La teoría del posicionamiento permite ir más allá del binarismo reproducir/resistir, al sugerir que las personas participan de interacciones sociales a partir de *posiciones de sujeto* cambiantes. Este concepto implica: i) una mirada abierta y fluida que reconoce que las personas pueden asumir posiciones contradictorias (Davies y Harré, 2007; Henriksen, 2008); ii) la importancia de los discursos en la constitución de las realidades sociales, en la provisión de las posiciones de sujeto y en el condicionamiento de la experiencia subjetiva (aunque sin determinarla) (Davies y Harré, 2007); iii) la naturaleza cambiante de las posiciones (Harré y Van Langenhove, 1999); iv) la agencia implicada en el acto de posicionarse y en la capacidad de transformar discursos a partir la interacción entre personas (Henriksen, 2008); y v) el carácter situado del posicionamiento, que condiciona la conducta y define derechos y deberes intra- e inter-personales (Harré y Van Langenhove, 1999). En definitiva, las posiciones de sujeto se reconocen en su carácter precario, discursivo y relacional. Vemos un ejemplo de esto en el estudio de Catherine Galaz y María Gabriela Rubilar (2019), que constata que las profesionales

asumen tanto lógicas de dominación como lógicas emancipadoras o colaborativas hacia las usuarias. Esto parece ejemplificar posiciones múltiples y contradictorias que responden a experiencias *liminares* que arrojan a las profesionales a una condición imprevisible, ambivalente y volátil (Stenner, 2017).

Método

En este estudio utilizamos un enfoque cualitativo orientado por los principios analíticos de la psicología discursiva (Edwards y Potter, 1992), la psicología retórica (Billig, 1987), y la perspectiva de las posiciones de sujeto. Esto permite atender a la acción y efectos del lenguaje para las personas, entendidas como *usuarias de discursos* (Burr, 2015).

Selección de participantes

Utilizamos una estrategia de selección de participantes intencional y por bola de nieve (Flick, 2007/2015). Seleccionamos a entrevistados/as que: i) tienen al menos dos años de experiencia interviniendo en programas psicosociales implementados por el Estado chileno, período de tiempo suficiente para tener una perspectiva acabada del sistema que organiza la política social; ii) tienen experiencia en las áreas de infancia, género, exclusión social o exclusión escolar, en las que se han constatado los efectos del neoliberalismo revisados en secciones previas; iii) han trabajado en diferentes contextos territoriales, lo que nos permite una mirada amplia y no reductible a zonas específicas del país (ver Tabla 1).

	Cód. entrevista	Profesión	Área de intervención	Región/Zona del país
1	E1/E2	Trabajo social	Infancia y adultez en situación de calle	Metropolitana/Centro
2	E3/E4	Psicología	Maltrato infantil grave	Antofagasta/Norte
3	E5/E6	Psicología	Maltrato infantil grave	Araucanía/Sur
4	E7/E8	Trabajo social	Maltrato infantil	Antofagasta/Norte
5	E9/E10	Psicología	Exclusión escolar	Los Lagos/Sur
6	E11/E12	Psicología	Maltrato infantil	Antofagasta/Norte
7	E13/E14	Trabajo social	Maltrato infantil grave	Arica y Parinacota /Norte
8	E15/E16	Pedagogía	Explotación sexual infantil y adolescente	Valparaíso/Centro
9	E17/E18	Trabajo social	Exclusión escolar	Valparaíso/Centro
10	E19	Trabajo social	Exclusión social de adultos mayores y violencia de género	Los Lagos/Sur
11	E20	Psicología	Salud comunitaria	Biobío/Sur

Tabla 1. Caracterización de los/as participantes

Procedimiento

Luego de un estudio piloto, optamos por focalizar las entrevistas en la exploración de situaciones de éxito y de fracaso en las intervenciones. Para ello, consideramos seis dimensiones analíticas: i) lo experiencial del relato (¿qué te pasaba a ti con eso?); ii) la incidencia de contextos sociales (¿habrá relación entre esto que denominas “violencia estructural” y esta familia?), institucionales (¿cómo te insertabas en ese equipo?) o situacionales (¿cómo incide la oferta de programas en la zona?); iii) márgenes de manobra (¿hacías cosas extra a lo establecido?); iv) condicionamientos a favor/en contra de sus acciones (¿cómo funcionan las jefaturas ante esas iniciativas?); v) efectos de la acción interventiva (¿qué generabas con tus acciones?); y vi) interpelaciones a la labor profesional (¿qué pensaba la usuaria de lo que hacías?). Cada participante tuvo una o dos entrevistas. La detección de distintas posiciones de sujeto se favoreció por el uso de la *confrontación* en las entrevistas, es decir, momentos en los que pudimos contradecir y poner en tela de juicio el relato de la persona entrevistada, así como los supuestos del entrevistador (Kvale, 2008/2011).

La pandemia nos obligó a reformular el estudio y virtualizar el trabajo de campo, lo que constituye un desafío a la ética investigadora (Buchanan y Zimmer, 2018). Consecuentemente, para la convocatoria utilizamos infografías digitales que presentan, en un lenguaje coloquial, las características del estudio, medios de contacto, el registro en video de las entrevistas y la anonimización y pseudonimización de las transcripciones. Para las entrevistas dispusimos de más de una plataforma y encuadramos el uso de la cámara para favorecer el clima entre investigador y participantes (Salmons, 2015).

Estrategia de análisis

De acuerdo con las recomendaciones de Sally Wiggins (2017), conducimos el análisis a partir de cuatro preguntas. Según el criterio de transparencia en el reporte de estudios cualitativos (Levitt, 2020), es importante detallarlas.

La primera pregunta (¿de qué se habla?), nos condujo a la identificación de cinco tipos de formulaciones: *identitarias*, referidas a las intenciones, cualidades o principios de los/as participantes; *sobre otros/as profesionales*, sus intenciones, acciones o criterios; *sobre los/as usuarios/as*, sus trayectorias vitales, problemáticas o experiencias con otras intervenciones; *sobre las instituciones*, sus mandatos, condiciones de trabajo o propósitos; y *sobre la acción interventiva*, referidas a estrategias, propósitos o acciones concretas.

La segunda pregunta, (¿cómo se dice lo que se dice?) reconoce que al hablar o escribir se llevan a cabo acciones (según Jonathan Potter [1996/1998], promover versiones de la realidad, gestionar la responsabilidad, justificar, acusar, entre otras). Dichas acciones son detectables por el uso de *mecanismos discursivos*, es decir, características reconocibles y recurrentes que adopta el habla. Por ejemplo, cambiar de pronombre, hacer silencios, mostrar emociones, usar frases textuales, metaforizar o suavizar expresiones (para una revisión exhaustiva, véase Wiggins, 2017). Nuestra premisa aquí es que ciertos usos de mecanismos discursivos determinados pueden evidenciar posiciones de sujeto.

La tercera pregunta (¿desde dónde se dice lo que se dice?), nos condujo a distinguir posiciones en los relatos. Prestamos atención a su variabilidad, es decir, a aquellos momentos en los que aparecen distintas versiones de los/as interventores/as, diferenciables por sus actitudes, motivaciones, atribuciones o estados anímicos al hablar (Wetherell, 1998). Cabe señalar que utilizamos la noción de posicionamiento como principio teórico y foco del análisis, sin centrarnos en los derechos y deberes implicados en cada posición.

La cuarta pregunta (¿qué efectos ideológicos tiene el cómo se dice lo que se dice?) se basa en los *dilemas ideológicos* de Michael Billig et al. (1988), que reconoce que el sentido común incluye concepciones contrapuestas del mundo. Por ello, sugiere que el habla es frecuentemente dilemática y que exige a las personas resolver las ambigüedades (Billig, 1987). Por ejemplo, cuando los/as interventores/as argumentan a favor de la libertad de los/as usuarios/as, podrían correr el riesgo de también argumentar en contra de su seguridad. Desde aquí, identificamos *momentos dilemáticos* en los que los/as entrevistados/as gestionan más de una posición simultáneamente.

Nuestro análisis consta de tres partes. Primero, caracterizamos brevemente las seis posiciones emergentes en las entrevistas. Luego, y apoyándonos en extractos textuales, ilustramos cómo ocurren cambios de posición en una misma entrevista para terminar mostrando la ocurrencia de momentos dilemáticos.

Análisis y resultados

De lo maquínico a lo agéntico. Seis posiciones de sujeto

En las entrevistas, los/as participantes van transitando entre seis posiciones de sujeto, que hemos identificado a partir de cómo los/as profesionales dan cuenta del propósito o sentido primario que la intervención tiene para ellos/as; por el modo en el que se re-

fieren a profesionales y usuarios/as; y por la manera en la que atribuyen una función a la acción interventiva (Tabla 2).

Posición de sujeto	Propósito primario	Identificación del profesional	Identificación del usuario	Función de la acción interventora
Maquinica	Cumplimiento	Funcionario	Objetivado	Gestión
Abnegada	Sacrificio	Persona	Carenciado	Provisión de ayuda
Derrotista	Incapacidad	Víctima	Victimizado	Acción frustrada
Empática	Comprensión	Profesional	Particularizado	Adecuación al caso
Tecnocrática	Eficacia	Profesional	Conceptualizado	Resolución de problemas
Agéntica	Cambio	Activista	Agenciado	Transformación

Tabla 2. Caracterización de las Posiciones de Sujeto

Considerando el carácter dinámico y cambiante de estas posiciones, cabe insistir en que en la Tabla 2 no identificamos a “tipos” de participantes, sino a momentos en las entrevistas en los que observamos estas posiciones.

Posición maquinica (*hacer lo que hay que hacer*)

Desde esta posición se destacan acciones desplegadas en conformidad con lineamientos institucionales, con el propósito primario de cumplir con estándares procedimentales y aplicar protocolos correctamente. En consecuencia, el yo emergente es el de un funcionario y los/as usuarios/as aparecen como un objeto pasivo ante la acción profesional, entendida como la gestión adecuada ante las situaciones que se enfrentan.

Posición abnegada (*hacer más que lo posible*)

Desde esta posición las limitaciones materiales o afectivas de las personas se vuelven fundamentales, lo que favorece un propósito primario de sacrificio en favor de los/as usuarios/as. Consecuentemente, los/as participantes se muestran como personas con vocación, compromiso o con una sensibilidad particular, que les permite reconocer, actuar e intentar evidenciar dichas carencias ante un sistema de protección social que no responde adecuadamente. Desde esta posición, los/as profesionales se muestran dispuestos a exceder lo que su rol les demanda.

Posición derrotista (*nada que hacer*)

Desde esta posición el foco se centra en otros/as agentes o condiciones externas que obstaculizan el accionar profesional, lo que se usa para explicar la ineficacia de la intervención. Por ello, tanto profesionales como usuarios/as aparecen victimizados por un sistema de protección paradójicamente dañino. Por ello, son recurrentes las referencias a renunciar, a buscar otro trabajo o a ser despedidos. La persistente alusión a no poder ser eficaces, o a las sanciones que reciben si no hacen lo que se les exige, concretiza una perspectiva sobre el mal funcionamiento del sistema de protección social que aparece como inevitable.

Posición empática (*hay que saber entender*)

Desde esta posición se destaca cómo diferentes contextos (económico, político, social, relacional o biográfico) determinan negativamente a las personas. Por ello, se evita activamente responsabilizar a los/as usuarios/as de sus problemas y se promueve que la intervención se adecúe a sus particularidades. El alcance de esta posición también permite a los/as participantes comprender cómo las condiciones o experiencias laborales afectan negativamente las prácticas de sí mismos/as o de otros/as interventores/as.

Posición tecnocrática (*hay que saber hacer*)

Desde esta posición el foco se pone en la eficacia de la intervención, entendida como la consecuencia de conducir la acción profesional en consistencia con ciertos marcos disciplinares. Se utilizan conceptualizaciones sobre la naturaleza de los problemas de los/as usuarios/as y sobre su correcto abordaje, por medio del uso retórico de una jerga teórico-técnica que legitima la posición. Cuando esta posición aparece, la pertinencia y precisión en el actuar profesional permite a los/as interventores/as presentarse como eficaces (o más eficaces que otros/as).

Posición agéntica (*hay que transformar*)

Desde esta posición los/as entrevistados se focalizan en cambios mayores a la mera resolución de problemas. La figura del/la profesional es representada como un/a activista que reconoce las capacidades, recursos y habilidades de las personas, y que promueve sus espacios de participación y de toma de decisiones. Aquí la autonomía es, en último término, una cuestión política que atraviesa también a los/as profesionales, quienes llegan a plantear(se) acciones transformadoras de sus prácticas y/o de sus condiciones laborales.

Desplazamientos entre posiciones de sujeto

El binarismo reproducir/resistir, revisado en secciones previas, podría parecer equivalente a la oposición entre las posiciones maquínica y agéntica, dadas sus características. Sin embargo, vemos que los/as participantes transitan entre estas (y las demás) posiciones.

Entre las posiciones maquínica y agéntica

En el siguiente relato tenemos a una psicóloga que tuvo que evaluar a una familia exclusivamente sobre la base de informes y experiencias de otros/as profesionales. Luego de su análisis, decidió solicitar el ingreso de los niños a una residencia debido a la vulneración grave de sus derechos.

Extracto 1. Resguardándose del sistema:

Alguien podría cuestionar todo lo que contaste [...] “no vio a la gente, no habló con ellos, llegó y los denunció, sobre la base de lo que dijeron otros profesionales”. Si alguien quisiera pintarlo feo, tendría un montón de...

Insumo, [ríe]. Si po, sí, sí, demás [...] O sea, yo creo que, en este caso, si bien seguí una, quizás, una mirada mucho más desde la institución, ¿cachai? [...] Entonces, hay cosas que de repente uno tiende, en esta idea de funcionamiento dentro de este sistema, de, por ejemplo, cuando te llega una derivación de tribunal, inmediatamente ver qué es lo quiere el tribunal, ¿cachai? Porque, de alguna manera, si pasa algo con el caso, tú sabes que por lo menos hiciste lo que el sistema quería que hicieras. (E18, entrevista personal, enero de 2021)

En primera instancia ella legitima la hipotética crítica a aparecer alineada con la institucionalidad (“Si po, sí, sí, demás”), gesto que resuena con otro pasaje de la entrevista donde califica al sistema de protección como “un sistema fracasado” que pone a los/as profesionales como “chivos expiatorios”. Sin embargo, en el extracto asume la posición maquínica al ubicar la agencia en el sistema (“te llega una derivación”), lo que en otras entrevistas es reconocible por el uso de la voz pasiva (“se decidió”, “se permitió”). Verse alineada con este sistema introduce un conflicto de interés que gestiona con modalizadores (“seguí una, quizás, una mirada”; “hay cosas que de repente uno tiende”) y con la referencia al contexto laboral amenazante, presentado como tal por medio de una estructura narrativa (“si pasa algo”/“por lo menos hiciste”). En este escenario, cumplir con lo institucional es legitimado porque la protege. Sin embargo, la

profesional también valora positivamente el cumplimiento de procedimientos cuando la integridad de un niño está en riesgo.

Extracto 2. Protegiendo la vida de un niño:

No fue que, ponte tú, si una mirada podría decir “no, es que ustedes no vienen a la familia”, bueno, pero es que a veces no es necesario en casos así, donde realmente está en peligro la vida de un niño. (E18, entrevista personal, enero de 2021)

En este extracto nuevamente el agente es externo. Son los “casos así” (graves, complejos, crónicos) los que permiten justificar(se) esta posición, dado que “realmente” hay riesgo vital. Sin embargo, más adelante vemos un cambio al relatar su rechazo a intervenir en el caso, dados ciertos antecedentes sobre falsas acusaciones de abuso sexual de la madre contra otros/as profesionales.

Extracto 3. Asumiendo las consecuencias:

Ahí las dos nos pusimos en bloque no más y fue, “bueno, las consecuencias que sean”, ¿cachai? O sea, si nos piden así como “ya, sabi que pa’ fuera no más porque no están cumpliendo lo que nosotros requerimos”, pero no nos íbamos a exponer, ¿cachai? A que la persona, en este caso, nos denunciara a nosotras, ¿cachai? Y después nadie nos iba a apoyar, ¿cachai? Y más encima nos iban a despedir. (E18, entrevista personal, enero de 2021)

Ahora, en la posición agéntica, asume una voz activa (“nos”), por medio de la cual desafía al contexto laboral amenazante, factualizado por medio del habla reportada (“no están cumpliendo lo que nosotros requerimos”) y la extrematización de las consecuencias (“nadie nos iba a apoyar”/“más encima nos iban a despedir”). El *footing*, o cambio de pronombre, connota un mayor grado de responsabilidad sobre lo dicho, lo que es consolidado con una metáfora (“en bloque”), que muestra la diferencia significativa que tiene para la profesional oponerse a la institucionalidad en solitario versus hacerlo de manera colectiva. Esto se ve en otras entrevistas, en las que colegas, coordinadores/as o directivos/as aparecen como condicionantes de la acción transformadora.

En síntesis, aquí tenemos un tránsito entre una posición maquínica y una posición agéntica, disponibles para la profesional cuando las situaciones que enfrenta contrastan con su criterio como profesional. Este contraste posibilita que la participante asuma posiciones que, a priori, podrían parecer incompatibles.

Entre las posiciones agéntica, abnegada, tecnocrática y empática

En el siguiente ejemplo tenemos a un trabajador social que nos comenta un caso de una residencia para personas adultas en situación de calle quien. El usuario, además, tenía consumo problemático de drogas. A pesar de ello, el profesional destaca que es el usuario quien define el enfoque de intervención.

Extracto 4. Presentando al usuario como agente del proceso de intervención:

No trabajamos con un enfoque de abstinencia en nuestra residencia, al contrario, tratamos de que los chiquillos vayan viendo bajo qué enfoque ellos se van situando mejor [...] y que ellos vayan decidiendo en verdad bajo qué enfoque se quieren adscribir. (E2, entrevista personal, diciembre de 2020)

La entrega de poder de decisión al usuario lo muestra ubicado desde la idea de una intervención que promueve la autonomía, cuestión central en la posición agéntica. Además, el uso del contraste (“al contrario”) atribuye al enfoque de abstinencia la reducción de la agencia del usuario.

Más adelante, el profesional relata un conjunto de logros que nos parece excepcional considerando los problemas del usuario. Al preguntarle por cómo representa su propia participación en el caso, nos respondió que su intención es rescatar potencialidades y resistencias, lo que marca una diferencia para los usuarios en comparación con otras intervenciones.

Extracto 5. Privilegiando al usuario y asumiendo las consecuencias de ello:

Cuando los usuarios te dicen estas cosas, tipo “oh qué distinto es esto” o “nunca me habían preguntado esto así” o “no había pensado en esto”, como si lo pensamos desde ellos o ellas, ¿qué crees que podrían notar en tu trabajo?

Si hay una diferencia en lo que ellos me han hecho saber, en todos los cabros que he tenido la oportunidad de atender, es que de verdad soy preocupado por ellos, más que preocupado tal vez en una lógica institucional, desde objetivos que tengo que cumplir. En muchas ocasiones he quedado tal vez con objetivos inconclusos, me he llevado retos y todo. (E2, entrevista personal, diciembre de 2020)

En su respuesta, el interventor presenta su forma de trabajar totalizada como una manera de ser (“soy preocupado por ellos”), extrematizada (“en todos los cabros”) y presentada con un contraste (“más que preocupado por una lógica institucional”). Esto es, por un lado, factualizado —al basarse en comentarios de los usuarios— y, por otro, performado —al privilegiar la voz de los usuarios para hablar de sí mismo: “ellos me

han hecho saber”—. Ubicado en la posición abnegada, acepta explícitamente las consecuencias negativas de trabajar así, presentadas como algo frecuente (“En muchas ocasiones”/“me he llevado retos y todo”). Aquí puede ser significativo el matiz introducido por el uso de “reto”, que puede sugerir tanto una llamada de atención formal como un comentario sin mayores implicancias. Sin embargo, al considerar los antecedentes ya revisados sobre la precarización de quienes implementan intervenciones psicosociales en Chile, que sugieren un contexto laboral experimentado por los/as profesionales como amenazante, es comprensible que los “retos” por privilegiar la perspectiva de los/as usuarios/as aparezcan naturalizados.

Más adelante en la entrevista, aparece un posicionamiento tecnocrático:

Extracto 6. Haciendo las preguntas correctas:

Lo otro es que valoro mucho es lo que quieren lograr cuando nos sentamos juntos, y en función de esas metas, objetivos y finalidades yo trato de acompañarlos, haciendo las preguntas correctas. (E2, entrevista personal, diciembre de 2020)

En este extracto, el profesional utiliza un *footing* (desde el “nos sentamos juntos” al “yo trato de”) para separar la agencia del usuario de la del profesional. Luego, se autoimpone una responsabilidad de carácter técnico, dado que la eficacia de la intervención, conceptualizada como acompañamiento, parece depender de su proximidad con lineamientos propios de su enfoque de trabajo (“haciendo las preguntas correctas”). Por otro lado, la posición empática aparece más adelante, cuando el interventor comenta que nunca ha sido objeto de agresiones por parte de usuarios/as, declaración que nos pareció llamativa. Al explicarse, señaló que estas expresiones de rabia no están dirigidas hacia los/as profesionales, cuestión factualizada mediante un ejemplo en el que una mujer, tras ser expulsada del albergue, agredió verbalmente al equipo profesional.

Extracto 7. Entendiendo la rabia:

Les trataba de explicar la rabia que ella tenía era una rabia no contra ellos, era una rabia contra que le estuviesen quitando un espacio y que iba a tener que volver a la calle donde había sido abusada en mil oportunidades, en muchas ocasiones según lo que había contado. (E2, entrevista personal, diciembre de 2020)

En esta oportunidad, este profesional nuevamente se basa en la perspectiva de la usuaria (“según lo que había contado”), cuya experiencia aquí extrematiza (“abusada en mil oportunidades”). Desde la posición empática, legitima su malestar y comprende

la agresión a los profesionales, matizando su gravedad y redefiniendo su sentido (“rabia contra que le estuviesen quitando un espacio”).

El habla dilemática: posiciones en conflicto

Además de que aparecen diferentes posiciones de sujeto en una misma entrevista, nuestro análisis hace emerger momentos de habla dilemática en las que la persona gestiona, simultáneamente, diferentes posiciones en conflicto.

La posición abnegada y la posición derrotista en conflicto

En el siguiente relato un profesor nos contó su experiencia con una adolescente víctima de explotación sexual comercial. En el relato, expresa sus dudas respecto del alcance de la intervención, es decir, lo que hacen los programas (resignificar conductas) y las residencias (proveer un espacio habitacional), que en su perspectiva no coincide con lo que la usuaria necesitaba (vínculos significativos).

Extracto 8. Dudando sobre hasta dónde hacerse cargo:

¿No habría algo más que hacer, que no tenga que ver con lo que se supone que tienen que hacer, sino con lo que la niña necesita? Que parecen cosas distintas.

Claro... Es que ahí... ahí es cuando uno, claro, es como un poco con lo que tú me decías de la otra entrevistada que, claro, me aseguro, me aseguro, me aseguro, claro, el problema con eso es que, claro, que si yo tomo ese rol, pasaría, claro, es como de alta responsabilidad lo veo también, porque, claro, si yo me empiezo a preocupar por la [nombre usuaria] que estudie, que tenga esto, me empiezo a mover como más como por ella, también me empiezo a involucrar más desde lo emocional también con ella y paso a ser una figura que ya no es el profesional del [programa psicosocial], ¿cachai? Sino soy una figura de apoyo, entonces, también yo tengo que tener también, yo igual me hago esa consulta, o sea, “¿lo voy a hacer?, ¿lo quiero hacer?, ¿lo puedo hacer?” también. Porque si salgo de la intervención también sería dañarla también, si estoy tan a la par con ella y en algún momento salgo de la intervención por ‘X’ motivo. (E15, entrevista personal, diciembre de 2020)

La carencia de vínculos afectivos ha sido connotada por el interventor como algo significativo (lo que parafraseamos con “lo que la niña necesita”). En este contexto, emergen simultáneamente la posición abnegada, expresada en asumir el sacrificio de la “alta responsabilidad” de “moverse más por ella”, y la posición derrotista, presentada en la certeza del efecto dañino de ese sacrificio. Para ello, ocupa una lógica de causa

y efecto (“si salgo de la intervención también sería dañarla también”), con una causa abstracta e imprevisible (“por ‘X’ motivo”).

Así, vemos una tensión entre la posición abnegada, que releva las carencias afectivas y relacionales de la usuaria, y la posición derrotista, que connota las limitaciones que impone la institucionalidad. La tensión entre ambas posiciones se vuelve evidente cuando el interventor se muestra interferido (“claro, me aseguro, me aseguro, me aseguro, claro”), dubitativo (“Claro... Es que ahí...”) y reportando su propio pensamiento (“¿lo voy a hacer?, ¿lo quiero hacer?, ¿lo puedo hacer?”).

La posición maquínica y la posición tecnocrática en conflicto

En el siguiente extracto tenemos a un psicólogo que relata un caso en el que una madre, en términos del profesional, “no problematizaba” las graves vulneraciones de derechos de sus hijas. Un momento significativo ocurre cuando el tribunal decide ingresarlas a una residencia, lo que rompe el vínculo del profesional con la familia. Desde la posición tecnocrática, el interventor propuso esta situación como crítica, dado que definió al vínculo como algo muy relevante y que reportó varios intentos por salvaguardarlo. Sin embargo, también hizo referencia a que estuvo trabajando con la familia de un modo “castigador”, es decir, centrado en la obtención de información y en el cumplimiento de procedimientos, algo propio de la posición maquínica. Exploramos esta tensión preguntándole por cómo era visto por la madre de esa familia:

Extracto 9. Justificando la propia acción sobre la base del riesgo:

No hubiese podido ser blando con ella, con esta señora, ni permisivo porque temía que pasara, por ejemplo, esto que volviesen, en realidad, como a ser derivadas a un programa, a propósito de no visualizar o no problematizar estas negligencias, estas vulneraciones que estaban ocurriendo y que al parecer todavía siguen ocurriendo después de dos años. (E4, entrevista personal, diciembre de 2020)

Más que responder, lo que el profesional hace es justificarse. Primero, por no haber actuado de un modo “blando” o “permisivo”, lo que presenta como inapropiado, dado el riesgo de que la familia fuese institucionalizada (“temía que pasara”). Además, factualiza su preocupación al señalar que las vulneraciones siguen ocurriendo luego de dos años. Estos dos movimientos de la entrevista funcionan como un *disclaimer* (renuncia) de su responsabilidad: ser “castigador” era algo inevitable por el riesgo que implica esta familia para la integridad de las hijas, lo que justifica la posición maquínica.

Extracto 10. Justificando la propia disposición:

Eso también me predispuso mucho, por mucho quizás que haya querido como desmarcarme quizás como de esos discursos, siento que fue como el cúmulo de información. (E4, entrevista personal, diciembre de 2020)

En este extracto, el profesional sigue justificando la adopción de una posición ma-
quínica. Ahora lo plantea como una consecuencia de la “carga discursiva”, metáfora
que captura la sobrecarga de información (evaluaciones e intervenciones previas dis-
ponibles) que construían una imagen muy negativa de la familia. Incluso se muestra
dubitativo sobre su capacidad de no dejarse guiar por dicha imagen (“por mucho qui-
zás que haya querido como desmarcarme quizás”).

En síntesis, las alusiones al vínculo terapéutico y otros gestos que hace en la en-
trevista nos permiten entender que para E4 el posicionamiento que hubiese preferido
tener es el tecnocrático. Sin embargo, el riesgo que detecta en esta familia, y la infor-
mación previa que de ellas encuentra en el sistema informático, son utilizados para le-
gitimar(se) haber asumido la posición maquina. En este sentido, a diferencia de lo
ocurrido en E15, donde vemos la gestión de una subjetividad incómoda por medio de
expresiones de duda, en E4 vemos el uso de justificaciones.

Conclusiones

El análisis que hemos presentado da cuenta de cómo las subjetividades profesionales
toman forma por medio de seis posiciones de sujeto. Dichas posiciones muestran ver-
siones diferentes que los/as interventores/as psicosociales ponen en juego de acuerdo
con las circunstancias conversacionales que enfrentan. Constituyen sus modos de
“gestionar” la subjetividad profesional incómoda, cristalizada en el marco de la racio-
nalidad neoliberal. Además de diferentes, estas posiciones resultan opuestas, lo que
profundiza las implicancias de la noción de autonomía contrariada de Christian Laval
y Pierre Dardot (2009/2013): son posiciones diferentes que abren abanicos distintos de
acción, pero la contradicción entre estas posiciones implica también una tensión de se-
gundo orden que debe ser resuelta.

Por otro lado, se destacan las lógicas de individualización propias de la racionalidad
neoliberal (Brown, 2016; Harvey, 2005/2007). Por medio de las posiciones abnega-
da, empática, tecnocrática y agéntica, los/as profesionales se muestran individualmen-
te responsables, sino hiperresponsables, de los resultados de la intervención psicoso-
cial. Aunque en las posiciones maquina y derrotista hay una responsabilización o
agencia externa a sí mismos/as, ésta queda circunscrita a una noción abstracta respec-
to del mal funcionamiento del sistema o a la indisposición, también individualizada, de
otros/as profesionales implicados/as en la intervención. En suma, las expresiones aso-

ciadas a las diferentes posiciones terminan por reificar la lógica individualizante de la racionalidad neoliberal.

Sin embargo, también hemos constatado momentos en los que podemos distinguir posiciones simultáneas y en conflicto. Esto muestra que además de relacional, discursiva y precaria, las posiciones de sujeto de los participantes son dilemáticas (Billig et al., 1998). Esto es un resultado no previsto en este estudio y que pone tensión sobre cómo entender la posición de sujeto, dado el carácter ideológicamente ambiguo de las posiciones que adoptan los/las participantes del estudio. En este sentido, el uso de expresiones de duda, justificaciones o renunciaciones para la gestión del conflicto entre posiciones nos conduce a plantear que en las entrevistas nos encontramos con una *implicación emocional contrariada*, si consideramos que las tensiones cotidianas de esta labor introducen una interpelación afectiva (García-Meneses et al., 2021). Aunque en nuestro estudio no nos hemos enfocado en corroborar que esta interpelación moviliza prácticas de resistencia profesional, sino en mostrar cómo se encuadra y reencuadra la situación conversacional para “gestionar” el habla dilemática (Billig, 1987).

De este modo, aunque es contraintuitivo, ni la posición agéntica implica necesariamente una oposición efectiva a la racionalidad neoliberal, ni la posición maquínica implica su automática reproducción. La ambigüedad ideológica de una misma posición admite que desde cada una de ellas se pueda ejercer reproducción o resistencia, e incluso que reproducción y resistencia puedan ocurrir al mismo tiempo.

Aunque nuestro estudio apunta a complejizar el binarismo reproducir/resistir, vemos que individualizar o colectivizar el rol profesional parece ser una dualidad políticamente significativa respecto de los efectos subjetivadores de la racionalidad neoliberal. Esto es importante dado que la lógica individualizante de la racionalidad neoliberal implica también un principio de agencia: el sujeto neoliberal se percibe como un sujeto autónomo (Lorey, 2016) que incluso puede ser capaz de transformar su libertad en sacrificio (Brown, 2016). Aunque excede los propósitos de este estudio, esto muestra la necesidad de una aproximación performativa al concepto de agencia y una perspectiva de la autonomía que connote el valor de los vínculos con otras personas (Lorey, 2016).

Nuestro análisis da cuenta de las características que adopta la subjetivación neoliberal, específicamente en términos de una subjetividad profesional incómoda. Al ser incómoda y albergar dilemas, emergen brechas a la lógica neoliberal desde la agencia performada de manera colectiva —con otros/as profesionales o usuarios/as— que posibilitan un horizonte transformador. Dicho horizonte, aún contrariado, nos muestra las contingencias del dispositivo de intervención psicosocial a partir de la reflexividad de los relatos de los/as participantes. Considerando las limitaciones que introdujo la pan-

demia a las características metodológicas de este estudio, que nos obligó a reducir el trabajo de campo a entrevistas, esto invita a la realización de estudios focalizados en las posiciones emergentes en la práctica interventiva.

Finalmente, hay dos maneras de leer este estudio. Una, como una investigación con valor teórico dada la diversa, cambiante y contradictoria forma que adoptan las subjetividades profesionales, que se presentan como subjetividades liminares (Stenner, 2017), *subjetividades-entre*, constituidas en la contradicción que funde, superpone o mezcla posiciones que sólo se pueden distinguir en abstracto. Esta cualidad de la subjetividad profesional implica una contribución significativa para el debate estructura versus agencia: los efectos subjetivadores de la racionalidad neoliberal no son lineales, la agencia no es reductible a la resistencia y la subjetividad profesional toma diferentes formas en el contexto de la intervención psicosocial. Dado que las posiciones no son formas de ser, más bien constituyen maneras de responder a determinadas situaciones, este estudio invita a la realización de otros análisis de las posiciones de sujeto disponibles en contextos no (tan) neoliberales.

Otra, de valor práctico, es entender las posiciones como expresiones de la incomodidad impuesta por las políticas neoliberales. En este sentido es notable que los/as participantes hayan valorado nuestro estudio como un espacio de denuncia de sus tensiones y dilemas. Esto invita a la realización de estudios con metodologías participativas que favorezcan la colectivización del malestar profesional y a la revisión respecto de cómo la formación de profesionales favorece posicionamientos que se entiendan (por una razón u otra) como preferibles.

Financiamiento

Este artículo contó con financiamiento de la Agencia Nacional de Investigación y el Desarrollo (ANID)/Subdirección de Capital Humano/Becas de Doctorado en el Extranjero, Becas Chile/2018-72190260.

Referencias

- Bedoya, Mauricio & Castrillón, Alberto (2017). Neoliberalismo como forma de subjetivación dominante. *Dorsal. Revista de Estudios Foucaultianos*, 3, 31-56. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.1108629>
- Berardi, Franco (2003). *La fábrica de la infelicidad. Nuevas formas de trabajo y movimiento global* (P. Amigot y M. Aguilar, Trads.). Traficantes de sueños.
- Berroeta, Héctor; Reyes, María Isabel; Olivares, Bárbara; Winkler, María Inés & Prilleltensky, Isaac (2019). Psicología comunitaria, programas sociales y

- neoliberalismo: La experiencia chilena. *Revista Interamericana de Psicología*, 53(2), 281-297. <https://doi.org/10.30849/rip/ijp.v53i2.1050>
- Billig, Michael (1987). *Arguing and thinking. A rhetorical approach to social psychology*. University Press.
- Billig, Michael; Condor, Susan; Edwards, Derek; Gane, Mike; Middleton, David & Radley, Alan (1988). *Ideological dilemmas. A social psychology of everyday thinking*. SAGE.
- Brown, Wendy (2016). *El pueblo sin atributos. La secreta revolución del neoliberalismo* (V. Altamirano, Trad.). Malpaso.
- Buchanan, Elizabeth & Zimmer, Michael (2018). Internet research ethics. En *Stanford Encyclopedia of Philosophy*. Stanford University. <https://plato.stanford.edu/entries/ethics-internet-research/>
- Burr, Vivien (2015). *Social constructionism*. Routledge.
- Calveiro, Pilar (2021). *Resistir al neoliberalismo: comunidades y autonomías*. Siglo XXI.
- Cortina, Adela (2000). El sentido de las profesiones. En Adela Cortina & Jesús Conill (Eds.), *10 palabras clave en ética de las profesiones* (pp. 13-28). Verbo Divino.
- Davies, Bronwyn & Harré, Rom (2007). Posicionamiento: La producción discursiva de la identidad. *Athenea Digital*, 12, 242-259. <https://doi.org/10.5565/rev/athenead/v0n12.445>
- De Almeida, Cleber & De Almeida, Wânia (2019). El capitalismo neoliberal y la alienación subjetiva y colonial de los trabajadores: Deseos y afectos en el mundo del trabajo. *Revista Chilena de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*, 10(20), 1-21. <https://doi.org/10.5354/0719-2584.2019.54227>
- Dunleavy, Patrick & Hood, Christopher (1994). From old public administration to new public management. *Public Money & Management*, 14(3), 9-16. <https://doi.org/10.1080/09540969409387823>
- Edwards, Derek & Potter, Jonathan (1992). *Discursive Psychology*. SAGE.
- Escalante, Fernando (2015). *Historia mínima del neoliberalismo*. El Colegio de México.
- Evans, Tony & Hupe, Peter (Eds.) (2020). *Discretion and the quest for controlled freedom*. Springer.
- Fardella, Carla; Sisto, Vicente; Morales, Karol; Rivera, Guillermo & Soto, Rodrigo (2016). Identidades laborales y ética del trabajo público en tiempos de rendición de cuentas. *Psykhé*, 25(2), 1-11. <https://doi.org/10.7764/psykhe.25.2.789>
- Flick, Uwe (2007/2015). *El diseño de investigación cualitativa*. Morata.
- Galaz, Catherine & Rubilar, María Gabriela (2019). Experiencias profesionales en intervención psicosocial: El ejercicio narrativo como metodología de reflexividad y vigilancia epistemológica. *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales*, 9(1), 1-13. <https://doi.org/10.24215/18537863e050>
- García-Meneses, Javiera; Chanez-Cortes, Iván & Montoya, Paulina (2022). COVID-19 and child welfare policy in Chile: The experience of front-line workers.

- International Social Work*, 66(1), 168-180.
<https://doi.org/10.1177/00208728211073649>
- García-Meneses, Javiera; Chanez-Cortés, Iván; Fardella-Cisternas, Carla & Corvalán-Navia, Alejandra (2021). Huellas afectivas del trabajo en política de protección a la infancia. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 20(1), 1-22. <https://doi.org/10.11600/rlcsnj.20.1.5144>
- Garretón, Manuel (2020). A treinta años del plebiscito de 1988. Notas sobre la democratización política chilena. En Gerardo Caetano & Fernando Mayorga (Eds.), *Giros políticos y desafíos democráticos en América Latina. Enfoques de casos nacionales y perspectivas de análisis* (pp. 73-92). CLACSO.
- Harré, Rom & Van Langenhove, Luk (Eds.) (1999). *Positioning theory: Moral contexts of intentional action*. Blackwell.
- Harvey, David (2005/2007). *Breve historia del neoliberalismo* (A. Varela, Trad.). Akal.
- Harvey, David (2014). *Diecisiete contradicciones y el fin del capitalismo* (J. Mari, Trad.). IAEN.
- Henriksen, Thomas (2008). Liquidating roles and crystallising positions: Investigating the road between role and positioning theory. En Fathali Moghaddam, Rom Harré & Naomi Lee (Eds.), *Global conflict resolution through positioning analysis* (pp. 41-64). Springer.
- Kirkpatrick, Ian; Ackroyd, Stephen & Walker, Richard (2005). *The New Managerialism and Public Service Professions*. Palgrave Macmillan.
- Kvale, Steinar (2008/2011). *Las entrevistas en investigación cualitativa* (T. Del Amo y C. Blanco, Trans.). Morata.
- Lapuente, Víctor & Van de Walle, Steven (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461-475.
<https://doi.org/10.1111/gove.12502>
- Laval, Christian & Dardot, Pierre (2009/2013). *La nueva razón del mundo. Ensayo sobre la sociedad neoliberal* (A. Diez, Trad.). Gedisa.
- Levitt, Heidi (2020). *Reporting qualitative research in psychology. How to meet APA style journal article reporting standards*. American Psychological Association.
- Lipsky, Michael (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. Russell Sage Foundation.
- Lorey, Isabell (2016). *Estado de inseguridad. Gobernar la precariedad* (R. Sánchez, Trad.). Traficantes de sueños.
- Muñoz-Arce, Gianinna & Pantazis, Christina (2019). Social exclusion, neoliberalism and resistance: The role of social workers in implementing social policies in Chile. *Critical Social Policy*, 39(1), 127-146.
<https://doi.org/10.1177/0261018318766509>
- Pavez, Javiera (2021). Tensiones y adecuaciones de los trabajadores en el marco de la ejecución de la política social chilena. *Quaderns de Psicologia*, 23(2), 1-21.
<https://doi.org/10.5565/rev/qpsicologia.1610>
- Pizarro, Roberto (2020). Chile: Rebelión contra el Estado subsidiario. *El Trimestre Económico*, 87(2), 333-365. <https://doi.org/10.20430/ete.v87i346.1055>

- Potter, Jonathan (1996/1998). *La representación de la realidad: Discurso, retórica y construcción social* (G. Sánchez, Trad.). Paidós.
- Reininger, Taly; Muñoz-Arce, Gianinna; Villalobos, Cristóbal; Morales-Torres, Carla & Campillo, Carla (2022). Pandemic and Social Work in Chile: Precarity, Precariousness and the Quest for Resistance in an Uncertain World. *The British Journal of Social Work*, 52(8), 5105–5123.
<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcac109>
- Rose, Nikolas (1996/2019). *La invención del sí mismo. Poder, ética y subjetivación* (S. Vetö, N. Bornhauser, & F. Valenzuela, Trads.). Pólvora.
- Salmons, Janet (2015). *Qualitative online interviews: Strategies, design, and skills*. SAGE.
- Stenner, Paul (2017). *Liminality and Experience. A transdisciplinary approach to the psychosocial*. Palgrave Macmillan.
- Strier, Roni & Bershtling, Orit (2016). Professional resistance in Social Work: Counterpractice assemblages. *Social Work*, 61(2), 111-118.
<https://doi.org/10.1093/sw/sww010>
- Walkerdine, Valerie (2002). Psicología crítica y neo-liberalismo. Perspectivas europeas y latinoamericanas en diálogo. En Isabel Piper (Ed.), *Políticas, sujetos y resistencias. Debates y críticas en psicología social* (pp. 107-133). Universidad ARCIS.
- Wetherell, Margaret (1998). Positioning and Interpretative Repertoires: Conversation Analysis and Post-Structuralism in Dialogue. *Discourse & Society*, 9(3), 387-412. <https://doi.org/10.1177/0957926598009003005>
- Wiggins, Sally (2017). *Discursive psychology: Theory, method, and applications*. SAGE.



Este texto está protegido por una licencia [Creative Commons 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Usted es libre para Compartir —copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato— y Adaptar el documento —remezclar, transformar y crear a partir del material— para cualquier propósito, incluso comercialmente, siempre que cumpla la condición de:

Atribución: Usted debe reconocer el crédito de una obra de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciante o lo recibe por el uso que hace.

[Resumen de licencia](#) - [Texto completo de la licencia](#)