

# TRABAJO SOCIAL Y EL ESTADO GESTOR: LAS NUEVAS DETERMINACIONES PARA LOS TRABAJADORES SOCIALES EN EL MUNDO NEOLIBERAL<sup>1</sup>

## SOCIAL WORK AND THE STATE MANAGER: THE NEW DETERMINATIONS FOR SOCIAL WORKERS IN THE NEOLIBERAL WORLD

Valter MARTINS\*

---

**Resumen:** El año 1990 registró profundas reformas del Estado brasileño, después de la garantía de los derechos sociales y el retorno de la democracia con la Constitución Federal de Brasil de 1988. Al paso que se intentaba garantizar un nivel de protección social a la población, una ola neoliberal obligaba al gobierno a adoptar reformas estructurales. La concepción neoliberal ha comenzado a influir en las políticas del gobierno causando profundos cambios en el patrón de la seguridad social. En poco tiempo el Estado ha asumido una concepción de Estado gestor, como si fuera una empresa y ha transformado las débiles políticas sociales en políticas con un alto nivel de focalización y selectividad. En este escenario, los trabajadores sociales han surgido como uno de los principales profesionales que han sufrido un fuerte impacto con los cambios gerenciales del Estado y de las políticas sociales. Cambios significativos han ocurrido, y un complejo juego político-económico ha sido creado imponiendo lógicas, procesos que siguen flujos preestablecidos y determinaciones que eluden los profesionales, o los confunden acerca de lo que es el trabajo profesional y lo que es la burocracia estatal de control.

**Palabras Clave:** Trabajo Social. Estado gestor. Neoliberalismo. Políticas sociales.

---

**Abstract:** The year of 1990 registered major reforms in the Brazilian State. After a recent guarantee of social rights and there turnoff democracy. In the country, a level of social protection for a population, the same time, a neoliberal wave or a government adopt structural reforms. A neoliberal conception begins to influence as government policies, causing profound changes in the pattern of social security. Therefore, the state assumes a conception of manager, as a company and a transformation a social policies at a high level of focus. In this scenario, social workers appear as one of the main professionals that have a strong impact on their professional performance. Bring in significant changes and a complex political and economic game, which requires logics, fluxogram processes and determinations that escape professional, or confused about what is professional work and a state bureaucracy of control.

**Keywords:** Social work. State manager. Neoliberalism. Social policies.

---

Submetido em 04/05/2017.

Aceito em 05/08/2017.

---

<sup>1</sup> Este artigo foi originalmente apresentado no VI Congresso da Rede Espanhola de Política Social, realizado em Sevilha, em fevereiro de 2017. A partir da indicação dos pareceristas, foi ampliada e aprofundada a análise.

\* Doutor em Serviço Social. Professor do Departamento de Serviço Social de Campos da Universidade Federal Fluminense (UFF, Campos dos Goytacazes, Brasil). Rua José do Patrocínio, 71 Centro, Campos dos Goytacazes (RJ), CEP: 28010-385. E-mail: <valter.martins@gmail.com>.

## Introducción

La adopción de ideas neoliberales por los países de la periferia capitalista ha imprimido un conjunto de nuevas determinaciones en el trabajo cotidiano de los trabajadores sociales, a través de los nuevos diseños de las políticas sociales, especialmente aquellos con fuertes mecanismos de selectividad y focalización. En este escenario, la profesión del trabajador social ha experimentado cambios sustanciales con la recomposición de las organizaciones estatales y con las nuevas políticas sociales desde el año 1990 hasta los primeros años del siglo XXI.

Al mismo tiempo las políticas sociales selectivas y focalizadas se han desarrollado en los años 90. Las orientaciones neoliberales más ortodoxas han influenciado el diseño y el funcionamiento de las políticas sociales, incluso las que se han concebido todavía en el texto constitucional, han quedado durmientes para su efectiva aplicación. A partir de los años 2000, con la aplicación de nuevas orientaciones neoliberal, y, a partir de 2004/2005 con la aplicación de la *Política Nacional de Asistencia Social* (PNAS)<sup>2</sup> y la creación de su red de servicios y prestaciones sociales, se ha observado una fuerte expansión del mercado laboral para los trabajadores sociales en Brasil; ascendiendo de 96.535 asistentes sociales ocupados en el año 2004 para 204.747 mil en 2013, lo que representa una evolución del 212% en nueve años<sup>3</sup> (DIEESE, 2015).

Sin embargo, el desarrollo del mercado de trabajo no fue exclusividad para los trabajadores sociales, sino que se ha ampliado de forma más general a la población económicamente activa, pero para los trabajadores sociales se ha percibido una ventaja por el desarrollo de la PNAS. La producción de estos datos sólo fue posible debido al buen desempeño de la economía brasileña a partir de 2004.

Esta nueva dimensión dada por la expansión del empleo ha sido marcada por los ajustes neoliberales que han impuesto una tensión a los marcos teórico-operatorio del trabajo social y por los espacios socio-profesionales vinculados con la implementación de la PNAS y del *Programa Bolsa Familia*<sup>4</sup>.

---

<sup>2</sup>La Constitución Federal de 1988 constituyó un marco en el derecho social brasileño al prever el llamado "Sistema de Seguridad Social", incluyendo en ese concepto la Seguridad Social, la Sanidad Pública y la Asistencia Social. Los artículos constitucionales 203 y 204 establecen la Asistencia Social como un derecho social. En 1993 se promulgó la Ley Orgánica de la Asistencia Social (LOAS) con la organización de la política y en 2004 fue establecida la Política Nacional de Asistencia Social (PNAS) y el Sistema Único de Asistencia Social (SUAS). Inicialmente la Asistencia Social ha sido establecida como "política social pública, que ha comenzado su recorrido hacia el campo de los derechos a la universalización de los accesos y responsabilidad estatal" (YAZBEK, 2014, p. 3). En el marco de la PNAS han sido definidas las protecciones sociales básicas con acciones preventivas de convivencia, socialización, acogida e inserción con acciones prioritarias a la familia. Estas acciones y servicios se han desarrollado en el nuevo aparato asistencial denominado Centro de Referencia de Asistencia Social (CRAS). La Protección Social Especial, que se refiere a servicios especializados destinados a personas en situación de riesgo personal o social. Para la ejecución de este nivel de protección, ha sido creado el Centro de Referencia Especializado en Asistencia Social (CREAS) que establece atención en albergue, abrigos, *Centro Pop* entre otros servicios. Esta reorientación de la política de Asistencia amplía significativamente el mercado laboral del trabajador social.

<sup>3</sup>Por cierto el elevado crecimiento observado en el mercado laboral presenta un conjunto de posibilidades analíticas, sin embargo, en este trabajo se detuvo a las transformaciones en el ámbito de la gestión que condiciona las posibilidades de trabajo del asistente social y se atiene a sus construcciones teóricas, analíticas y técnicas.

<sup>4</sup>*Bolsa Familia* es un programa que contribuye al combate a la pobreza y a la desigualdad en Brasil. Fue creado en octubre de 2003 y tiene tres ejes principales: **Complemento de la renta** - todos los meses las familias asistidas por el programa reciben un beneficio en efectivo, que es transferido directamente por el Gobierno Federal. Este eje garantiza el alivio más inmediato de la pobreza. **Acceso a los derechos** - las familias deben cumplir algunos compromisos (condicionalidades) que objetivan reforzar el acceso a la educación, sanidad y asistencia social. Este eje ofrece condiciones para que las futuras generaciones puedan romper el ciclo de la pobreza. De este modo, el poder público, en todos los niveles, también tiene un compromiso: asegurar la oferta de tales servicios. **Articulación con otras acciones** - el *Bolsa Familia* tiene capacidad de integrar y articular varias políticas sociales a fin de estimular el desarrollo de las familias, contribuyendo para que ellas superen la situación de vulnerabilidad y pobreza (BRASIL, 2016).

La Política de Asistencia Social juntamente con el *Programa Bolsa Familia* han inaugurado un conjunto de determinaciones instrumentales para el labor de los trabajadores sociales en el ámbito estatal, como resultado de los conceptos de gestión que el Estado ha asumido. Por lo tanto, este trabajo tiene como objetivo analizar y señalar las raíces de los cambios que se han producido en la lógica de trabajo en la sociedad actual y sus consecuencias para los trabajadores sociales que operan los equipos y servicios de la Política Nacional de Asistencia Social<sup>5</sup>.

En este sentido, como objetivo se busca analizar el diseño y los contornos del trabajo de los asistentes sociales, revelando los recursos teóricos y metodológicos movilizados para afrontar los retos de la vida cotidiana, las determinaciones de tecnologías de gestión de la fuerza laboral, y cómo estas nuevas formas de actuar, moldean las respuestas profesionales, desarrollando y imponiendo nuevas habilidades, responsabilidades y / o restricciones al trabajo.

Para desarrollo de la investigación se ha hecho el estudio del fenómeno que constituye las relaciones sociales y también se expresa como una relación con sus procesos y estructuras, que exige coger su movimiento y su vida, por medio de la observación, de la reflexión continuadamente del material empírico y de la realidad en que se vive. Se puede capturar su movimiento y los procesos inherentes a ese movimiento al conocer su expresión en la realidad inmediata, en las nuevas morfologías, en las dinámicas internas de la profesión y, también, en las interferencias externas que pasan a componer las respuestas y la imagen profesional (IANNI, 1986).

No obstante, hay que recordarse que el mundo de las relaciones es el mundo social, que es eminentemente movimiento y transformación. En este sentido, el objeto de estudio se observa en sus rasgos más recientes, especialmente en los contornos que la realidad totaliza a partir de la década de 1990, pero sin desconsiderar el movimiento histórico anterior que crea las bases que posibilitan conocer el escenario analizado.

Observar el fenómeno como se presenta en la apariencia, comprender sus nexos y acompañar el movimiento real ha posibilitado emprender su dinámica, comprender sus relaciones y procesos estructurales en el intercambio que realiza con la ejecución del trabajo stricto, con las instituciones empleadoras, con las políticas sociales, con los usuarios y con las determinaciones internas y externas a la profesión.

La composición del fenómeno analizado deriva, además, de particularidades del sujeto profesional: su origen, su comprensión del hombre y del mundo y, principalmente, cómo ese sujeto se percibe en el mundo como profesional. Son elementos que lo hacen sujeto de la historia o mero espectador. En este sentido, las relaciones sociales componen un conjunto categorial que buscamos situarlas y aprehenderlas con las cuestiones orientadoras, extrayendo elementos de la realidad bruta y alienante para luego reconstruir el cuadro histórico, analizar las particularidades del trabajo bajo la reconfiguración de las políticas sociales en Brasil.

---

<sup>5</sup>El desarrollo del *Programa Bolsa Familia* ocurre junto a los equipos de la Política Nacional de Asistencia Social en la protección básica (en los Centros de Referencia de Asistencia Social).

El método que ha orientado el abordaje del problema ya se ha manifestado ante la exposición de la intencionalidad de la investigación. Presume el conocimiento de la apariencia para alcanzar la esencia del objeto, es decir, proporcionar su conocimiento en el campo de la teoría.

Se ha contado con aportes procedimentales de la investigación cualitativa, cuya preocupación reside en rescatar concepciones, significados y opiniones, es decir, un nivel de la realidad que no puede ser cuantificable, pero puede ser sistematizado, catalogado, categorizado, analizado y comprendido. El material empírico está compuesto por documentos operativos de la PNAS, del *Programa Bolsa Familia* y documentos orientadores del trabajo. En el análisis del material se ha buscado las regularidades, similitudes y concepciones narrativas que estaban atravesadas y contaminadas por las recomendaciones de ajuste y desarrollo del Estado y de las políticas sociales de orientación neoliberal. Después de la recolección del material, se ha llevado a cabo la categorización de los datos seguida de su análisis.

## **1. La marcha del neoliberalismo y del Estado Gestor sobre las políticas sociales y el trabajo social**

El Estado es reconocido como el actor principal en la mediación entre la producción y la protección, al fomentar la financiación del sector productivo o por asumir el papel de productor, y, mediante el establecimiento de políticas de regulación para la exploración de la fuerza de trabajo y la creación de sistemas protectores para los trabajadores a través de un nuevo enlace que transforma las funciones asumidas históricamente en la mediación entre el capital y la protección. De esta manera, esto se convierte en un inductor de la acumulación y de la transformación de sus acciones con el sector privado y con las políticas sociales (MARTINS, 2015).

Al final del siglo XX, las políticas de protección social en muchos de los países en desarrollo, han pasado por profundos cambios en el grado de generosidad y protección a los ciudadanos en virtud de la función reguladora del Estado, aunque fueran políticas débiles y con escaso apoyo económico. En Brasil, los derechos sociales y la seguridad social han sido asegurados en la segunda mitad de los años 80, con la promulgación de la Constitución Federal de 1988.

La experiencia brasileña ha seguido en contracorriente a los procesos internacionales de recuperación del mercado como proveedor de la seguridad contra los riesgos de la vida, la fuerte reducción del tamaño del sector público estatal y de las políticas de protección social. Esta corriente ha subyugado políticas sociales y afirmado el libre mercado como la única manera de impulsar el crecimiento económico.

La acción del mercado en la economía del bienestar ha llegado rápidamente en el Estado brasileño con las inspiraciones neoliberales que se han incorporado en los planes de gobierno, sobre todo a partir de 1990. Las disoluciones del gobierno con la Constitución Federal y la aplicación de los derechos sociales han pasado de modo tortuoso.

Las disoluciones del gobierno con la Constitución Federal y la aplicación de los derechos sociales han ocurrido por rutas indirectas con la incorporación de grupos de intereses privados y / o la creación de grandes aparatos privados<sup>6</sup> para la prestación de servicios de asistencia social. Todos estos factores han señalado el comienzo de una mezcla y la superposición de las prestaciones y servicios en una precariedad de los organismos públicos seguidas del fortalecimiento de las instituciones privadas de carácter religioso como proveedores de servicios en el ámbito social; sobre todo en el tratamiento de los refugios para huérfanos, el cumplimiento de las medidas sociales y educativas a los adolescentes que han cometido un delito, el tratamiento de adictos a las drogas, la ayuda y diversas prestaciones sociales.

En este sentido, la nueva funcionalización del Estado ha ocurrido inicialmente con reformas en los sistemas de protección, incluso en políticas de protección jóvenes y tardías de países como Brasil y el conjunto de las empresas estatales. Este fenómeno se ha desarrollado bajo el estigma del neoliberalismo y en términos analíticos se ha realizado en dos etapas.

La primera, llamada neoliberalismo de primera generación, que fue responsable por el desarrollo y la introducción de la necesidad de un conjunto de reformas en la agenda política, que incluían la privatización del sector productivo estatal, la reducción del tamaño del aparato estatal, el rediseño de las políticas de protección social; engañando a la sociedad, haciéndole creer que las medidas propuestas eran mejores que el sistema de Estado arcaico prevalente (MARTINS, 2015).

La segunda, nombrada neoliberalismo de segunda generación fue un poco más compleja debido a que ya se habían puesto en práctica las directrices principales, permitiendo evaluaciones del proceso, lo que ha llevado a ajustes en la estructura de la reforma. En esta segunda etapa, fue posible percibir un esfuerzo especial para corregir los fallos observados durante la primera fase, que comprendía la transferencia al sector privado de los *hardservices* y del capital industrial del Estado. Se observó que el sector privado dependía en gran medida de la estructura del Estado para garantizar los beneficios que sólo él podría ofrecer. Por lo tanto, una simbiosis entre público y privado sería necesaria para introducir nuevos procesos ideo-políticos que reconfigurarían la vida de las personas: las formas más singulares de actuar y de pensar, además de continuar con la transferencia de lo que se mostraba complejo del Estado para el sector privado, también asumen los *softservices*, en una mezcla entre público y privado. En este proceso, se inculca la cultura urbana de las categorías de trabajo, tales como la activación del individuo para el mercado laboral (SEN, 2000) y la capacidad de performance (BALL, 1999), que impregnan una nueva lógica de trabajar, para sentir la vida y posicionarse frente a ella. Sentimientos banales, sustentados en procesos ideológicos en el valor máximo de tener en lugar de ser para existir en una fábula vacía de significados (MARTINS, 2015).

Se ha orquestado una nueva forma de significar la vida por medio del consumo desacerbado e innecesario para las reales necesidades. En este caso las personas más pobres son abducidas para un

---

<sup>6</sup> Con el desarrollo de la política de Asistencia Social se ha percibido la creación y la vinculación de instituciones privadas como prestadoras de servicios a la política de Asistencia Social. Estas institucionales presentan fuerte vínculo con corrientes religiosas. Son instituciones encarnadas por iglesias u órdenes religiosas que acceden al fondo público con alianzas público-privadas.

comercio con mercancías de bajo valor nutricional o con un mercado de falsificación de marcas conocidas por sus altos precios. Este fenómeno se extiende a las fracciones de la clase media también.

El Estado gestor es la síntesis de las reformas neoliberales, pues transforma profundamente la idea de una protección social amplia, abierta a las capacidades de protección y de fondo más allá del mercado de trabajo, capaces de transformar el escenario en que está el sujeto, logrando cambiar al propio sujeto.

En este contexto, la teoría de activación para el mercado se ha articulado en torno a aumentar las capacidades individuales de las personas y a ampliar su competencia económica mediante el desarrollo de las habilidades y de las capacidades requeridas por las nuevas formas económicas en el mundo del trabajo y la productividad. A su vez, la capacidad de performance ha desarrollado una nueva ética, una nueva cultura, reelaborando las esferas de la vida. Actúa del exterior al interior y desde el interior hacia el exterior. El establecimiento de una nueva cultura basada en el 'orgullo' y la creencia en la calidad de los servicios, genera trabajadores guiados por la racionalidad técnica. La capacidad de performance replantea el trabajo, produce nuevos perfiles y asegura la alineación de los trabajadores, bajo lo que parece ser objetivo. Esta doctrina ha entrado en las instituciones del Estado y en sus políticas dando nueva forma a los servicios y al trabajo diario de los funcionarios.

El establecimiento de la capacidad de performance como expresión de Estado gestor, bajo una pedagogía cultural, para producir nuevos perfiles institucionales, de acordar un tipo de progreso individual de competitividad, se ha asociado a un sistema de recompensas o sanciones basadas en el desempeño de cada sujeto entre las diversas profesiones. La capacidad de performance actúa bajo muchos ángulos. La concepción atraviesa las ideas de la clase obrera y cambia para la rápida evolución de pseudo-capacidades, multifuncionalidad e hiperactividad de trabajo, empujando al trabajador a convertirse en un consumidor activo. Los profesionales deben seguir la nueva pedagogía cultural; subliminal a las regulaciones, los flujos de trabajo y las rutinas preestablecidas que conforman el saber y el hacer de las profesiones. Por ahora el ciudadano ha sido activado por el mercado y para el mercado (MARTINS, 2015).

Esta tendencia y la declaración de performance ha establecido una nueva ética para las políticas sociales y para las políticas laborales. Relaciones multifacéticas y complejas que reducen la autonomía y la capacidad de pensar de los trabajadores, aligeran y temporizan los procesos dialógicos, omitiendo los valores y principios éticos de las profesiones y sus conocimientos profesionales. Se instala una moral utilitaria que se subsume por los profesionales y los usuarios de las políticas sociales. Este conjunto de preceptos actúa en diferentes ámbitos de la vida para volver a redactarlo y controlarlo.

## **2. El Trabajo Social en el escenario**

El labor de los trabajadores sociales se percibe como un componente en la relación del Estado con las políticas sociales, en la atención a ciertas necesidades biológicas y sociales. Además, puede ser entendida como un producto histórico que permite el desarrollo de mediaciones, conforma el cotidiano de los usuarios

del servicio, construye el trabajo diario de los sujetos y escribe la historia de la propia profesión. Los trabajadores sociales responden a las demandas institucionales y de las políticas sociales, constituyen estructuras de organización, valores, culturas y papeles muy diversos. También establecen conexiones con procesos más amplios que el trabajo cotidiano y rutinario. Sin embargo, el trabajo ha sido determinado por las condiciones objetivas que resultan de la transformación del Estado y de las políticas sociales. Los profesionales han sido encarcelados en las complejidades ideológicas con su tecnología social que regulan respuestas del Estado e de las políticas sociales.

Estos trabajadores se han involucrado rápidamente en esta tecnología social de la capacidad de performance, en sus metas y objetivos. Por lo tanto, mejorar el rendimiento y la maximización de los resultados del presupuesto comienza a permear todo el trabajo. La mejora de la performance opera como para que las instituciones del sector público converjan con el sector privado al paso que promueve un cambio paradójico imponiendo modificaciones de la naturaleza simbólica en las instituciones públicas. Así, nacen en las instituciones la preocupación con su estilo, imagen, semiótica, y la manera de presentar las cosas, más que con el hacerlas funcionar<sup>7</sup> (BALL, 2004).

Este contexto histórico da una nueva dimensión al labor del trabajador social. Por tal motivo, los elementos de performance se han convertido en parte de las respuestas profesionales, confluyendo múltiples demandas y una intensificación del trabajo con las solicitudes de calificación, competencia, creatividad, dinamismo y flexibilidad para una nueva fase de las relaciones laborales bajo la reconfiguración del capitalismo.

En el alcance del trabajo social, este escenario tenso y con nuevas y complejas determinaciones estructurales incide sobre las bases teóricas y dirección social a las aspiraciones de la profesión. Ha ocurrido, por lo tanto, un shock para la construcción de marcos analíticos y teóricos sub-indicados, principalmente en la década de 90, conferido en virtud de los cambios drásticos en el sistema de acumulación, en el desarrollo de nuevas técnicas y doctrinas que han vuelto a configurar el Estado, las políticas sociales, el trabajo y los profesionales. En resumen, han sido los mecanismos inherentes a los procesos de producción y reproducción de la vida social.

El conjunto de las políticas desarrolladas en estas nuevas matrices, en realidad están siendo incentivadas por las organizaciones internacionales como el Banco Mundial y sus agencias. Se centran en los estratos más pobres de la población, los que están marginados del proceso de producción y muy por debajo de la asimilación de la nueva cultura, debido a las marcas que la miseria y la ignorancia han dejado a través de generaciones.

---

<sup>7</sup>En este escenario se constata el surgimiento de un nuevo tipo de político, no más vinculado a los discursos tradicionales, sino que se presenta como un porta-estandarte del marketing, asumiendo un discurso nuevo y presentándose como un soldado para combatir la vieja política contaminada por vicios y corrupción. Este nuevo tipo de político surge con discursos vinculados a la eficiencia del trabajo, agilidad y una severa profilaxis social. Este nuevo tipo ha surgido en Europa, Estados Unidos y en ayuntamientos y provincias en Brasil y otros países de Latino América.

La ideología central del *Programa Bolsa Familia* e de servicios de la Asistencia Social proporciona a las familias atención, con acciones selectivas para asegurar que los estratos pobres sean cobijados. Sin embargo, con la claridad de que unos pocos cientos de millones de personas se mantengan con vida, proporcionando a sus hijos el mínimo de alimentos, el acceso a algunos servicios de sanidad y educación básicas, sustratos para el cuerpo físico y mental se activan mientras sean como fuerza de trabajo y no como ciudadanos. Sin embargo, se mantienen los mecanismos de control ideológico de la persuasión y la subordinación.

El *Programa Bolsa Familia*, por ejemplo, como programa de transferencia de ingresos es una expresión de la síntesis de estas nuevas políticas que reemplazan las protecciones sociales más totalizadoras. La clave es que la clase media o los que tienen ingresos por encima de un salario mínimo, buscan un seguro privado como una manera de protegerse a sí mismos en momentos de crisis, inestabilidad o riesgo social (MARTINS, 2015).

Estas directrices dirigidas a las políticas sociales y al Estado han sido instituidas bajo las tensiones de la crisis que ha llevado a la pobreza generalizada, baja productividad nacional y la sumisión del Estado brasileño a las instituciones financieras internacionales contra el alto volumen de la deuda con el capital internacional en los años del fin del siglo XX.

Bajo estos argumentos, se entiende los rápidos cambios en las estructuras, legales y políticas, factores que afectan bruscamente el trabajo y la imagen de los trabajadores sociales. Son impuestos nuevos contornos al trabajo, con el establecimiento de políticas sociales como el *Programa Bolsa Familia* y más tarde también con la propia política de Asistencia Social que, en muchos casos, se desprende a partir de este programa.

En este sentido, son notables los cambios en la rutina diaria que impregnan la imagen y la auto-imagen profesional, su identidad como trabajador, las nuevas necesidades de competencias y el perfil profesional exigido por la nueva lógica y los sistemas de información que proporcionan las condiciones de trabajo, moldeando un tipo muy particular de profesional con sus respuestas teóricas y metodológicas (MARTINS, 2015).

La nueva lógica de funcionamiento del *Programa Bolsa Familia* implementa las características del Estado gestor y de las políticas sociales, los cuales están fuertemente conectados con la gestión del conocimiento y de la técnica, y transformación de los derechos sociales en negocios comerciales, con contratos y fiscalizaciones de las familias que reciben el beneficio.

En realidad un nuevo estándar ético del labor de los trabajadores sociales, el establecimiento de la racionalidad instrumental, la distribución de la producción de conocimiento y apropiación de teorías, la validez de los conocimientos profesionales basado en valores teóricos de la construcción del proyecto ético, político y profesional<sup>8</sup> son deshechos ante las imposiciones. Las demandas se gestan por los sistemas de

---

<sup>8</sup> El proyecto profesional del Trabajo Social en Brasil fue construido en el contexto histórico de transición de los años 1970 a 1980, en un proceso de redemocratización de la sociedad brasileña, rechazando el conservadurismo profesional presente en el Trabajo Social brasileño. Se

control y el cumplimiento de las condiciones. El propio usuario es asistido con la elección aritmética de los sistemas pre-diseñados. El profesional se ha convertido en un mero tomador de las imposiciones de rutina que son determinadas en las más altas instancias, lejos del lugar de trabajo y de las relaciones interpersonales.

Los profesionales tienden a haberse convertido en algo sustancialmente diferente de lo que se propone en la formación y las instituciones representativas de la categoría. El molde y la forma de trabajo están asignados por rutinas preestablecidas, prerrogativas de los sistemas de gestión de la política social y de las organizaciones empleadoras. Comprender que el lugar de trabajo ha sido dado por las demandas externas y no por los conocimientos profesionales que a priori deberían dar forma y sentido a una profesión, aún en la capacidad cognitiva e intelectual en las que el organismo profesional basa su historicidad. Las condiciones de trabajo son redefinidas para satisfacer las prerrogativas institucionales y las políticas sociales, con el fin de monopolizar el conocimiento de ciertas respuestas o incluso cancelar el conocimiento profesional.

Bajo estos aspectos, el trabajo de los asistentes sociales sustancialmente está siendo modelado, incluyendo el enfoque para entrar en las rutinas que requieren, en realidad, más números de producción y tareas de cumplimiento pre establecidas que los cambios cualitativos. Sin embargo, los procesos sociales y las expresiones de la desigualdad social no se transforman solamente con políticas compensatorias.

El trabajo que da forma a estos recursos ha sido marcado por varias construcciones, tanto en el campo político e ideológico, como en las respuestas institucionales y profesionales formuladas sobre la base de las parcelas del Estado gestor. Los recursos teóricos y metodológicos, técnicos y operativos han cambiado con los nuevos requisitos de la gestión de información de las políticas sociales y el aparato ideológico incrustado en ellos.

En virtud de los retos en el campo institucional e ideológico, se suman también las cuestiones relacionadas con la formación del cuerpo profesional, fuertemente marcada por las características culturales de la subordinación de la sociedad periférica, sedimentadas por la cultura de la fuerza y la violencia. A partir de este marco han surgido grupos vinculados a las raíces voluntaristas; temas mesiánicos y de ayuda que impregnan la cultura del alumnado y - también compartidos por los profesionales - que contribuyen para remodelar la profesión y profundizar la nueva lógica impuesta al trabajo profesional.

A este escenario se ha incorporado las cuestiones sensibles al profesional, especialmente con el desarrollo de la tecnología de la información en la gestión de las políticas sociales que dirigen y determinan un tipo de trabajo a realizar. Esto, debido a deficiencias genéticas de los profesionales, ha expresado el bajo capital cultural y teórico de los estudiantes, en la transformación de la educación, la precariedad laboral en que las inspiraciones teóricas y metodológicas han sido adelgazadas en discursos poco esclarecedores al cotidiano, y, caracterizado erróneamente el trabajo sobre el nuevo escenario laboral.

---

constata su maduración en la década de 1990, período de profundas transformaciones societarias que han afectado a la producción, la economía, la política, el Estado, la cultura y el trabajo; marcadas por el modelo de acumulación flexible (HARVEY, 1994) y el neoliberalismo. En el interior de la categoría profesional, modalidades prácticas-intervenciones tradicionales han sido resignificadas y nuevas áreas y campos de intervención surgieron debido, sobre todo, a las conquistas de los derechos cívicos y sociales que han acompañado la restauración democrática en la sociedad brasileña (prácticas interventoras junto a categorías sociales como niños, adolescentes, mujeres, y otras (BRASIL, 2017).

El fuerte atractivo para el consumo ha contribuido al establecimiento de la nueva cultura de la activación, a culpar a los individuos por la realización de sus necesidades, reforzadas por las facilidades de crédito y la financiarización de la economía. Estas nuevas políticas sociales tienen como objetivo el máximo resultado a menor costo. Por ejemplo, el *Programa Bolsa Familia* como una política compensatoria de transferencia de ingresos, que ha mostrado resultados positivos para fomentar el comercio de bienes y de alimentos de baja calidad, y, para permitir cambios reales en las vidas de miles de personas. Incluso si el éxito del programa representa claves para invertir más en este tipo de política, en lugar de políticas más universalistas.

La estética del consumo articula las estrategias discursivas de la sociedad de mercado. Los trabajadores sociales son convocados para la realización de un trabajo arduo: los portales de salida del *Programa Bolsa Familia*. Por ejemplo, se ha dado un poco de visibilidad al trabajo, haciendo que las acciones visibles y rápidas cumplan con los objetivos impuestos por las políticas y las instituciones sociales. Una nueva lógica ha sido gestionada en la relación política frente al usuario, la lógica de "ciudadano consumidor" (MOTA, 2008). A cargo de una simbiosis entre público y privado, en derechos enmascarado.

En las complejidades de esta escena tensa y marcada por los reveses en el campo de la protección social, se inscribe el trabajo del asistente social, registrando cambios profundos en sus respuestas, y en las formas históricas en que los trabajadores sociales actuaron con la población asistida por las políticas sociales. Tienden a convertirse en los servicios burocráticos con su oficina precedido por recepcionistas, guardias de seguridad, expresan en su oficina, en el grupo de trabajo, o la incorporación de características que dan forma a las prácticas del nuevo modelo impuesto. Sin entender lo que está siendo transformado, los profesionales simplemente han asimilado.

Los profesionales están preocupándose con dónde camina el Trabajo Social. Para una tecnificación instrumental del trabajo, con refuerzo de los prejuicios incrustados en la sociedad brasileña, o si es capaz de revertir estas prácticas que en silencio han erosionado el proyecto profesional con matrices que están impregnando la relación profesional con los usuarios.

Bajo estos aspectos, los recursos teóricos, metodológicos, técnicos y operativos han sufrido refracciones en comparación con las posibilidades del puesto de trabajo en los equipos de la política de Asistencia Social. La dinámica de las tecnologías de información y gestión ha ocupado un puesto central en la determinación de funciones y atribuciones. Los profesionales son tragados por la determinación de directrices generales que establecen los órganos supranacionales. Las nuevas competencias y deberes no invitan a pensar más bien a actuar o operar. El sujeto profesional, que es quien debe proponer acciones, se convierte en el objeto de la acción, y las diferentes percepciones de los procesos sociales se homogenizan por las rutinas informativas preconcebidas (MARTINS, 2015).

Estas determinaciones han fijado el tono para que las políticas sociales estén cada vez más castrando<sup>9</sup> a los profesionales con las tecnologías sociales para reducir la pobreza. La imagen idílica de la economía neoliberal imprime un nivel de racionalidad puesta en práctica sobre las políticas sociales, que tensiona el labor de los trabajadores sociales en esta relación. El trabajo profesional que opera al margen de la política social tiene que ser determinado por razones instrumentales, prácticamente, guiados por los principios del enfoque y de la selectividad, que subvierten la lógica del derecho social y de las políticas sociales de protección. Esta captura se produce bajo una base diaria, en la ejecución de las rutinas, en los acompañamientos y en los controles imperceptibles para la conciencia inmediata.

## Consideraciones

Como hipótesis, se ha partido del supuesto de que los cambios en el Estado, en las políticas sociales y las nuevas tecnologías dirigidas a controlar el trabajo implicarían cambios severos en el labor de los trabajadores sociales, lo que llevaría a un tipo de determinación instrumental, guiada por la lógica de los nuevos contornos de la gestión y las tecnologías de la información que remodelarían el perfil, la imagen, los recursos teóricos y metodológicos, técnicos y operativos movilizados para hacer frente a las expresiones de la realidad social y satisfacer a las demandas de los usuarios que buscan las mediaciones que el trabajo del asistente social puede realizar.

A partir del procesamiento analítico de los datos y la información, cambios profundos han sido encontrados en el Trabajo Social brasileño, así como en otras profesiones asalariadas, un complejo juego político y económico, imponiendo lógicas, procesos con flujo preestablecido, determinaciones que eluden profesionales, o los confunde acerca de lo que es el trabajo profesional y lo que es la burocracia estatal de control.

La característica peculiar de la profesión de actuar principalmente en la materialización de los servicios públicos, a veces en procesos subjetivos que requieren un rendimiento de tiempo prolongado, ha contribuido para la captura de los trabajadores sociales a la burocracia del Estado gestor.

Resulta que el labor del trabajador social en los últimos veinte años, ha transformado las respuestas profesionales. Por lo tanto, está evidente las nuevas categorías analíticas como la activación; la capacidad de performance; el Estado gestor que, en cierta medida, ha actuado como un aceite en las ruedas en movimiento con la aplicación de las políticas neoliberales en la escena nacional e internacional.

---

<sup>9</sup>El término se utiliza en referencia a la práctica común de castración, desde el siglo XVI en Europa Occidental, entre los niños huérfanos o abandonados para convertirse en cantantes de los coros de la Iglesia Católica, dado que la misma no permitía la participación de las mujeres en la composición de los coros. La misma práctica se produjo con niños de familias pobres que entregaban sus hijos a la Iglesia, para que fueran castrados y, en cambio, los chicos recibían su formación en conservatorios que pertenecían a la Iglesia. La castración se ha vuelto común debido a la necesidad de sopranos, mezzosopranos y contraltos (tesitura típica de las voces femeninas), así la castración de los niños objetivaba no "cambiar su voz" y preservar los rangos vocales de niños que los tenían casi idénticos a los habituales de la tesitura vocal femenina. Los cantantes castrados se han conocido por la expresión italiana "*ilcastrati*". La belleza de las voces que pronto se convirtieron en parte de las óperas también representaba la negación de los castrados de llevar a cabo su humanidad para la satisfacción de los caprichos de los demás. La sociedad en diversos períodos históricos permitió la cancelación de algunos para el beneficio de otros. Los últimos castrados que se ha tomado nota sirvieron en la Capilla Sixtina hasta 1913.

En este sentido, el trabajo del asistente social no puede explicarse únicamente en el marco de la política social, sino que se ocupa de las solicitudes más integrales, que sufren las determinaciones de los procesos más generales presentes en la sociedad, incluso si tensada por una línea delgada de contradicciones.

Los nuevos mecanismos ideo-políticos que dan forma a una nueva cultura de trabajo urbano, la imposición de normas del Estado gestor, los servicios sociales y los trabajadores en general, han ayudado a establecer la escena en la que aparecen los conceptos políticos y económicos que construyen una nueva sociabilidad, el establecimiento de nuevos comportamientos, nuevas relaciones, que se refleja también en el conocimiento, en el trabajo, en las respuestas y análisis técnicos y teóricos de los trabajadores sociales.

Este proceso de composición muestra que la misión del trabajador social se expresa como una relación dentro de otras relaciones en una sociedad compleja y desarrollada. La realidad que el trabajo cotidiano de este profesional sufre de todas las determinaciones en torno de los complejos políticos, económicos y ideológicos. Por lo tanto, la característica de trabajo no puede ser entendida y explicada sin las mediaciones teóricas entre los procesos individuales y totalitarios.

En este escenario, el trabajo social, así como otras profesiones asalariadas, están sometidos a procesos muy complejos en los temas sociales, políticos y económicos; imponiendo procesos lógicos y con flujo preestablecido. Las determinaciones de los profesionales de engañar o confundirlos, sobre lo que es el trabajo profesional, que es el control de la burocracia estatal. Esto se debe principalmente a las características que se lleva a la profesión en la sociedad, para asimilar una amplia gama de áreas socio-ocupacionales, con el conjunto de posibilidades muy diferentes de trabajo, que requieren conocimientos teóricos y técnicos para un análisis del espacio y posibilidades de los residentes desarrollar un trabajo de proposiciones allí.

La característica de la profesión no tienen procedimientos físicos tales como realiza el médico, el químico, por ejemplo. Parte de los trabajadores sociales que se encargan de diferentes situaciones y procesos, a veces subjetivo que requiere una actuación de tiempo prolongado, se han rendido a la burocracia del Estado gestor con el objetivo de "compensar" la falta de procedimientos físicos y repetitivos. Por lo tanto, el trabajo presenta contornos que aparentemente se sumarían valores tales como los encontrados en otras profesiones.

El trabajo del asistente social, además de las determinaciones y de las influencias externas, presenta contornos propios del cuerpo profesional, su historia y la historia no se pueden entender sin el establecimiento de un diálogo con las peculiaridades del trabajo que están presentes en el cotidiano, en las marcas que los organismos profesionales dan a cada categoría y en las expresiones de trabajo solitario, dialógico y relacional que realiza un profesional. Tendenciosamente, en la vida diaria, los profesionales se auto-perciben y se dan cuenta, también, los resultados de su trabajo, la impresión de las identidades, las imágenes de ellos y de sus compañeros.

Sin embargo, los problemas estructurales relacionados con el proceso educativo y la construcción de los conocimientos profesionales teóricos y técnicos todavía se presentan sub-incorporados por los

profesionales de la trama, lo que refleja un tipo profesional con fuertes marcas ideológicas. Pese a que, no son capaces de mediar en el discurso al trabajo, a las relaciones institucionales y con los usuarios.

La lógica neoliberal como mecanismo de homogenización de la acción y de las respuestas profesionales, ha secuestrado al trabajo y se vuelve sectores de la profesión, controlando los profesionales con restricciones en su formación, amputando posibilidades de educación permanente, la imposición de rutinas y de respuestas fuera de los círculos técnicos y teóricos de la profesión; se establece un doloroso trabajo con la rutina, dado un número exorbitante de los usuarios. Estos factores han dado lugar a la formación de un nuevo perfil profesional, con nuevas respuestas, nuevos contornos restrictivos de trabajo útil, creativo y vivo.

Al mismo tiempo, las condiciones de trabajo se cambian en la calidad y la sustancia. La incorporación de la burocracia de los sistemas de información, las determinaciones de las políticas e instituciones del Estado gestor han capturado el profesional y le han convertido en un robot de una burocracia profesional típica de los servicios, donde hay todo tipo de llamado y se cumplen todas las exigencias. Se ha perdido la dimensión del trabajo en la calle, de las asociaciones, de las organizaciones o la posibilidad de organizar la población para embalsar juntas demandas y tratar de incluir cuestiones en la agenda política distintas de las especificadas o las expresiones más llamativas de la pobreza.

El trabajador social, por sí, ya es una clave para asistir a la población, pero se ve obligado a asumir la nueva lógica de la política social neoliberal del "ciudadano consumidor" (MOTA, 2008).

## Referencias

- BALL, S. J. **Performativities and fabrications in the education economy**: towards the performative society? Frank Tate memorial lecture and keynote address to the AARE annual conference. Meolbourne: [s.n.]. 1999.
- BALL, S. J. **Performativity, privatization and the post-Welfare State**. London: Institute of Education, University of London. Routledge, 2004.
- BRASIL. CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL 17ª REGIÃO. (Ed.). **Projeto Ético-Político do Serviço Social**. 2017. Disponível em: <<http://cress-es.org.br/projetoetico.htm>>. Acesso em: 27 jan. 2017.
- BOSCHETTI, I. **O SUAS e a seguridade social**. Cadernos de Textos da V Conferência Nacional de Assistência Social. Brasília. CNAS/MDS, 2005.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social. Governo Federal (Ed.). **Bolsa Família**. 2016. Disponível em: <<http://mds.gov.br/assuntos/bolsa-familia/>>. Acesso em: 26 jul. 2016.
- DIEESE - DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS - DIEESE- CUT NACIONAL (Brasil). **QUEM SÃO OS ASSISTENTES SOCIAIS NO BRASIL?** Brasília: Dieese-CUT Nacional, 2015. 17 p.

HARVEY, D. Do fordismo à acumulação flexível. In. \_\_\_\_\_. **Condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural**. 4. Ed. São Paulo: Loyola, 1994. Pp. 135-162.

IANNI, O. **Categorias analíticas na pesquisa**. São Paulo: [s.n.], 1986.

MARTINS, V. **O trabalho do assistente social no fio da navalha: a cena das aparências e a performatividade**. São Paulo: Tese (Doutorado em Serviço Social) - Programa de Estudos Pós-Graduados em Serviço Social. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2015.

MOTA, A. E. A centralidade da assistência social na Seguridade Social brasileira nos anos 2000. In: **O mito da assistência social: ensaios sobre Estado, Política e Sociedade**. Ana Elizabete Mota (Org.). São Paulo: Cortez, 2008. p. 133-146.

SEN, A. **Desenvolvimento como liberdade**. São Paulo: Companhia das Letras, 2000.

YAZBEK, M. C. **Estado e políticas sociais**. Praia Vermelha, Rio de Janeiro, UFRJ, v. 18, n. 1, 2008. Disponível em: <<http://www.ess.ufrj.br/ejornal/index.php/praiavermalha/article/view/39/24>>. Acesso em: 15 ago. 2014.