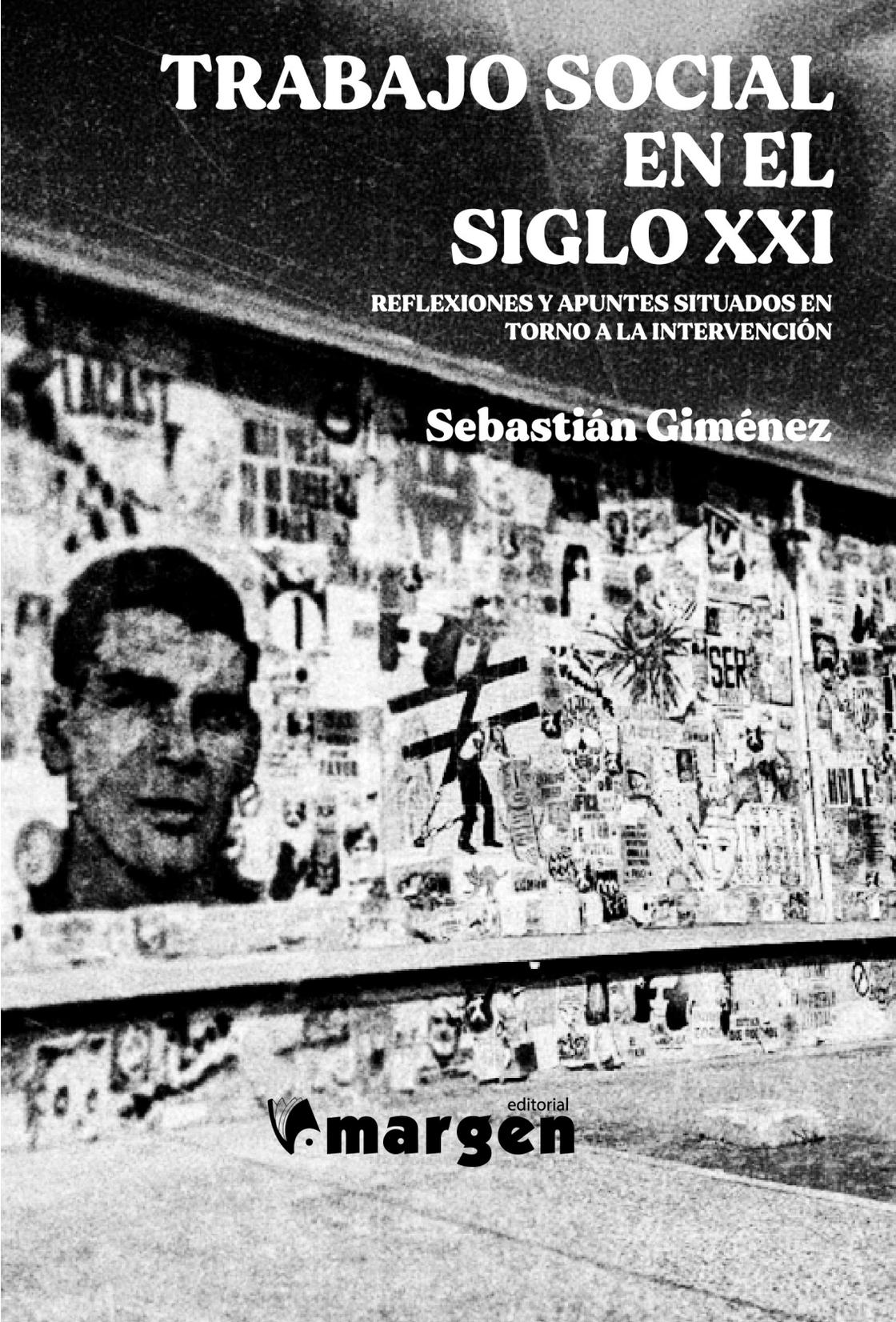


# TRABAJO SOCIAL EN EL SIGLO XXI

REFLEXIONES Y APUNTES SITUADOS EN  
TORNO A LA INTERVENCIÓN

Sebastián Giménez



 editorial  
**margen**



**TRABAJO SOCIAL EN EL SIGLO XXI**  

---

**REFLEXIONES Y APUNTES SITUADOS EN TORNO  
A LA INTERVENCIÓN**



SEBASTIÁN GIMÉNEZ

**TRABAJO SOCIAL EN EL SIGLO XXI.  
REFLEXIONES Y APUNTES SITUADOS EN TORNO A  
LA INTERVENCIÓN**



EDITORIAL **margen**

Sebastián Giménez

Trabajo Social en el siglo XXI. Reflexiones y apuntes situados en torno a la intervención. - 1a ed.- Ciudad Autónoma de Buenos Aires : Editorial Margen, 2024.

Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online

Maquetación interior y exterior: Editorial Margen

Editorial Margen – Cooperativa de Trabajo Margen Ltda.

Miller 2039 PB “A” / Ciudad Autónoma de Buenos Aires C1431GDF / Argentina

+54 011 4522 8113

correo@margen.org

www.margen.org



2024. Esta obra se edita bajo Licencia Creative Commons Atribución – Sin Obra Derivada 4.0 Internacional.

# ÍNDICE

ACERCA DEL AUTOR.....	9
INTRODUCCIÓN .....	11

## PRIMERA PARTE

LA INTERVENCIÓN EN LO SOCIAL.....	15
UNA Y OTRA VEZ.....	17
LO PÚBLICO ESTATAL, LA EXCLUSIÓN Y LAS POLÍTICAS SOCIALES. NEOLIBERALISMO Y DESPUÉS .....	21
REFLEXIONANDO SOBRE LA INTERVENCIÓN SOCIAL DE AYER Y HOY. CONTINUIDADES Y RUPTURAS.....	43
LA OTRA CARA DEL CONCEPTO DE RESILIENCIA.....	59
LA INTERVENCIÓN EN LA EFERVESCENCIA DE LA CUESTIÓN SOCIAL. EL TRABAJO SOCIAL, CUANDO LO MACRO ESTALLA EN LO MICRO.....	73

## SEGUNDA PARTE

INTERVENCIÓN SOCIAL Y BUROCRACIA .....	85
LA DESHUMANIZACIÓN BUROCRÁTICA: LA AMANSADORA. PENSANDO DESDE EL TRABAJO SOCIAL.....	87
EL TRABAJO SOCIAL EN LOS ALBORES DEL SIGLO XXI. ALGUNOS APORTES PARA LA REFLEXIÓN .....	93
EL ASISTENCIALISMO QUE NADIE VE.....	109
LA EXCLUSIÓN Y LAS POLÍTICAS SOCIALES. BUROCRACIA Y DESAFÍOS PARA EL TRABAJO SOCIAL.....	113

## TERCERA PARTE

LA INTERVENCIÓN SOCIAL INTERPELADA EN TIEMPOS DE PANDEMIA .....	131
Y UN DÍA EL GLOBO ESTALLÓ. INTERPELACIÓN AL ESTADO, A LAS INSTITUCIONES Y AL TRABAJO SOCIAL DURANTE LA PANDEMIA Y DESPUÉS.....	133
UN TRABAJO SOCIAL INTERPELADO EN TIEMPOS DE PANDEMIA. DESAFÍOS, PREGUNTAS Y PREOCUPACIONES TRANSITANDO EL DEVENIR DE UNA COYUNTURA EXCEPCIONAL .....	147

## ACERCA DEL AUTOR

Sebastián Giménez es Profesor de Enseñanza Primaria con Especialización en Intervención Pedagógica-Didáctica en Contextos de Pobreza. Licenciado en Trabajo Social en la Universidad de Buenos Aires. Trabaja en equipo del CEI (Centro Educativo Interdisciplinario) y en el gabinete de la Escuela de Educación Especial N° 9, todo en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Publicó artículos sobre Trabajo Social y actualidad en distintas publicaciones digitales y de papel: revista Margen, de Trabajo Social y Ciencias Sociales; revista Regional de Trabajo Social, revista Debate Público, reflexión de Trabajo Social de Universidad de Buenos Aires y Revista Contextos de Educación de la Universidad Nacional de Río Cuarto. Escritor, colabora publicando artículos en varias revistas digitales como La Vanguardia Digital, El Sur Zoom, El Estadista y El Economista. Es autor del libro *El último tren: un recorrido por la vida militante de José Luis Nell* (Editorial Margen, 2014); *Los años del macrismo y una salida inesperada* (Editorial Margen, 2019) y *Victoria siempre. Una novela sobre la vida militante de María Victoria Walsh* (Editorial Sudestada, 2022).

Contacto con el autor: [sgimenez5804@yahoo.com.ar](mailto:sgimenez5804@yahoo.com.ar)

En X (ex Twitter): [@cuervogimenez79](https://twitter.com/cuervogimenez79)



## INTRODUCCIÓN

A mi amor, Mariana. A nuestro hermosos  
hijos, Santiago y Guadalupe.

Este libro se propone pensar sobre la Intervención Social. Alfredo Carballada fue uno de los primeros en nombrar ese término a través del célebre libro *La intervención en Lo Social. Exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales*, que fuera pilar en nuestra formación.

En los textos que siguen no se persigue la intención de una indagación holística acerca de qué es la intervención. Las preguntas y reflexiones que se proponen tienen que ver más con un pensar situado en la coyuntura de la cuestión social de la Argentina del siglo XXI, considerando a la Intervención como un campo dinámico, como una efervescencia que exige una plasticidad de respuestas a nuevas preguntas y desafíos, considerando al Trabajo Social —en general— como la disciplina ejecutora de la intervención y reivindicando la necesidad para el colectivo profesional de tener parte en las decisiones y elaboración de las políticas públicas. Muchas veces somos testigos de las dificultades en la ejecución de políticas sociales pensadas por especialistas de indudables méritos académicos, pero alejados de la cuestión social concreta que se corporiza en las situaciones de miles de personas y familias. El Trabajo Social como disciplina debe intentar dar la

discusión en la elaboración de las políticas sociales, aportando su conocimiento y experticia.

El libro consta de tres partes. En la primera, dedicada a la Intervención Social en general, se repasan acontecimientos significativos tales como la crisis de 2001 en Argentina; se analizan políticas sociales aplicadas a posteriori, proponiendo un análisis comparado de la Asignación Universal por Hijo (AUH) y el Programa Ciudadanía Porteña (PCP). También se apunta a advertir que la Intervención no es inocente y se relaciona con posicionamientos políticos e ideológicos, desarrollando un análisis de distintos modos de implementarla. Se ponen en discusión conceptos como resiliencia y se apunta la necesidad de atender también a sectores poblacionales generalmente olvidados en la definición de las políticas sociales.

En la segunda parte se problematiza la relación entre Intervención Social y burocracia. La necesaria organización en la definición de programas y políticas sociales hace muchas veces menos accesible la ayuda a las personas que la precisan. Se reflexiona sobre la importancia de allanar las trabas burocráticas para que los derechos sociales puedan efectivizarse.

En la tercera y última parte se incluyen apuntes y reflexiones sobre el tiempo excepcional que atravesamos por la pandemia, que puso en jaque a todas las instituciones, profesiones y por supuesto también al Trabajo Social, haciéndonos preguntas sobre cómo reconfigurar la intervención en un contexto dominado por la incertidumbre en que las pretendidas certezas naufragaron y obligaron a reformular sentidos e intentar buscarle la vuelta a una situación excepcional que aún hoy nos interpela.

Agradezco a las distintas revistas y publicaciones que durante estos años me han dado espacio para publicar mis escritos, en especial a la Revista Margen de Trabajo Social y Ciencias Sociales, en la que desde 2003 tengo la alegría de participar con numerosas colaboraciones, ese espacio para compartir con otros que fue importante para seguir escribiendo, arribando a resultados siempre transitorios, como este libro.

**Sebastián Giménez**



## PRIMERA PARTE

### LA INTERVENCIÓN EN LO SOCIAL



## UNA Y OTRA VEZ

El 16 de junio del 2009 se quemó la fábrica. La denominación no hacía referencia a manufactura alguna. En ese lugar, a la vuelta del club Deportivo Español —en el Bajo Flores de la Ciudad de Buenos Aires— vivían varias familias en condiciones inimaginables. De la fábrica que había sido quedaba una pared amarillenta que daba a la calle, elevándose como un escombros casi majestuoso, digno de las ruinas jesuíticas.

Yo conocía ese lugar desde dos años antes. Seguía a una familia cuyos niños faltaban mucho a la escuela y con problemas de aprendizaje. Mandaba notas a la casa y nadie venía porque no sabían leerla o porque no les interesaba hablar con un Trabajador Social. Entonces, en el registro del grado encuentro como domicilio a La Fábrica, avenida Lacarra al 2700. En la Guía T no me pude ubicar, aparecía un descampado insondable, un espacio verde amplio en la cuadrícula, lleno de misterio.

Le pregunté al casero de la Escuela 19:

— ¿La Fábrica, sabe dónde queda?

— Uh, ni se le ocurra ir ahí.

Al insistir me dio unas indicaciones vagas:

— Pasá el puente, después caminás a la derecha y por ahí está.

Fui entonces al Centro de Salud Comunitaria 24 y hablé con la Trabajadora Social, te acompaño, me dijo.

Atravesamos el barrio Ramón Carrillo, subimos al puente para cruzar la autopista Presidente Cámpora. Desde ahí arriba se tenía una vista panorámica inmejorable. Ella señalaba, de Lacarra para allá, Los Piletones. De Lacarra para acá, Villa Fátima. Las casas ladrillo a la vista aparecían casi pintorescas, los techos de chapa brillaban por los golpes del sol. Cruzamos el puente y en efecto caminamos hacia la derecha entre calles de tierra. No se veían carteles ni números en las casas. Casi ni había casas, tampoco. ¿Lacarra al 2700? Andá a encontrarla. Luego, un giro a la izquierda. Y ahí vi por primera vez la puerta de escombros, un esqueleto de lo que había sido una fábrica.

Esperá que hablo con Andrés, me dijo la Trabajadora Social, un tipo de tez trigueña, cabello largo enrulado, expresión cordial. Departieron un rato y luego me presentó. Andrés me tendió la mano, y se ofreció de guía, conocía a la familia que estaba buscando. Para llegar a su casilla había que atravesar un pasillo que era puro barro y charcos, a pesar de que hacía días que no llovía. El precario corredor atravesaba otras viviendas y Andrés explicaba a sus vecinos que yo no era una persona hostil. Ahí está, me dijo. Ahí viven. Gracias, le dije. Salió la madre. ¿Cómo le va, profe? Bien. Queríamos hablar con vos porque Yamila, Fabián y Macarena no vienen a la escuela. Ella asintió, sonrió casi con paciencia ante el Trabajador Social que le hablaba de otra realidad, que exigía el deber ser en medio de los escombros de la exclusión social. Que es necesario que los chicos hagan tratamientos, le dije mientras observaba una de las paredes de la casilla y le imploraba que aguantara un poquito más antes de caerse. Cables a la vista, condiciones sanitarias deplorables, piso de tierra. Que tenemos

que tramitar el subsidio habitacional para intentar otro lugar donde vivir. Pero no me aceptan con chicos, dijo la señora. Y los documentos se me mojaron. Siempre hay que empezar de nuevo, de cero. Que hay que sacarle un turno a Fabián para la fonoaudióloga, le dije. Y el Psicólogo no vendría mal.

Pero el deber ser fue cediendo irremediabilmente a la realidad de lo posible. Haga lo que pueda, señora. Si se levantan tarde, vayan a la escuela a esa hora. De los tratamientos vamos a ver si podemos hacer algo por la fisura del paladar de Fabián. Me despidió cordialmente, me saludó agradeciendo por haberme acercado. Ser Trabajador Social es cruzar el Atlántico en una canoa, es intentar apagar un incendio con una palangana.

Y en efecto, como se dijo, el lugar fue devorado por las llamas en la mañana del 16 de junio de 2009. El fuego terminó de pulverizar lo que ya era cenizas. De la miseria más absoluta pasaron en un santiamén a la nada misma.

El Jefe de Gobierno porteño se apresuró a declarar que era una maniobra para sacarle subsidios a la ciudad. Al día siguiente se cerraron las oficinas de Atención Social de Pavón y Entre Ríos. Como en la canción de Serrat, se nos llenó de pobres el recibidor. Y les cerraron la puerta. Al día siguiente, cuando la multitud se disgregó, volvieron a abrir. A sacar número, cada uno con su turno y su situación particular. Cada uno abandonado a su desastre y responsable de su situación. La lista sábana que exige papeles que naufragaron en la última lluvia o en el último incendio. DNI, partida de nacimiento, constancia de domicilio, constancia de escolaridad, informe social. El deber ser y el no poder, otra vez. La historia de un maltrato circular que se vuelve a repetir. Una y otra vez. Una y otra vez.



## **LO PÚBLICO ESTATAL, LA EXCLUSIÓN Y LAS POLÍTICAS SOCIALES. NEOLIBERALISMO Y DESPUÉS**

En este punto se analizarán los conceptos relacionados a lo público estatal y al Estado, a guiando a los autores contractualistas Hobbes y Locke y la concepción de Oscar Oszlak acerca de que el Estado y sus ámbitos de competencia y acción son una arena en la que se desenvuelven la negociación y el conflicto.

Se describe la crisis del 2001 y su condición necesaria: el Estado neoliberal. Se analiza cómo repercutió la crisis en los fundamentos mismos de lo público. Luego se considera la incipiente reconstitución de lo público a partir de políticas estatales más activas y cómo el Estado pasa a estar en una mejor posición relativa para accionar sobre una herida lacerante en nuestra actualidad: la exclusión social.

El Estado interviene sobre la exclusión desde las políticas sociales que impulsa. Con relación a ella, se analizan dos de las que están en ejecución en la actualidad por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y el Gobierno Nacional: el Programa Ciudadanía Porteña (CPC) y la Asignación Universal por Hijo (AUH). Se comparan sus orígenes, la definición de la población atendida, su prestación concreta, su componente socio-educativo y la accesibilidad que tienen ambas iniciativas. Por último, se reflexiona respecto del Trabajo Social y los aportes que puede hacer nuestra disciplina para intervenir sobre la exclusión social y para recons-

tituir y articular el vínculo entre el Estado y la sociedad. Entre lo público y las demandas sociales tanto tiempo desatendidas.

## **APROXIMACIONES A UNA DEFINICIÓN DE LO PÚBLICO Y DEL ESTADO**

Es importante comenzar definiendo el sentido, a qué se alude con el término *lo público*. Y lo público constituye, siguiendo a Osvaldo Iazetta (2008), una zona de contornos imprecisos que se nutre tanto de la capacidad organizativa y participación de la sociedad civil como de las capacidades colectivas que el Estado debe garantizar para conformar un espacio común y compartido y para tornar efectiva la promesa democrática. Este trabajo se centra en este segundo sentido de lo público, refiriéndonos al Estado, a lo público estatal.

Se vuelve imprescindible entonces aproximarnos a una definición de Estado. Según Thomas Hobbes (1980), el fin del Estado es la seguridad. Los hombres introducen esta restricción de sí mismos para controlar el ímpetu natural del hombre a la libertad y el dominio sobre los otros hombres. Lo que motiva la constitución del Estado es el cuidado de la propia conservación y el deseo de abandonar la condición de guerra de todos contra todos que es la consecuencia de las pasiones naturales de los hombres. El Estado controla estas pasiones naturales, las mantiene a raya y las sujeta por temor al castigo, a la realización de los pactos. El Estado controla, castiga, tiene el monopolio de la fuerza por bien de la seguridad de los hombres, de la conservación de la especie humana.

Hobbes (1980) afirma que se instituye un Estado

[...] cuando una multitud de hombres convienen y pactan, cada uno con cada uno, que a un cierto hombre o asamblea de hombres se le otorgará, por mayoría, el derecho de representar a la persona de todos (es decir, de ser su representante). Cada uno de ellos, tanto los que han votado en pro como los que han votado en contra, debe autorizar todas las acciones y juicios de ese hombre o asamblea de hombres, lo mismo que si fueran suyos propios, al objeto de vivir apaciblemente entre sí y ser protegidos contra otros hombres.

El pasaje citado describe claramente la institución del Estado como un acuerdo, un pacto voluntario, donde se fija también el derecho de representación y el respeto por la voluntad de la mayoría.

John Locke (2003) aporta otro elemento importante. Afirma, en la misma línea de Hobbes, que los hombres se deciden a constituir una comunidad “para vivir cómoda, resguardada y pacíficamente, unos con otros, en el afianzado disfrute de sus propiedades, y con mayor seguridad contra los que fueren ajenos al acuerdo”.

Aquí aparece un tema central, que es la propiedad privada que el Estado garantiza, esto es el Estado capitalista.

Sintetizando hasta aquí, se puede afirmar que:

- El fin del Estado es la seguridad/ la protección contra el estado de guerra natural entre los hombres.
- El Estado tiene un poder coercitivo legítimo sobre los hombres.

- La institución del Estado es un hecho voluntario, pactado.
- Se delega en una asamblea el derecho de representación.
- Se establece el respeto a la voluntad de la mayoría.
- El Estado es capitalista, resguarda la propiedad privada.

Es interesante apuntar lo que plantea Oscar Oszlak (1997) en su obra *La Formación del Estado Argentino*. Sostiene este autor que puede considerarse el ámbito de competencia y acción del Estado como una arena de negociación y conflicto donde los distintos actores sociales dirimen cuestiones que integran la agenda de problemas sociales vigentes.

Si bien el Estado tiene elementos constitutivos que se detallaron en la mirada de Hobbes y Locke, el desenvolvimiento de su acción no está exento del conflicto y de las contradicciones en que se desenvuelven las relaciones sociales.

### **CRISIS DEL 2001. SU CONDICIÓN NECESARIA: EL ESTADO NEOLIBERAL**

Aquí se pasa a revisar un momento límite del pasado reciente de nuestro país que fue la crisis de 2001. Se analiza cómo los distintos elementos que hacen a la constitución del Estado, de lo público, se tensionaron, se pusieron en cuestión, en *conflicto*, hasta llegar a la misma raíz de una organización social que colapsó por la aplicación de políticas económicas y sociales que dejaron a millones de argentinos en la pobreza.

La crisis de 2001 marcó el límite del modelo neoliberal de gestión del Estado. Este modelo se implementó desde la dictadura militar de 1976 y se profundizó sobre todo en la década de 1990.

Siguiendo a Ricardo Petrella (1997), en un contexto de mundialización de las finanzas, mercados y empresas, los Estados neoliberales apuntaron a la desreglamentación y liberalización de los mercados, que pasaron a regir la vida económica de las naciones. También se produjo la privatización de numerosas empresas y ámbitos en los que intervenía anteriormente el Estado. Los efectos, apuntó el mismo autor, fueron devastadores, significaron la mutilación de la ciudadanía y la reducción de la riqueza y los espacios públicos. Esto originó una explosión de las desigualdades y de la exclusión social.

Zygmunt Bauman (2005) aportó que los Estados nacionales en la era global se convirtieron cada vez más en ejecutores y plenipotenciarios de fuerzas (las finanzas globales) sobre las cuales no tenían la menor esperanza de ejercer algún control.

En la configuración de este tipo de Estado —que hizo eclosión en la crisis de 2001— es interesante considerar también que

[...] el crecimiento de la deuda externa contribuyó a licuar aún más la capacidad del Estado para tomar decisiones distintas a las impuestas por los poderosos factores que operaban sobre la realidad nacional. La relación entre las políticas de endeudamiento externo y la pérdida de autonomía de las decisiones de los estados nacionales es un tópico que ocupa numerosas páginas en los estudios del mundo de nuestros días. (Sidicaro, 2001)

Esto dio lugar a “las previsible crisis o colapsos derivados de esas situaciones de creciente dependencia de los capitales fi-

nancieros cuya volatilidad no es un accidente sino un rasgo de su naturaleza” (Sidicaro, 2001).

Se configuró así un Estado cuya pérdida progresiva de sus capacidades lo dejó muy vulnerable a las crisis, con pocas posibilidades de revertirlas o de evitarlas. Y esto colocó en cuestión, como nunca antes, al fundamento del Estado y lo público.

Es interesante repasar aquí, teniendo en cuenta los elementos fundantes del Estado que se vieron en el primer apartado, cómo cada uno de ellos fue puesto en cuestión durante la crisis.

Retomando la finalidad del Estado que postula Hobbes, se puede afirmar que en 2001 la seguridad se puso en cuestión. La declaración del Estado de Sitio dio paso a una situación en que se dejó librado el campo para que surgieran situaciones de mayor violencia que dejó un lamentable saldo de decenas de muertos.

Respecto del derecho de representación, éste apareció fuertemente cuestionado por gran parte de la sociedad, que postuló el “que se vayan todos”. Los legisladores veían dificultades para entrar al mismo Congreso, toda la clase política se vio impugnada en su legitimidad.

Aquí el pacto voluntario de constitución de lo estatal amenazó con quebrarse y surgió como una alternativa momentánea la representación a través de asambleas barriales que proliferaron pero resultaron efímeras.

En cuanto al disfrute y la garantía de la propiedad privada de cada uno, también este aspecto hizo eclosión. Muchos ciudadanos se vieron imposibilitados de gozar del derecho de disponer libremente de sus ahorros por la confiscación de los mismos durante la etapa conocida como “corralito financiero”. Otros tantos ciudadanos fueron empujados a participar en saqueos a super-

mercados porque la crisis social y económica les hacía imposible el acceso a los bienes más elementales para subsistir.

La momentánea y poco duradera alianza entre los sectores medios que se vieron impedidos de disponer de sus ahorros y los sectores humildes imposibilitados de acceder a los más elementales bienes de supervivencia se cristalizó en el estribillo: “Piquete y cacerola / la lucha es una sola”.

El Estado y lo público quedaron así en la picota, en el centro de los cuestionamientos de la sociedad y sin capacidad de reaccionar por el recorte de las atribuciones y poderes estatales que concretó el neoliberalismo. El Estado no garantizó la propiedad, no brindó seguridad y dejó de ser reconocido como institución por negársele el derecho de representación a la clase política. En síntesis, quedó reducido a ejercer el poder coercitivo, represivo.

Como planteó con acierto el Subcomandante Marcos (citado por Bauman, 2005):

En el cabaret de la globalización, el Estado realiza un striptease y al final de la función sólo le queda lo mínimo: el poder de la represión. Destruída su base material, anuladas su soberanía e independencia, borrada la clase política, el Estado nacional se convierte en un mero servicio de seguridad de las megaempresas.<sup>1</sup>

---

1. Sept pieces du puzzle neoliberal: la quatrieme guerre mondiale a commencé. *Le Monde Diplomatique*, agosto de 1997. El artículo lleva la firma de “Sous Commandant Marcos” y proviene del territorio de la rebelión rural en Chiapas, México, citado por Zygmunt Bauman (2005). *La Globalización*, p. 89.

Sólo quedó la represión, el Estado de Sitio, la policía lanzada a reprimir las manifestaciones y su lógico y terrible correlato en decenas de muertos que abrieron una herida lacerante e inútil que marcaron el fondo del pozo, la terrible crisis a la que no se debería volver más. Y de la que no fue sencillo, para nada, salir.

### **LA SALIDA DE LA CRISIS. HACIA UNA RECONSTITUCIÓN DE LO PÚBLICO**

Bienaventurados los que están en el fondo del pozo,  
porque de ahí en adelante sólo cabe ir mejorando.

**Joan Manuel Serrat**

Antonio Gramsci (1997) analizó de modo muy interesante las crisis y las situaciones que generan, y cómo, los distintos sectores de la población que no tienen la misma capacidad de reaccionar con éxito ante ellas.

Planteó que

[...] la crisis crea peligrosas situaciones inmediatas porque los diversos estratos de la población no poseen la misma capacidad de orientarse rápidamente y de reorganizarse con el mismo ritmo. La clase dirigente tradicional, que tiene un personal adiestrado, cambia hombres y programas y reasume el control que se le estaba escapando con una celeridad mayor de cuanto ocurre en las clases subalternas; si es necesario hace sacrificios, se expone a un porvenir oscuro cargado de promesas demagógicas, pero se mantiene en el poder.

Fue claro que la crisis de 2001 no produjo los mismos efectos y costos a los distintos sectores sociales, que la pudieron enfrentar de distintas formas y con desigual éxito.

Los Bancos, pese al llamado “corralito financiero”, en muy poco tiempo volvieron a ser los custodios necesarios de los ahorros de la gente, más confiable así y todo que el colchón de la casa. Los trabajadores y sectores sociales excluidos se vieron perjudicados por una fuerte devaluación que dañó su poder adquisitivo.

Respecto a lo que planteó Antonio Gramsci sobre la clase dirigente tradicional que cambia nombres y programas y reasume el control que se le estaba escapando, fue ilustrativo ver el cambio operado en el discurso y en el programa que tomó buena parte de la clase política, rompiendo con el pasado ahora ominoso de la década del 90. Dirigentes que habían sido seguidores del caudillo riojano instaurador del Estado neoliberal (Carlos Menem) pasaron a ser partidarios de otro modelo de Estado que interviniera en la economía y hasta elogiaron y aplaudieron a Fidel Castro y Hugo Chávez en su visita a la Argentina durante la asunción —en 2003— del nuevo presidente Néstor Kirchner. La clase política pudo relegitimarse, ofreciendo un programa que tomaba en cuenta varias de las demandas sociales. No sólo la clase política tuvo una actitud comprensiva ante la crisis sino que sectores tradicionales como la Sociedad Rural se mostraron dispuestos, en 2002 y en el contexto de crisis, a que el Estado cobrara retenciones agropecuarias, actitud que cambiaría más adelante cuando la situación económica se modificó mostrándose en contra de seguir pagándolas.

En cuanto a economía y gestión de lo público, se instauró un modelo de postconvertibilidad en el que el Estado fue adquirien-

do mayor actividad en la regulación y promoción del crecimiento económico que tuvo lugar.

En la *Historia de la Economía Argentina del Siglo XX* (Vicente, coord., 2009), se plantea que el modelo económico posterior a la convertibilidad

[...] se sostuvo con saldos positivos en las cuentas fiscales. Ese escenario permitió mantener el tipo de cambio real competitivo. Esta estrategia fiscal del gobierno de Néstor Kirchner ha sido un aspecto importante de su política económica, puesto que permitió inicialmente estabilizar el tipo de cambio y evitar, contra las expectativas generalizadas, que la gran devaluación se transformara en hiperinflación. La contabilización de superávit fiscal otorgó márgenes de autonomía para la política económica en un escenario de dificultad en el acceso al mercado voluntario de capitales a partir del default y la posterior reestructuración con fuerte quita.

Lo público estatal fue recuperándose paulatinamente, dejó de ser rehén de los capitales golondrina. El Estado acumuló reservas para prevenir crisis como la ocasionada en el 2001. El Estado Nacional canceló la deuda con el Fondo Monetario Internacional, otorgándole este hecho mayor autonomía para intervenir en la economía. También nacionalizó las jubilaciones y pensiones absorbiendo las AFJP, medidas impensables poco tiempo antes. Esto configuró un Estado que fue recuperando capacidades, volviendo a ser un actor de peso y promotor de políticas.

El modelo de mayor autonomía postconvertibilidad quedó sin embargo con una gran deuda social después de años de abandono, la que aún está pendiente y, al margen de las políticas ma-

croeconómicas superavitarias y del crecimiento económico, sigue siendo flagrante y de urgente atención. Pero el Estado y la clase política tienen ahora más herramientas y una mejor posición relativa para intervenir con mayor legitimación que en la crisis de 2001, en que la propia existencia de lo público aparecía amenazada. No le queda al Estado sólo la represión, la única función desagradable a la que lo había condenado la globalización y el neoliberalismo. Hoy eso aparece más reconstituido, se fue mejorando aún en forma incipiente, siguiendo la idea de Joan Manuel Serrat en la cita que encabeza este apartado.

### **LA EXCLUSIÓN SOCIAL. UNA HERIDA LACERANTE**

En su libro *La exclusión social*, Juan Villarreal (1997) hizo una recapitulación muy interesante de las distintas fases del capitalismo y la situación de la clase trabajadora en los distintos períodos en los que sucesivamente se la fue despojando. El autor describió un primer momento de acumulación primitiva en que el despojo de tierras y los cercamientos, así como la asalarización masiva de trabajadores intentaban garantizar el impulso acumulador del capital. Se despojó así al campesino de la tierra, viéndose obligado éste a vender su fuerza de trabajo en el mercado.

En la fase actual del capitalismo se observa que la masa de trabajadores pobres descalificados ve desvalorizarse progresivamente este bien (la fuerza de trabajo que venden en el mercado) en nombre del cual habían sido despojados de lo demás, como por ejemplo la propiedad de la tierra. Así:

[...] el círculo del despojo se cierra. Se cierran, se enajenan o se trasladan fuentes de trabajo que durante años los trabajadores contribuyen a edificar y para el trabajador no queda cosa alguna: la trasmutación del obrero en pobre, su exilio de la sociedad dominante, es la constante. Se trata de una pobreza que no se integra a la producción —y, si lo hace, es incidentalmente—, ni al consumo o la propiedad de las cosas. De una pobreza externa al sistema socioeconómico vigente. (Villarreal, 1997)

También, según el mismo autor:

Pareciera haberse producido una verdadera producción histórica de subhombres, equiparables, entonces, los pobres a los discapacitados, leprosos, enfermos de SIDA, delincuentes, locos, etc. Apartados de la sociedad, distintos e inferiores, localizados en verdaderos campos de concentración social... Desposeídos de sus fuerzas, su saber, su salud y su naturaleza.

La exclusión social se hace carne aún hoy en la situación de muchas familias que continúan al margen de una sociedad que pareciera no necesitarlos, configurándose una pobreza externa al sistema socioeconómico, y extrema, por la magnitud de las necesidades insatisfechas.

En la crisis de 2001, mediante los saqueos y los piquetes, tomaron una visibilidad que no habían tenido antes. Emergió entonces ese submundo de excluidos al que nadie absolutamente había tenido en cuenta. Retomando la idea de Oscar Oszlak, de que la acción y competencias del Estado constituyen una arena donde intervienen la negociación y el conflicto, se puede decir que este actor

social emergente de la crisis reclamó y obtuvo la intervención del Estado mediante la implementación de políticas que reconocieron el problema social que pasó a formar parte de la agenda pública.

Y el Estado brindó una inicial atención a estos sectores con la implementación del Plan Jefes y Jefas de Hogar, llevado a cabo en el año 2002 como un dique de contención a una situación social que afloraba y que era preciso contener, reencauzar, controlar. Pero incluir socialmente no es sólo atender la emergencia sino pensar un tipo de sociedad que incluya a los expulsados, que abra también espacios para su participación ciudadana, fortaleciendo de esta forma a la democracia.

En el siguiente apartado se aludirá a dos políticas sociales que intentan atender a los sectores excluidos: una aplicada por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y otra por el Gobierno Nacional. Hablamos del Programa Ciudadanía Porteña y la Asignación Universal por Hijo (AUH). Desde nuestra profesión de Trabajadores Sociales es importante reflexionar sobre las políticas sociales, cómo están direccionadas, cómo configuran a los sujetos a las que se dirigen. El Trabajo Social debe comprometerse a analizar la realidad social actual dando a conocer nuestras perspectivas y aportes para evaluar y enriquecer el debate sobre políticas públicas que nos involucran a todos.

## **DOS POLÍTICAS SOCIALES FRENTE A LA EXCLUSIÓN**

Es importante apuntar primero que tanto el Programa Ciudadanía Porteña como la Asignación Universal por Hijo son iniciati-

vas dignas de ser consideradas a la hora de brindar una respuesta —mediante políticas públicas estatales— al grave problema de la exclusión social que describimos en el apartado anterior. Este tipo de políticas tienen un papel muy importante que cumplir por el impacto que logran al aportar un beneficio a muchas familias que se encuentran en condiciones muy desfavorables. Lo dicho no implica anotar que también las iniciativas tienen sus aspectos criticables, sus puntos polémicos y discutibles; pero siempre es mejor criticar y mejorar algo que existe, que se implementa, que llega y mejora aunque sea un poco la vida de la gente, que debatirse sobre la nada de la ausencia de políticas sociales.

A continuación se analizan distintos aspectos de estas dos políticas sociales.

## EL ORIGEN

El Programa Ciudadanía Porteña (en adelante PCP) se aprobó por la ley N° 1878 de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Comenzó a regir en noviembre de 2005.

La Asignación Universal por Hijo (en adelante, la AUH), en cambio, se implementó por el Decreto Presidencial N° 1602/09.

En dicho decreto se establecía

[...] que la particular naturaleza de la situación planteada y la urgencia requerida para su resolución, dificultan seguir los trámites ordinarios previstos por la Constitución Nacional para la sanción de las leyes, por lo que el Poder Ejecutivo Nacional adopta la presente medida con carácter excepcional.

Respecto del origen de ambas iniciativas, es importante aclarar que —jurídicamente hablando— la aprobación de una ley resulta una acción más sólida que un decreto presidencial, el que eventualmente resulta más fácil de derogar, además de no haber podido ser enriquecida la iniciativa por otros espacios políticos y aportes durante un debate parlamentario.

### DEFINICIÓN DE LA POBLACIÓN DESTINATARIA

La población beneficiaria para el PCP son los grupos familiares en situación de pobreza, tal como se establecía en la Guía de Servicios Sociales del año 2010, editada por el Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

El decreto que implementó la AUH establecía:

[...] un subsistema no contributivo de Asignación Universal por Hijo para Protección Social, destinado a aquellos niños, niñas y adolescentes residentes en la República Argentina, que no tengan otra asignación familiar prevista por la presente ley y pertenezcan a grupos familiares que se encuentren desocupados o se desempeñen en la economía informal.

Ya en la definición de los destinatarios de las dos iniciativas encontramos una diferencia. Mientras el PCP define a los destinatarios por sus ingresos (pobres e indigentes), en la AUH se los categoriza en relación al trabajo (desocupados, trabajadores informales). Una definición tiende a la naturalización de la pobreza, la otra apunta a la relación de las familias con el trabajo, el gran integrador social.

Es importante consignar que un trabajador informal puede, o no, ser pobre o indigente, pero aún así es un sector poblacional muy vulnerable y desprotegido por no contar con las protecciones del trabajo registrado y con una obra social. Los ingresos mayores o menores que puedan recibir no les quita esta situación de vulnerabilidad que padecen, por lo que son contemplados para recibir la AUH

### ASPECTO EDUCATIVO-PREVENTIVO

En ambas iniciativas se consigna la condición de que los niños cumplan controles sanitarios y asistan a un establecimiento educativo para recibir el beneficio.

En el decreto 1602/09 (2009) se define:

Que el otorgamiento del beneficio se somete a requisitos que deberán acreditarse para garantizar la universalidad y a la vez preservar la transparencia, *condicionándolo* al cumplimiento de los controles sanitarios obligatorios para menores y a la concurrencia al sistema público de enseñanza.

Es interesante apuntar que el derecho aparece condicionado en las dos políticas sociales que estamos analizando. Es un derecho del desocupado o trabajador informal que manda a sus hijos a la escuela y a los centros de salud. Este tipo de obligación origina una elevación de la matrícula escolar y mejores controles sanitarios, lo que es muy positivo. Pero es importante marcar que la obligación no genera siempre un cambio subjetivo en las personas, sobre lo que hay que seguir trabajando. No alcanza sólo

con obligar a las personas, sino que éstas también experimenten la educación y la salud como una necesidad y como un derecho. En ese sentido y desde su tarea, el Trabajo Social puede hacer un aporte en el día a día con la gente, dado que nuestra labor —establecida en la Ley Nacional N° 23.377 de Servicio Social o Trabajo Social— es “esencialmente educativa, de carácter promocional, preventivo y asistencial”.

En la Guía de Servicios Sociales de 2010 se define como objetivo del PCP:

Asegurar un ingreso mínimo a los hogares en situación de pobreza para comprometer la asistencia escolar de todos los niños y jóvenes y la realización de los controles de salud contribuyendo de esta manera a interrumpir los circuitos de reproducción intergeneracional de la pobreza para que todos los habitantes de la Ciudad puedan ejercer plenamente su condición de ciudadanos.

Es llamativa la definición de la pobreza poco menos que como enfermedad hereditaria o atribuida sólo a la ignorancia de quien la padece y no a una organización estatal y un modelo económico y social que la provocó. El pobre, además, aparece definido como un ciudadano no pleno, naturalizando así que sus derechos ciudadanos se vean vulnerados en el devenir cotidiano.

## **LA PRESTACIÓN CONCRETA**

Hay una diferencia que es sustancial apuntar aquí y que hace a la constitución de los sujetos destinatarios de la política social

de ambas iniciativas. El PCP brinda una tarjeta de compra precargada cuyo monto sólo puede gastarse “para la adquisición de alimentos, productos de limpieza e higiene personal, combustible para cocinar y útiles escolares”. La AUH en cambio constituye un subsidio económico percibido por el jefe de hogar o adulto responsable, que es el encargado de administrarlo y gastarlo.

Es importante aquí consignar lo que apuntó con acierto Margarita Rozas Pagazza (1998) cuando afirmó que

[...] el Trabajo Social, al reducir el sentido de las necesidades al plano de la reproducción biológica del hombre, ha deformado la naturaleza de las necesidades humanas y ha perdido de vista el horizonte de la esencia humana.

En ese sentido, el PCP apunta a una visión de las necesidades como la simple reproducción biológica, ejerciéndose también un fuerte control sobre lo que se debe gastar, y por ende, definiendo lo que las personas beneficiarias del subsidio necesitan. No es una diferencia menor apostar al criterio del jefe de hogar, confiando y dándole la posibilidad de administrar el destino del subsidio, que definirlo arbitrariamente desde un sentido de reproducción biológica. Se animaliza de esta forma a los pobres, se los trata como subhombres, como definimos en el anterior párrafo siguiendo a Juan Villarreal. La esencia humana que consigna Margarita Rozas Pagazza se ve comprometida. Así, el PCP extiende la tarjeta de los pobres para comprar comida en los mercados y locales de los pobres, cristalizando la segregación y la exclusión social. La inclusión social no es sólo comer más y mejor, sino justamente derribar estas fronteras, estos estigmas.

## EL ACCESO

En el caso del PCP, se hicieron grandes operativos de inscripción en los años 2005 y 2006. Una vez cumplidos estos operativos, no se brindó posibilidad alguna de nuevos ingresos.

En la página oficial del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires se afirma que “actualmente, la inscripción al Programa está cerrada”.<sup>2</sup>

En la AUH no se brindan límites a nuevos ingresos para recibir la prestación, siempre que se cumpla con los requisitos que establece el decreto.

Siendo la situación del mercado laboral y social muy inestable, es más atinado que los programas destinados a atender a los sectores más vulnerables, a los excluidos, tengan abierta siempre la posibilidad de nuevos ingresos. Porque las necesidades de las familias no pueden esperar operativos de inscripción definidos por la autoridad gubernamental. Muchas veces las necesidades urgen y se desencadenan por situaciones inesperadas, con configuraciones familiares cambiantes, inestables, y se comprometen así la atención de las necesidades básicas de muchas personas.

## PENSANDO DESDE EL TRABAJO SOCIAL

Concluyendo este tema, se busca en este apartado reflexionar sobre los aportes que puede hacer nuestra profesión para

---

2. Portal del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Programa Ciudadanía Porteña. Apartado Descripción del programa.

mejorar las políticas sociales estatales, acercándolas a las necesidades y objetivos de las personas y grupos sociales que muchas veces atendemos.

El Trabajador Social interviene habitualmente atendiendo a personas vulneradas en sus derechos sociales y que padecen “problemáticas sociales complejas”, usando el término de Alfredo Carballeda (2008). La exclusión social, esa gran herida del cuerpo social argentino, no se resuelve con ninguna receta magistral ni preestablecida. Es una construcción social y como tal debe ser abordada.

En este contexto, para el autor irrumpe “ese sujeto inesperado, constituido en el padecimiento de no pertenencia a un todo social, dentro de una sociedad fragmentada que transforma sus derechos subjetivos en una manera de opresión que se expresa en biografías donde sobresalen los derechos vulnerados”.

Sujetos inesperados, difíciles de abordar desde esquemas rígidos, desde los mandatos tradicionales institucionales, desde políticas sociales cerradamente focalizadas. Es importante rescatar este aspecto: quienes padecen la exclusión social son sujetos. Sujetos de derecho y sujetos abiertos a sus múltiples posibilidades.

Por eso, para Carballeda (2008), el Trabajo Social, como las otras disciplinas

[...] que intervienen en lo social, se encuentran frente a nuevas posibilidades donde, sería dable pasar de la lógica de la detección de lo enfermo, disfuncional o patológico, hacia la recuperación en cada sujeto desde sus propias capacidades y habilidades. Es decir orientar la intervención hacia una lógica de reparación.

Reparar años de abandono, de exclusión. Recuperar habilidades y capacidades en esos sujetos olvidados, golpeados, separados de la sociedad. Si el Estado recuperó progresivamente algunas de las capacidades de las que lo había mutilado el modelo neoliberal, si lo público se reconstituyó aún con sus limitaciones, queda siempre pendiente la posibilidad de abrir a las personas los marcos en los que puedan desarrollar sus posibilidades.

Nuestra disciplina aparece a veces sólo confinada a lo atención microsocia, como una actividad de carácter esencialmente educativo, de carácter promocional, preventivo y asistencial de personas, grupos o comunidades, como afirma el texto de la ley 23.377. Es importante la labor microsocia para acompañar y asesorar para el mejor desarrollo de sus posibilidades a la población.

Pero se descuida muchas veces que el Trabajo Social es también importante, fundamental, en la elaboración de las políticas sociales y su llegada a la gente. También lo dice la ley que regula la profesión, cuando establece como una de las funciones del profesional de servicio social o Trabajo Social, la de “asesorar en la formulación, ejecución y evaluación de políticas tendientes al bienestar social”.<sup>3</sup>

Es esencial que el Trabajo Social pueda abrirse camino para evaluar, planificar y programar las políticas sociales porque sus profesionales tienen una inserción en lo social, en la comunidad, de la que carecen otras disciplinas. Si bien hay Trabajadores Sociales que intervienen en el diseño de las políticas sociales, no está

---

3. Ley Nacional N° 23.377 de Servicio Social o Trabajo Social.

tan extendido o incorporado como algo común en el desarrollo de la profesión, más bien confinado a lo microsociedad y la actuación educativo/preventiva, como ya se dijo.

Juan Villarreal (1997) apuntó que “cuando hacemos referencia a la descentralización del Estado, las políticas públicas y la acción social, aludimos a una operatoria pública que pretende acercar la decisión estatal a la voluntad social”.

El Trabajo Social es necesario como articulador entre la política pública estatal y lo que desean y necesitan las personas. De esta forma, teniendo en cuenta la demanda social es que se reconstituye lo público, es que se supera ese autismo estatal o ese accionar burocrático y alejado totalmente de las necesidades de la gente.

Es interesante trabajar para que las políticas sociales sirvan como elementos que favorezcan el desarrollo de las potencialidades de los sujetos y se orienten teniendo en cuenta a los destinatarios no como sujetos pasivos, sólo receptores, sino como sujetos activos, protagónicos. Y que las políticas sociales les brinden a la población destinataria también un ámbito de participación en la elaboración o modificación de dichas políticas, para orientarlas mejor y enriquecerlas teniendo como norte la inclusión social y no sólo la supervivencia biológica de los hombres.

## REFLEXIONANDO SOBRE LA INTERVENCIÓN SOCIAL DE AYER Y HOY. CONTINUIDADES Y RUPTURAS

Este apartado busca reflexionar sobre distintas maneras de intervenir en lo social, aportando una visión histórica y actual de dicho objeto de estudio. Se abordarán tres perspectivas: la intervención como control social (encarnada en la Sociedad de Beneficencia argentina); como ayuda social con fuerte accionar estatal (la Fundación Eva Perón) y la Intervención Social con intención transformadora. Cada una con su lógica, con sus supuestos, con su tiempo histórico y sobre todo, con su marco ideológico-político. Porque la Intervención Social no tiene nada de inocente sino que se configura en y para esta opción ideológica-política.

Elijo el tema de la Intervención Social porque me parece importante lo que plantea Alfredo Carballada (2006):

Pero creo que siempre hay una expectativa en el otro acerca de lo que va a pasar cuando hay una demanda hacia nosotros, y la respuesta que surge de esa demanda, genera siempre algún tipo de inscripción.

Nuestra disciplina es protagonista de la Intervención en lo Social y como Trabajadores Sociales generamos inscripciones en los ámbitos en los que intervenimos y en las personas que nos trajeron sus necesidades y demandas. Por eso es un tema delicado al que de-

bemos dedicarle tiempo y reflexión; porque está en juego el sentido de nuestra intervención y de nuestra profesión, que no es algo estático sino que se va resignificando en el desempeño de nuestro rol.

Por eso me parece muy importante reflexionar sobre las prácticas que ha sostenido nuestra profesión en su historia y cómo dichos componentes se recrean o modifican en la actualidad.

Me parece adecuado iniciar este trabajo con aproximaciones a la cuestión social. El Trabajo Social interviene sobre ella, y por eso es necesario saber sobre qué intervenimos, para después sí ocuparnos de lo que se hizo históricamente desde nuestro rol y de lo que hacemos ahora como profesionales.

## **LA CUESTIÓN SOCIAL, CUESTIÓN DEL TRABAJO SOCIAL**

Muchos autores hablan de la cuestión social. Y es de destacar que algunos de los que citaré son Trabajadores Sociales. Es importante apuntarlo como muestra de que nuestra disciplina produce conocimientos.

El concepto cuestión social es muy amplio y discutible, por lo que incluir varias voces acerca del mismo resulta imperativo, no habiendo definiciones unívocas y cerradas.

Robert Castel (1997), en su muy conocido trabajo *La Metamorfosis de la cuestión social* aporta una definición de de la cuestión social:

Es una aporía fundamental en la cual una sociedad experimenta el enigma de su cohesión y trata de conjurar el riesgo de su fractura. Es un desafío que interroga, pone en cuestión la capacidad de una sociedad (lo

que en términos políticos se denomina una nación) para existir como un conjunto vinculado por relaciones de interdependencia.

Es interesante vislumbrar aquí el conflicto que implica la cuestión social, y esta interacción de la sociedad entre los dos polos: cohesión/fractura. Vemos en la actualidad cómo múltiples hechos y problemas sociales en nuestro país están poniendo a prueba justamente esto, la consistencia política de nuestro país, la capacidad de nuestra sociedad de procesar los conflictos y construir un tejido social más unido y consistente. La exclusión masiva, la desocupación, la falta de perspectivas de muchos ponen en cuestión y tensan la cuestión social argentina, poniendo a prueba a una sociedad que parece no terminar de integrarse.

José Paulo Netto (1997) aporta su fulminante definición:

La misma fábrica del progreso fabrica la cuestión social [...], la misma sociedad que fabrica la prosperidad económica fabrica las desigualdades que constituyen la cuestión social.

La otra cara de la riqueza, del consumo y abundancia capitalistas es la pobreza, la desigualdad, la marginalidad, la exclusión. La cuestión social es aquí la expresión concreta de los problemas sociales sobre los que intervenimos que se originan en la desigualdad capitalista.

Marilda Ianamoto (1997) aporta que la cuestión social:

[...] no es otra cosa que expresiones del proceso de desarrollo de la clase obrera y de su ingreso en el escenario político de la sociedad, exigiendo su reconocimiento como clase por parte del empresariado y del Estado.

Es la manifestación, en el cotidiano de la vida social de la contradicción entre el proletariado y la burguesía, la cual pasa a exigir otros tipos de intervención, más allá de la caridad y la represión.

En esta definición aparecen ricos elementos, como por ejemplo la exigencia de reconocimiento político de parte de la clase obrera en la sociedad capitalista. También apunta a una cuestión social que se encarna en la cotidianidad de la vida social, exigiendo otros tipos de intervención, que trascienda la caridad y la represión. Y acá nos vemos interpelados como Trabajadores Sociales, actuando en esta contradicción proletariado/burguesía e interviniendo en una cuestión social que demanda otros tipos de acción. Y es necesario entonces reflexionar sobre lo que hacemos e hicimos históricamente.

Porque como Trabajadores Sociales no nos podemos quedar en la descripción y definición de la cuestión social sino que la realidad nos demanda intervenir. Es el hombre y las familias de carne y hueso que se acercan con sus necesidades y demandas a solicitar nuestra orientación, acompañamiento o asesoramiento. Y nuestra acción generará una inscripción en los sujetos que nos consultan y nos traen sus problemas; que puede ser “qué bien que me orientaron y me acompañaron acá” o, en el otro extremo, “acá no vuelvo más”. Es el momento de actuar.

## **INTERVENCIÓN Y POSICIONAMIENTOS POLÍTICOS E IDEOLÓGICOS**

Tenemos entonces la situación del hombre, de la mujer, de la comunidad que demandan nuestra intervención. Lo que se re-

suelve entonces aquí es cómo actuamos concretamente sobre la cuestión social. Lo que haremos estará teñido inevitablemente de una visión política (en el sentido amplio, no necesariamente partidario) e ideológica, de cómo concebimos el papel del Trabajo Social en nuestra sociedad. Ezequiel Ander Egg (1991) apunta esto con claridad:

La concepción del Trabajo Social depende, en última instancia, del marco ideológico y político desde el cual se propicia y, sobre todo, se realiza la acción. Dicho en otras palabras: el marco referencial desde el cual se concibe el Trabajo Social, varía según las coordenadas político-ideológicas desde las que se conciben y desarrollan las actividades.

En la historia de nuestro país hubo distintas formas de encarar la Intervención Social, acompañadas de distintos marcos ideológicos y políticos que es útil repasar aquí para enriquecer nuestra práctica actual incorporando elementos o diferenciándonos de lo que se hizo cumpliendo nuestro rol. Nuestra intervención no nace de cero, el Trabajo Social tiene una historia como disciplina que es útil revisar.

### **LA INTERVENCIÓN COMO CONTROL SOCIAL. LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA**

Este fue un tipo de Intervención Social funcional a la ideología positivista. Se trataba al individuo aislado de su situación social. Se puso el foco de la problemática en el individuo haciendo

diagnóstico y tratamiento, tomando el modelo de las ciencias médicas. El asistido era considerado un ser desviado y se intentaba readaptarlo a la sociedad. En ningún momento se cuestionó ni se buscó cambiar la sociedad, sino que se impuso un modelo centrado en responsabilizar al individuo de su problema para prevenir conductas disfuncionales, ejerciéndose así el control social.

Natalio Kisnerman (1970) explicó con medular claridad el rol del Servicio Social en ese momento:

[...] Y hasta hoy, el Servicio Social sólo ha sido eso... práctica que ha servido para paliar situaciones sociales sin producir transformaciones en el sistema social; respondiendo a un positivismo colonialista en cuyos postulados, a partir de Herbert Spencer, figuró la finalidad de adaptar al hombre a su circunstancia.

En Argentina, este tipo de intervención se encarnó en la *sociedad de beneficencia*. Institución formada por integrantes de familias de elite, se ocupó de atender a los sectores marginados en una acción individual y paliativa. Por supuesto, no encarnaron ninguna vocación de crítica de la situación social para intentar su mejora o transformación. Según Pigna (2008):

La Sociedad de Beneficencia de Buenos Aires había sido fundada en 1823, por un decreto del ministro Bernardino Rivadavia durante la gobernación de Martín Rodríguez. Por su directorio pasó lo más “granado” de la rama femenina de la sociedad argentina. Allí se las oía nombrar; eran las Mitre, las Paz, las Santamarina, las Alvear de Bosch; las Sáenz Peña de Saavedra Lamas y las Bunge de Moreno. [...] Los fondos de la Sociedad provenían mayoritariamente de las arcas estatales.

Es de destacar que el Estado favorecía y financiaba el accionar de la Sociedad de Beneficencia, constituyendo la política social estatal de ese momento. Fue un modelo de intervención en lo social que permaneció vigente por mucho tiempo, dejando una marca importante en nuestra disciplina de Trabajo Social (aún no profesionalizada en ese momento) y que perdura en algunas prácticas de hoy.

En la actualidad podemos notar supervivencias de este modo de intervención cuando se encara al Trabajo Social con prácticas que apuntan al control social; cuando el Trabajador Social funciona como agente de control, como disciplinador u ordenador de “comportamientos desviados” o de situaciones que hacen ruido en las instituciones (por ejemplo escuela, hospital, centros de salud); cuando confeccionamos informes que llenan legajos más parecidos a prontuarios; cuando se encaran visitas domiciliarias sin estrategia ni objetivos claros “para ver cómo viven, dónde viven” y llenar un informe social previamente esquematizado sin reparar en la peculiaridad de cada situación individual o familiar. También, cuando no se repara en las situaciones sociales que atraviesan las familias con necesidades básicas insatisfechas, o cuando se encara la intervención en función de la corrección, de la adaptación, sin tener en cuenta que las personas con las que intervenimos son titulares de derechos que son vulnerados.

### **LA INTERVENCIÓN COMO AYUDA SOCIAL. LA FUNDACIÓN EVA PERÓN**

En este caso, la intervención en lo social se efectuó con un fuerte marco estatal, en el modelo económico-social llamado *Es-*

*tado de Bienestar* o *Welfare State* que se instauró después de la crisis del 30 y en nuestro país con el peronismo en 1945.

Para Petrella (1997), este tipo de Estado garantizaba

[...] el pleno empleo; un salario decente para todos los trabajadores; seguridad social para todos, sin discriminaciones ni exclusiones sociales; protección contra los riesgos de la vida; derecho a unos ingresos mínimos de subsistencia; igualdad de oportunidades de acceso a la educación, la salud y la información; la concertación social como procedimiento para solucionar los conflictos sociales; redistribución de la riqueza en beneficio del interés general gracias, entre otras cosas, a una fiscalidad progresiva; instauración de un sistema público de suministro generalizado de bienes y servicios básicos como parte de la riqueza común.

Se produjo una gran extensión de cobertura social, sanitaria, derechos laborales y previsionales que impactaron fuertemente en el bienestar de los obreros e impulsaron su incorporación a la sociedad como actores políticos de peso. Hubo una gran extensión de derechos sociales garantizados por el Estado a todos, incorporando a los sectores humildes que antes no accedían a ellos.

El ícono de la Intervención Social en este período fue la Fundación Eva Perón. Si bien era una institución privada, como la sociedad de beneficencia, los aportes estatales a sus arcas fueron significativos. Ferioli (1994) señala que la Fundación recibía ingresos de

[...] aportes sindicales dictados por ley; donaciones espontáneas de trabajadores agremiados o asociados; porcentajes deducidos de determinados convenios colectivos de trabajo; subsidios estatales, provinciales o

municipales; donaciones y colaboraciones empresarias; donaciones de particulares y recursos eventuales.

La Intervención Social se encaró como una reparación de la situación de privación que padecían los sectores populares, brindándoles una gran *ayuda social* y mejorando significativamente su calidad de vida. Las personas asistidas pasaron a ser consideradas como titulares de derechos y no como gente desviada o inadaptada como se consideraba en la Sociedad de Beneficencia.

En *La razón de mi vida*, Eva Perón (1982) expresa que

No es filantropía, ni es caridad, ni es limosna, ni es solidaridad social, ni es beneficencia. Ni siquiera es ayuda social, aunque por darle un nombre aproximado yo le he puesto ése. Para mí, es estrictamente justicia.

Como explica Alfredo Carballeda (1995), se configura

[...] una nueva concepción de sujeto de las políticas sociales, éste ahora es un sujeto de derecho social, lo que recibe ya no es obra de la caridad sino que es simplemente una cobertura que el Estado está obligado a otorgar por definición y por derecho constitucional.

El alcance de la obra de la Fundación Eva Perón fue además mucho más amplio que la de la Sociedad de Beneficencia.

Según Felipe Pigna (2008):

La obra de la Fundación fue monumental: hogares de ancianos, pensiones a la vejez, barrios, la “Ciudad Infantil Amanda Allen” y la Ciudad Estu-

diantil de Capital, la República de los Niños de Gonnet, hogares para madres solteras, colonias de vacaciones, campañas intensivas de vacunación, campeonatos deportivos que permitieron elaborar cientos de miles de fichas médicas de niños de todo el país y atenderlos adecuadamente; reparto de ropa, alimentos, juguetes, becas y subsidios. Los hospitales y los barrios como Ciudad Evita fueron construidos con materiales de primera calidad.

Es de destacar el gran compromiso que mostró Eva Perón en esa tarea. Se podrán decir muchas cosas de su persona y del sentido de sus intervenciones, pero es indudable que ocupa un capítulo en nuestra historia del Trabajo Social y que dejó un recuerdo imborrable en los sectores que recibieron la ayuda social.

Fue una Intervención Social fomentada y orientada desde el Estado para reparar años de abandono e injusticia social. En la actualidad, la matriz estatal ha cambiado sobre todo a partir de la década del 90 que instaló el *Estado neoliberal*.

El Estado neoliberal se rige por principios totalmente distintos y desmantela el anterior Estado de Bienestar. En un contexto de mundialización de las finanzas, mercados y empresas, apunta a la desreglamentación y liberalización de los mercados, que pasan a regir la vida económica de las naciones. También se produce la privatización de numerosas empresas y ámbitos donde intervenía anteriormente el Estado. Según Petrella (1997):

Los principales efectos devastadores son la mutilación de la ciudadanía (ésta ya no es un derecho de cualquier miembro de una comunidad humana, sino que se la somete a condiciones cada vez más restrictivas) y la reducción de la riqueza común y los espacios públicos. Por lo tanto, no

es sorprendente encontrarse cara a cara con la explosión de las desigualdades y el auge de la exclusión social.

El Estado dejó de garantizar los derechos sociales propios del anterior Estado de Bienestar (trabajo, obra social, derechos laborales, etc). Se encararon políticas sociales focalizadas y compensadoras sobre los sectores que padecieron la desocupación, pobreza y miseria crecientes y, de alguna forma, fomentadas por este tipo de Estado prescindente.

Como explicó Carlos M. Vilas (1997), en cuanto a política social, “en el mejor de los casos, se presenta una enumeración de programas y acciones orientados a *compensar* o *mitigar* el impacto de la reforma de la economía y del estado”.

Sin embargo, nuestra disciplina conserva como marco las políticas sociales que ofrece el Estado en sus distintos niveles (nacional, provincial, municipal). El profesional Trabajador Social es deseable que conozca lo que ofrece la política social estatal, y acercar a los individuos y las familias a la percepción de dichos beneficios según cada situación. Muchas veces percibimos cómo los programas son insuficientes para paliar la situación de miseria de muchas familias. Entonces notamos que el Trabajo Social está dependiendo de alguna forma de una promoción estatal que ya no existe como en el primer peronismo. Y uno experimenta entonces impotencia por la escasez de recursos y la imposibilidad de dar respuestas a problemas que nos exceden ampliamente y atraviesan a toda la sociedad como la exclusión social que padecen muchos sectores con los que trabajamos. Si antes el Estado garantizaba los derechos económicos y sociales, hoy atiende sólo lo más urgente. Sólo compensa, si tenemos suerte. Y las necesidades urgen, y damos las respuestas que podemos.

## LA INTERVENCIÓN SOCIAL CON UNA INTENCIÓN TRANSFORMADORA

En las décadas de los 60 y 70 del siglo pasado se dio un proceso de radicalización de muchos sectores (predominantemente los jóvenes) que buscaron el cambio de las estructuras capitalistas de producción y su reemplazo por el socialismo. El modelo de la revolución cubana impactó mucho y miles de jóvenes se pusieron a militar en pos de cambiarlo todo. Horacio Chitarroni Maceyra (1997) describió este período de la historia argentina y latinoamericana como un momento donde:

Se asiste en todo el continente al surgimiento de movimientos populares —obreros y estudiantiles—, profundamente cuestionadores, que se apoyan sobre el fracaso de las políticas económicas de signo desarrollista que marcaron los años '60. El imperialismo norteamericano es visto como la razón fundamental de la falta de desarrollo, pero además, los cuestionamientos van cobrando un fuerte contenido anticapitalista, que se manifiesta en los sectores más combativos de la dirigencia obrera y en gran parte de la juventud de clase media.

En ese contexto, desde el Trabajo Social es imposible no hablar de Lucía Cullen.<sup>4</sup> Y para hablar de ella también es importante men-

---

4. Trabajadora Social. Trabajó junto al padre Carlos Mugica en la villa de Retiro durante fines de los años 60 y hasta mediados de los 70 haciendo trabajos comunitarios y asistiendo a la gente del barrio. Militó en la Tendencia Revolucionaria del Peronismo. Fue desaparecida durante la última dictadura militar.

cionar a Carlos Mugica y el *movimiento de sacerdotes para el 3er mundo*. Aquí apareció el trabajo en las villas, acercándose el Trabajo Social a los necesitados. Esta acción marcó una diferencia con los modelos anteriores: ni Lucía ni el padre Carlos consideraban inadaptados a los villeros, sino que se declaraban partidarios de cambiar las estructuras económicas desiguales que los oprimían. Iban en busca de los sectores postergados y hacían trabajo comunitario sin apostar al Estado como único garante de derechos e intentando trascenderlo.<sup>5</sup>

---

5. El movimiento de sacerdotes para el Tercer Mundo se inicia en 1967, cuando un grupo de 18 obispos lanzan un mensaje para concretar en sus países el llamado universal del documento llamado “Populorum Progressio”. A la Populorum Progressio siguieron los documentos de Medellín y, en nuestra patria, el documento del episcopado de abril de 1969, que hace la siguiente reflexión: “Después de un largo proceso histórico que aún hoy tiene vigencia se ha llegado en nuestro país a una estructuración injusta; la liberación debe hacerse en todos los terrenos en los cuales hay opresión, el terreno jurídico, el político, el económico, el social y el cultural”. Los miembros del Movimiento, sacerdotes, ejercen su ministerio pero sin dudas la nota distintiva es que acompañan a sus hermanos en la situación de pobreza. Acompañan al pueblo. El fin es evangelizar, llevar a Dios a los pobres y promover un cambio radical y urgente de las estructuras sociales injustas. Las denuncias de las injusticias del capitalismo liberal se dan en la totalidad de los documentos emitidos por la agrupación. Muchos sacerdotes formaron parte del movimiento, entre ellos Mugica, Di Stéfano, De Nevares, Angelelli, Devoto, Pascale, Mayol, Ricciardelli, Artiles, Rossi y Vernazza.

Lucía era una persona que llegaba de una manera muy simple, muy afectiva hacia la gente... entonces llegaba y era una más del lugar, se involucraba en todo [...] diariamente estábamos en la misa, y durante los fines de semana se preparaba la catequesis. Todo lo que se hacía, la misa, el proyecto comunitario, apoyo a las organizaciones del barrio, en todo eso colaboraba Lucía. (Arancibia et al, 2003)

Gestionaron recursos apostando a la solidaridad y a la organización comunitaria. Hoy lo podemos recuperar como una experiencia válida cuando el Estado ofrece políticas y programas sociales paliativos e insuficientes. El trabajo comunitario, la constitución de redes entre distintas instituciones y profesionales, puede redundar en una mejor satisfacción de las necesidades de la comunidad. Sin dejar de interpelar al Estado para que garantice los derechos sociales y económicos de tantas personas excluidas, puede lograrse una mejor integración entre los distintos recursos y actores existentes.

Es necesario entonces incorporar, ante la insuficiencia del Estado o su abandono de los sectores postergados, la perspectiva del Trabajo Social transformador, como gestor de lo colectivo, integrando la perspectiva grupal y comunitaria, trabajando en red desde el territorio vulnerable, intentando gestionar y apuntando a la solidaridad barrial. Es la opción más difícil, más comprometida y trabajosa. Se necesita tiempo y voluntad de hacerlo, apostando a redes de trabajo conjunto, no contentándose sólo con ser grandes conocedores de las políticas sociales del Estado sino orientados a trascenderlo en el buen sentido (sin dejar por eso de interpelarlo, como se dijo, para que cumpla con los derechos sociales vulnerados continuamente),

apostando a las posibilidades comunitarias y sociales. Es la herencia que nos dejó este tipo de intervención en lo social.

Habiendo repasado tres perspectivas, tres modos, tres opciones ideológicas y políticas, como bien explica Ander-Egg, de concebir la intervención y el Trabajo Social, es importante traer aquí lo que plantea Alfredo Carballeda (2006):

Y un punto más que pondría vinculado con la intervención que es la cuestión del compromiso ético, en el sentido de la necesidad de otorgarle a la intervención una capacidad reflexiva, si queremos salir de la ética indolora, yo soy enfático en este sentido, tenemos la necesidad de reflexionar sobre lo que hacemos. Reflexionar sobre lo que hacemos es hacernos cargo de qué fue lo que hicimos y desde dónde lo hicimos.

Hacernos cargo de lo que hicimos y desde dónde lo hicimos. Hacernos cargo de lo que hacemos y desde qué posición ideológica y política lo hacemos. Aunque el Trabajo Social es una disciplina joven, es nuestro compromiso ético reflexionar sobre nuestra intervención más en tiempos de una realidad social crispada y un sistema económico y político que ahonda cada vez más la desigualdad.



## LA OTRA CARA DEL CONCEPTO DE RESILIENCIA

De un tiempo a esta parte, en Trabajo Social y en otras ciencias sociales se utiliza el concepto de resiliencia con bastante amplitud y aceptación. Liliana Calvo (2005) describe y explica el origen del término:

Werner, una estudiosa de la epidemiología social, observó durante alrededor de treinta años cómo se desarrollaba la vida de una Comunidad en Hawai, donde muchos de los integrantes sufrían diversas situaciones de riesgo.

Así descubrió que algunos de los niños o jóvenes, que padecían experiencias de violencia, alcoholismos, vínculos rotos, abusos, etc, podían sobreponerse y desarrollarse como individuos con posibilidad de crecer favorablemente y ser personas positivas para su comunidad y otros en cambio no lo lograban.

Entonces, el concepto de resiliencia se asocia a la posibilidad que existe de superar e incluso salir fortalecido de situaciones de adversidad. El concepto tiene un importante aspecto positivo que es rescatar al sujeto. El sujeto no es el simple producto o consecuencia de lo que lo rodea, puede lograr superarse y sobreponerse a situaciones difíciles. Esto es importante en nuestra intervención de Trabajadores Sociales: apostar siempre a las posibilidades de

las personas que atendemos es vital si queremos intervenir con la intención de, al menos, intentar generar recursos o alternativas. En este sentido, el concepto de resiliencia es casi heideggeriano, en cuanto a que el hombre es un ser arrojado al mundo y puede proyectarse a sus posibilidades (Natera Tibario, 2022), lejos de la previsibilidad de una cosa juzgada e inmóvil.

Pero hay otro aspecto del concepto que a veces no se alcanza a vislumbrar y considero necesario analizar. Ejemplificando, podemos tener la situación de dos hermanos sometidos al trabajo infantil u a otras situaciones adversas (violencia, alcoholismo, vínculos rotos, abusos, retomando la cita anterior) desde edades muy tempranas. Uno, encarnando el concepto de resiliencia, logra sobreponerse, consigue trabajo, construye una familia y puede desarrollar sus posibilidades. Su hermano, en cambio, cae preso de la droga o la delincuencia.

Desde el marco del concepto de resiliencia, sería atinado preguntarse: ¿Qué pasó en este último caso? ¿Por qué no pudo superar la adversidad? ¿Por qué, *si su hermano pudo sobreponerse*, él no?

El resultado puede ser cargar la culpa sobre el individuo sin reparar en el problema social de la pobreza, en esa sociedad macabra y expulsiva que les negó posibilidades desde muy chiquitos.

Creo que, ante distintos problemas sociales, cada individuo reacciona como puede: se sobrepone, se deprime, se vuelve violento o se supera. De millones de personas que se quedan sin trabajo por las habituales crisis del capitalismo fruto de la timba financiera desenfrenada, algunos quizás vuelven a conseguirlo,

se sobreponen de múltiples formas; otros no, se enferman o salen a robar, o consiguen a alguien que los sostenga.

Además, es notable en nuestra sociedad argentina que las desigualdades determinan que unos sectores se vean obligados a utilizar sus conductas resilientes mucho más que otros, a los que las crisis (por caso, la de 2001 y la actual) no afectan de la misma forma, por contar con recursos o poder para evitarlas o incluso beneficiarse con ellas. En el caso de los sectores más desfavorecidos, muchas veces la única esperanza de transitar dichos períodos con cierto éxito recae en las políticas públicas eventualmente encaradas por el Estado. Pero no es lo más común, sobre todo luego de la instalación de un modelo de Estado neoliberal hacia la década del 90 en nuestro país y el resurgir de este tipo de políticas en 2015.

Ricardo Petrella (1997) consignó que en un contexto de mundialización de las finanzas, los Estados neoliberales apuntaron a la desreglamentación y liberalización de los mercados, que pasaron a regir la vida económica de las naciones. También se produjeron la privatización de numerosas empresas y ámbitos donde intervenía anteriormente el Estado. Los efectos, apuntó el mismo autor, fueron devastadores: la mutilación de la ciudadanía y la reducción de la riqueza y los espacios públicos. Esto originó una explosión de las desigualdades y de la exclusión social. No es difícil reconocer en estas palabras el espejo de la Argentina de los 90, cuya crisis económica y social eclosionó en el 2001.

Algunos pudieron sobrevivir y emplear sus recursos resilientes para superar la crisis devastadora del mencionado

año, aunque lo hicieron a costa de ser más pobres: 57,8% de pobreza<sup>6</sup> son las cifras del INDEC de octubre de 2002.

Aún cuando se había insinuado un cambio en el modelo estatal luego de la convertibilidad, recuperando posibilidades de gestión y soberanía y desarrollando algunas políticas de ingreso ciudadano y protección social (la Asignación Universal por Hijo, quizás la más representativa), es indudable que el camino a recorrer para lograr un país equitativo es muy largo aún, más teniendo en cuenta la actual situación económica que sumerge a no pocos argentinos en una situación de extrema vulnerabilidad social.

No necesita demostrarse que en una sociedad mucho más justa en la distribución de la riqueza, la resiliencia no sería sino una excepción o se circunscribiría al ámbito privado o familiar de las personas y sus eventuales momentos difíciles y particulares. No es casual que la investigadora que acuñara el concepto investigara en Hawái y no en una sociedad que tuviera vigentes las políticas sociales protectoras características del Estado de Bienestar. En una sociedad con más oportunidades para todos, carecería de sentido investigar sobre la resiliencia.

*Vulnerables pero invencibles* es el título del trabajo de Werner sobre resiliencia, publicado en 1982. Lo que vemos, en realidad, es muchas veces a sectores poblacionales que son vulnerables pero

---

6. INDEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos). Información citada en *Clarín* del 01/02/2003: El nivel de pobreza es cada vez más alto: 57,8 % de la población. Recuperado el 25 de febrero de 2019 en [https://clarin.com/economia/nivel-pobreza-vez-alto-578-poblacion\\_0\\_S1ifc5GIcTe.html](https://clarin.com/economia/nivel-pobreza-vez-alto-578-poblacion_0_S1ifc5GIcTe.html)

lejos de ser invencibles, son muchas veces *invisibles* en una sociedad que sólo se anoticia cuando los no resilientes se manifiestan de forma violenta y dando pábulo a la sensación de inseguridad, enrostrando la hipocresía de un sistema que los condenó a la exclusión desde edades muy tempranas.

Entonces, se vuelve necesario fomentar que desde las políticas públicas se intente dar acogida a todos, previniendo y evitando los riesgos que tienen para las personas el estrellarse contra el muro de la exclusión. No se puede tolerar ser testigos complacientes de este hecho macabro, sólo para constatar la posibilidad de superarse de los pobres y excluidos. No es viable ni ética una sociedad promotora de la resiliencia sino del bien común. Ojalá esta posibilidad de superar la adversidad sea una excepción y no la regla de un sistema social que abandone a tantas personas a sus propias fuerzas.



## **POLÍTICAS SOCIALES PARA LOS HOMBRES MAYORES DE 40. UNA DEUDA PENDIENTE**

La lluvia y el viento eran dos hermanos /  
corriendo furiosos por el terraplén /  
y en un banco oscuro, mojado y mugriento /  
él se acomodaba su uniforme gris.

**Víctor Heredia. El viejo Matias.**

Aquí se propone hablar acerca de un sector habitualmente desatendido en las políticas sociales estatales. Hombres solos, de sectores vulnerables, transcurriendo su recorrido vital entre los 40 y 60 años. Cuando uno piensa en la exclusión social, quizás se nos presenta la imagen de mujeres, de niños como los más débiles, los que más tienen que ser atendidos. E indudablemente es pertinente que así sea, aquí no se cuestiona eso. Simplemente se apunta que los hombres solos mayores de 40 años y menores de 60 no tienen no sólo la misma sino ninguna política social específica que los tenga como destinatarios.

### **LOS TOLERADOS**

Biografías sufridas, lazos familiares rotos o debilitados, depresión, muchas veces generado por no poder volver a gozar de los

beneficios de una clase media a la que alguna vez pertenecieron. Porque no todos fueron siempre pobres. Demasiado jóvenes para jubilarse y demasiado viejos para conseguir un empleo, quedan las personas en una situación en la que, según Forrester (1997):

[...] para obtener la facultad de vivir y los medios para hacerlo deberían satisfacer las necesidades de las redes de los mercados, las que rigen el planeta. Pero no lo hacen, o mejor dicho, los mercados ya no aseguran su presencia ni tienen necesidad de ellos. O tienen necesidad de muy pocos, cada vez menos. Por consiguiente, su vida ya no es “legítima” sino tolerada. Su lugar en este mundo es inoportuno, pero consentido por pura benevolencia, por sentimentalismo, por antiguos reflejos.

El mercado laboral les es esquivo, pero lo que aquí se quiere poner de relieve es que la política social estatal tampoco les da alternativas. Si repasamos la Guía de Recursos Sociales en la que figuran todas las políticas sociales del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires del año 2010, encontraremos que se encuentran clasificadas para los siguientes sectores poblacionales: Servicios a la familia; Servicios a la mujer; Servicios a la niñez, adolescencia y juventud; Servicios a la población general; Servicios a la tercera edad; Servicios a las organizaciones de la sociedad civil; Servicios a las personas con necesidades especiales.

Los hombres pobres mayores de 40 no son contemplados, como se ve, sino con algunas prestaciones como por ejemplo hogares transitorios y paradores para pasar la noche.

En ocasiones perciben un subsidio habitacional que, si no está pensado para ellos sino para las familias, algunas veces los

tiene como beneficiarios. Este subsidio les permite, por un reducido tiempo, ayudar a pagar alquileres de piezas de hoteles o pensiones donde se alojan, por cada vez mayor precio. Este sector poblacional entra donde puede, donde lo reciben, pero no hay nada específicamente pensado para ellos y su inclusión social. No hay política social alguna específica sino que se insertan precariamente en políticas e instituciones pensadas para otros.

No se les da tampoco ninguna herramienta que facilite su inserción en empleos u oficios. Ningún convenio con empresas que facilite la incorporación de trabajadores mayores de 40, ninguna posibilidad tampoco de acceder al empleo público. La ley de discapacidad plantea que el 5% de empleados públicos deben ser discapacitados (dicho sea de paso, no siempre se cumple). Ninguna disposición semejante para los mayores de 40, que no tienen muchas más posibilidades de insertarse laboralmente que las personas discapacitadas.

Ninguna beca para capacitarse en oficios, brindando una ayuda económica concreta porque todos sabemos que estudiar, que capacitarse, aún en la escuela pública gratuita, es oneroso. Todo brilla por su ausencia, estos hombres solos no parecen mover. Se los tolera, sólo eso. Se los confina en hogares transitorios, en paradores inhóspitos donde para pasar la noche hay que hacer fila desde las 17 hs. Se los culpa de la situación, evidentemente. Como son culpables porque se los sospecha vagos, porque se los considera marginales no se brinda ninguna ayuda social. Y así siguen deambulando pasando la noche en hospitales públicos, en entradas de edificios donde se lo permitan, donde los toleren. Incursionando en comedores, hogares transitorios y trabajos informales de todo tipo que le den algún mango para subsistir.

Entonces, como plantea Villarreal (1997):

[...] pareciera haberse producido una verdadera producción histórica de subhombres, equiparables, entonces, los pobres a los discapacitados, leprosos, enfermos de SIDA, delincuentes, locos, etc. Apartados de la sociedad, distintos e inferiores, localizados en verdaderos campos de concentración social... Desposeídos de sus fuerzas, su saber, su salud y su naturaleza.

Hogares transitorios, paradores, verdaderos campos de concentración social... se los aparta, se los confina, se los separa de la sociedad porque son indeseables.

Ningún subsidio de desempleo, ninguna política social que le facilite el ejercicio de un oficio, que les brinde herramientas, que les abra el espacio en ferias donde vender sus producciones. Todo se complica, porque sobran. El día de mañana no recibirán tampoco una jubilación, sino una mínima pensión a partir de los 70 años. A partir de los 60 años pueden alojarse si persisten en situación de calle y no sin dificultades, luego de hacerse un detallado chequeo médico, en un hogar definitivo de los que ofrece el Gobierno porteño. Es la última parada de la confinación, la última estación donde los ubica la tolerancia social.

## **LOS ANÓNIMOS**

Ninguna fundación, ONG o agrupación se ocupa de la situación de los hombres mayores de 40. Y como Trabajadores So-

ciales damos las respuestas que podemos, dadas las prácticamente inexistentes políticas sociales estatales como también la ausencia de un sujeto colectivo, de una organización que los atienda, se ocupe de ellos.

Y esto produce el lógico deterioro. Y muchas veces nos encontramos, como señala Forrester (1997) con:

Miradas de adultos pobres y ancianos pobres... ¿pero quién puede determinar su edad? Esos pasos decaídos. Esta ausencia de recorrido que hay que recorrer. Estas caras, estos cuerpos que ya nadie, ni ellos mismos, considera personas, o que se consideran o recuerdan la persona que fueron y a la cual tuvieron o creyeron tener a su cargo y son consciente de aquello en que se han convertido. ¿Se recuerda entonces, se vuelve sobre el discurrir de las estaciones en las que todo se perdió o todo se petrificó en la resignación? [...] El peligro crece con el anonimato.

El anonimato. Son seres anónimos, en los que nadie repara. Que no conmueven, que no tienen la capacidad de llamar la atención, que no figuran en la agenda estatal. Desperdigados, solos, muy solos. Es imperativo es entonces hacer algo, encarar políticas sociales que atiendan la situación de este sector poblacional vulnerable (vale aclarar que tampoco sobran las iniciativas para las mujeres del mismo grupo etáreo).

Un primer paso es que este sector poblacional sea reconocido, definiendo políticas sociales para su atención. En el apartado anterior se intentaron bosquejar algunas posibilidades cuando se nombraba todo lo que no hay. Por supuesto, es una aproximación provisoria y siempre a enriquecer. Creo que los Trabajadores Sociales debemos

involucrarnos más para enriquecer y aportar a la formulación de las políticas sociales. Para sacar de su anonimato a estas personas excluidas de tod. Para reconocerlos como sujetos de derecho.

## RECUPERANDO AL SUJETO

Mas no desespere le quiero aclarar /  
que aunque el daño es grave bien pudiera ser /  
que podamos salvar todo el trigo joven /  
si actuamos con fe, y celeridad.

**Víctor Heredia. Informe de la situación.**

Desde el Trabajo Social muchas veces quedamos limitados a una intervención individual y paliativa. Afirmo Margarita Rozas Pagazza (1998) que:

Las llamadas necesidades sociales aparecen como demandas puntuales para el Trabajo Social. Ellas son recibidas como tales, para lo cual el Trabajador Social generalmente elabora una respuesta haciendo uso de los recursos existentes en la institución... Este circuito, generado en la intervención, reproduce la forma individual que asume dicha demanda, por lo que, generalmente, la respuesta a dicha demanda se articula a una forma de intervención individual. Ello no le ha permitido analizar el carácter social de la demanda, quedándose en un tratamiento parcial de la misma.

Ante los recursos inexistentes por la ausencia de políticas sociales, este modo de Intervención Social nada en el vacío, to-

talmente impotente. En este marco es que, reconociendo nuestra impotencia, la falta de recursos, plantea este artículo legítimamente una demanda para que el Estado brinde posibilidades y asistencia a este sector poblacional olvidado.

Por otro lado, aparece como algo importante la recuperación del sujeto. Los hombres mayores de 40 son sujetos y hay que acompañar y definir las políticas sociales necesarias teniendo en cuenta sus intereses y también sus capacidades.

Recuerdo una situación que me tocó vivir como Trabajador Social. El señor que me pidió intervención, 50 años, alguna vez conoció un mejor pasar económico. Fotógrafo, se encontró sin poder seguir con su profesión por problemas en su vista. Hablando de su situación habitacional difícil, lo estaba asesorando sobre subsidios habitacionales, paradores y recursos de amparo. El señor me mira entonces y dice: “Sí. Pero. ¿Cómo le puedo explicar? Yo siento que todavía tengo tela para cortar”.

Esto es lo que aparece muchas veces descuidado, las motivaciones, los intereses de los sujetos. Las personas no son animales para almacenarlos en jaulas, en paradores inhóspitos, en hogares transitorios. Y tristemente no hay más que eso que ofrecer, ya que no existen políticas sociales más abarcativas y que apunten a la inclusión social. Pero lo más peligroso es que uno tiende a naturalizar que no tienen capacidades y expectativas. Es difícil vislumbrar a veces en los excluidos las posibilidades que hay, frustradas por la desidia y el abandono estatal y social.

Siguiendo a Alfredo Carballeda (2008), el Trabajo Social, como las otras disciplinas

[...] que intervienen en lo social, se encuentran frente a nuevas posibilidades donde, sería dable pasar de la lógica de la detección de lo enfermo, disfuncional o patológico, hacia la recuperación en cada sujeto desde sus propias capacidades y habilidades. Es decir orientar la intervención hacia una lógica de reparación.

Y en este marco, abogar para que los mayores de 40 tengan de una vez por todas políticas sociales que los contemplen, que faciliten el desarrollo de sus posibilidades en el ejercicio de profesiones y oficios rescatando sus saberes, sus motivaciones, sus posibilidades de entre medio de las telarañas del olvido, la exclusión social y el abandono estatal de muchos años.

## **LA INTERVENCIÓN EN LA EFERVESCENCIA DE LA CUESTIÓN SOCIAL. EL TRABAJO SOCIAL, CUANDO LO MACRO ESTALLA EN LO MICRO**

Esta sección se ocupa de lo que nos ocurre en ocasiones a los Trabajadores Sociales cuando formamos parte como profesionales de instituciones y de un equipo interdisciplinario. Se indaga sobre el rol que ocupamos y cómo nuestra intervención aparece cargada de ciertas expectativas entre quienes la solicitan, asociada a brindar una forma de resolución o respuestas a demandas y problemas sociales complejos que requerirían muchas veces una visión más amplia para abordar esos emergentes acuciantes de la cuestión social.

### **¿CUÁNDO SE BUSCA AL TRABAJADOR SOCIAL?**

Si al psicólogo lo buscan cuando hay una persona cuya salud mental se pone en duda por manifestaciones más o menos evidentes o relatos confusos, al Trabajador Social lo miran las otras disciplinas cuando asoman problemas referidos mayormente a la pobreza, la exclusión social y sus consecuencias efervescentes en la realidad cotidiana. Nos consideran muchas veces una rueda de auxilio, como una especie de solucionadores de problemas,

en una mirada a veces cargada con demasiadas expectativas. Se supone que deberíamos dar respuesta a personas y familias en situación de calle, con necesidades básicas insatisfechas y que vienen a pedir un salvavidas en medio del océano escarpado de una sociedad fracturada.

Cuando una entrevista deriva hacia situaciones de angustia económica, se nos llama a intervenir como gurús y conocedores de las políticas sociales que brinda el Estado. El Trabajador Social es el conocimiento interactivo de los recursos sociales del Estado y del barrio: lista de comedores, de paradores y de recursos.

Recuerdo una visita social que hice hace unos años en un barrio muy vulnerable de la Ciudad de Buenos Aires, un lugar donde las necesidades sociales sobrepasan los recursos ofrecidos con holgura. Una madre me miró y me dijo: “A veces, no tenemos para comer”.

Hay muchos comedores en el barrio, le dije. Ninguno tiene vacante, me respondió. Vamos a pedir, a hablar con la gente, le propuse y la señora me guió a recorrer cinco comedores, que le cerraron la puerta con formas más o menos educadas pero arribando al mismo resultado. Yo les dije: soy Trabajador Social, la señora está muy necesitada, tiene dos chicos. Recibimos pocas raciones, me dijeron. A veces, tenemos que dividir las viandas y la gente nos insulta. ¿No podés anotarla, por Dios?, uno rogaba a punto de perder los estribos. Y tomaban una birrome, escribían su teléfono al que probablemente nunca llamarían.

Quiero decir, podemos tener una guía con todos los comedores relevados prolijamente, las vacantes en definitiva dependen de las cantidades de raciones que les llegan o pudieron gestionar.

Oferta y demanda, hasta en el mercado de las necesidades sociales. Y con la posibilidad de quedarse afuera, claro. Finalmente, en esa situación se reforzó la alimentación brindada por la escuela. La sensación de que algo se pudo hacer, un paliativo, pero que deja la sensación de insatisfacción. Las necesidades sociales crecen como el agua por encima de la pared del dique precario de comedores con pocas viandas. El crecimiento de la desocupación, la inflación que corroe salarios, incrementa la demanda sobre los comedores. Lo macro y lo micro. Los que se quedaron sin trabajo y a veces sin comida. Y el Trabajo Social sin poder dar respuesta más que alguna compensación que nos permita contentarnos con que algo se hizo. En todo caso, por algo se empieza.

### **IDENTIDAD PROFESIONAL EN LAS INTERVENCIONES SOCIALES EFERVESCENTES Y COMPLEJAS.**

Ezequiel Ander Egg (1984) escribió la genealogía de cómo ayudar al otro se convirtió en una profesión. La Iglesia, la sociedad de beneficencia y al final el Estado, sin desdeñar por supuesto a algunas organizaciones importantes de la sociedad civil donde tenemos inserción.

Pero los Trabajadores Sociales quedamos en parte tomados subjetivamente en aquellos valores de la filantropía y la caridad, o en los versículos de Mateo que recrean algo así como nuestro accionar un poco en nuestra propia percepción y también en la de los otros. Siguiendo la concepción de Inés Sánchez (2004), cada disciplina reconoce cierto grado de especificidad que le otorgan

algún grado de identidad. Leamos entonces los versículos de Mateo, y uno puede ser o no católico, aquí no se trata de eso, sino de valores éticos que circulan en torno a la profesión, prescindiendo en este caso de su enunciador:

<sup>35</sup> Porque tuve hambre, y me disteis de comer; tuve sed, y me disteis de beber; fui forastero, y me recogisteis; <sup>36</sup> estuve desnudo, y me cubristeis; enfermo, y me visitasteis; en la cárcel, y vinisteis a mí. (Mateo 25:35-36)

Y en la realidad vemos que a veces la gente tiene hambre y no podemos darle de comer. ¿Y entonces? No sólo se debate el Trabajador Social intentando dilucidar una cuestión de complejidad creciente de cómo hacer conjugar los pocos recursos disponibles con el océano de las necesidades sociales. También tendremos al compañero de otra profesión que enarcará las cejas, como diciéndonos “consegúele un lugar para pasar la noche”. Y uno respondiendo “alguna vuelta le tenemos que encontrar”. ¿Está en situación de calle? Llamemos al 108 de la Ciudad de Buenos Aires. Si no tiene DNI, por ahí por lo menos le alcanzan una frazada. Para todo en este país tenés que tener un documento, una mínima legalidad que los pobres deben cumplir a rajatabla. Requisitos que le dicen. Disculpe el señor, se nos llenó de pobres el recibidor, como en la canción del gran Joan Manuel Serrat: “¿Quiere usted que llame un guardia y que revise si tienen en reglas sus papeles de pobre?”. Sin habérselo propuesto, el gran cantautor catalán casi que describió Pavón y Entre Ríos, la sede del Ministerio de Desarrollo Social de la Ciudad de Buenos Aires. Pero podemos hablar también de otras latitudes, de otras provin-

cias, porque la esencia no cambia y aquí no estamos reflexionando con anteojeras partidarias.

¿Qué hacemos con la burocracia, esos escalones demasiado altos para los que perdieron todo? Es tremendo convertirse en un controlador de papeles, más después de haber visto en el terreno concreto la situación social acuciante. El Trabajador Social caminó, se embarró, conoce la situación de la familia y no la puede resolver, ese es el dilema irresuelto de las políticas sociales en su brazo ejecutor. Elaboradas en un escritorio como marco general, no se descentraliza la posibilidad de concreción de la ayuda que se había pensado para los sectores vulnerables. El Trabajador Social es el cadete que lleva y trae cosas, que camina la calle, que conoce los vericuetos del barrio, pero nadie o pocos lo escuchan. Entonces, muchas veces nos encontramos en la situación de que quien conoce la situación no tiene poder de resolverla; y el que arbitra el ingreso al programa o ayuda social, no conoce la situación ni parece dispuesto a saltar requisitos.

Tiene lugar ese llegar a la oficina del ente municipal, estatal, y estrellarse contra la pared de los requerimientos. Primero el DNI, la constancia de domicilio que a veces logramos que firme el párroco. Y el hambre sigue cundiendo y la intemperie sigue matando. No estamos hablando de solucionarles la vida sino de que lleguen, se cristalicen al menos las ayudas sociales del Estado.

Hace poco, vimos que M., una niña de 7 años de edad que estuvo desaparecida por tres días, vivía debajo de una lona en Parque Avellaneda. Gracias al trabajo de innumerables dependencias del Estado, fue encontrada a salvo. A la hora de buscarla, se saltó todo tipo de burocracia y de jurisdicciones. La buscó la Ciudad

de Buenos Aires, la Provincia de Buenos Aires, la Nación, todos mancomunadamente. La misma resolución saltadora de burocracias sería deseable que se operara para tratar que esa familia no viva más en esas condiciones. No era que recibió ayudas insuficientes sino que ni siquiera iba a una escuela, ni percibía siquiera la Asignación Universal por Hijo o los beneficios del Programa Ciudadanía Porteña. Ni un DNI tenía, esa legalidad, ese papel que nos hace ciudadanos. La niña apareció, los diques de contención social previos revelaron su ausencia.

¿La burocracia debe existir? Probablemente, porque la discrecionalidad no es amiga de la justicia y correríamos el riesgo de que la ayuda social se concretara por vía de punteros políticos y otras yerbas. Pero la burocracia no puede quebrar la cintura como un jugador habilidoso para abordar las problemáticas sociales complejas que definiera Carballeda (2008), que no son estáticas como para incluirlas en un manual de procedimientos sino que se mueven en los laberintos de la heterogeneidad de la sociedad, aparejando también la crisis de deberes y derechos subjetivos y “el ocaso de los modelos clásicos de las instituciones y la incertidumbre de las prácticas que intentan dar respuestas a éstas, interpelan desde los derechos sociales y civiles no cumplidos, pero también lo hacen desde el deseo”.

Se conjugan el deseo de dar respuesta a la expectativa que los otros depositan en nosotros, como así también las incertidumbres que tienen lugar y que derivan de la imposibilidad de hacer llegar a las personas el recurso así sea paliativo, en el contexto de ciudadanías constantemente vulneradas y más en el contexto actual de pandemia que vino muchas veces a exacerbar esto.

## CUANDO LO MACRO ESTALLA EN LO MICRO

El Trabajo Social, expresándolo en modo figurado, podría ser como el microestado dentro de la organización de la que se trate, con un conocimiento respecto de los recursos públicos. Y, cuando no existen, habrá que inventarlos o caer en algo parecido al “vamos viendo”. Dar una espasmódica respuesta para tapar el insondable vacío o insuficiencia de las políticas públicas para dar cuenta de la complejidad creciente en las intervenciones. Siguiendo a Carballeda y Meier (2011), se ha recuperado la noción del Estado como actor principal en la construcción de Políticas Sociales, surgiendo consecuentemente nuevos interrogantes hacia la Intervención Social, reflexiones que son necesarias a nivel general, podríamos decir macrosocial que a veces se ven relegadas por coyunturas apremiantes. La urgencia muchas veces vulnera cualquier intención de planificar.

Algo hay que hacer, por Dios, imploran las miradas de las familias atendidas y de los profesionales que nos consideran milagreros. El Estado es la guía de recursos en la agenda del Trabajador Social, teléfonos anotados en papeles sueltos, contactos que pueden abrir una puerta, el del párroco, el del delegado de la manzana, el de algún funcionario con sensibilidad social o incluso autoridad política.

En esos instantes, en esa agenda se corporiza de alguna forma las redes que a veces se constituyen entre las instituciones y profesionales intervinientes, un espacio fabuloso de conocimiento colectivos acerca de proceder y sobre lo que funciona concretamente en el territorio. En esos ateneos colectivos que a veces

son videollamadas o grupos de WhatsApp circula información que siempre puede ayudar.

Y a veces nada sirve, como cuando no encontramos un remedio en el vademécum de la farmacia. ¿Qué quieren? ¿Qué los lleve a dormir a mi casa?, podría preguntar el Trabajador Social a los ojos ávidos de novedades cuando el camión amarillo del BAP (Buenos Aires Presente) no llega, se demora o trae sólo una frazada.

Los valores martillando de los versículos de Mateo. En esa impotencia, se encarna el padecimiento subjetivo que no es el del operador telefónico que no está viendo a la madre a los ojos con los bártulos a la intemperie, o con la preocupación de no haber podido pagar y haber recibido la intimación al desalojo o un apriete del dueño. No le lloran al burócrata las personas, le lloran al Trabajador Social y a los otros profesionales que los escuchan.

Si el SAME (Sistema de Atención Médica de Emergencias) atiende las 24 horas con prestancia concurriendo prontamente al lugar de la emergencia de salud, las situaciones sociales no son consideradas de la misma forma, con una premura ausente. Una sociedad en la que funciona el 911 ante emergencias de seguridad, el 107 por la salud y donde el 108 tarda, o llega con condicionantes de documentación y requisitos. Que pareciera que se puede esperar, que siempre hay un árbol bajo el cual guarecerse. Una sociedad acostumbrada peligrosamente a la pobreza, a la exclusión, y los buenos samaritanos de la Intervención Social sin tener cómo dar una respuesta. Una colisión de valores, responsabilidad y culpas que a veces desbordan y estallan en esos días ajetreados y efervescentes de la Intervención Social. Cuando, la ineficiencia de lo macro estalla en lo micro. Y hay que poner el cuerpo en ese

padecimiento subjetivo, con los otros. En el lugar de trabajo, en la institución, en la sociedad. Porque no se debe dejar de señalar que son problemas que exceden las competencias de una profesión y que son de índole colectiva.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ander Egg, Ezequiel (1984). *¿Qué es el Trabajo Social?* Ed. Humanitas, Buenos Aires.
- Arancibia, Inés; Arias, Ana; Giraldez, Soraya; Moscona, Gustavo (2003). *La Cullen, una historia de militancia*. Ed. Agrupación de Trabajo Social “Lucía Cullen” e Instituto de Estudios y Formación de la CTA. Buenos Aires.
- Atencio, Gabriela (2012). *Padecimiento subjetivo de los Trabajadores Sociales de los centros de salud del Municipio de Florencio Varela*. Tesis de maestría. Universidad Nacional de La Plata. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/34632>
- Bauman, Zygmunt (2005). *La globalización. Consecuencias humanas*. Fondo de cultura económica. Buenos Aires.
- Calvo, Liliana (2005). Resiliencia, autoestima y promoción social. *Margen*, N° 38. Recuperado el 24 de febrero de 2014 en <http://www.margen.org/suscri/margen38/resil.html>
- Carballeda, Alfredo (1995). Política social, subjetividad y poder. La Acción Social de la Fundación Eva Perón. *Margen*, N° 7/8. Disponible en <https://www.margen.org/suscri/margen07-08/carballeda07-8.pdf>
- Carballeda, Alfredo (2006). Intervención en lo social. Ponencia

- durante el primer encuentro provincial de centros de orientación familiar. Organizado por la Dirección de Psicología y Asistencia Social Escolar (D.G.C. y E. de la Provincia de Buenos Aires), La Plata, 13 de Noviembre de 2006. *Margen*, N° 44. Disponible en: <https://www.margen.org/suscri/margen44/carbale.html>
- Carballeda, Alfredo (2008). La intervención en lo Social y las Problemáticas Sociales Complejas: los escenarios actuales del Trabajo Social. *Margen*, N° 48. Disponible en <https://www.margen.org/suscri/margen48/carbal.html>
- Castel, Robert (1997). *La metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del asalariado*. Ed. Paidós, Buenos Aires.
- Chitarroni Maceyra, Horacio (1997). *El ciclo peronista: apogeo y crisis*. Grupo Editor Universitario, Buenos Aires.
- Feroli, N (1990). *La Fundación Eva Perón*. Centro Editor de América Latina, Buenos Aires.
- Forrester, Viviane (1997). *El horror económico*. Fondo de Cultura Económica, Buenos Aires.
- Gramsci, Antonio (1997). *Notas sobre Maquiavelo, sobre la política y el estado moderno*. Ed. Nueva Visión. Buenos Aires.
- Hobbes, Thomas (1980). *Leviatán*. Fondo de Cultura Económica, México.
- Ianamoto, Marilda (1997). *Servicio Social y división del trabajo*. Ed. Cortez, San Pablo.
- Iazetta, Osvaldo (2008). Lo público, lo estatal y la democracia. *Íconos, Revista de Ciencias Sociales*, N° 32. Ecuador, Quito, pp. 49-60.
- Kisnerman, Natalio (1970). Algunas conceptualizaciones sobre reconceptualización del Servicio Social. Conferencia expues-

- ta por el autor en el V Seminario Regional Latinoamericano del Servicio Social en Cochabamba, Bolivia, el 20/7/1970.
- Locke, John.(2003) *Ensayos sobre el gobierno civil*. Ed. Gernika, México.
- Magne, Marcelo Gabriel (2004). *Dios está con los pobres. El Movimiento de Sacerdotes para el Tercer Mundo. Prédica Revolucionaria y Protagonismo social, 1967-1976*. Ed. Imago Mundi, Buenos Aires.
- Maier, Brenda y Carballada, Alfredo Juan Manuel (2011). Las Políticas Sociales y la recuperación de la centralidad del Estado. *Margen, N° 63*. Disponible en <https://www.margen.org/suscri/margen63/maier.pdf>
- Natera Tibari, Luis (2022). *Heidegger y el ser humano*. Recuperado de <https://filco.es/heidegger-ser-humano/>
- Netto, José Paulo (1997). *Capitalismo monopolista y Servicio Social*. Ed. Cortez, San Pablo.
- Oszlak, Oscar (1997). *La formación del Estado argentino*. Ed. Planeta, Buenos Aires.
- Perón, Eva (1982). *La razón de mi vida*. El Cid editor, Buenos Aires.
- Petrella, Ricardo (1997). *El bien común. Elogio de la solidaridad*. Ed. Temas de debate, Madrid.
- Pigna, Felipe (2008). *Los mitos de la historia argentina 4*. Ed. Planeta, Buenos Aires.
- Rozas Pagaza, Margarita (1998). *Una perspectiva teórica metodológica de la intervención en Trabajo Social*. Editorial Espacio, Buenos Aires.
- Sánchez, Silvina Inés (2004). *La intervención del Trabajador Social desde una perspectiva interdisciplinaria*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de La Plata. Disponible en <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/2106>
- Sidicaro, Ricardo (2001). *La crisis del Estado*. Libros del Rojas, Universidad de Buenos Aires.

- Vicente, Ricardo (Coordinador) (2009). *Historia de la Economía Argentina del Siglo XX*. Ed. Página 12, Buenos Aires.
- Vilas, Carlos M. (1997). De ambulancias, bomberos y policías: la política social del neoliberalismo. *Desarrollo Económico – Revista de Ciencias Sociales*, vol. 36, N° 144. Buenos Aires.
- Villarreal, Juan (1997). *La exclusión social*. Ed. Norma, Buenos Aires.
- Werner, E. E. (1982). *Vulnerable but invincible: A longitudinal study of resilient children and youth*. McGraw-Hill, New York.
- Rapoport, Mario y Zaiat, Alfredo (2008). *Historia de la Economía Argentina del Siglo XX*. Ed. Página 12, Buenos Aires.

#### LEGISLACIONES

- Ley N° 23377 de Servicio Social o Trabajo Social (Argentina). Recuperado de: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-23377-22748>
- Decreto 1602/09. Poder Ejecutivo Nacional. Incorporase el Subsistema no Contributivo de Asignación Universal por hijo para Protección Social. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-1602-2009-159466/texto>

#### OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN

- La Biblia. El Nuevo Testamento. Libro de Mateo.
- Serrat, Joan Manuel (1992). Disculpe el señor. *Utopía*. Ariola Records.

## SEGUNDA PARTE

### INTERVENCIÓN SOCIAL Y BUROCRACIA



## LA DESHUMANIZACIÓN BUROCRÁTICA: LA AMANSADORA. PENSANDO DESDE EL TRABAJO SOCIAL.

En nuestro trabajo cotidiano vemos llegar a personas y familias con múltiples necesidades. Las respuestas que podemos dar son diversas aunque acotadas: derivar para tramitar un subsidio puede ser una de las más comunes.

Pero el trámite del subsidio —dinero público que se dedica a tal fin y al que tienen derecho a acceder las personas y familias que derivamos— muchas veces se convierte en una amansadora, ya sea por los trámites necesarios para llegar al mismo como por la forma en que se atiende a la gente.

¿Qué se quiere decir con amansadora?

En su libro *Adán Buenosayres*, Leopoldo Marechal (2000) nos introduce a un personaje, funcionario público, que describe con implacable precisión lo que es la amansadora; primero, una sociedad que excluye; luego, una sociedad que compensa, pero antes de compensar, amansa, a veces demasiado:

Ignoro si alguna vez han frecuentado ustedes una de aquellas antesalas que cierto político genial bautizó con el nombre de “amansadoras”: en ellas el postulante alegre no tarda en degollar sus ilusiones, el iracundo se metamorfosea en cordero y el hablador pierde hasta los rudimentos del idioma. La mía constaba de tres recintos: en el primero, el postulante,

renunciando gradualmente a la naturaleza humana, destruía su voluntad, anonadaba su memoria y deponía su entendimiento, hasta descender al reino animal, cuyas formas elementales cumplía en el segundo recinto, donde se paseaba como un león, mugía como un toro, bostezaba como un perro, se lamía como un gato y se rascaba como un simio; luego el postulante descendía, como en sueños, al estado vegetal que realizaba en el recinto número tres; allí sólo debía sentir las vagas sensaciones del mundo vegetativo, quizás el hambre y la sed; cuando al fin entraba en *sancta sanctorum*, el postulante ya tenía la naturaleza mineral: algunos, en un esfuerzo desesperado, aún conseguían agitar su carta en el aire...; otros, como si despertaran bruscamente, llegaron a preguntarme quiénes eran ellos y a qué habían venido.

Se le descarga a las personas excluidas una batería de requisitos para acceder al subsidio al que algunos no podrán llegar, o sucumbirán en el intento. Trámites engorrosos, documentos y papeles que no son comunes encontrar en familias que atraviesan los múltiples problemas de la exclusión social y requisitos innecesarios muchas veces.

¿Qué más grande amansadora que Pavón y Entre Ríos, donde cientos y miles de personas hacen fila todas las mañanas para ser atendidas? Haga la cola, tome el número y espere, sobre todo espere. Y la fila que llega a la cuadra de extensión y los postulantes que arriban a horas tempranas y se amontonan en la vereda, a la intemperie, horas enteras antes de ser atendidos.

Es increíble que habiendo tantos Consejos de Gestión Participativa (CGP) comunales en los que hay atención de Servicio Social, el otorgamiento de los subsidios se decida sólo en Pavón

y Entre Ríos. ¿Por qué no descentralizar, darle mayor poder de resolución a los Servicios Sociales Zonales que son los que tienen mayor cercanía con los vecinos del propio barrio? Descentralizar en el buen sentido de la palabra, transfiriendo recursos y capacidad y poder de resolución a los centros comunales. No se trata de escenificar una descentralización y decirle luego a los centros comunales “arréglense como puedan”, que es la acepción neoliberal del término. Se trata de brindar más presupuesto y profesionales, si fueran necesarios. ¿Por qué no facilitar el acceso al derecho, al subsidio, al presupuesto estatal que se pensó para las personas excluidas? ¿Qué necesidad hay de hacerlos pasar por esa terrible amansadora? Es el terrible costo que parece que tuvieron que pagar los excluidos para llegar a la compensación, “el que quiere celeste que le cueste”. Además de ser expulsados de la sociedad, para llegar a las migajas que les dan, deben sufrir, esforzarse y mantenerse amansados. La persona ya no es una persona sino un ente deshumanizado.

Como profesión tenemos la responsabilidad de plantear este tipo de cuestiones que hacen a la efectivización de derechos de la población más humilde y a su trato humanitario. La ley 23.377 establece, como una de las funciones del profesional de Servicio Social o Trabajo Social, “Asesorar en la formulación, ejecución y evaluación de políticas tendientes al bienestar social”.

A veces nuestra disciplina no es tenida en cuenta a la hora de formular, ejecutar y evaluar las políticas sociales. Pero creo que hay que intentar aportar y pensar una mejor manera de implementar los planes y subsidios sociales, preservando la dignidad y humanidad de las personas, expresando desde nuestra cercanía

a la gente lo que es necesario cambiar para que los derechos y planes sociales sean más accesibles. Si no hay accesibilidad, se convierten en lindos enunciados, en una muy buena máscara, en una cáscara vacía.

## EL MIENTRAS TANTO

Pero ¿qué hacer hoy, mientras la amansadora se sigue ejecutando? A mi juicio, el gran riesgo, aquello que debemos cuidar, es que no se deshumanice nuestra intervención como lo hace tantas veces el laberinto burocrático de acceso a los subsidios.

Desde nuestro lugar debemos apostar al trato humano y justo. Por supuesto que vamos a derivar, porque muchas veces no podemos resolver. Pero no es lo mismo decir a la persona “Andá a Pavón y Entre Ríos. Acá te anoto la dirección, ahí te van a asesorar”, que hacer un informe social o brindarle algún tipo de acompañamiento y ayuda cuando recibe el listado kilométrico de los requisitos para los subsidios, alguno de los cuales no podrá cumplir. Y uno como profesional se pregunta cuál es el límite exacto en el que la distancia profesional necesaria y deseable se convierte en indiferencia, en un “arreglate como puedas”. O como, en el otro extremo, el compromiso necesario se convierte en omnipotencia, en dejar todo hecho subestimando la capacidad de la persona. Entre los dos extremos existe una infinidad de grises y matices.

Lo importante, como dije al principio, es intentar no caer en la misma lógica de deshumanización. Y aquí una nueva cita de Leopoldo Marechal (2000) que es impactante:

Si al principio en el rostro de cada postulante yo leía un problema vital, un destino en marcha, un doliente microcosmo, pude luego hacer abstracción de todo lastre sentimental, hasta no ver en aquel hombre sino “una cara”. Después, no interesado ya ni siquiera en los rostros, cada postulante fue para mí “un brazo” en el extremo del cual venía una carta. Finalmente, ya no vi ni el brazo conductor, sino “la carta” sola, independiente de su fantasmagórico mensajero.

No debemos perder de vista al ser humano, sus necesidades, sus derechos vulnerados. Desde arriba es necesario *descentralizar* el aparato burocrático de los planes sociales estatales; desde abajo, lo importante es *centrarse* en el hombre, ayudarlo de alguna forma a que vulnere los escollos y trampas burocráticas que se oponen al legítimo ejercicio de sus derechos.



## **EL TRABAJO SOCIAL EN LOS ALBORES DEL SIGLO XXI. ALGUNOS APORTES PARA LA REFLEXIÓN**

En este apartado se busca reflexionar sobre algunos aspectos del ejercicio de la disciplina de Trabajo Social. Para ello se utiliza como principal fuente un libro de poemas escrito por Martín Rodríguez (2018) llamado *Ministerio de Desarrollo Social*. Estoy convencido de la utilidad de aquello que piensan y escriben personas que no son Trabajadores Sociales para reflexionar sobre nuestra profesión. Toda disciplina se desenvuelve desde el propio campo de conocimiento, pero es innegable que también se constituye por lo que los otros piensan, consideran, escriben, esperan de ella.

### **EL QUE ABRAZA LA CARNE SUFRIENTE**

En general, puede decirse que quien estudió o estudia la carrera de Trabajo Social y llegó incluso a ser profesional en esto, si no como criterio excluyente, en algún momento le llamó la atención o inquietó de alguna forma la situación de los desfavorecidos, los desclasados, los pobres.

Es interesante advertir cómo los orígenes de la profesión están vinculados a la filantropía y la caridad eclesial, a quienes hacían de alguna forma algo por los pobres, incluso con ante-

rioridad al surgimiento del Estado o porque éste les delegaba esa tarea. Quien se asoma a los claustros de Trabajo Social en general comparte la idea de que hay que hacer algo con o por los pobres, ayudarlos, asistirlos. Por supuesto que este hacer algo tiene innumerables connotaciones de acuerdo a la ideología y opción política de cada cual, pero aquí no voy a entrar en eso.

Por lo general, puede decirse que alguien que piensa que todos los pobres son vagos y todos los villeros sospechosos de ser delincuentes no estudiará Trabajo Social. La mayoría de quienes nos acercamos, o se acercan a estudiarla, tienen una mirada más indulgente hacia los desfavorecidos, sensible, quizás inocente.

Martín Rodríguez (2018) apunta:

Todos los pobres son buenos. Todos los pobres son buenos.

La Trabajadora Social abraza lo que sueña: abraza al violador, al pedófilo, al que hirvió la mamadera y se la enchufó en la boca, al que quemó el colchón.

Abraza toda la carne sufriente de la Argentina, que incluye por supuesto a extranjeros.

Se presenta a la Trabajadora Social como consuelo de los sufrientes. La pobreza y la miseria casi sacralizadas están ahí, inmutables además como el cuadro invariable e injurioso para los derechos humanos de las villas miseria pese a la alternancia de gobiernos de distinto signo ideológico y político. Es curioso observar cómo una sociedad que excluye, que aparta, que expulsa a vastos sectores de la población pueda generar al mismo tiempo grupos de personas que estén dispuestas a abrazar la carne sufriente de la

Argentina. La solidaridad que no aparece en políticas estatales de verdadera inclusión tiene su revés en el surgimiento de un grupo que, si no es despreciable en número, sí lo es en peso y poder político para gestionar un marco social más justo y solidario.

### **EL GUÍA DEL ESTADO DE NECESIDAD**

Sin poder político, sin peso en la gestión de lo público, el Trabajador Social se convierte muchas veces en el rostro sensible, el acompañante que con su labor intenta compensar de alguna forma lo que no hay. Por otra parte, el Trabajador Social está mucho más cerca de ser carne sufriente que de ser otra cosa. Precarizados muchas veces, con contratos por temporada, mal pagos, peor reconocidos. Parecen ser la primera línea de fuego indígena o negra de los ejércitos patriotas del siglo XIX. Enfrente no están los ejércitos realistas pero sí un gran abanico de necesidades sociales que no por más abstractas son menos potentes. Ponen el cuerpo sin tener muchos más recursos para actuar que eso, el cuerpo, la cara y una agenda más o menos copiosa de recursos sociales cada vez más insuficientes.

Se pregunta Martín Rodríguez (2018) en la obra mencionada: “¿Cómo se llama el guía del estado de necesidad? Trabajador Social”.

El guía, ese médico que administra al paciente lo que necesita para estar mejor. Las necesidades aumentan, se diversifican. Y la agenda del Trabajador Social —que no es otra cosa quizás que las políticas sociales existentes escritas en un cuaderno, además de otros limitados recursos barriales y sociales— muestra recursos

inversamente proporcionales al crecimiento y diversificación de demandas y situaciones en constante ebullición.

El Trabajador Social no está solamente en la primera línea de fuego, como se dijo. Muchas veces está solo. Si es parte del Estado, no puede acceder de modo alguno a quienes pergeñaron las políticas, ni para hacerles señalamientos, propuestas, correcciones, nada. Arréglense y vayan, parece decirles el Estado, nunca en forma directa porque su existencia es tan poco apreciada como valorada. El guía del estado de necesidad no tiene ni siquiera un mapa. Lo ayudan sólo algunos baqueanos lugareños a insertarse en las comunidades humildes. Ser Trabajador Social es aprender día a día a orientarse en la selva de omisiones de un Estado que parece habernos dejado allí, casi a la intemperie. Es acostumbrarse a no tener respuestas ni poder alguno para satisfacer el estado de necesidad de comunidades excluidas hasta de las cartografías de la Guía T. Hay que rebuscarse con lo poquito que hay, pensar el recurso paliativo o la alternativa para las personas y familias, al menos intentarlo, sobre todo eso, rebuscarse es la cuestión.

Aparecemos como guías del estado de necesidad sin recursos, sin mapas, sin tener muchas veces respuestas. Y a veces tan acostumbrados que ya ni nos hacemos muchas preguntas ni cuestionamos algo. El trajín diario, la rutina, la falta de horizontes posibles.

## **YA NO ESTÁS SOLA STALINGRADO**

Está ahí. Solo, casi librado al concurso de sus propias fuerzas. Con la esperanza no ya de lograr un cambio social colectivo como

se soñó en décadas pasadas, sino al menos poder hacer algo por los humildes. El Trabajador Social abraza la carne sufriente de la Argentina y prefiere caminar por Castañares y Mariano Acosta, no por Santa Fe y Coronel Díaz. Martín Rodríguez (2018) consigna:

De casa al barrio y del barrio a casa. En el mp3 de la Trabajadora Social suena “Soy feliz”. Ella siente que cuando llega al barrio el barrio se enciende. Lo que era blanco y negro se vuelve color.

La cita es pertinente para hablar de una realidad que muchas veces vivimos, abrumados los Trabajadores Sociales por las circunstancias sociales adversas y la impotencia de no contar con los recursos para revertirla. Es algo así como el acostumbramiento a la pobreza. Es duro y difícil decirlo, pero el mayor peligro en las actuales circunstancias es que la pobreza deje de provocarnos indignación. Casas sin agua corriente, sin cloacas, techos de chapa agujereados en plena Ciudad de Buenos Aires. Casas en las que viven mujeres, hombres, chicos, cada vez más chicos. Los sueños de eliminar la pobreza parecen haberse archivado en algún rincón de la memoria de nuestra sociedad. Hoy nadie repite que pobres habrá siempre, como dijo el representante del neoliberalismo en los 90 en la Argentina, pero pocos lo dudan. Luego del ocaso de los sistemas colectivistas, cuya máxima expresión fue la caída del muro de Berlín y la disolución de la URSS, no sólo se perdió la ilusión de un sistema alternativo al capitalismo sino también quizás la aspiración social de acabar con la pobreza. Si los socialismos reales fracasaron, obligaban al menos al capitalismo a ser benefactor, lo que rápidamente dejó de lado cuando se impuso su unicato

sin amenazas a la vista: el fin de la historia, consignó entonces Fukuyama. Y, si no terminó la historia, sí parece haber acabado la aspiración social de lograr cierta equidad, integración, inclusión social. El Estado neoliberal reprodujo la pobreza y la más cruda miseria con inusitada contundencia, tanto que nos terminamos acostumbrando.

Como mucho, el Estado brinda programas para paliar un poco la magnitud de las necesidades, pero no se plantea jamás como objetivo la terminación de este problema social. Está sola la Trabajadora Social. Y hasta los pobres que atiende comprenden su situación. No van a pedirle más que una receta, un informe para acceder a los paliativos que les tienen reservados las guías de servicios sociales del Estado. Unos manguitos, para seguir tirando.

El Trabajador Social, sin inserción ni poder político, es quien pone la cara y muchas veces más que eso. Martín Rodríguez aporta una figura interesante: “La Trabajadora Social fue amputada (ya no estás sola Stalingrado)”.

La inserción para trabajar en barrios humildes, el constante y necesario involucramiento para intentar hacer algo, para procurar al menos brindar compañía a los sufrientes, requiere un compromiso muchas veces importante de parte del Trabajador Social. Y la figura de la amputación es sin dudas pertinente. El Trabajador Social está ahí como la gente, sin custodia, calcinándose en la estación del Premetro, embarrándose los pies por los caminos anegados en los días de lluvia. Ya no estás sola Stalingrado, tenés esos profesionales de buena voluntad que se acercan, que sufren lo mismo que vos, que ponen el pecho, que caminan los mismos caminos que tantos trabajadores precarizados, que comparten

quizás algunos de los mismos riesgos de los excluidos. Los vecinos los saludan y se alegran de verlos, por los menos hay algunos que se acuerdan de ellos, que se animan a transitar las calles barro-sas, a entrar en el gueto en que se han convertido tristemente las villas miserias. Pero los Trabajadores Sociales se van y la miseria, el hambre y el gran abanico de necesidades sociales quedan como siempre, imperturbables, cada vez más inabordables, casi tan naturalizados como la humedad porteña.

## **LOS TESTIGOS DE LA INJUSTICIA**

Acostumbrarse a la pobreza constituye el gran peligro. Somos los Trabajadores Sociales testigos a diario de esa injusticia. Y ser Trabajador Social hoy muchas veces signifique aceptar la propia impotencia para resolver algunas situaciones, sobre todo aquellas que necesitan más que un buen asesoramiento, un buen consejo o la derivación oportuna. Pero aceptar las propias limitaciones no significa necesariamente acostumbrarse a la injusticia.

Hoy nos encontramos cada día más con problemáticas sociales complejas, siguiendo el término empleado por Alfredo Juan Manuel Carballeda (2008), que necesitan no sólo una pluralidad de profesiones e instituciones para abordarlas sino de recursos sociales que permitan la viabilidad de proyectos de vida truncados.

Todos conocemos las cifras llamativas de jóvenes en los barrios humildes que no estudian ni trabajan. En el presente muchas de sus familias son beneficiarias de programas paliativos como Ciudadanía Porteña o la Asignación Universal por Hijo. Pero no

hay en el futuro una promesa tangible de trabajo, de progreso y movilidad social. La segregación social es palpable. Muchas veces son hijos de padres que tampoco trabajaron, que no tuvieron oportunidades. Una red de comedores los asisten, pero como sociedad resulta muy pobre sólo apuntar a una reproducción biológica (a veces ni eso) sin reconocimiento, sin identidad ni verdadera participación. Somos testigos de la miseria, tal como volcamos en muchos registros e informes los Trabajadores Sociales.

¿Hay trabajo infantil?

La Trabajadora Social anota:

Niños que trabajan, niños que no pueden quedar solos en casa.

Niños que prefieren ir a la ciudad y recorrerla arriba de un carro

(Rodríguez, 2018).

Asomarse a la situación de las familias humildes, tan sólo asomarse, es muchas veces adentrarse en la dinámica de lo impen­sado para los valores de clase media que generalmente predominan en los Trabajadores Sociales. Martín Rodríguez lo grafica muy bien con esa frase concisa de niños que no pueden quedar solos en casa. No sólo pueden quedarse solos en su casa, sino quizás hasta cuidar a un hermano, hacer los mandados, pedir monedas en un semáforo o ir solos al ciber a jugar en plena noche. En no pocas oportunidades, los niños de los barrios humildes no pueden darse el lujo de la edad del pavo y de una adolescencia rebelde y advenediza. Son muchas veces adultos desde edades tempranas, cuando no brazo derecho y pilar de la casa, vital ayuda de sus progenitores. Los dedos acusadores dictaminarán descuido, dejadez,

negligencia, pero los que conocemos un poquito el paño no nos contentamos con eso.

“Es una mala madre. Los pibes están solos” —uno escucha decir y repetir en las escuelas u otras instituciones. Y cuántos Trabajadores Sociales a veces lo repetimos, o lo pensamos.

Y al hablar con la madre podemos encontrarnos con que reconoce tácitamente que los deja solos y dice que trabaja de dos de la tarde a diez de la noche. Que no queda otra que el hermano mayor retire al menor de la escuela y que ella se comunica con su hijo mayor por el celular para ver si están bien. Y que una vecina los mira y le avisa cualquier cosa que pase. Y uno se queda sin palabras. Sin trabajo, no pueden comer. La ley dice que debe cuidar a sus hijos, que son su responsabilidad. La ley y la trampa, la ley y la nada. Porque el mismo Estado, la misma sociedad, no le ofrecen más que unos pocos pesos por hijo para proveer. No alcanza, como todos sabemos. Hay trabajo infantil, hay soledad infantil. Hay adultez prematura. No hay una única solución y mucho menos un único culpable. Cargar la culpa sobre el más débil es una de las peores actitudes en la moral de nuestra sociedad que nos dejó el neoliberalismo. El excluido está afuera por su culpa, por su propia responsabilidad. Esa señora no estará preparada, no se habrá modernizado como el mercado exige y encima, será considerada una mala madre. Como tantas...

Estamos tan acostumbrados a la pobreza y a la indigencia, parece, que no la consideramos ya ni una situación excepcional ni una emergencia. Aunque haya familias con niños viviendo sin cloacas, lloviendo dentro de la casa, con riesgo para los niños de quedarse pegados a un cable de la electricidad en instalaciones

deficientes. Estamos tan acostumbrados a ello, que en la actualidad ya ni se plantea como política de Estado el convertir a las villas de emergencia en barrios obreros decentes. Pensar en eso es poco menos que una utopía. Lo que como mucho se plantea es la urbanización de los lugares, que puede interpretarse no sin razón como una consigna para que la policía y otras fuerzas de seguridad puedan transitar mejor por los barrios precarios. Control social, que le dicen. Porque a los villeros nadie les pide opinión. Porque están excluidos, son sólo parte del problema y no de la solución. El problema son los villeros, no las condiciones en las que viven.

Nos hemos acostumbrado a que las villas miseria se amplíen cada vez más y cuenten con cada vez menos servicios, menos salubridad, menos seguridad no sólo por la delincuencia sino por las deficientes condiciones sanitarias en que se encuentran. El Estado, como se dice, actúa desde las políticas sociales, pero como la pobreza dejó de ser una excepción —y mucho menos una emergencia— se plantean políticas focalizadas para los más pobres de los pobres. Si el potencial beneficiario tuviera siquiera un ínfimo empleo registrado, se le daría de baja al subsidio o programa compensatorio, aunque dicho trabajo reportara un ingreso mínimo (incluso una jubilación mínima, pobreza con ingresos que le dicen). Una situación que se comenta con frecuencia es la buena disposición de no pocos de los beneficiarios para tomar trabajos en negro que les permitan continuar con la percepción de los subsidios y los programas sociales. Más vale pájaro en mano que cien volando.

Las villas miseria se convierten así en zonas de reclutamiento de mano de obra barata. Trabajo en negro, sin obra social, por sueldos ínfimos. Para seguir tirando, pero para que nunca puedan

salir de ahí, del gueto al que fueron confinados por el sistema. Para que nunca falten, para que siempre estén.

## **EL MESÍAS DE LA BUENA FE**

La pobreza dejó de ser una emergencia, y así lo demuestra el trato que reciben las personas que requieren un subsidio o ayuda social. Si así no fuera, la asignación de los planes sociales sería, si no inmediata, rápida y flexible. El riesgo social y los derechos vulnerados deberían ser los principales requisitos, no una lista sábana de papeles muchas veces difíciles de conseguir para personas y familias pobres. La tramitación de un subsidio se ha vuelto en muchas ocasiones una verdadera odisea para las personas humildes. Basta pasear la mirada por la esquina de Pavón y Entre Ríos —sede del Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires— para comprobarlo. Una cuadra de cola de espera como mínimo, a la intemperie, sin un refresco ni atisbo de sensibilidad alguna. Son seres humanos quienes allí se apiñan buscando la ayuda del Estado.

El tiempo de demora del subsidio o de un plan social es un buen indicador de que la pobreza dejó de considerarse en nuestro país una emergencia. El tiempo asignado pocas veces se traduce en días, muchas veces en meses y hay ocasiones que en años, como grafica muy bien Martín Rodríguez (2018):

Pachango recibió por fin el subsidio para la Cooperativa  
“La Gran Esperanza”.

Cooperativa de construcción.

Cuando lo cobró la cooperativa ya no existía.

Pero los papeles hicieron el circuito.

Firmados.

Cobró 30 mil pesos en mayo del 2006.

Compró un parlante de un metro y medio.

Alucinó con armar el templo en su casa.

El templo donde vive su madre de la iglesia coreana sobre Castañares.

Repartió aguinaldos.

Borracho no sabía a quién. Pero los repartió.

Esta situación, bastante común para quienes somos Trabajadores Sociales, desnuda el gran problema de la burocracia. Nadie piensa en la situación concreta de Pachango y su cooperativa de trabajo. Hay pasos estrictos que cumplir, requisitos, papeles, proyectos, planos y planes que presentar. Si la situación de la Cooperativa hubiera sido considerada como algo prioritario, importante, habría sido necesario saltar el burocratismo. Cuanto más burocracia, más tiempo se pierde, es una obviedad incontrastable. Pero la pobreza dejó de sorprendernos hace rato, así como dejó de parecernos una emergencia, un problema social necesario de atender.

La ambulancia llegó dos horas tarde y la Cooperativa ya no existía. Después, desde el ente oficial seguramente se dirá que se entregaron cientos, miles de subsidios a cooperativas de trabajo. Y no aclararán si pudieron esperarlo, y en qué condiciones, o para qué sirvieron.

Apunta en otro párrafo Martín Rodríguez: “Si burocracia no se hace a propósito la espera del pobrerío en la tierra tiene un pe-

queño mesías de la buena fe que llena formularios, abre su oficina de gestión comunitaria a las ocho y multiplica el tiempo”.

Ahí estamos los Trabajadores Sociales como tantas veces. Somos tan impotentes políticamente como pequeños mesías de la buena fe. Uno se reconoce a diario en esta cita, en el llenado de formularios de adultos pobres que no saben leer ni escribir, en el acompañamiento que se realiza para que las derivaciones se concreten, se efectivicen. No es lo mismo darle a la familia una dirección que acompañarla, dialogar con los profesionales, abrir una puerta para que la burocracia se afloje un poco, al menos. Somos quizás una de las pocas esperanzas del pobre para alivianar la burocracia a la que deben muy a menudo enfrentarse (además de los punteros políticos y delegados barriales a los que no todas las familias pueden acceder). Estamos constantemente intentando pulir o saltar requisitos que muchas veces exigen los programas sociales y que las familias excluidas no pueden cumplir. Y ello se logra muchas veces por medio de conocidos, porque tal empleado del ministerio, del C.G.P, del centro de salud, conoce al Trabajador Social y se consiguen así pequeñas concesiones para atender a las personas o dar a las familias el subsidio o ayuda que corresponde y que muchas veces no les llegaría si lo tramitaran por sus propios medios. Pero no hay nada sistematizado en la lucha con la burocracia; limar los requisitos para hacer los planes accesibles a la gente es una tarea que siempre se reinicia una y otra vez y se dificulta enormemente enlazar puentes, redes, acuerdos duraderos que simplifiquen la acción del Trabajador Social y sobre todo que efectivicen la atención de los que precisan. Es la labor siempre a retomar por los mesías

de la buena fe, con nulo poder de resolución pero que tienen un conocimiento de las situaciones de las familias y los barrios del que mayormente carecen los centros de decisión, los ministerios de Desarrollo Social.

Si una sentencia conocida afirma que el conocimiento es poder, en el caso de los Trabajadores Sociales no se cumple. ¿Por qué no facilitar la llegada de los subsidios, de las ayudas sociales, con un sistema descentralizado, con instancias locales que puedan ejecutar, decidir? En la actualidad, vemos cómo los Centros de Gestión y Participación comunales del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires sólo reciben las demandas, sin poder capacidad para tomar decisiones. Se acumulan carpetas, informes, situaciones, pero la decisión la toma el Ministerio de Desarrollo Social, en Pavón y Entre Ríos. Y hacia allá van las personas a hacinarse otra vez, como en la mayoría de sus viviendas.

## **A MODO DE CONCLUSIÓN**

Las problemáticas sociales complejas exigen una resolución lo más cerca posible de esas problemáticas. Si se descentralizara y dotara de poder de resolución a las entidades locales, si los requisitos no bajaran desde entidades y oficinas que no conocen los problemas concretos de los barrios humildes, los Trabajadores Sociales dejarían de ser los mesías de la buena fe para pasar a ganar mayor influencia para una mejor ejecución de los programas sociales, como así también para corregir las desviaciones y errores que se cometan en su ejecución.

No carecemos de conocimientos de las situaciones concretas y tenemos como profesión la capacidad e idoneidad necesaria para hacer estos aportes. No se trata de que un Trabajador Social sea ministro de Desarrollo Social y se encierre en una oficina, se trata de buscar la existencia de mayor poder de resolución en los que conocen y atienden a las personas en estado de extrema necesidad, de vulnerabilidad y pobreza.

Si consideráramos que si no existiera la burocracia el peligro sería caer en la desorganización y la discrecionalidad en el otorgamiento de los beneficios, con un exceso de burocracia el peligro es mucho mayor, esto es que los planes de ayuda social no lleguen con premura a quienes les tienen que llegar, dejando a las familias libradas a sus propias fuerzas por no cumplir ciertos requisitos o perder precioso tiempo cuando las necesidades urgen y no pueden esperar.

Como consigna Alfredo Carballeda (2008), “la intervención desde esta perspectiva es un lugar de construcción de nuevas preguntas, un espacio desde donde se construye agenda pública”.

Cuestionarnos en nuestra propia labor puede abrir un camino para, si no podemos construir agenda pública, al menos intentarlo, planteando problemas, haciendo nuevas preguntas.

El cambio quizás consiste en volver a considerar a la pobreza como un problema social que urge y es preciso atender. Como Trabajadores Sociales no deberíamos acostumbrarnos a esto; como sociedad, menos. No debemos acostumbrarnos a la pobreza, el legado pútrido del neoliberalismo. Atender prioritariamente a las personas vulneradas en sus derechos es un objetivo social que no debe resignarse.



## EL ASISTENCIALISMO QUE NADIE VE

Un concepto muy en boga en las Facultades de Trabajo Social y en la definición misma de las políticas públicas es el de asistencialismo. Se lo define como una forma de asistencia en la que el destinatario es meramente un receptor de algún producto que se le otorga (bien, servicio, subsidio). Se hace mucho hincapié en que el asistencialismo crea una clara situación de dependencia del individuo o grupos que lo reciben, que no promueve la dignidad y el desarrollo de proyectos.

La persona, dicho en términos simples, se “aburguesaría” en una comodidad alienante. La imagen clásica que se trae a colación es que hay que enseñar al asistido a manejar “la caña” (o sea, a desarrollar sus propias potencialidades) y no brindarle el pescado ya preparado. El concepto aparece sólido y posiblemente tiene que ver con nuestra realidad argentina.

Pero lo que aparece en un cono de sombra es otro tipo de asistencialismo al que pocos critican.

Cada tanto los empresarios argentinos “braman” contra lo costoso de la mano de obra o se quejan de pérdidas sufridas. ¿Cómo reaccionó el Estado ante esto?, lo hizo a través de sucesivas reformas laborales plasmadas en la década neoliberal, aberrantes por donde se las mire para la clase trabajadora; también con devaluaciones que les permitieron licuar sus pasivos. ¿No es

esta, acaso, una forma de “asistencialismo”? ¿Por qué el Estado no deja que estas empresas importantes desarrollen sus proyectos y “potencialidades”? ¿Por qué estas concesiones burdas? ¿Por qué tantas exenciones impositivas a los poderosos, disfrazadas de “incentivos” y “reglas claras”? Son, más bien diría, “reglas caras” para el erario público. ¿Por qué no dejó y deja el Estado que las “fuerzas vivas” se arreglen solas, desarrollándose “dignamente”?

¿Qué “asistencialismo” más aberrante hubo en la Argentina sino la protección deliberada estatal al sistema financiero durante la crisis de 2001? Se confiscó a pequeños ahorristas para “asistir” a los “pobres”. Los bancos giraron montos millonarios al exterior. ¿Por qué no dejar todo librado a la “oferta y demanda” y que las instituciones bancarias se arreglaran como pudieran (por ejemplo, trayendo fondos de sus casas matrices)?

Estos casos de “asistencialismo” a los ricos son los que causan el desfaldo de las cuentas del Estado y no el “asistencialismo” de los pobres, como declaman algunos. Buscando semejanza con la imagen anterior de “la caña” y el pescado, el Estado en estos casos cedió varios cardúmenes ya preparados y los argentinos quedamos fritos. Sabiendo esto, los Trabajadores Sociales no podemos quedarnos tranquilos criticando el “asistencialismo” que reciben los pobres e ignorando el que recibieron y reciben los ricos. Algunos bien intencionados hablan de que el asistencialismo que reciben los pobres funciona como paliativo y colabora con la perpetuación del sistema injusto de dominación. Pero cabe preguntarse, ¿no es acaso el asistencialismo a los ricos el más injusto y el que más colabora para el mantenimiento de las estructuras desiguales?

Acusar el “asistencialismo” que reciben los pobres es ver el árbol y no el bosque. O peor, culpar al más débil, librarlo a su suerte con el argumento de que debe ser “independiente y desarrollar sus propios proyectos” mientras continúan las políticas públicas de asistencia pública —a veces desembozada— a los ricos, una asistencia a los poderosos con total falta de vergüenza, con total perversidad, tanto más perversa cuanto mayor el hambre de los pobres.



## **LA EXCLUSIÓN Y LAS POLÍTICAS SOCIALES. BUROCRACIA Y DESAFÍOS PARA EL TRABAJO SOCIAL**

En el presente apartado se intenta abordar el problema de la exclusión social, herencia del neoliberalismo que sumió a muchos sectores de la población en la desocupación y la miseria. El modelo neoliberal ejecutó, ante la emergencia de la exclusión social, políticas sociales focalizadas y compensadoras mientras el modelo económico continuaba expulsando a vastos sectores de la población. Luego de la crisis de 2001, se configuró un Estado que comenzó a intervenir promoviendo otros tipos de políticas sociales, de alcance mucho más amplio y no actuando sólo sobre la emergencia. Una de las más emblemáticas fue, a fines de 2009, el lanzamiento de la Asignación Universal por Hijo (AUH). Al respecto, se plantea la trama burocrática que implican los requisitos que deben cumplir los beneficiarios y por último, se reflexiona sobre el papel que puede cumplir el Trabajo Social para enriquecer esta política social de protección social que reciben las personas y familias excluidas.

### **APROXIMACIONES A LA EXCLUSIÓN SOCIAL**

El modelo neoliberal que se comenzó a implementar en nuestro país a partir de los lineamientos dados por la última dic-

tadura (1976-1983) y que se profundizó en la década del 90, estableció la primacía del Mercado y la disminución del Estado, que dejó de garantizar los derechos sociales, lo que trajo aparejada la emergencia de la pobreza y exclusión social a gran escala.

Siguiendo a Estela Grassi y Norberto Alayón (2004), el modelo produjo una sociedad más pobre, pero fundamentalmente más desigual. El Estado apareció subordinado al poder exterior y mostró una impronta clasista, ya que legalizó la expropiación de los derechos del trabajo. Testigo de esto fueron las sucesivas reformas laborales implementadas que recortaron derechos de los trabajadores sucesivamente durante los gobiernos de Menem y De La Rúa. Otro aspecto importante fue que el trabajo en sí mismo se convirtió en un bien escaso, alcanzándose un índice de desocupación de dos dígitos, lo que provocó que muchos sectores poblacionales cayeran en la miseria y la exclusión social.

En nuestro país los derechos sociales a la vivienda, a la salud y a la educación aparecieron siempre vinculados fuertemente al trabajo. Quien trabajaba gozaba de una serie de protecciones, como por ejemplo una obra social, así como la posibilidad de cubrir sus necesidades básicas y desarrollarse personalmente. Sin trabajo, los derechos sociales de muchos se convirtieron en enunciados sin forma de realización.

No sólo los trabajadores formales se vieron privados de derechos sino que los desocupados quedaron en una peor posición, careciendo de toda inserción en la economía y la sociedad, en síntesis, excluidos de la sociedad.

La exclusión fue un fenómeno tan significativo que cambió la forma de pensar la sociedad en su misma estructura. Juan Vi-

llarreal (1997) aportó acerca de que la simplificación de la homogeneidad social capitalista, con la existencia de los burgueses y los asalariados en una economía organizada de esta forma clasista y dicotómica tradicional, se volvió una ilusión conceptual. Por la exclusión social, la sociedad se hizo más heterogénea y difusa.

El mismo autor señala que los sectores sociales excluidos aparecieron desvinculados de las estructuras jerárquicas del Estado, la fábrica y el sindicato. Repasando los tres ámbitos nombrados, el Estado les brindó en el neoliberalismo una asistencia focalizada, insuficiente y miserable para paliar su situación. En la fábrica les fue imposible insertarse en un contexto de desocupación masiva en la que, en no pocas familias excluidas, más de una generación no pudo insertarse en el mundo del trabajo. Desde los sindicatos fue interesante el esfuerzo de la Central de Trabajadores de la Argentina (CTA) para representarlos, una praxis en construcción aún hoy.

De los tres ámbitos (Estado, fábrica, sindicato), este trabajo analizará el rol del Estado en relación a las políticas sociales que se ejecutaron y se llevan actualmente a cabo y tienen como destinatarios a las personas y familias excluidas.

## **ANALIZANDO LAS POLÍTICAS SOCIALES**

En el modelo neoliberal, las políticas sociales se centraron en atender focalizadamente a los más pobres, mientras que no se establecía ningún tipo de acción que permitiera revertir el deterioro social y la cada vez mayor exclusión social. Con mucha suerte,

tal como afirmó Carlos Vilas (1997), se brindaba una cartilla de programas destinados a compensar las consecuencias del modelo económico vigente.

Se institucionalizaba de esta forma una política asistencial destinada a atender la emergencia, sustituyéndose derechos básicos por asignaciones insuficientes y meramente paliativas para enfrentar la situación de deterioro social.

Siguiendo a Grassi y Alayón (2004), durante el neoliberalismo:

La política social global se asistencializó: las intervenciones sociales se focalizaron en los débiles, como contrapartida de las reglas del mercado (con las que “juegan” quienes tienen éxito en la adaptación al mismo), instituidas estatalmente como regulaciones del conjunto de la vida social y reproducidas, a la vez, en los discursos y en dichas intervenciones sociales.

Había que ayudar a los débiles mientras el mercado continuaba rigiendo la vida social y aumentando la desigualdad.

Este tipo de programas compensadores continúan implementándose en la actualidad en no pocos municipios y ciudades. Si bien el neoliberalismo adoptó la focalización como paradigma, esto no significa que en la actualidad este tipo de programas y planes sociales hayan desaparecido ni que tengan necesariamente que desaparecer. Lo importante es que no sea la meramente paliativa el único tipo de política social que propone el Estado mientras consiente que la desigualdad se reproduzca sin control como en el neoliberalismo.

Un ejemplo de política social focalizada es el programa de Atención a familias en situación de calle, implementado por el

Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en 2011. Consistía en un subsidio a familias en situación de calle, que se otorgaba con fines habitacionales o para cubrir todo tipo de gasto emergente de dicha situación. La iniciativa era focalizada, dirigida hacia un grupo poblacional bien definido y el monto de la asignación y la duración de la misma también era pautado. Resultaba un programa compensador que atendía la emergencia y obviamente no actuaba sobre las causas: la desigualdad, la pobreza, el derecho social a la vivienda digna en deuda.

En contraste con la focalización, se pueden nombrar las políticas sociales universales. Algunos ejemplos son las políticas sociales de creación de empleo, fomento de la actividad económica, atención de la salud y educación pública y distribución del ingreso. Luego de la crisis de 2001, comenzaron a aplicarse este tipo de políticas a nivel nacional, aunque es materia de debate el alcance y los resultados que tuvieron. No es ajeno a esto la conflictiva situación en el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC), que provoca que no se cuenten con cifras de indicadores sociales confiables. En sus columnas en el diario *Página 12*, Horacio Verbitsky lo llama, no sin razón, Instituto Nacional de Exterminio de la Credibilidad.

Lo que apareció como algo incuestionable fue que el Estado comenzó a intervenir en la economía y la sociedad con instrumentos que excedieron la sola atención de la emergencia.

El Estado fomentó el incremento de la actividad económica en el mercado interno desde una posición activa. Se registraron grandes tasas de crecimiento y una disminución del desempleo. Se estatizaron las Administradoras de Fondos de Jubilaciones y

Pensiones (AFJP), definiendo que todos los retiros y jubilaciones (que ampliaron muy significativamente su número de beneficiarios) fueran pagados por el Estado, que también pasó a recepcionar la totalidad de los aportes. Otra política social significativa que se encaró en estos últimos años fue la apertura de paritarias, ámbitos en que los distintos sindicatos pudieron volver a discutir con los empresarios aumentos de salarios y mejoras en las condiciones de trabajo, derechos que habían sido conculcados por el neoliberalismo.

Por el impacto que generó el crecimiento de la actividad económica y la disminución de la desocupación, el gobierno creyó innecesario, por lo menos hasta el año 2009, implementar una política social específica que atendiera a los sectores poblacionales excluidos que continuaban, a pesar de los buenos indicadores macroeconómicos, siendo significativos.

En 2008, en una entrevista realizada por Martín Piqué (2008) y publicada en el diario *Página 12*, la Ministra de Desarrollo Social Alicia Kirchner, en contra de la universalización de las políticas sociales, afirmaba que:

Yo no tengo un argumento en contra pero lo que digo es que si tenés 9 mil millones para darle, por ejemplo, cien pesos por niño, por qué no emplearlos en desarrollar más trabajo, más escuelas, que le dan otro tipo de calidad de vida a la gente.

Tiempo después, cuando se hizo evidente que el modelo de posconvertibilidad y el crecimiento económico de por sí no alcanzaba y persistía un núcleo duro de desocupación y de exclusión

social, tuvo lugar entonces el lanzamiento por decreto presidencial de la Asignación Universal por Hijo (AUH).

La AUH no puede definirse como una política social estrictamente universal, ya que se establecen requisitos que deben cumplir los beneficiarios para recibirla, aunque su alcance es mucho más amplio respecto de otros programas focalizados que existen. Si no es universal en sentido estricto, sí puede considerarse como una política con intención de universalizarse. Muestra de esto son las distintas ampliaciones que se fueron realizando, la última fue la inclusión como beneficiarias a las embarazadas desde el tercer mes de gestación. La AUH, al estar dirigida a los sectores excluidos tan heterogéneos, tan amplios y complejos como se vio en el primer apartado de este trabajo, tiene la necesidad de ir reconfigurándose y redefiniéndose, como afinando para llegar y abarcar mejor el terreno sinuoso y complejo de la exclusión.

Los beneficiarios de la AUH deben reunir ciertas condiciones para recibirla. Y los requisitos remiten, sin querer, a un tipo de organización burocrática que busca analizarse en el siguiente apartado.

## **LA TRAMA BUROCRÁTICA**

Para definir las características de una organización burocrática considero atinado aludir a uno de los principales especialistas en esta materia, el gran pensador alemán Max Weber (1991). Este autor planteó que la burocracia era valorada positivamente y útil al capitalismo “cuanto más acabadamente logra despojar a los

asuntos oficiales del amor, el odio y demás factores personales, irracionales y emocionales que escapan a todo cálculo”.

La burocracia establece reglas impersonales, en un esquema organizativo rígido y desprovisto de valores, hacia la automatización. En el caso que se trata aquí, que son los requisitos para recibir la AUH —pero que puede hacerse extensivo también a otros planes sociales— este aspecto aparece como organizador pero también incluye el riesgo de excluir a sectores de la población necesitados de ayuda y protección social.

Por un lado, la organización que brindan los requisitos en las tramitaciones permite transparentar la asignación del subsidio. Si fuera el caso de que la persona o grupo familiar solicitante cumple con todos ellos, no puede negársele el subsidio, reduciendo de forma positiva la influencia de factores subjetivos y discrecionales en los entes receptores de la demanda, como la Administración Nacional de la Seguridad Social de la República Argentina (ANSES), etc. Pero también es necesario apuntar el caso de que, sin cumplir con los requisitos la familia solicitante se compruebe que precisa la asignación. En este caso, la burocracia se transforma en una barrera para la efectiva llegada de la protección social a quienes más los necesitan.

Apuntó Max Weber (1991) que en la burocratización, “la resolución ‘objetiva’ de los asuntos presupone primeramente una resolución conforme a normas calculadas y sin tomar en cuenta a las personas”.

La pregunta que surge cuando uno se interna en la trama burocrática es si el complejo tejido de la sociedad actual y la heterogeneidad de los sectores excluidos pueden abordarse desde el es-

quema rígido de la burocracia, sin tener en cuenta a las personas y situaciones particulares. En el siguiente apartado se mencionarán los requisitos que se exigen para percibir la AUH, intentando un análisis de cómo la organización burocrática puede constituir una limitación para la efectivización de los derechos de las personas.

## LOS REQUISITOS

Y para no olvidarme de lo que fui /  
mi patria y mi guitarra las llevo en mí /  
Una es fuerte y es fiel / la otra un papel.

**Joan Manuel Serrat. Vagabundear.**

Es importante consignar primero que la AUH es una valiosa iniciativa porque permite mejorar el ingreso y situación social de muchas personas y familias. También merece destacarse el hecho de que la tramitación es simple y accesible, contando con el recurso de las dependencias de ANSES de todo el país.

Otro aspecto a considerar es que es una de las primeras iniciativas que se proclama como universal para atender a los sectores excluidos de la población. No atiende una emergencia específica sino que trata de brindar un piso de protección social anteriormente ausente, al constatarse que pese al crecimiento económico y la solidez macroeconómica, continúan siendo significativas la cantidad de personas y familias excluidas.

Señalar que es una política social focalizada no implica dejar de reconocer que es una medida de gran alcance a nivel nacional,

cubriendo un amplio espectro de la población al que nadie había tenido mucho en cuenta. Sin embargo, la existencia de requisitos es la expresión de que es una política focalizada, que no por eso deja de ser valiosa.

De acuerdo al decreto del Poder Ejecutivo Nacional N° 1602/09 (2009), los requisitos para recibir la AUH son:

a) Que el menor sea argentino, hijo de argentino nativo o por opción, naturalizado o residente, con residencia legal en el país no inferior a TRES (3) años previos a la solicitud.

b) Acreditar la identidad del titular del beneficio y del menor, mediante Documento Nacional de Identidad.

c) Acreditar el vínculo entre la persona que percibirá el beneficio y el menor, mediante la presentación de las partidas correspondientes y en los casos de adopción, tutelas y curatelas los testimonios judiciales pertinentes.

d) La acreditación de la condición de discapacidad será determinada en los términos del artículo 2o de la Ley N° 22.431, certificada por autoridad competente.

e) Hasta los CUATRO (4) años de edad —inclusive—, deberá acreditarse el cumplimiento de los controles sanitarios y del plan de vacunación obligatorio. Desde los CINCO (5) años de edad y hasta los DIECIOCHO (18) años, deberá acreditarse además la concurrencia de los menores obligatoriamente a establecimientos educativos públicos.

f) El titular del beneficio deberá presentar una declaración jurada relativa al cumplimiento de los requisitos exigidos por la presente y a las calidades invocadas, de comprobarse la falsedad de algunos de estos datos, se producirá la pérdida del beneficio, sin perjuicio de las sanciones que correspondan.

Los requisitos se fueron modificando y también extendiendo. El último ejemplo, como ya se consignó, fue la incorporación como beneficiarias de la asignación de las mujeres embarazadas partir del tercer mes de gestación.

Se modificó el requisito E, ya que se amplió la asignación a los niños que concurren a establecimientos privados con subsidio estatal. En el enunciado original de este requisito no aparecían contemplados los casos de niños de familias de reducidos ingresos y que eran becados en colegios privados. Esto es una muestra de cómo las distintas y complejas realidades son difíciles de abarcar en su totalidad, volviéndose necesario el reajuste y evaluación permanente de cada iniciativa.

El requisito B establece la tenencia de documento nacional de identidad DNI. Muchas personas y familias provenientes de países limítrofes en condiciones de pobreza cuentan con residencia precaria, lo que les imposibilita recibir la AUH. Por otro lado, la obtención del DNI de estas familias es costosa en términos monetarios y en tiempo, sin dejar de reconocer algunas mejoras en este sentido con el Programa Patria Grande y los centros de documentación rápida ampliamente extendidos. Como Trabajadores Sociales somos testigos de que muchas veces las familias carecen de documentación, habiendo estado durante muchos años sin inserción en el mercado laboral y en la sociedad en su conjunto. La Patria, siguiendo la cita de Joan Manuel Serrat que encabeza este apartado, fue sólo un papel por muchos años, y como tal se lo cuidó.

Considero entonces necesario habilitar una mirada que incluya este tipo de situaciones, para que la ayuda se materialice y no

se enrede en los laberintos burocráticos, procurando atender las características particulares y únicas de cada grupo familiar.

Además, la gran complejidad de los sectores excluidos —tal como se vio en el primer apartado— exige un abordaje más complejo que la sola fijación de normativas y requisitos. Es necesario humanizar el abordaje para extender la asignación allá donde se la necesite, para hacerla cada vez más universal. Es evidente que el Trabajo Social puede aportar mucho para enriquecer esta política social, por ser una disciplina que se ubica en un lugar de mayor cercanía con las personas y familias excluidas.

## **BUROCRACIA Y DESAFÍOS PARA EL TRABAJO SOCIAL**

En contraste con la deshumanización y automatización burocrática de la que se habló en los apartados anteriores, el Trabajo Social puede aportar un abordaje integral de la problemática, considerando la complejidad de la cuestión social y trabajando sobre las posibilidades y necesidades de los sujetos.

Nuestra disciplina puede aportar una mayor humanización de las acciones que a veces se definen muy lejos de la gente, apostando también a la participación democrática. Es importante tener en cuenta que, tal como lo plantea Revello (1999):

La democratización, entendida como un proceso de distribución y transferencia de poder, consiste en que los ámbitos decisionales de los problemas se trasladen lo más cerca posible de donde éstos se generan.

De esta forma, una política cuyo marco regulatorio lo brinda un decreto, como en el caso de la AUH, sería interesante que habilite también el proceso de descentralización para que se adecue a las características de cada lugar y no bajar ya definida y con requisitos inmodificables, aún cuando estos sean accesibles. Cuando se actúa desde marcos rígidos, algunas personas y familias pueden quedar afuera. La burocracia, de esta forma, marca el límite, la barrera. Y la realidad de nuestra sociedad altamente compleja —y de los sectores excluidos— no puede ser abarcada en su integridad con una forma de abordaje tan esquemática y que se presume objetiva.

Alfredo Carballeda (2005) manifiesta con acierto que:

Los sistemas clásicos de protección y acción social, basados en la aplicación de políticas sobre poblaciones homogéneas desde una perspectiva de automaticidad ahistórica no están en condiciones en la actualidad de responder a las necesidades concretas que plantea la complejidad de la cuestión social.

En esta cuestión social compleja, ya no es tan fácil universalizar. La automaticidad brinda rapidez pero poco lugar a la excepción. Y, en un contexto complejo, la excepción puede ser la regla.

En *Adán Buenosayres*, Leopoldo Marechal (2000) relata de forma muy interesante la situación de un funcionario que recibe la visita de un señor necesitado de trabajo:

Me tendió su carta, como asustado: era un antiguo peón de cierto matadero en quiebra; necesitaba trabajo; mucha familia. Releí su carta y lo miré.

No me dijo una palabra: se limitó a sonreír bajo sus grises bigotes y a mirarme largamente, con un lagrimón cristalizado en cada ojo, mientras a su lado la mujer adolescente callaba también y sonreía. Sentí de pronto que un calor interno me derretía la máscara. Entonces me volví al Secretario y le ordené: “Un nombramiento de peón, ahora mismo”. Sin traducir emoción alguna, el Secretario tomó un Digesto, lo abrió en tal página y me leyó un artículo: “La Dirección General no admitirá peones de más de cuarenta años”. Cerró el Digesto, y vi en sus ojos algo así como una luz de triunfo.

La AUH, y esto también puede ser extensivo a otros planes sociales, tiene que dar lugar a la excepcionalidad, adecuando la intervención a la realidad social concreta. Esto que planteo por supuesto tiene ciertos riesgos al empezar a intervenir la subjetividad en la evaluación de las personas y familias, pero nuestra disciplina de Trabajo Social puede hacerlo con los instrumentos y herramientas pertinentes para lograr la mayor objetividad posible en estos casos (entrevistas, visitas domiciliarias, etc) y habilitar excepciones cuando las necesidades urgen y la situación lo amerita. Donde hay una necesidad, nace un derecho, dijo alguna vez Eva Perón, una personalidad muy resistida por los sectores dominantes argentinos. Es interesante entonces habilitar esta mirada dada la gran heterogeneidad de los sectores excluidos y las distintas realidades sociales. Universalizar cada día más es el desafío.

En una entrevista que le realizó Raquel Castronovo para la Revista Debate Público (2011), Carlos Vilas afirmó:

En todo caso, el TS está en contacto con los problemas. Entonces vos podés optar a la manera vieja, por una forma asistencialista o beneficente

o lo que sea, o preventiva simplemente. Pero también tenés la alternativa de una dimensión de Trabajo Social que sirve para resolver los problemas o para ayudar a que la gente los resuelva, o haga el intento. Porque los problemas hay que resolverlos, porque sino es retórica. Entonces es necesario concientizar, explicar. No ser simplemente el burócrata, con un diploma de sociólogo, de antropólogo, que toma nota. “Ajá, sí. ¿Edad? Tanto. ¿Hijos? Tanto” Hay que hacer el esfuerzo por comprender y no sólo conocer los problemas, acercarse al modo en que las personas lo viven, que no es usualmente como uno.

El burócrata, como se ve, posee una perspectiva muy limitada, formateada por órdenes y reglamentos que bajan jerárquicamente. Es interesante incorporar la perspectiva de ayudar a la gente a resolver los problemas, porque las soluciones o el intento y las búsquedas se dan muchas veces en el espacio concreto microsocial, articulando recursos, por lo que no puede esperarse que con un programa social, por más amplio y positivo que sea, todo vaya a solucionarse. Para este trabajo hay que comprometerse de alguna forma, en oposición a la despersonalización burocrática.

En la misma entrevista, Carlos Vilas consignó que “hay que poner emoción y pasión en lo que se hace, poner algo de afectividad. Esto no conspira contra la objetividad, pero impide que a uno las cosas, las injusticias, le resbalen”.

La cuestión es entonces rebelarse contra la injusticia, apostando a la inclusión social desde el trabajo y la distribución del ingreso con políticas sociales que ataquen la desigualdad y que es prioritario que el Estado nunca abandone. Y en el día a día, propiciar y buscar formas de protección social para las personas

y familias que excedan la burocracia y apuesten al trato humano y flexible ante realidades sociales complejas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Castronovo, Raquel (2011). Conversaciones sobre lo público. Entrevista a Carlos Vilas. *Revista Debate Público. Reflexión de Trabajo Social N° 1*. Editada por la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Buenos Aires (UBA), p. 17. Disponible en: [https://trabajosocial.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/13/2016/03/4\\_vilas.pdf](https://trabajosocial.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/13/2016/03/4_vilas.pdf)
- Carballeda, Alfredo (2005). Políticas de reinserción y la integración de la sociedad. Una mirada desde las Políticas Sociales. *Margen, N° 39*. Disponible en <https://www.margen.org/suscri/margen39/polit.html>
- Carballeda, Alfredo (2005) (2008). La intervención en lo Social y las Problemáticas Sociales Complejas: los escenarios actuales del Trabajo Social. *Margen, N° 48*. Disponible en <https://www.margen.org/suscri/margen48/carbal.html>
- Grassi, Estela; Alayón, Norberto (2004). El ciclo neoliberal en la Argentina. La asistencialización de la política social y las condiciones para el desarrollo del Trabajo Social. En *Globalisation and Social Work: Perspectives from the left*. Editado por Iain Ferguson, Michael Lavalette and Elizabeth Whietmore Routledge. Londres.
- Marechal, Leopoldo (2000). *Adán Buenosayres*. La Biblioteca Argentina. Serie Clásicos. Barcelona.

- Piqué, Martín. “La política social no es sólo asistencia”. Entrevista a Alicia Kirchner en *Página 12*, Argentina, 21 de Septiembre de 2008. Disponible en: <https://www.pagina12.com.ar/diario/elpais/1-111978-2008-09-21.html>
- Revello, M.R. (1999). Descentralización y participación: la experiencia montevideana. *Revista Affers Internacionales* N° 47. Ed. Fundación CIDOB.
- Rodríguez, Martín (2018). *Ministerio de Desarrollo Social*. Ed. Mansalva, Buenos Aires.
- Vilas, Carlos M. (1997) De ambulancias, bomberos y policías: la política social del neoliberalismo. *Desarrollo Económico, Revista de Ciencias Sociales*, vol. 36, N° 144. Buenos Aires.
- Villarreal, Juan (1997). *La exclusión social*. Ed. Norma. Buenos Aires.
- Weber, Max (1991). *¿Qué es la Burocracia?* Ediciones Leviatán, Buenos Aires.

## LEGISLACIÓN

- Decreto 1602/09. Poder Ejecutivo Nacional. Incorporárase el Subsistema no Contributivo de Asignación Universal por hijo para Protección Social. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-1602-2009-159466/texto>



## TERCERA PARTE

### LA INTERVENCIÓN SOCIAL INTERPELADA EN TIEMPOS DE PANDEMIA



# **Y UN DÍA EL GLOBO ESTALLÓ. INTERPELACIÓN AL ESTADO, A LAS INSTITUCIONES Y AL TRABAJO SOCIAL DURANTE LA PANDEMIA Y DESPUÉS**

La única certeza es la incertidumbre

**Zygmunt Bauman**

El mundo amenazando con reformatearse, con volar por el aire y poner en duda todas las pretendidas certezas, llevando más que nunca a la incertidumbre como un estado normal. No fue ninguna revolución social la que logró que la humanidad se mirara tanto a sí misma, en una pregunta e introspección por el sentido profundo de lo que se estaba viviendo. La angustia y la ausencia de seguridades llevaron a la interpelación de todos los ámbitos de la vida en los que se mueve una sociedad. En los distintos apartados que siguen se intentará analizar, desde distintas facetas, el impacto de la pandemia del COVID-19 en el mundo en general, y en particular en la Argentina.

## **Y UN DÍA EL GLOBO ESTALLÓ**

Multinacionales matan Estado Nacional, nos explicaron desde hace muchos años numerosos estudiosos de eso que se

dio en llamar la posmodernidad y el Estado neoliberal. A la globalización y su indisputable hegemonía sólo se resistían sectores marginales: ciertos tipos de tradicionalismos afincados en algunas culturas y los fundamentalismos de Medio Oriente. En su libro *Los hijos de los días*, Eduardo Galeano (2011) describió lo ocurrido en Bolivia con una casa de comidas rápidas mundializada en un texto titulado *Una derrota de la civilización*:

En el año 2002, cerraron los ocho restaurantes de Mac Donald's en Bolivia. Apenas cinco años había durado esa misión civilizatoria. Nadie la prohibió. Simplemente ocurrió que los bolivianos le dieron la espalda, o mejor dicho se negaron a darle la boca.

Traigo la cita en tiempos en que el país hermano se encuentra atravesando una lamentable dictadura. El título que eligió el genial escritor uruguayo apunta al ansia de capitalismo de presentarse e imponerse no sólo con la violencia sino formando parte de un proceso civilizatorio. Divide, civiliza y reinarás.

Se cayó el muro de Berlín y la línea imaginaria de las fronteras se disolvió con la capacidad instantánea de superar las distancias, con el brazo imprescindible de la red de redes, Internet. De la expropiación del capital intentada sin éxito por los socialismos reales que sucumbieron se pasó a la expropiación del Estado, siguiendo la idea que planteara Zygmunt Bauman, esto es, la limitación progresiva de la capacidad de los Estados para hacer frente a las responsabilidades inherentes a la ciudadanía moderna y también su creciente imposibilidad de gobernanza de la economía, manejada por capitales financieros volátiles que ocasionan crisis periódicas padecidas por las personas de carne y hueso que no cuentan con el mismo poder. El capital se va, se escurren las ganancias, la miseria permanece.

Pero el mundo era un globo interconectado, reproduciendo ganancias y creando también desigualdades evidentes pero haciéndolo desde un poder de persuasión civilizatorio innegable, ese poder que le hizo decir a Fukuyama que era el fin de la historia. Podríamos decir que lo que no pudo la Unión de Repúblicas Socialistas Soviéticas o la China de Mao Tse Tung, o sea interpelar grandemente el poder civilizatorio del capitalismo, lo logró —tristemente y con graves consecuencias en vidas humanas y económicas— un virus, una pandemia.

Y un día el globo estalló.

Por un virus con un poder exacerbado de transmisión se cerraron las fronteras, que de líneas imaginarias pasaron a ser muros de hierro. Los países, las comunidades, se replegaron sobre sí mismas. Y todos se volvieron hacia el Estado que cobró un poder inusitado, que lo llevó incluso a limitar las libertades individuales de los ciudadanos con la disposición de cuarentenas obligatorias para resguardar la salud de la población. Se produjo la vuelta a la autoridad del Estado —esperemos que no del totalitarismo o del control social: el gigante Google brindó al gobierno información acerca del cumplimiento de la cuarentena en una especie de corporización del Gran Hermano que no hubiera sospechado el mismo George Orwell. Y el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires dispuso que los adultos mayores debían pedir permiso a la línea telefónica 147 para salir a la calle.

El Estado mutilado por gobiernos de tinte neoliberal perdió capacidades que tardan en volver a reconstituirse en momentos en los que se las necesitó a consecuencia de la crisis desatada por la pandemia.

Podamos tanto el árbol estatal hasta convertirlo casi en un bonsai. Luego nos dimos cuenta de que precisábamos su sombra bajo un sol abrazador. La pandemia nos encontró con el Estado que teníamos, pero por lo menos Salud era Ministerio y no Secretaría. Por algo se empieza.

## **LA ENFERMEDAD COMO PROBLEMA SOCIAL**

Si algo aprendimos en nuestra formación como Trabajadores Sociales es a dilucidar, pensar la problemática de los individuos y los grupos como situaciones de índole social. El positivismo explicaba por causas individuales la existencia de problemas, enfocándose en la falta de adaptación del individuo a la sociedad. Si sos pobre, si te enfermás, será por tu responsabilidad, por no alimentarte bien o por no querer trabajar. El “vayan a laburar”, que en ocasiones enarbolan sectores medios ante cortes de calle o medidas de fuerza de los sectores vulnerables o excluidos, es una sentencia positivista en la que se recalca la responsabilidad sobre el que reclama, proclamando la defensa del derecho propio al libre tránsito. La pobreza, problema individual. El libre tránsito, derecho individual. Y el éxito, escenificado en el emprendedurismo, personificado durante la gestión de gobierno de Mauricio Macri en la figura del CEO de la compañía Mercado Libre.

Ahora bien, cuando hablamos de la enfermedad originada en Wuhan, también podemos explicar su desenvolvimiento en cada ser humano con una óptica individual, diciendo que resultaron más vulnerables las personas de mayor edad o aquellas con alguna afección preexistente. La enfermedad y la persona. Pero cuando se des-

bordó el sistema de salud, con todo lo que ello implicó, se puso de manifiesto en su versión más cruda el problema social, esto es que el neoliberalismo actuó en Latinoamérica, pero también en Europa, con sus implicancias en la carencia de sistemas de salud robustos para atender los desafíos complejíssimos de la enfermedad. El contagio provocó el desborde de los menguados sistemas de salud públicos y privados con situaciones de colapso en Italia, España, Inglaterra, Estados Unidos. Más cerca, Ecuador y el vecino Brasil, con un impacto creciente de la enfermedad, todas situaciones muy delicadas.

Pero también la enfermedad es social porque, como dijo alguna vez el sanitarista argentino Ramón Carrillo —figura de significación muy poco valorada—, “frente a las enfermedades que genera la miseria, frente a la tristeza, la angustia y el infortunio social de los pueblos, los microbios, como causas de enfermedad, son unas pobres causas”.

La enfermedad y el problema social, en temible maridaje. La enfermedad y la pobreza. El coronavirus y la desnutrición. La enfermedad y la violencia de género. La cuarentena y el hacinamiento de las familias en los barrios humildes. La pandemia nos agarró con las botas puestas o descalzos. Con lo que teníamos. Con la sociedad y el Estado que nos supimos dar. También con las muestras de solidaridad y el respeto a las instituciones democráticas que nos supimos dar hace cuatro décadas.

## **EL IMPACTO INSTITUCIONAL**

La división del trabajo y el ejercicio de las profesiones quedaron pataleando en el aire. ¿Cómo trabajar en ausencia del cuerpo

del otro, del ser social constitutivo del ser humano?, esa pregunta que se hacen todas las profesiones que no se adaptan tan fácilmente al home office, el Trabajo Social entre ellas, que precisamos el encuentro con la persona, con la familia, para modelar una intervención que permita resguardar derechos o acceder a los recursos diagramados por el Estado a través de sus políticas sociales no siempre lo amplias, lo abarcativas y lo universalmente accesibles que quisiéramos.

La pandemia también desató un problema institucional. Michel Foucault habló de las instituciones en las que se desarrolla el disciplinamiento: la escuela, la fábrica, la cárcel y el hospital. Las instituciones de la modernidad —que más que nunca se volvió líquida tal como planteara Zygmunt Bauman— a excepción del hospital, claro, que es lo único que permanece sólido aunque con peligro de desvanecerse en el aire. Según la idea que acuñara Marshall Berman, se vuelve muy difícil transitar un momento límite, de reformulación, de puesta en cuestión de valores que creíamos establecidos, sin acudir a la filosofía y a los pensadores de estirpe.

Muy bien, había apuntado a que el hospital sí conservaba su materialidad. Y ahí tenemos a los médicos, enfermeros, personal de limpieza, todos lo que ejercieron su labor en esos tiempos en los que el sistema de salud se vio forzado a responder, estando probablemente preparado a medias para atender la crisis, o sea, con una indiscutible capacidad profesional pero con carencia de insumos de protección que cada trabajador debía proveerse a como diera lugar. Allí pudimos ver a los equipos de Salud Mental de los hospitales de agudos de guardia, compuestos por un psiquiatra, un psicólogo y un Trabajador Social. La pandemia expuso a muchos profesionales en

el ejercicio de su labor y con una guía de procedimientos y recursos que se reformatearon, desaparecieron o se pusieron en suspenso para acatar la disposición de aislamiento social preventivo y obligatorio (ASPO). El hospital se encontró en la primera línea de fuego, en esa metáfora trillada en los medios de comunicación acerca de la presencia de una guerra contra el enemigo invisible, haciendo lo que se podía con lo que se tuviera.

La escuela, una institución formadora transmitiendo conocimientos como valores sociales, tuvo que reconvertirse hasta desarrollar clases virtuales, al acceso a un blog y a repartir las denominadas canastas nutritivas enviadas por el Estado, no siempre abundantes y no siempre lo suficientemente nutritivas. La escuela vio exacerbada su función como institución de contención social, su labor pedagógica se resintió aún más con los alumnos y docentes resguardados en cuarentena, y más en las situaciones de los grupos sociales de mayor vulnerabilidad, que no contaban con conexión a redes ni medios o conocimientos tecnológicos para utilizar la web como vehículo de comunicación.

La cárcel, la institución en la que el filósofo francés describió el panóptico, se vio también interpelada y expuesto su rol castigador, volviéndose patente la situación de inhumano hacinamiento y el poco resguardo de los derechos de las personas privadas de su libertad. La Justicia debió considerar pedidos de prisión domiciliaria de imputados por delitos menores, para resguardar la salud en peligro en un ámbito proclive al hacinamiento y malas condiciones de higiene, con el riesgo consecuente de generalización de la infección.

Las fábricas, el motor del capitalismo desde las máquinas de vapor. Traigo aquí la imagen del cuadro de Ernesto de la Cárcova,

“Sin pan y sin trabajo”, del hombre con el puño apretado sobre la mesa, en su casa, desocupado, triste junto a su mujer que se ocupa de bordar, observando por la ventana a la fábrica que lo había escupido a esa desolación. No muy distinta fue la situación de cuarentena obligada para los numerosos obreros de fábricas y múltiples oficios imposibilitados de trabajar. La cuarentena fue más dura para los informales, para los trabajadores sin protección bajo ninguna legislación, como planteó en su lúcido y célebre trabajo *Los hilos del poder* Juan Villarreal (1997). Los cuentapropistas crecieron en el modelo aperturista de la economía, el que instaló la última dictadura militar, que se consolidó en el menemismo y tuvo sus últimos cuatro años en el gobierno de Cambiemos (2015-2019). El empleo registrado la pasó mal en cuarentena, el trabajador sin registrar, aún peor.

El gobierno quiso llegar y lanzó el IFE (Ingreso Familiar de Emergencia) dirigido a monotributistas de baja facturación y compatible con la AUH. Si se percibía una jubilación, así sea mínima o una pensión no contributiva, no se podía acceder a un beneficio importante para paliar la situación. Se atendía a los que más lo necesitaban pero la sensación a veces fue que la línea de corte de eventuales destinatarios de la política de alivio podría haber sido más universal o contemplativa para los que ganaban un poco más, aun siendo igualmente pobres.

## NECESIDAD Y URGENCIA

Los tiempos frenéticos y las decisiones ejecutivas debían tomarse con rapidez ante una situación que variaba de una hora a

otra, de un día a otro. Se firmaron decretos, acá y allá, con una justificada necesidad y urgencia.

La situación creada por la pandemia y los efectos económicos dañinos —cuando no devastadores— de la cuarentena obligada interpelaron a todas las profesiones y a la sociedad en su conjunto. Habitualmente, ante la aparición de un problema, muchas personas piden más Estado. Pero las medidas sanitarias necesarias para controlar que no se disparara y que se mantuviera la curva de crecimiento aplanada de la evolución de casos, demandó mucho de la sociedad civil. Se precisó del Estado y también de la responsabilidad individual para que tuviera resultado la estrategia de preservar la salud del colectivo social.

Pero las medidas sanitarias extremas de prohibición de la circulación de personas tuvieron su innegable correlato en la profundización de la recesión económica que venía registrando el país. Si en la década del 90 muchos estudios hablaron de los “nuevos pobres”, caracterizándolos como personas de clase media que habían sido despedidas en los procesos de retracción económica y de privatización del Estado, durante la pandemia se pudo hablar de “los nuevos pobres” que generó la cuarentena. El propio Presidente Alberto Fernández (2019-2023) lo admitió cuando afirmó que prefería que aumentara en diez puntos la pobreza a que hubieran cien mil muertos. Era tiempo de ganar menos, toreó a los empresarios.

Se empleó el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) y ayudas a las empresas para intentar sostener el empleo, pagando el Estado también una parte de las remuneraciones. Pero sabemos que es muy difícil llegar a todos, y en particular a los desafiliados,

en términos de Robert Castel, aquellos sectores que quedaron por fuera de la sociedad salarial. Se los escucha, se los ve, pero su actividad de cuenta propia, rebusque, changa, oficio informal, no figura en ningún lado. La necesidad de contener a estos nuevos pobres y hacerles llegar la ayuda del Estado se planteó como un desafío siempre digno de retomar y perfeccionarse. Necesidades y urgencia, como los decretos que iban de acá para allá: necesidad y urgencia. La premura para abastecer a los comedores que se veían desbordados ante la concurrencia de personas que antes no iban, que conseguían un pequeño rebusque para comer en la casa: necesidad y urgencia. Las personas en situación de calle que pudieron quedarse durante todo el día en los paradores del Gobierno de la Ciudad. Pero los paradores seguían siendo paradores, lugares de concentración de los abandonados de la sociedad, con valía profesional brindando asistencia y recursos inciertos o menguantes: la enfermedad y la pobreza. Hacer la cuarentena no fue igual en el barrio de Caballito que en una villa de emergencia. Ambientes estrechos, superpoblación, hacinamientos: necesidad y urgencia de salir a la calle. Luego, está bien, aceptó el Estado, pero quedate en tu barrio. Pobreza y pandemia. Cuarentena y miseria. Una coyuntura apremiante que llegó para interpelar a la sociedad toda y también al Trabajo Social.

## **PENSANDO DESDE EL TRABAJO SOCIAL**

La primera sensación que uno pudo tener desde el Trabajo Social es que nos sacaron el territorio, el espacio de praxis de

nuestra intervención. Si realizamos habitualmente visitas sociales o a instituciones con el objeto de que la ayuda del Estado se concrete en las familias que atendemos, comprobamos en ese momento que nos habíamos quedado pataleando en el aire.

Casi que podríamos tomar los interrogantes iniciales que planteara Margarita Rozas Pagazza respecto al proceso de inserción profesional: “¿Cómo me inserto? ¿Qué hago? O el ‘no sé por dónde empezar’”.

En principio, debíamos transitar la arena movediza de los recursos sociales que teníamos en nuestra agenda y formularnos una pregunta encadenada a la otra: ¿qué sigue funcionando?, ¿y cómo, de qué manera?

Llegaban innumerables cadenas de whatsapp sobre recursos, comedores y la mar en coche, información no siempre de fiar. Un desafío importante fue intentar saber qué funcionaba y cómo.

La nuestra, que es una disciplina eminentemente social, se podría ver fuertemente afectada en su intervención. Lo que se intentara hacer sería de destacar, en particular la situación de los profesionales que se encontraban en la primera línea de fuego por desempeñarse en la guardia de Hospitales de Agudos y en el servicio social de las instituciones sanitarias. Aquí se planteó la vulnerabilidad del Trabajador Social, del profesional ser humano que debía resguardar también su salud. Se trabajó en entrevistas e intervenciones manteniendo la distancia social y el barbijo de por medio, con su inevitable impacto en el vínculo con el asistido.

Primero, la supervivencia. Parecía que, pese a todo, en la Argentina la vida seguía teniendo valor y buscaba resguardarse. Que

todos comieran, con el refuerzo a los comedores comunitarios, con el envío de las canastas alimentarias a las escuelas.

Con Norberto Alayón aprendimos la diferencia entre asistencia y asistencialismo. Que el último se entiende como una dádiva o una especie de favor denigrante para quien lo recibe, apuntando a sostener el sistema, la injusticia social más que a superarla. La asistencia, en cambio, apunta a la reparación y el reconocimiento de los derechos de la persona vulnerable, no considerándose como un favor sino como un camino hacia una mayor justicia social, en un esfuerzo promocional y de autonomía de la persona.

Al atravesar una situación de extrema necesidad en los más vulnerables, se precisó de la asistencia y ni siquiera pudo desperdiciarse el asistencialismo. Asistencia, asistencialismo y lo que se pudiera brindar. No todo es lo mismo, pero mejor recibir algo que la nada misma. *Peor es nada*, casi que citando el programa humorístico (dicho sea de paso, cuánto hace falta reírse) que encabezaran en la década del 90 los inolvidables Jorge Guinzburg y el Negro Fontova. Toda ayuda es poca para los más vulnerables y como profesionales nunca debemos perder de vista la empatía con los más vulnerables.

Los medios de comunicación suelen quedarse con las figuras de los jefes políticos, los héroes y villanos de turno, juicio sumario que varió de acuerdo al resultado de sus políticas en el combate de la pandemia. Tomando la idea de Alfredo Carballeda (2020), en ponencia sobre la cuestión de la Pandemia, no debemos esperar la salvación de un héroe individual, en cualquier lado de la grieta que estemos. Él apuntó a la necesidad de construir al héroe colectivo, con el compromiso de todos para enfrentar esa instancia

complejísima que puso en juego muchas de nuestras certezas. El héroe colectivo necesario, en una coyuntura apremiante donde nadie se salva solo.

Si algo nos enseñó la pandemia y la situación de parcial indefensión en que nos hallamos es que el pueblo podría superarla de mejor forma en un país menos desigual y más justo. Que una mayor integración y protección social hubieran permitido pasar el temporal de una mejor forma, cualquiera fuera el balance final de los resultados de las políticas implementadas. Debemos transitar esta nueva normalidad prestándole atención más que nunca a los más vulnerables y creando mejores estrategias de contención social. La enfermedad lo es en la sociedad. Un mundo enfermo, una sociedad enferma, personas enfermas. Pensemos un mundo un poco más justo, una sociedad más inclusiva para atender los derechos de todos y cuidar a nuestros enfermos sin que ninguna calamidad o pandemia desborde el lazo de la solidaridad social construida.

En el párrafo previo a terminar su libro *El horror económico*, Viviane Forrester (1997) planteó:

Más que esperar en condiciones desastrosas los resultados de promesas que no se concretarán, más que aguardar en vano, sumido en la miseria, el retorno del trabajo, el crecimiento de los empleos, ¿sería insensato volver decentes y viables por otros medios, hoy mismo, las vidas de quienes por falta de un trabajo o un empleo son considerados desposeídos, marginales, superfluos? Ya es tiempo de darles a esas vidas, nuestras vidas, su verdadero sentido: sencillamente el de la vida, la dignidad y los derechos.

En ese tiempo aciago se habló de la antinomia: las vidas o la economía. Las autoridades políticas argentinas eligieron la primera opción, aunque aclarando que no descuidaron la última. En ese momento pensamos que cuando bajara el agua, cuando pasara el temblor, sería espléndido que siguiéramos priorizando siempre las vidas sobre la ganancia, las vidas sobre la fuga de divisas, las vidas sobre la explotación más despiadada de los más débiles. Seguimos pensándolo, que ya es tiempo, en esta actualidad apremiante de la Argentina.

## **UN TRABAJO SOCIAL INTERPELADO EN TIEMPOS DE PANDEMIA. DESAFÍOS, PREGUNTAS Y PREOCUPACIONES TRANSITANDO EL DEVENIR DE UNA COYUNTURA EXCEPCIONAL**

Este apartado final encara el desafío de reflexionar la intervención del Trabajo Social en los tiempos de pandemia, que agregaron aún más complejidad al contexto habitual de desenvolvimiento de la actividad profesional. Se intenta analizar algunas de las políticas sociales generales y describir ciertos aspectos que dificultaron la efectivización de los derechos de las personas y familias de sectores vulnerables de la sociedad. Todo ello, atravesado por una interpelación al Trabajo Social que exige nuevas maneras de reflexionar y responder ante coyunturas apremiantes.

Lo público y lo estatal son espacios de disputa, de construcción de sentidos. Siguiendo a Osvaldo Iazetta (2008), lo público es una zona de contornos imprecisos que se nutre tanto de la capacidad organizativa y participación de la sociedad civil como de las capacidades colectivas que el Estado debe garantizar para conformar un espacio común y compartido y para tornar efectiva la promesa democrática. Implica a la Sociedad y el Estado y se muestra como una arena de disputas del sentido común y los intereses de los actores sociales. Una lucha a veces encarnizada y en otras más o menos solapada sobre la organización de eso que llamamos sociedad. Disputas por la definición de un sentido del

Estado, ya sea como gendarme para garantizar la reproducción sin obstáculos del capitalismo (y la desigualdad coadyuvante) o, en otro sentido, como el ente público que pretende garantizar una forma de organización de un nuevo contrato social.

Los que postulan lo primero, adherentes al neoliberalismo, plantean que el Estado debe dejar hacer al Mercado, su intervención es considerada nociva para el desenvolvimiento de las actividades económicas. A diferencia de esto, en el segundo sentido el Estado es fundamental para garantizar un piso de derechos, en particular para los grupos más desfavorecidos de la sociedad, un Estado activo que se pone a redistribuir lo que se pueda en beneficio de los que menos tienen y a planificar la política social pensando en mucho más que en un comedor o un merendero.

Miguel Broda (2018), economista neoliberal que podríamos definir como ortodoxo, postuló en una entrevista la necesidad de ajustes estructurales y que los comedores debían estar abiertos las 24 horas del día. Dicho en términos simples, reproducir la miseria en el modelo económico pero darle de comer a las personas. Por el contrario, la postura del Estado interventor o protector de lo social aspira a otra cosa, no sólo a garantizar la reproducción biológica sino a reconocer y efectivizar derechos de los sujetos sociales; garantizar un piso de protección social para todos es un desafío que la situación de la pandemia no hizo más que reactualizar. Como apuntó alguna vez Arturo Jauretche (2009), en realidad el Estado siempre interviene, ya sea por acción u omisión. La omisión deja a la intemperie a los actores que menos poder de presión y decisión pueden ejercer. La omisión de políticas sociales es también una política social.

## LA INTERPELACIÓN CRUDA DE UNA SITUACIÓN EXCEPCIONAL

Lo indudable es que la situación de la pandemia puso en cuestión los saberes previos, quemó los manuales y todos los actores sociales, a la hora de intentar pensar en superar la contingencia apremiante, gravísima, se volvieron hacia el Estado. Todos los ojos se volvieron hacia él, evidenciándose que los daños ocasionados por años de mutilación de sus intervenciones, presupuestos y políticas sociales nos dejaron una estructura estatal con un relativo poder en cuanto a recursos para enfrentar las crisis que se anunciaban, en el caso de la Pandemia, la ola que había desbordado a los sistemas de salud más robustos del mundo. La cuarentena temprana fue también una medida para ganar tiempo, para intentar prepararse y tener un mejor poder de respuesta contra la contingencia.

Fue una coyuntura apremiante pero de extensión larga, casi un contrasentido, un permanente ahora, de urgencia pero que se extendió al paso de los días, las semanas, los meses dando lugar a nuevas problemáticas o reactualizando otras viejas, agudizadas por la cuarentena. La unidad de criterio de todos los actores en relación al Estado se cristalizó también en la coincidencia de los líderes políticos de las ciudades más populosas a la hora de coordinar una política. La unión se impuso por necesidad y la urgencia, como los decretos.

Mediados de marzo de 2020, el coronavirus expandiéndose en el mundo y comenzando a dar sus primeros pasos en la Argentina. Una enfermedad con relativa letalidad pero un poder de contagiosidad evidente. Fue el momento de la disposición promulgada por el Decreto Presidencial N° 297/20 que impuso el ASPO (Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio).

La medida se tomó con el innegable objetivo de preservar las vidas, cuidar la salud. Pero tuvo implicancias subjetivas, que bien planteó Darío Sztajnszrajber (2020). El encuentro con el otro fue considerado potencialmente nocivo. El otro peligroso, que podía ser portador o vía comunicante del enemigo invisible. Vocabulario y actitudes que podían dejar su huella en el relacionamiento social de las personas.

¿Y qué pasó con el Trabajo Social? Hasta la designación misma de nuestra profesión se vio interpelada, siendo que lo social devino en el cada uno a su casa, a comprar los fideos al almacén de la cuadra adyacente y recluirse. Circularon mensajes acerca de que nos cuidáramos entre todos, una gesta colectiva para sobre llevar la amenaza del desborde del sistema sanitario. Pero en la práctica, el individualismo pareció ser el remedio (con contraindicaciones) ante lo desconocido de la enfermedad. Un contexto que no pudo ser peor para las disciplinas que actuaban sobre eso que se dio en llamar la cuestión social.

Los interrogantes: ¿cómo intervenir en la cuestión social recludidos en casa?, ¿cómo constituir un lazo colectivo con la observación estricta de la distancia social?

Esa profesión que se lleva a cabo todos los días intentando articular redes con los pocos recursos que hay en cada barrio se vio de repente privada de los espacios sociales. Todo parecía desvanecerse en el aire, casi parafraseando la famosa sentencia de Marshall Berman (1998), con la diferencia de que lo que se desvaneció nunca fue demasiado sólido que digamos.

Como se planteó, los Trabajadores Sociales solemos llevar en nuestra mochila una agenda que funciona a modo de guía de recur-

sos, teléfonos a los que acudir, contactos que permiten a veces allanar la burocracia, esa especie de telaraña donde suelen morir los derechos de las personas. La situación de la pandemia y la disposición del encierro volvieron a esos datos materia dudosa, se nos quemó la agenda que era fuente de relativa seguridad. La circulación de cadenas de whatsapp de dudosa información, archivos que llegaban intentando volver a sistematizar los recursos que se escurrían como el agua entre los dedos, que tomaban otra forma, cuando no era que prácticamente desaparecían, servicios que atendían por turnos o dejando guardias mínimas que no alcanzaban a dar respuesta a las demandas y necesidades crecientes de las personas y familias.

Veíamos que las familias muchas veces no disponían de conexión a internet y se nos perdían los seguimientos que realizamos —no como policías de su devenir, de lo que hablara Jacques Donzelot (2000)— sino como agentes facilitadores o coadyuvantes al ejercicio de los legítimos derechos de los asistidos. Un artículo aparte merecen los Trabajadores Sociales que se desempeñaban en los efectores de salud, en la primera línea de fuego, enfrentando y poniéndose en riesgo ante la gran contagiosidad del virus y escuchando e intentando actuar sobre situaciones sociales implosionadas, con protocolos y normativas de cuidado y actuación que variaban día a día, minuto a minuto.

En las instituciones educativas en las que trabajaba, el Trabajo Social intentó realizar su tarea con la mediación de la comunicación a través de dispositivos electrónicos de bien relativa eficacia. Una voz en el teléfono, con la pólvora mojada en esa guerra imaginaria a la hora de pensar en respuestas a las problemáticas que nos sobrepasaban ampliamente.

Que el Trabajo Social es el cuerpo a cuerpo, es caminar el barrio, visitar las instituciones, articular a veces grupo, comunidad, abordaje familiar o individual, los tres niveles de intervención que nos enseñaron en la universidad. En ese sentido, la posibilidad de intervención en la comunidad y el grupo se vio muy limitada, y el abordaje individual o familiar sobrevivió de mala manera dadas las dificultades de conectividad que llevó a hacer hincapié en la urgencia. Que todos comieran, que todos vivieran, después se vería.

Replegarse en el domicilio trajo como consecuencia el incremento de situaciones de violencia de género, “una pandemia dentro de la pandemia” en palabras de la legisladora Laura Velasco (2020). Otro aspecto nada desdeñable de la problemática fue el de las desigualdades de género. Las mujeres muchas veces recargando sus tareas habituales hogareñas con la ayuda brindada a sus hijos en las propuestas escolares a distancia, todo en un contexto de incertidumbre que volvía demasiado pesada a la mochila diaria .

## **POLÍTICAS SOCIALES. LO GENERAL Y LO PARTICULAR**

Desde el Estado se intentó dar respuesta a través de políticas sociales de amplio alcance —como el IFE (Ingreso Familiar de Emergencia)— pero las dificultades en su implementación fueron consecuencia, entre otros aspectos, de la gran informalidad de los trabajadores en el país. Se trató de una política con limitaciones en cuanto a la asignación de un monto que no era suficiente pero contribuía a paliar la situación, aunque el alivio no siempre llegara a todos. Alfredo Carballada (2005) apuntó con acierto que

los sistemas clásicos de protección y acción social que se basan en la aplicación de políticas sobre poblaciones homogéneas no están en condiciones muchas veces de dar respuesta a la complejidad de la cuestión social.

Se definió el programa, pero quedaron sectores afuera que también necesitaban ayuda. La homogeneidad del arriba en la planificación urgente de la política social y la heterogeneidad del abajo, que hizo que no abarcara probablemente todo lo que debería.

En la escuela en la que me desempeñaba como Trabajador Social me derivaron familias que no habían podido llegar a la ayuda del IFE. Realicé consultas a ANSES, compartí información, asesoré y me encontré con respuestas habituales de parte del organismo, la más común indicando que llamara la familia al 130, la línea telefónica saturada o atendida por operadores que no podían dar demasiadas respuestas.

Otro aspecto que contribuiría a su mejor ejecución para que los beneficios de esa política social llegara a mayores sectores fue que no hubieran fechas limitadas de inscripción, sino que constituyera una ayuda a disposición de las personas que cumplieran los requisitos. A veces (muchas veces), el tren pasa y las personas se quedan en el camino.

Lo que pensamos en ese momento fue que sería deseable que, ante el crecimiento evidente de la pobreza, el IFE permaneciera como un intento de asegurar una mínima ciudadanía social sin contraprestaciones. No se ignora que la situación actual del país es harto delicada en lo económico con la disminución de la recaudación impositiva, la emisión monetaria desbocada y el endeudamiento incrementado en la anterior gestión; en ese sentido,

otro aspecto a tener en cuenta es que para que exista más ANSES tiene que haber también más AFIP, el ente recaudador muchas veces antipático pero que posibilita la ejecución de políticas sociales. Pero el impuesto a las grandes fortunas del que se habló en su oportunidad se convirtió en una gran enredadera que terminó esterilizando el espíritu original redistributivo.

Otra política general que puede considerarse acertada fue la de plantear el congelamiento de las tarifas, de los alquileres y la prohibición de los desalojos, este último un tema muy sensible para los sectores vulnerables. Pero qué pocos contratos de alquiler he visto durante mi devenir profesional en los barrios de Villa Soldati, Bajo Flores y Balvanera en la Ciudad de Buenos Aires. Familias con dificultades para pagar el costo del alquiler porque fueron totalmente golpeadas las changas y todos los trabajos de la economía informal. Uno escribía un informe social y lanzaba la consigna que no quería. Pero ¿qué otra quedaba? Vaya a Pavón y Entre Ríos. Y, en general, se encontraba la familia con la pared de los requisitos que no se movían ni siquiera en pandemia: les pedían que llevaran la cuenta del agua y una nota del dueño, imposible de conseguir desde que el alquiler no reunía todos los requisitos de la legalidad, sobre todo en las villas y barrios populares.

Traiga esto, traiga aquello. Y la señora se iba con esa batería de requisitos luego de subirse al transporte público y corriendo el riesgo de enfermarse. Que llamara al 130, que fuera a Pavón y Entre Ríos. Llamar al 147, madre de Dios, un tendal de opciones recitadas por una máquina. Los requisitos burocráticos son muchas veces la pared contra la que se estrellan irremediablemente los derechos de las personas vulnerables. En estas situaciones se

cristaliza la pregunta de la canción “Disculpe el señor”, de Joan Manuel Serrat: “¿quiere usted que traiga un guardia y que revise si tienen en regla sus papeles de pobre?”

Políticas sociales encorsetadas en requisitos burocráticos que los Trabajadores Sociales a veces contribuimos a limar, a erosionar, con el accionar presencial procurando que las personas y grupos familiares puedan acceder al beneficio, a la política de protección social que se había pensado para ellos.

Procurar humanizar la burocracia para la efectivización de las políticas públicas y los derechos se vuelve aún más difícil a la distancia considerando tales contextos de pandemia. Cualquier burocratización es enemiga, más en un contexto que exigía respuestas cambiantes, dinámicas, en situaciones que de una coyuntura en ebullición, donde primaba la necesidad de atención. Siguiendo el gran libro de Norberto Alayón (2008) y ensayando una disculpa hacia su autor, nos enfrentamos a una necesidad social a la que hubo que dar respuesta con asistencia y hasta con asistencialismo también.

Y al paso del tiempo, vemos que aún hoy se mantiene constante el corolario de que todo parece poco en esta pelea por la sobrevivencia del día a día que se les impone a las personas vulnerables en estos contextos apremiantes.

## BIBLIOGRAFÍA

Alayón, Norberto (2008). *Asistencia y asistencialismo. ¿Pobres controlados o erradicación de la pobreza?* Ed. Lumen, Buenos Aires.

- Bauman, Zygmunt (2005). *La globalización. Consecuencias humanas*. Ed. Fondo de Cultura Económica, Buenos Aires.
- Berman, Marshall (1998). *Todo lo sólido se desvanece en el aire*. Siglo XXI, Buenos Aires.
- Carballeda, Alfredo (2005). Políticas de reinserción y la integración de la sociedad. Una mirada desde las Políticas sociales. *Margen*, N° 39. Disponible en: <https://www.margen.org/suscri/margen39/polit.html>
- Carballeda, Alfredo (2020). *Trabajo Social en tiempos de Pandemia. Una mirada a las posibilidades de Intervención del Trabajo Social en la Pandemia del COVID-19 y algunas reflexiones sobre el contexto*. Audio disponible en: <https://www.mixcloud.com/coopmargen/trabajo-social-en-tiempos-de-pandemia-charla-del-dr-alfredo-juan-manuel-carballeda-abril-2020/>
- Castel, Robert (1997). *La metamorfosis de la cuestión social*. Ed. Paidós, Buenos Aires.
- Donzelot, Jacques (2000). *La policía de las familias*. Ed. Nueva Visión, Buenos Aires.
- Foucault, Michel (2003). *Vigilar y castigar. Nacimiento de la prisión*. Siglo XXI, Buenos Aires.
- Galeano Eduardo (2013). *Los hijos de los días*. Siglo XXI, Buenos Aires.
- Iazetta, Osvaldo (2008). Lo público, lo estatal y la democracia. *Íconos, Revista de Ciencias Sociales* N° 32, pp. 49-60. Ecuador, Quito.
- Jauretche, Arturo (2009). *Polémicas*. Ed. Colihue, Buenos Aires.
- Rozas Pagaza, Margarita (1998). *Una perspectiva teórica metodológica de la intervención en Trabajo Social*. Ed. Espacio, Buenos Aires.
- Villarreal, Juan (1985). Los hilos sociales del poder. En Jozami

Eduardo et al. *Crisis de la dictadura argentina. Política económica y cambio social (1976-1983)*. Siglo XXI, Buenos Aires.

### OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN

Entrevista a Darío Sztajnszrajber en *Revista El Grito del Sur*. 20/04/20. Recuperado de <https://elgritodelsur.com.ar/2020/04/dario-sztajnszrajber-coronavirus-pandemia-otro.html> (consulta 7/7/20)

Entrevista a Laura Velasco en *Revista El Grito del Sur*. 7/7/20. Recuperado de <https://elgritodelsur.com.ar/2020/07/la-violencia-genero-la-pandemia-dentro-la-pandemia.html> (consulta 7/7/20)

Entrevista a Miguel Ángel Broda. *Clarín*, 26/5/2018. Recuperado de: [https://www.clarin.com/politica/miguel-angel-broda-ajuste-acompanarse-comedores-abiertos-dias-24-horas\\_0\\_rJ-pcUvJm.html](https://www.clarin.com/politica/miguel-angel-broda-ajuste-acompanarse-comedores-abiertos-dias-24-horas_0_rJ-pcUvJm.html) (consulta 7/7/20)

