

Virtualidad cotidiana: entre la emergencia de los padecimientos y los nuevos roles profesionales

Por Luciano Penón

Tomaré como punto de inflexión el 20 de marzo de 2020 como un momento donde nuestras vidas, al menos las de la mayoría, se vieron fuertemente sacudidas por las medidas de contención ante el brote del Covid 19 a nivel mundial, lo cual me hace pensar, de no suceder este acontecimiento: ¿a dónde estaríamos en este momento? ¿Qué valor le daríamos a las cosas simples? ¿Cómo nos relacionaríamos con los otros? ¿Reforzaríamos el autocuidado?

¿Haríamos lo mismo pero de forma diferente? ¿Cuestionaríamos el poder imperante y el orden establecido o seguiríamos naturalizando las injusticias mientras no nos toquen de cerca?...nada es seguro, pero lo que sí es probable, es que, en algún momento, ya sea por libre albedrío o adoctrinamiento ideológico como sucede con los terrorismos de Estado o de Mercado, nuestra concepción de la realidad se iba a modificar y con ella, el escenario donde se desenvuelve la vida cotidiana.

*La pandemia es eso: un despertador que nos indica
qué tan dormidos estamos ante las desigualdades histórico-estructurales
y al mismo tiempo, un trampolín que viene
a profundizarlas impulsándonos a actuar de manera diferente”*

(Luciano Penón).

Ante una realidad desafiante, una actitud que la acompañe

Nos encontramos en el primer cuatrimestre de 2022, ya han pasado dos años desde que la enfermedad del coronavirus llegó a nuestras vidas, invadiendo todas las dimensiones de lo social y modificando notoriamente gran parte de la cotidianidad, de esta forma, podemos observar la profundización de cuatro problemáticas que he seleccionado a modo de resumen entre tantas otras, describiéndolas a continuación:

Un aumento en los casos de violencia doméstica hacia las mujeres en Argentina (39% según ONU) **-1-** y también hacia las personas con identidad Trans, debido a la convivencia forzada a la que nos vimos sometidos en aquella coyuntura, teniendo en cuenta además la característica de una sociedad que en “tiempos normales”, es decir sin pandemia, ya se encontraba marcada fuertemente por la problemática del acoso machista y la invisibilización del dolor ajeno desde los medios de comunicación y diversos sectores de la política, por no decir directamente su reproducción.

Los casos de cyberbullying, grooming o maltrato virtual, también se incrementaron por causa de la sobre exposición de los niños y niñas al uso de redes y programas de comunicación en dispositivos electrónicos, según un informe realizado por el INADI en 2020 este tipo de discriminación proliferó en un 65% con 504 casos denunciados y registrados **-2-**. La UNESCO, por su parte, señala que si bien el acoso físico disminuyó, este otro tipo de maltrato ha aumentado durante la pandemia, de hecho, para el último tramo del año 2021 ya se registraron alrededor de 6.000 denuncias **-3-**.

El cierre de las escuelas es una de las cuestiones más urgentes que se debe abordar, ya que según un informe realizado por UNICEF **-4-** sobre 14 países del mundo desde marzo de 2020 hasta febrero de 2021, los niños y niñas más vulnerables y los que no pueden acceder a la educación a distancia (alrededor de 888 millones de niños de todo el mundo) tienen más probabilidades de no regresar nunca a la escuela, e incluso de ser víctimas de la problemática del maltrato infantil o del trabajo infantil. “Cada día que pasa, los niños que no pueden acceder a la educación presencial se van quedando cada vez más rezagados, y los más marginados sufren las peores consecuencias”, sostuvo Henrietta Fore, Directora Ejecutiva de UNICEF.

El aumento de la demanda de alimentos, desde la década del 90 las ONGs y organizaciones comunitarias funcionan como el tercer sector que brinda apoyo, asistencia y contención a diversas cuestiones sociales, es el caso de los comedores barriales quienes no solo deben lidiar con la drástica disminución de sus actividades por el distanciamiento y el recorte de sus recursos económicos, sino además, un aumento sustancial de personas que atendían (168.000 en 2020 a 426.117 al 2021 según Banco de Alimentos) **-5-**, esto se explica porque las familias han dejado de percibir el sustento económico al no poder salir a trabajar en muchos casos, no contar con la vianda escolar como soporte, una negativa respecto del aumento en los planes sociales, sin mencionar la suba/abuso de precios de las empresas privadas como los supermercadistas y servicios de telefonía móvil, internet, luz, agua, gas y otros tan básicos como necesarios para sobrellevar el confinamiento en el hogar, que deberían haber sido más protegidos por el Estado en favor de los derechos ciudadanos.

Sumado a estos nuevos padecimientos para la comunidad, otra de las cuestiones que me convoca a realizar este escrito es mencionar mediante algunos ejemplos, en términos generales, qué implicó para la disciplina de trabajo social las decisiones tomadas por el gobierno de turno, presidido por Alberto Fernández y qué podemos hacer al respecto: en primer lugar, como profesionales que nos dedicamos al registro e investigación, es notoria **la limitación que sufrimos al no poder ir al territorio donde ocurría una problemática** y realizar un relevamiento, debido a las medidas del DISPO que nos forzaban a quedarnos en nuestros domicilios, lo cual implica adquirir una información a medias y de fuentes secundarias o segunda mano que no son muy precisas, ya que los portales y blogs en la web muchas veces son de dudosa procedencia y claro que no reflejan al detalle la profundidad de los acontecimientos en el presente como sí se podrían percibir, por ejemplo, al entrevistar a un referente zonal o visitar a las instituciones públicas u organizaciones de base territorial que trabajan hace mucho tiempo y que, por lo tanto, pueden colaborar con una mirada mucho más exhaustiva y sensible para entender cómo se compone el escenario de la demanda y qué tan grave es la situación de cada grupo/sector según el condicionante estructural que lo afecta.

El aspecto colectivo o conjunción grupal también se vio dañado por la imposibilidad de reunirse presencialmente para dialogar, es cierto que uno podría decir: “pero si es lo mismo porque se arman reuniones grupales”, pero desde mi entender, en el face to face se da otro nivel de feedback, ya que la gestualidad corporal también habla sobre nuestro clima interior y cómo nos relacionamos con el otro, además de que hay dinámicas recreativas que podemos usar como disparadores para iniciar una conversación, otras como reforzadores del trabajo en grupo u otras como disipadores de tensiones entre los participantes, pero que es difícil utilizarlas de manera exitosa a través de una pantalla.

Los programas con enfoque lúdico o recreativo que podemos aplicar para vincular a la población con las instituciones barriales asistenciales, potenciar el desarrollo de habilidades motoras o psicosociales en niños y niñas con distintos niveles de discapacidad, la utilización del juego en talleres como un método para transmitir formas de cuidado sobre una enfermedad o simplemente construir lazos de cooperación entre una comunidad azotada por el consumo problemático de sustancias, han sufrido seriamente, ya que a pesar de la manifestación de algunos sectores dentro del trabajo social que exigían la continuidad de los mismos aun mientras estaba el DISPO, no se les permitió hacerlo porque estas actividades necesitan exclusivamente del contacto humano, lo cual, terminó afectando no solo el proceso de intervención de los equipos técnicos, sino el funcionamiento de algunas instituciones e impactando en la subjetividad de las personas a quienes estaban destinadas.

Las técnicas de indagación y de recolección de datos han sido reemplazadas por otras versiones menos eficientes para mi gusto y más problemáticas, un claro ejemplo de esto es el caso de las entrevistas virtuales, es decir aquellas que se realizan a través de dispositivos electrónicos, el principal inconveniente que tenemos es que primero el entrevistado debe poseer recursos económicos suficientes para contratar un servicio de conexión a internet o usar los datos del teléfono móvil y además, conocimientos sobre el uso de la tecnología que, si bien está muy instalado en la sociedad, sobre todo en los jóvenes, no debe generalizarse ya que hay sectores de la población que poseen una computadora o celular (población adulta, grupos originarios o de bajos recursos) pero no sabe cómo manejar varias de sus funciones que posibilitan la comunicación. Por otro lado, también el entrevistador se ve afectado ya que su nivel de registro se reduce al testimonio de la persona en una pantalla, cuando es necesario usar los demás sentidos para tener un panorama más completo, es decir, observar el ambiente donde se realiza la entrevista, analizar los gestos en el cuerpo del informante, sentir los olores, escuchar los ruidos del entorno, etc. detalles que solo podemos percibir plenamente en la presencialidad.

Frente a estos acontecimientos donde se produce una relación de nuevos padecimientos a nivel ciudadano que convive con profesionales desestabilizados, he pensado en la posibilidad/necesidad de un cambio dentro de la disciplina de trabajo social, con esto no me refiero a sus fundamentos como sucedió con la Reconceptualización en 1965, sino, más que nada, en sus herramientas y técnicas disponibles que ayudan a la investigación, planificación e intervención profesional. Quiero aclarar que, cuando digo “cambio” no me refiero a una suplantación de una cosa por otra, como normalmente se entiende, sino, y remitiéndome al significado del concepto de Evaluación como Proceso: una revisión para su mejoría. Lo que propongo no viene a ser un evento de ruptura, más bien una sumatoria o complementación para estar al alcance de esta realidad que se nos plantea como un desafío por los efectos del covid en la población, a lo que hay que agregar un fuerte movimiento de digitalización de las funciones y tareas que se viene produciendo desde hace algunos años en casi todas las dimensiones de la vida cotidiana, afectando de manera desigual a cada sector pero que, en especial, resultan un poco controversiales para el trabajo social, ya que, como demostré anteriormente con los ejemplos, limitan nuestro accionar porque el mismo se asocia a lo presencial, a situarse en el territorio, a las visitas domiciliarias, a reunirse dentro de las instituciones, al contacto humano, etc.

Por lo tanto, esa “actitud” o “rol” a la que me referí al principio de este ensayo es una que permita **renovar la forma de hacer/aplicar trabajo social**, para no quedarnos excluidos del mundo digital que avanza a pasos agigantados, exista una pandemia o no.

Sé que esta propuesta puede sonar un tanto polémica porque no se apega en muchos casos a la manera en la que resolvemos los problemas habitualmente, pero en el espíritu crítico-reflexivo que me caracteriza, insisto en que debemos incorporar nuevas técnicas, herramientas y formas de abordaje aprovechando lo digital de una manera correcta, justa e inclusiva, al mismo tiempo que se continúa o convive con la intervención en campo:

“Las nuevas generaciones de trabajadores sociales tienen el desafío de inventar su propia reconceptualización, sin vivir como un trauma su ruptura con los modelos, ese movimiento que aún se enseña en muchas escuelas del país, rescatando de ella su ética del compromiso, su apertura epistemológica y teórica, su capacidad para imaginar métodos y modelos técnicos” (Ruz, 2016:116).

Esta fue una aproximación de mi propuesta, la cual, no desarrollaré más por cuestiones de extensión del ensayo, pero sí pretendo darle continuidad en un futuro al describir con más profundidad cuáles son las metodologías de abordaje físico-presenciales que ocasionan más dificultades para emplearse frente a la digitalización de la vida cotidiana y principalmente, qué opciones surgen de ese proceso para poder sobrellevarlo, de manera que la profesión de trabajo social no pierda el componente colectivo, integrativo y transformativo que la personifica.

Notas

-1- ONU-Argentina contra la violencia de género. En: <https://news.un.org/es/story/2020/04/1473082>

-2- Informe INADI. En: <https://c PPC.org.ar/el-ciberbullying-se-incremento-en-pandemia-dia-internacional-de-la-lucha-contra-el-bullying>

-3- Informe UNESCO. En: <https://ciudadesamigas.org/ciberacoso-ciberbullying-pandemia/>

-4- Estudio UNICEF. En: <https://www.unicef.org/es/comunicados-prensa/escuelas-168-millones-ninos-llevan-casi-ano-entero-cerradas-debido-covid19>

-5- Banco de alimentos. En: <https://www.bancodealimentos.org.ar/nosotros/la-pandemia-no-da-tregua-el-numero-de-personas-atendidas-paso-de-168-000-a-426-117-en-un-ano/>

Abril de 2022