

Reflexiones sobre la noción de problemas sociales. Perspectivas para la intervención del Trabajo Social

Por Ariel Albornoz y Bárbara García Godoy

Ariel Albornoz. Docente de la asignatura Teoría de la Intervención I. Cuestión Social y Pobreza, de la Carrera de Trabajo Social, Universidad Nacional Arturo Jauretche (UNAJ), Argentina.

Bárbara García Godoy. Docente e Investigadora Universidad Nacional Arturo Jauretche (UNAJ) y Universidad Nacional de Buenos Aires (UBA). Coordinadora de la asignatura Teoría de la Intervención I. Cuestión Social y Pobreza, de la Carrera de Trabajo Social, Universidad Nacional Arturo Jauretche (UNAJ), Argentina..

Este texto es una producción docente realizada en el marco de la asignatura Teoría de la Intervención I. Cuestión Social y Pobreza, de la Carrera de Trabajo Social, Universidad Nacional Arturo Jauretche - UNAJ. Marzo 2021. Agradecemos los aportes en la revisión del borrador de las docentes Sandra Madeira, Gabriela Castiglia e Ivanna Liska (Taller Nivel 1, Carrera de Trabajo Social Universidad Nacional de Buenos Aires, UBA), Argentina.

La noción de *problema social* constituye una puerta de entrada a lo que denominamos la intervención en *lo social* (Carballeda; 2018).

Si bien las profesiones modernas -particularmente el Trabajo Social- utilizan el concepto de cuestión social de manera genérica como categoría analítica que remite al orden de las relaciones estructurales en lo social, en el plano de la intervención nos enfrentamos y pensamos estrategias sobre sus manifestaciones, particularizaciones o fragmentaciones, es decir, intervenimos en los problemas sociales.

Este texto propone aportar a las reflexiones sobre esta noción, con el fin de desnaturalizar la idea de que los problemas sociales están allí como dados por la realidad (Cazzaniga; 2009). Buscamos recuperar su historicidad y su relación con los procesos sociales más generales a partir de abordar las principales dimensiones que operan tanto en la construcción de los problemas sociales como en su desarrollo. En este marco buscamos repensar aquellas situaciones cotidianas de vulneración de derechos sociales y humanos que interpelan nuestra profesión y que a través de los conceptos nos obligan a reflexionar sobre su historia, su magnitud y su abordaje.

Para avanzar sobre la noción de problemas sociales vamos a estructurar la presentación del texto con las siguientes preguntas:

1. ¿Qué son los problemas sociales y cuál es su relación con el concepto de cuestión social?
2. ¿En qué momento histórico empezamos a hablar de problemas sociales?
3. ¿Cuáles son las dimensiones que dan cuenta del problema social? ¿Cómo lo nominamos?
4. ¿Como se configura la relación entre problemas sociales e intervención del trabajo social?

1. ¿Qué son los problemas sociales y cuál es su relación con el concepto de cuestión social?

Hablar de problemas sociales nos remite a indagar sobre el conjunto de relaciones que tenemos las personas en una sociedad, en un momento histórico particular y el sistema de expectativas que poseemos en relación a la resolución de nuestros problemas cotidianos (Vallone, 2010).

A su vez, este autor plantea que en la construcción de los problemas sociales se conjugan dos elementos centrales: el sistema de expectativas y aspiraciones que tenemos históricamente sobre nuestros problemas cotidianos en contraste con las condiciones objetivas de nuestra vida; es decir, una primera definición interpreta a los problemas sociales como la relación entre las demandas y necesidades que las personas expresan y sus expectativas de resolverlas. A su vez, esta relación está condicionada por los grados de desigualdad tolerable en una sociedad en momentos históricos particulares. En un sentido similar, al analizar aquellas situaciones que interpelan a la intervención, Alfredo Carballeda (2008) establece que las problemáticas sociales complejas son expresión de la cuestión social; es decir, son el resultado de la tensión entre necesidades, derechos y la diversidad de expectativas sociales en un momento histórico específico.

Los problemas sociales son la expresión o manifestación de las situaciones conflictivas y desiguales que un tipo de orden social genera. Por lo tanto, su relación con el concepto de cuestión social es ineludible. El concepto de cuestión social remite, en términos de Castel (1995), a una pregunta fundamental en la cual una sociedad experimenta el enigma de su cohesión y trata de conjurar el riesgo de fractura. El autor establece que, como conjunto de personas, estamos relacionadas en un determinado orden social; es decir, una forma particular de organizar nuestras relaciones sociales. Pero a su vez, las propias relaciones que generamos son desiguales en materia económica, étnica y/o de género. Esto hace que este orden interpele a la sociedad en su conjunto; ¿cómo?... a través de su expresión en problemas.

Otra definición que permite acercarnos a la relación entre problemas sociales y cuestión social es la de Christian Topalov (2010). Este autor, analizando las intervenciones institucionales de asistencia a finales del siglo XIX en Reino Unido, establece que los problemas sociales son construidos a través de la intervención, fundamentalmente con la clasificación en diferentes categorías. Cada una de estas categorías está sujeta a un tratamiento particular y adaptado de su situación: madres y niños sin recursos, indigentes, desocupados, vagabundos, delincuentes, juveniles, etc.:

“La cuestión social se fragmenta en problemas sociales con la intención de hacerla desaparecer. A cada uno de estos problemas corresponde un ámbito del saber, una especialidad profesional y unas técnicas específicas de intervención” (Topalov 2010; P 53).

Cabe resaltar que las profesiones de las Ciencias Sociales participamos en la construcción de los problemas a través de la nominación: cómo los definimos, las categorías que utilizamos y cómo intervenimos sobre ellos. Por lo tanto, la conformación de los problemas sociales se relaciona intrínsecamente con los procesos de producción científica y las relaciones de poder en contextos determinados, fundamentalmente entre los que nominan los problemas y los que los padecen.

2. ¿En qué momento histórico empezamos a hablar de problemas sociales? ¿Siempre hubo problemas sociales?

Los problemas sociales se originan como tales con el surgimiento de la sociedad moderna

capitalista, a partir de la ausencia de modos de integración y cohesión de la sociedad.

Estela Grassi (2003) estableció que los problemas sociales son la expresión de la forma de organización de la sociedad moderna capitalista, la cual intenta hacer coincidir dos principios contradictorios. Por un lado, la desigualdad estructural, la relación dependiente y subordinada del trabajo al capital y, por otro lado, la igualdad formal, la libertad y equidad entre los ciudadanos que garantiza el estado moderno. Grassi (2003) define a los problemas sociales como la expresión de los problemas de legitimidad derivados de estos dos principios contrapuestos. Según la autora, los problemas que logran el reconocimiento del Estado se plantean en el marco de la lucha de clases. Agrega que la disputa por la nominación del problema se da en el marco de esta relación contradictoria; así, afirma que “*El problema es dependiente de su definición*” (Grassi; 2003; P22); es decir, las definiciones, alcances, y contenidos del problema son parte de la disputa en determinados momentos históricos. Como remarca Vallone (2010) en este sentido, un problema social depende de cómo se lo defina, qué tipo de actores legitiman dicha conceptualización y con qué recursos cuenta para operar material y simbólica de una cuestión.

La perspectiva decolonial pone en cuestión la homologación de los procesos históricos entre América Latina y Europa. Según Quijano (2014), la colonialidad refiere a un elemento constitutivo y específico del sistema mundial capitalista. Con América Latina, el capitalismo se hace mundial y eurocentrado. La colonialidad y la modernidad se articulan como ejes constitutivos de este específico patrón de poder. Bajo este marco es necesario situar las diferencias en el origen de la cuestión social en Europa y en América Latina (Carballeda; 2010). En Europa, el traspaso de una forma social a otra se da por *evolución*, por el pasaje del Medioevo a la Modernidad. Así se desvanecen los mecanismos de integración de las sociedades feudales y se presenta una ausencia de modos de solidaridad y reciprocidad. En cambio, en América Latina la cuestión social no surgirá por la evolución sino por la conquista, colonización, depredación, el saqueo y la masacre hacia las poblaciones originarias, generando así una ruptura del lazo social de los dominados, una agresión a su cultura, sabiduría e historia.

En ese sentido, José Scelcio (2013) realiza un recorrido sobre las concepciones teóricas e ideológicas con relación al pensamiento crítico en Trabajo Social, desde una perspectiva que asume la visibilización de los procesos históricos, nacionales, y latinoamericanos. El autor realiza una vinculación entre estas concepciones y el trabajo social remarcando que las perspectivas teóricas e ideológicas juegan un rol central en tanto posicionamiento ético y político que asumen los profesionales de nuestra disciplina en los espacios ocupacionales donde desarrollan su intervención.

3. ¿Cómo damos cuenta de un problema social? ¿Cómo se expresa? ¿Cómo lo nominamos?

Para dar cuenta de un problema social hay que expresar dos particularidades. En primer lugar, destacamos que los problemas sociales, en su nominación, siempre deben remitir a un déficit, algo negativo, algo que amerita una intervención. Un error frecuente es nominar un problema solamente describiendo un campo de intervención, por ejemplo la Salud. En segundo lugar mencionamos que para que una situación problemática sea llamada *problema social* tiene que haber sobre ella una preocupación social. Es decir, algo debe solucionarse y, por lo tanto, tuvo que haberse impuesto en la agenda pública. Vale señalar que la agenda pública constituye un conjunto de relaciones que requieren un debate público e intervenciones activas (Carballeda; 2010). A su vez, la incorporación de un problema social a la agenda pública implica un conjunto de situaciones en las que se encuentran aspectos históricos, conceptuales y la aparición y vinculación con grupos sociales.

Para su enunciación necesitamos definir de manera clara los siguientes aspectos (Clemente; 2017):

- Cuál es el déficit o situación a resolver.
- Quiénes son las personas o grupos sociales afectados por el problema.
- En qué lugar y momento ocurre el problema.
- Cuáles son las situaciones sociales que la generan.

La caracterización de un problema social conjuga diferentes aspectos o dimensiones que permiten articular y reconstruir elementos que generalmente se nos presentan separados. A continuación señalaremos algunas de esas dimensiones *-I-*:

a. Reconstrucción de la magnitud del problema social

Sabemos que para que podamos reconocer un problema como problema social y no individual, la situación referida tiene que afectar a un número importante de personas del conjunto social, sea cual fuera éste (un país, una región, una ciudad, un pueblo, un barrio, etc.). No obstante, esta dimensión no refiere solamente al carácter cuantitativo de la situación bajo estudio sino que pretende poder dar cuenta de la magnitud de la situación social problemática en un contexto determinado, a partir del análisis y lectura, por ejemplo, de información estadística en relación con el o los derechos sociales vulnerados en un problema social. De este modo, y a modo de ejemplo, saber que en un barrio que cuenta con una población de 18.000 personas hay cierta cantidad de población en situación de calle puede ser un elemento significativo. No sería lo mismo que en esa situación hubiera 3 personas, que 300 o 3.000. Y si además se contara con información que permitiera ver la progresión de población en esa situación a lo largo de un lapso considerable -por ejemplo una o más décadas- seguramente se podría comprender aún más la significación de ese problema para esa población en ese territorio en particular.

b. Identificación de actoras/es sociales involucradas/os

En toda situación o problema social que se exprese hay un conjunto de personas, grupos e instituciones que, de uno u otro modo, desempeñan un papel en esa trama. Entre ellos encontraremos distintas/os actoras/es sociales, es decir personalidades, organizaciones o grupos humanos que tienen capacidad de acumular fuerza, desarrollar intereses y necesidades y actuar produciendo hechos en la situación (Matus; 1992).

Esos distintos/as actores/as sociales van a definir el problema social de manera diferente y, por lo tanto, van a generar una disputa por la nominación, por imponer la propia visión del conflicto a la sociedad y así lograr consenso. Hay que tener en cuenta que no todos/as los/as actores/as sociales cuentan con los mismos recursos, materiales y simbólicos.

Como actores/as claves en relación con el campo de lo social podemos pensar en las personas afectadas por el problema, organismos del Estado (tanto nacionales, provinciales como municipales), los medios de comunicación (tanto de gran circulación como los locales), organizaciones sociales, políticas, sindicales, etc.

Componer las diferentes perspectivas y/o actuaciones de esos/as actores/as sociales resulta central para avanzar en la comprensión de los problemas sociales.

c. Reconocimiento de los marcos de referencia donde las/os actoras/es definen el problema

A partir de cómo se defina un problema social se va a plantear la intervención sobre éste. En este caso estamos situándonos desde la intervención profesional del trabajo social. En esa definición se ponen en juego los conceptos y teorías que permiten explicarlo, dar cuenta de la magnitud de la/s situación/es bajo análisis, mostrar sus dimensiones, conexiones con otros problemas y también desarrollar las estrategias y acciones para abordarla/s. Como plantea Carballada (2018),

“los problemas sociales desde su enunciación e incorporación al lenguaje social van a estar ligados no solo a la descripción, comprensión y explicación sino también a una forma especial de hacer, que se relaciona con la intervención social”.

Asimismo, Guber (2004) resalta la noción de perspectiva del/a actor/a para dar cuenta de la expresión de la diversidad de grupos sociales. “La explicación de un actor no dice cómo es el mundo sino como lo ve” (García Godoy, 2017).

Otro aporte que realiza Carballada (2018) es que este conjunto de dimensiones tiene inscripción en lo territorial, un espacio en el que se entrecruza lo macro y lo micro social y constituye un devenir en permanente construcción, el cual no es ordenado ni predecible y en el cual opera también en una dimensión subjetiva sobre los problemas sociales.

d. Contextualización del desarrollo histórico del problema.

Los problemas sociales son históricos, se van construyendo en momentos y contextos determinados a partir de acciones y omisiones en la arena pública. También nos encontramos con que lo que hoy es reconocido como un problema social, ayer pudo ser pensado como una situación natural, es decir una situación social la cual no remitía a una preocupación del orden de lo social ni se visibilizaba en su dimensión histórica. Negar la problematización de una situación o plantear que nada puede hacerse constituyen formas de ejercicio del poder que impiden su problematización social y su tratamiento. Poder dar cuenta del recorrido histórico de un problema permite desnaturalizar las situaciones sociales, específicamente aquellas relacionadas con la desigualdad en nuestra sociedad.

Para poder avanzar en el análisis de esta dimensión es necesario tener en cuenta qué actores/as sociales la reconocieron inicialmente como problemática, cómo la hicieron pública, cuál fue el enfoque teórico e ideológico desde el que se posicionaron, cuáles fueron sus recursos, cuál su capacidad de movilización y cuáles fueron sus estrategias políticas (Oszlak y O'Donnell; 1981).

4. ¿Cómo se configura la relación entre problemas sociales e intervención del trabajo social?

Alfredo Carballada afirma que: “hay una necesidad de intervención allí donde el contrato, el

orden social, puede resquebrajarse o romperse” (Carballeda 2002) y ubica la intervención social sobre los problemas sociales. No obstante, no todos los problemas sociales tienen tratamiento por parte del Estado. Como plantean Oszlak y O'Donnell (1976) en su estudio de las políticas públicas latinoamericanas, ninguna sociedad posee los recursos para atender la lista de necesidades de todos sus miembros; sólo algunas necesidades o demandas se incorporan a la agenda de problemas socialmente vigentes y se transforman en cuestiones. Las cuestiones tienen un ciclo conformado por un surgimiento, un desarrollo y una resolución. Todos los actores, en especial el Estado, van tomando posición en este ciclo, pero esto no implica necesariamente una solución a la demanda, sino que esta puede *resolverse* porque surge otra cuestión que desplaza a la anterior en la agenda de temas, porque nada puede hacerse con el tema o porque la respuesta del Estado es la coerción hacia los grupos o sectores que intentan problematizarla.

Como profesión de las Ciencias Sociales, el Trabajo Social se encuentra inmerso en escenarios de intervención que se modifican constantemente (Carballeda: 2008). Por lo tanto, las situaciones de necesidad y demanda relacionadas con la vulneración de derechos sociales y humanos se amplían y, a su vez, en contextos donde algunos proyectos sociales y políticos se basan en la acentuación de una profunda desigualdad, requieren que éticamente haya un análisis exhaustivo de lo que vemos cotidianamente. Muchas de estas situaciones se encuentran naturalizadas y muchas veces prima la idea de que nada puede hacerse o modificarse, tanto por las instituciones como por las personas que las padecen. Nora Aquín (1996), en relación a la política de necesidades, nos brinda un enfoque que considera que el Trabajo Social interviene en los procesos específicos de encuentro con los sectores subalternizados, su objeto profesional es hacer públicas las necesidades y fundamentalmente, en ese proceso, incorporar la voz de las personas que las padecen tanto en su problematización como en su abordaje. No obstante, como plantea Carballeda (2008), la intervención social implica un proceso en el que la relación entre la visibilidad y la demanda se construye de forma compleja, como así también la relación entre el territorio y lo macrosocial tensiona y muchas veces disputa y otorga dirección a la intervención.

Margarita Rozas Pagaza (s/f) utiliza la noción de campo problemático para dar cuenta del escenario donde se objetivan las manifestaciones de la cuestión social y que configuran y reconfiguran el mundo social de las personas. La forma de operacionalizar las intervenciones sociales tiene relación con la forma en que se construyen los problemas sociales en tanto ellos presentan la fragmentación y sectorización de lo social. A su vez, la autora recupera el carácter político de la intervención, estableciendo que la “*solución*” de los problemas sociales no depende de la voluntad del profesional sino que el trabajo social debería tener como herramienta la competencia teórica para comprender los términos desde donde desarrolla su labor; esto le brindará el carácter político que toda intervención tiene. En ese sentido, Clemente (2002), analizando la relación entre las prácticas de investigación y la práctica profesional del Trabajo Social, establece que el núcleo problematizador del Trabajo Social es la resolución de los problemas, pero ésta no desemboca en un proceso lineal de resolución de los conflictos, depende de las articulaciones y alianzas entre sujetos de acción política en momentos históricos particulares y no de prácticas profesionales.

Sobre el recorrido realizado

En este texto nos propusimos abordar la noción de problemas sociales desde la perspectiva de la intervención, lo que nos permite, de manera analítica reconocer las situaciones sociales a transformar con el fin de generar condiciones de justicia social para el conjunto de la población. Así, trabajamos en la definición de la noción de problemas sociales, abordamos su relación con el

concepto de cuestión social en el marco de los procesos históricos latinoamericanos, avanzamos en la caracterización de las dimensiones analíticas que permiten su lectura y la de los ciclos que dan cuenta de su surgimiento, desarrollo y resolución, ubicando al Estado como el principal actor que da reconocimiento a los problemas sociales y también como el único garante de los derechos sociales y humanos.

Notas

-I- Se toman como base las dimensiones elaboradas por las docentes Gabriela Castiglia e Ivanna Liska en el marco del dictado de la asignatura Taller I, Carrera de Trabajo Social de la Universidad de Buenos Aires.

Bibliografía

Aquin, Nora (1996) La relación sujeto-objeto en Trabajo Social: Una resignificación posible. Disponible en: <http://dns.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000139.pdf>

Carballeda, Alfredo (2018). El lugar, la palabra, la mirada y la escucha. Entrevista e intervención social. Espacio Editorial.

Carballeda, Alfredo (2010). La cuestión social como cuestión nacional, una mirada genealógica, en Revista Ciencias Sociales N° 76. UBA, Dic. 2010.

Carballeda, Alfredo (2002) La intervención en lo social. Exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales. Paidós.

Castel, Robert (1995). Las metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado.

Cazzaniga, Susana (2009). Intervención en Trabajo Social. Material Cátedra: Facultad de Trabajo Social, UNER.

Clemente, Adriana y ROFFLER, Érica (2017). Adecuaciones y rupturas. Notas para el diseño de las políticas territoriales. Parte VI, Cap 3. En: Clemente A. (coord.) El abordaje territorial como paradigma de la política social. Espacio Editorial.

García Godoy, Bárbara (2017). Actores sociales. Una revisión conceptual en clave de actores sociales. Ficha de cátedra UNAJ.

GRASSI, Estela (2003) "Políticas y problemas sociales en la sociedad neoliberal. La otra década infame (I)". Espacio Editorial

Guber, Rosana (2004). El salvaje metropolitano. Reconstrucción del conocimiento social en el Trabajo de Campo. Paidós. Buenos Aires.

Matus, Carlos (1992). Política, Planificación y Gobierno. Fundación Altadir, Caracas.

Netto y otros (2002) Nuevos escenarios y prácticas profesional. Una mirada crítica desde el Trabajo Social. Editorial Espacio. Buenos Aires.

Quijano, Anibal (2014) Cuestiones y horizontes: de la dependencia histórico-estructural a la colonialidad/descolonialidad del poder. CLACSO. Buenos Aires.

Scelsio, José (2013). Diálogos y confrontaciones respecto a las tendencias críticas en el Trabajo Social. Revista Debate Público. Año 3, N°6. Disponible en <http://trabajosocial.sociales.uba.ar/revista-debate-publico-no6/>

Oszlack y O'Donnell (1981). Estado y políticas estatales en América Latina: hacía una estrategia de investigación.

Topalov, Christian (1990). De la cuestión social a los problemas urbanos: los reformadores y la población de las metrópolis a principios del siglo XX.

Rozas Pagaza, Margarita (S/F) ¿Cómo asumir el estudio de la cuestión social y las políticas sociales en la formación profesional del Trabajo Social? Disponible en <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-018-007.pdf>

Vallone, Miguel (2011). Problemas sociales argentinos: los nuevos desafíos de la imaginación sociológica.