

La intervención en la efervescencia de la cuestión social. El trabajo social cuando lo macro estalla en lo micro

Por Sebastián Giménez

Sebastián Giménez. Trabajador social, escritor, profesor de enseñanza primaria.

Este artículo 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 solucionador de problemas, en una mirada a veces cargada de demasiadas expectativas. Se supone que deberíamos dar respuestas 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 gurúes 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 con holgura los recursos ofrecidos. 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, pero 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 por 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:

³⁵ Porque tuve hambre, y me disteis de comer; tuve sed, y me disteis de beber; fui forastero, y me recogisteis; ³⁶ 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 “conseguile 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 a 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 provincias, 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, mas 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 ante 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 que estuvo desaparecida por tres días, vivía debajo de una lona en Parque Avellaneda (Ciudad Autónoma de Buenos Aires). Fue encontrada a salvo gracias al trabajo de innumerables dependencias del Estado. 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 opere para tratar de que esa familia no viva más en esas condiciones. No era que recibieron ayudas insuficientes sino que la niña 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.

¿Debe existir la burocracia? Probablemente sí. 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 estas situaciones.

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 Maier y Carballeda (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 milagrosos. 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 colectivo 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 **-1-** 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 **-2-** 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; qué 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 a 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.

Notas

-1- BAP. Buenos Aires Presente es un programa implementado por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Según sus postulados, “se ocupa de atender a personas y familias en condición de riesgo social, afectadas por situaciones de emergencia o con derechos vulnerados y, en general, a población en situación de calle con necesidad de orientación, información y asesoramiento sobre servicios sociales”. (consultar en: <https://www.buenosaires.gob.ar/desarrollohumanoyhabitat/buenos-aires-presente-bap>).

-2- SAME. Sistema de Atención Médica de Emergencias. Es el servicio gratuito de atención médica de urgencias y emergencias implementado en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y desde 2016 en la provincia de Buenos Aires.

Referencias bibliográficas

Ander Egg, Ezequiel (1984). ¿Qué es el trabajo social? Ed. Humanitas, 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>

Carballeda, Alfredo Juan Manuel (2008) .La Intervención en lo Social y las Problemáticas Sociales Complejas: los escenarios actuales del Trabajo Social. En Revista margen N° 48. <https://www.margen.org/suscri/margen48/carbal.html>

Maier, Brenda y Carballeda, Alfredo Juan Manuel (2011). Las Políticas Sociales y la recuperación de la centralidad del Estado. En Revista margen N° 63. <https://www.margen.org/suscri/margen63/maier.pdf>

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>

Otras fuentes

La Biblia. El Nuevo Testamento. Libro de Mateo.

Serrat, Joan Manuel (1992). Canción “Disculpe el señor”, de disco Utopía.