

margen N° 83 – diciembre 2016

“Pasaba a saludar”. Recorrido de una intervención en la complejidad desde el Trabajo Social

Por Celina De Paula

Celina De Paula. Licenciada en Trabajo Social. Docente de la Universidad Nacional de Moreno, Universidad Nacional de La Matanza y del Plan FinES 2, Argentina.

Introducción

A María la conocí cuando trabajaba en la Dirección General de Niñez de un municipio del conurbano bonaerense (Argentina) **-1-**. Como trabajadora social, tenía la misión de diseñar estrategias de intervención que apuntaran al acompañamiento de familias con experiencia de vida en calle, con el objetivo de restituir derechos vulnerados. Mi rol se desempeñaba como diáda de operadores que trabajaban “cuerpo a cuerpo” con los niños, niñas y jóvenes de esas familias. Construir un vínculo con los sujetos era nuestro “caballito de batalla”. No podíamos concebir un acompañamiento a esas familias sin una relación que habilitara la confianza, el cuidado, el reconocimiento y la legitimidad de la intervención institucional amparada en la Ley de Promoción y Protección Integral de los Derechos de los Niños **-2-**.

Corría el verano del año 2013 y María se acercó a la Dirección General de Niñez de dicho municipio. En ese momento tenía 38 años y conocía muy bien esa dependencia estatal porque fue ahí donde años atrás la acompañaron cuando estaba en situación de calle con sus hijos. Esta vez “pasaba para saludar” y avisar que había regresado a vivir por la zona.

¿Qué había detrás de ese “pasar a saludar”? ¿por qué regresar a la Dirección de Niñez y no a otra de las tantas instituciones por las que había transitado previamente? Ese “pasar a saludar” era sin duda una demanda implícita e inespecífica, un discurso que, teniendo en cuenta la historia de María con la institución en cuestión, contenía la percepción e interpretación de un problema, un pedido de solución y expectativas de acción profesional (Travi: 2012). Hasta ese momento, todas eran preguntas para nosotros como equipo. Con una certeza: persistía algo del vínculo que se construyó entre María y los equipos profesionales que la acompañaron años atrás.

Conocer, escuchar, conocer, seguir escuchando...

María tiene diez hijos. El más chico tenía nueve meses en ese momento y el más grande veintiuno. Está en pareja con Luis, padre de los cinco niños más chicos de la familia. En ese (re) encuentro de verano en la Dirección de Niñez, María cuenta que tres de los niños nunca fueron inscriptos en el Registro Nacional de las Personas y otros cinco debían renovar la documentación. Como la familia se ha mudado varias veces de distrito y los niños nacieron en diferentes hospitales, para concretar los trámites correspondientes María debía buscar las partidas de nacimiento en los distintos distritos donde inscribió a los mismos. Uno de ellos, Martín, tiene 13 años y superó la edad correspondiente para ser anotado vía registro civil, motivo por el cual la situación se agudiza

y debe comenzar la gestión por el poder judicial.

La jefa del Programa, del cual yo era miembro, conocía muy de cerca la biografía de vida de María. Y evalúa que era necesario acercarnos como institución a la nueva vivienda familiar. Para esto me designa a mí como trabajadora social y a una compañera operadora de calle como encargadas de comenzar (mejor dicho retomar) la intervención. Previamente, la jefa del Programa me dice claramente que quiere que trabaje, específicamente, con la regularización del derecho a la identidad de los niños. Esa era la demanda explícita y concreta que tenía la institución a la cual yo pertenecía como trabajadora.

Me encontraba ubicada frente y en relación con los actores de la intervención profesional (Rozas Pagaza: 2002):

- Por un lado María, con su demanda y la racionalidad que le da a dicha demanda, se abría todo un camino de exploración para mí. *“Me cuelgo y me quiero matar”* (sic) decía María con respecto a la situación de irregularidad de la documentación de sus hijos. ¿Qué hay detrás de ese “cuelgue”?

- Mi jefa, representante de la institución con sus propias demandas y su racionalidad respecto a la relación de María con sus propias necesidades. *“Enfocate en los documentos, se van a abrir un montón de aristas para trabajar, pero no pierdas de vista el tema de la documentación, no pueden los niños seguir sin documentos”* (sic).

- Yo, como profesional con mi saber específico para analizar esa relación sujeto-necesidad como expresión complejizada de la cuestión social. Como buen indicador de que comenzaba mi proceso de inserción con la situación de María, me inundé de dudas, preguntas, reflexiones (Rozas Pagaza: 2002) ¿podría abordar esta problemática si en la vida de María se presentaban otros emergentes? ¿era para ella una prioridad?

Con estas preguntas, me acerqué por primera vez al territorio donde vivía María, un barrio llamado Los Perales. *“El barrio, en tanto espacio y lugar territorial es un texto que es narrado desde el urbanismo, la arquitectura, la disposición de las casas, sus formas, el tipo de calles, los grafitis, las diferentes circulaciones y las historias de quienes lo habitan” -3-*

Los Perales es un barrio con calles de tierra, casillas construidas con madera, sin servicio de agua ni gas natural. En ese momento la electricidad era el único servicio que las familias tenían y por lo general estaba instalado de forma irregular en las casillas, con conexiones caseras “enganchadas” al poco alumbrado público. Para llegar al barrio había que caminar alrededor de diez cuadras desde la parada del colectivo. En esa caminata se podían observar casas quintas, con terrenos amplios con viviendas grandes, con parques sin niños y piletas; lo que mostraba la heterogeneidad del territorio, que años atrás, como gran parte de los barrios del distrito, debía ser zona exclusiva de fin de semana.

En palabras de Carballeda, *“el barrio se presenta como un mundo de significados donde cada habitante se reconoce y reconoce a los otros, diferenciando referentes espaciales, relacionales e históricos que pueden ser compartidos”*. ¿Cuál era la historia de la familia con ese territorio? ¿cuáles sus significados y reconocimientos de ellos mismos en relación a los otros? ¿y de los otros en relación a ellos?

En ese momento yo sabía que era el mismo barrio donde la familia había vivido antes de mudarse a Entre Ríos. ¿Por qué se habían ido a Entre Ríos? Una de las fuentes de información que tenía eran los informes de años anteriores que se encontraban en la institución y el relato de mis

propios compañeros que llevaron adelante las intervenciones previas. Supe así que María y Luis se dedicaban a ocupar y vender de forma irregular las tierras del barrio Los Perales. Tuvieron un problema, que desde la institución no se supo con exactitud cuál, que los obligó a dejar el barrio, su terreno y todas sus pertenencias e irse lejos de forma precipitada e improvisada.

La venta irregular de terrenos era su estrategia de supervivencia, en un contexto de *“inestabilidad por un lado, y separación del empleo y del ingreso y los recursos, por el otro” -5-*; regía para la familia el principio de “el proveedor” que *“avala la conducta de quien trae bienes o dinero a la casa o al barrio y deja en segundo plano el origen más o menos lícito de esos recursos” -6-*.

¿Por qué regresaron al mismo barrio? ¿qué pasó en Entre Ríos? Hasta ese momento todavía no lo sabía. Cada pregunta, cada relato de María tenía su tiempo. A pesar de mi ansiedad por entender la complejidad, había que construir una confianza, un diálogo que permitiera conocer sin invadir, respetando la historia y los tiempos de la familia. Teniendo en cuenta además que no era la primer persona a la que la familia debía contar su intimidad, con sus luces y sombras. En este proceso de inserción profesional, debía de cuidar la pertinencia de las técnicas de intervención y de conocimiento (Rozas Pagaza, 2002: 80).

En ese primer encuentro con el territorio y la historia de María, sumergida en la inserción como conocimiento en acción (Rozas Pagaza, 2002: 75) entendí que tenía -por lo menos- dos caminos posibles:

1) Orientar la intervención en resolver la problemática de la documentación. En este caso, ya sabía con claridad cómo sería esa entrevista situada en domicilio. Realizaría un informe socio-ambiental, tomaría los datos de los niños, averiguaría dónde nacieron para así solicitar y gestionar las partidas de nacimiento, averiguaría también turnos en el registro civil más cercano, etc, etc, etc.

Nada más similar a la “subjetividad heroica” que “no necesita pensar qué hay que hacer... ya sabe” -7-. Ante la urgencia, la subjetividad heroica tiene que resolver, “no podía pasar más tiempo esos niños sin documentación”. En ese actuar desde la urgencia, no hay tiempo para reflexionar, planificar o programar (De la Aldea – Lewkowicz).

2) El otro camino de intervención que se abría era la posibilidad de escuchar, observar, conocer, seguir escuchando.

Poder ejercitar la denominada “*escucha activa* que implica un interesarse por ese Otro, estar disponible, aceptándolo como es, dando lugar a otras perspectivas o formas de comprensión y explicación. Se vincula con la habilidad de tener en cuenta algo más de lo que la persona está expresando directamente. Intentando, de este modo aproximarse a los procesos subjetivos que también se dicen, pero, desde diferentes lenguajes, tonalidades de discurso y formas del habla” -8-. Era el momento de empezar a comprender ese “*me cuelgo y me quiero matar*” (sic) que María decía con tono de risa, pero que dejaba entrever un “pedido de ayuda”.

Me sumergí así, dejando a un lado (por un tiempo) la regularización de la documentación, en el camino de la “escucha activa” en palabras de Alfredo Carballeda o de “escucha más fina” en palabras de Ana Gómez, que permite “escuchar, captar, comprender lo que no sabemos que la gente afronta” -9-.

En el primer encuentro con María en su domicilio comencé a entender lo que mi jefa me había dicho sobre las “distintas aristas” que se abrirían en la intervención. Tuve la posibilidad de poder darle tiempo a la intervención, con respaldo institucional en esta decisión. De esta forma, la

posibilidad de escuchar a María no fue posible únicamente a un posicionamiento ético-político mío como profesional; sino también de la institución.

Carballeda expresa sobre este punto *“que desde la intervención social, el lugar de la institución es el escenario donde la capacidad de escuchar se expresa. Es posible reconocer diferentes formas de inscripción en los escenarios institucionales como facilitadoras u obturadoras del proceso de escuchar. De ahí que, también es la institución la que escucha o la que facilita esta acción”*.

Se abre un abanico... de complejidades

Fueron varias las entrevistas en domicilio que tuvimos durante largos meses, con algunos encuentros y des-encuentros, con charlas con mates, con los niños jugando alrededor, días de intenso calor donde en la vivienda de María ese calor se agudizaba por no contar con ventiladores, ni árboles que pongan freno al verano. Y días de intenso frío donde la situación se repetía, pero a la inversa, la vivienda era calefaccionada de forma artesanal, con una salamandra improvisada y no siempre había leña para quemar. Fui conociendo “un abanico inmenso” de necesidades y por lo tanto derechos vulnerados para esa familia.

Cecilia Litichever menciona que *“las biografías personales hablan de la estructura social y cultural de la que son miembros los sujetos. Se comprende a las trayectorias personales como espejo de la sociedad y a las narrativas sobre esas trayectorias, como las interpretaciones y significados sobre la propia vida en relación a la estructura social. Así, es posible captar la reconstrucción histórica que los sujetos realizan sobre su propia historia, contextualizada en la sociedad a la que pertenecen y en el tiempo y espacio en el que narran”* -10- María relata su historia en un contexto donde en nuestro país se comenzaban a recuperar derechos para los sectores populares, pero sin duda su biografía de vida expresaba las vivencias más crudas del neoliberalismo y sus consecuencias, situadas en lo profundo del conurbano bonaerense.

María y Luis ocuparon un terreno de forma irregular, al igual que el resto de los vecinos de Los Perales; situación que expresa el denominador común con reiterados barrios del conurbano bonaerense que comenzaron como iniciativa de la población frente a la exclusión del mercado inmobiliario formal. Territorios que luego se van consolidando con conquistas y negociaciones con el Estado, cada uno con sus particularidades.

La casilla que pudieron construir era extremadamente precaria con piso de tierra, construida con maderas, sin finalizar aún. Estaban haciendo artesanalmente la perforación para extraer agua, aún no tenían los recursos para terminarlo y ha quedado un pozo profundo a cielo abierto. Habían realizado una huerta, rodeada con cañas para que no ingresen la gran cantidad de perros que tienen en la vivienda y otros que provienen de la calle.

En ese momento, hace tres meses que se habían instalado en este terreno. Cuando regresaron de Entre Ríos vivieron provisoriamente en la vivienda de la familia de María en un distrito lindero, compartiendo la misma con treinta y tres personas, situación que complicaba la convivencia. Cuando llovía la casilla se inundaba y no podían habitarla, esos días debían recurrir a la casa de la familia materna hasta que el agua bajara.

María estaba muy preocupada por la salud de su hijo Ezequiel (20), quien *“casi se muere”* (sic). Estuvo internado en una clínica privada de la Ciudad de Buenos Aires donde fue operado por apendicitis, *“por no realizar controles a tiempo casi tiene una peritonitis”* (sic). El joven trabajaba formalmente en la construcción por lo cual poseía la obra social correspondiente, aunque debido a

la enfermedad perdió el empleo. Para poder recuperarse Ezequiel vivió de forma provisoria en la casa de sus familiares del distrito vecino ya que las condiciones de la casilla del barrio Los Perales no eran aptas para su post operatorio. Dos de sus hermanos, Luz (10) y Juan (9) vivieron ese tiempo con su hermano Ezequiel para brindarle los cuidados necesarios, ya que según María sus familiares le pedían dinero a cambio de la ayuda que el joven necesitaba en su estado de reposo.

María también tenía problemas de salud, padecía reiteradas parálisis faciales, pero el tiempo de ocuparse de ella misma no era posible. Su hija Carla (6) tenía problemas respiratorios crónicos y necesitaba controles médicos. Y a su vez, sus dos hijos mayores, consumían -según su María- sustancias psicoactivas; situación que desbordaba las herramientas de acompañamiento de su madre.

Luis realizaba changas de jardinería y María recibía un ingreso a través de la Pensión No Contributiva por Madre de 7 hijos. Ninguno de los dos había terminado sus estudios primarios. En estos encuentros reiterados descubrí que gran parte del tiempo de la familia se consumía buscando cómo llevar el día a día, cómo resolver lo cotidiano, cómo acarrear los baldes de agua, los frecuentes problemas de salud de los niños, continuamente se proponían estrategias aunque ninguna con estabilidad: trabajos de herrería, cortes de pasto, venta y reventa de objetos.

Adriana Clemente denomina la situación de María y su familia como “pobreza persistente” **-11-**, donde a pesar de estar en ese momento en un contexto histórico donde se reactivaba el consumo de los sectores populares, con un Estado más inclusivo en términos de derechos, no bastaba para abordar situaciones de padecimiento material y subjetivo persistente a lo largo del tiempo.

Luis junto a uno de sus hijos adolescentes solían reciclar botellas de vidrio con la que realizaban floreros. Para esto utilizaban la precaria e informal instalación eléctrica de la vivienda, ya que parte del trabajo se realizaba cortando el vidrio con “cables pelados”. Al no tener las seguridades, que una instalación eléctrica amerita, el hijo sufrió un accidente realizando estos trabajos, motivo por el cual no han continuado con el mismo. Después de este hecho, María decide vender condimentos en una feria informal muy reconocida y concurrida del distrito. En palabras de Clemente la familia trata continuamente de generar prácticas de “aprovisionamiento” porque la categoría trabajo no alcanza a medir al conjunto de prácticas que se realizan para lograr que el grupo familiar se reproduzca. *“Las prácticas de aprovisionamiento tienen límites muy laxos, con una proyección que a veces no va más allá del mismo día” -12-*

Zygmunt Bauman expresa que la incertidumbre, la inseguridad y la vulnerabilidad se constituyen en los rasgos característicos de las sociedades actuales, “se trata de una particular precariedad, la de esa inestabilidad asociada a la desaparición de patrones en los cuales anclar las certezas.” **-13-**

La certeza hasta de saber la hora que marca un reloj parecía que se esfumaba para esta familia. Al no tener luz estable, había días donde no podían cargar sus teléfonos celulares. Martín con sus 13 años era fiel a la asistencia escolar. Su mamá contaba que todos los días, incluso en el invierno, se levantaba se bañaba con agua (sin calefaccionar), y se alistaba para asistir a la escuela. Como había días en los que no podía saber qué hora era, calculaba por la luz solar. Pero en invierno, a la hora de salir de casa el sol aún no asomaba; tenían que salir temprano porque eran veinte cuadras las que debían caminar para llegar a la escuela y otras veinte para volver. Un día, Martín se levanta mientras toda su familia dormía, se prepara como era su costumbre, camina en la oscuridad con su guardapolvo blanco y cuando llega a la escuela estaba cerrada, no había nadie adentro ni en la calle. Espera largo rato en la puerta de la institución y cuando se cansa decide volver a su casa porque el sol no aparecía y nadie llegaba a la escuela. Ese día Martín no sabía que había salido de su casa a las cuatro de la mañana.

Adriana Clemente expresa que las familias que viven en situación de “pobreza persistente” realizan grandes esfuerzos en prácticas de cuidado, pero las mismas en un contexto de hostilidad tienen pocos resultados. El pozo a cielo abierto en la vivienda, el baño con agua fría en invierno, la caminata solitaria de Martín, las condiciones de vivienda no óptimas para una recuperación de un pos operatorio, los problemas con el consumo de sustancias psicoactivas, el inventar prácticas de aprovisionamiento constantes; aumentan los riesgos en la vida de la familia. A lo que Bernardo Klisberg denomina “trampas de la pobreza”:

“El niño que nace en un hogar pobre, estará expuesto a riesgos de salud más severos, en muchos casos trabajará desde pequeño, sus padres pueden darle una dedicación limitada porque su esfuerzo está en la supervivencia diaria (...) Si no median políticas públicas activas que rompan las trampas de pobreza, probablemente los grupos familiares que conforme van a reproducir destinos similares” -14-

Si hay deseo, hay necesidad, donde hay una necesidad hay un derecho

Con todo el abanico desplegado, o mejor dicho, el abanico que el vínculo con la familia habilitó que se despliegue, fuimos re-pensando con el equipo de la Dirección de Niñez, cómo acompañar a esta familia sin caer en la desesperación de la urgencia de cada problemática planteada. María además, no demandaba recursos materiales, demanda tradicional para nuestra profesión; nos ponía en el desafío de superar lo que históricamente estábamos acostumbrados a responder.

Yo podía como profesional, con conocimiento acerca de los derechos humanos en general y de los niños en particular, enumerar una cantidad de derechos vulnerados sobre los cuáles intervenir. Pero me preguntaba, nos preguntábamos cómo equipo: ¿cuál era el deseo de María para con su vida y la de su familia? ¿eran los mismos que los que nosotros proyectábamos hacia ellos?

El deseo entendido en conjunto (Gilles Deleuze), organizado en el contexto de la propia vida de María. En palabras de Deleuze *“no hay deseo que no fluya (...) en un agenciamiento. (...) Si busco el término abstracto que corresponde al deseo, diría que es: constructivismo. Desear es construir un agenciamiento, construir un conjunto” -15-*. ¿Cómo abordar al deseo de María como construcción de una necesidad y por lo tanto como un derecho? ¿cómo construir una intervención marcada por el deseo como derecho en el medio de tanta hostilidad?

“El territorio también se construye desde una complejidad indiciaria, que le confiere una uniformidad de variaciones, donde lo inesperado, aquello que surge desde el devenir de la palabra, la imagen y las articulaciones a veces incomprensibles le dan una forma singular” -16- .

Desde la complejidad indiciaria, desde lo micro, desde el detalle, desde lo cotidiano del contexto de la familia comenzamos a comprender algunas dinámicas familiares implícitas. Empezamos a observar que cada vez que íbamos a la vivienda familiar, Luis estaba en el fondo del jardín trabajando con unos barriles, a veces con alguna máquina que veíamos que traía de lo de un vecino, otras veces estaba pintando. Al principio no teníamos contacto con Luis, lo único que sabíamos era lo que relataba María acerca de sus problemas de alcoholismo, quien quería que su esposo asistiera a grupos de auto-ayuda que aborden la problemática. Nos había pedido información al respecto y se la facilitamos, y a pesar –según María– que manifestaba intenciones de trabajar sobre su adicción, Luis nunca asistió a estos espacios. Por el momento, evaluamos, este no era un camino posible de abordar.

Comenzamos a acercarnos cuidadosamente al espacio de Luis en el jardín de la casa y fuimos

conociendo que tenía el anhelo de realizar un emprendimiento de herrería, estaba aprendiendo a confeccionar hornos con barriles reciclables. Iba y venía a lo de un vecino que le enseñaba cómo perfeccionar sus trabajos. Hace tiempo que venía trabajando en esta idea, pero no tenía las herramientas necesarias para terminar el producto y ponerlo a la venta.

Y por otro lado, observamos que tanto María como Luis gran parte de su tiempo lo abocaban al cuidado de un terreno en la esquina de su casa. En este espacio, junto con otros vecinos y vecinas, realizaban cine para los niños los fines de semana, juegos recreativos y tenían planificado consolidar una plaza. Ellos lo mantenían y lo “custodiaba” de posibles y reiterados intentos de toma. Un grupo de vecinos tenía armada una Asociación Civil y trabajaban en nombre de la misma. María y su familia no eran parte formal de la organización, pero trabajaban en conjunto en estas actividades comunitarias.

“La pobreza persistente tiene una expresión colectiva referida al entorno donde vive la familia que la padece. En tal sentido, requiere de intervenciones en el entorno (...). La presencia territorial del Estado también debe incluir un elemento que desaliente el fenómeno de guetización del que son objeto los barrios más pobres por parte de las que llamamos redes de abuso. Finalmente, se debe observar que el tiempo en que se producen las prestaciones sociales profesionalizadas e interdisciplinarias es condición para obtener resultados de mediano plazo, y que el grupo en cabeza de sus adultos reconozca también la posibilidad de revertir las situaciones. De ahí que al conjunto de intervenciones las podemos reunir bajo la denominación de abordaje enfoque social reparatorio, ya que estas familias tienen una larga tradición de derechos vulnerados” -17-

Desde esta perspectiva, con la convicción que era necesario operar sobre un contexto que los contenga para reparar desigualdades, a lo largo de los encuentros fuimos viendo dos aristas por donde abordar la intervención. Por un lado, la problemática de precariedad laboral que llevaba a la familia a la vulnerabilidad e inestabilidad persistente en el tiempo. Lejos de pensar que para abordar la pobreza hay que modificar conductas de las personas; consideramos que tanto María como Luis tenían reiterados proyectos que comenzaban y no podían terminar por la misma red de precariedad en la que vivían. Ninguna propuesta tenía resultados en el mediano ni largo plazo. ¿Sería su proyecto de herrería otro intento que quedara en el camino?

Y por el otro, la posibilidad de garantizar presencia del Estado en el territorio, para desalentar el fenómeno de guetización; abordando el deseo de la plaza; empezamos a pensar cómo acompañar esta iniciativa comunitaria garantizando institucionalidad y proyección en el tiempo al proyecto.

En esta línea se diseñaron y llevaron adelante distintas intervenciones. Por un lado, se trabajó con un organismo municipal que se desempeñaba en fortalecer la economía local y social de la zona. Se acompañó a Luis en el armado de un proyecto para su emprendimiento, se presentó y se aprobó para la compra de las herramientas pertinentes para su producto que fue calificado como innovador. Parte del equipo de este organismo acompañó a la familia en cuestiones más específicas sobre cómo abordar la iniciativa, no solo con el apoyo material, si no técnico y social, vinculándolo con la red de productores del distrito. A su vez, con una colega parte de Desarrollo Social del municipio, fuimos trabajando sobre las necesidades materiales de la familia y de a poco reparando las mismas con distintos programas destinados a estas situaciones.

Por otro lado, articulamos con la dependencia municipal encargada de los espacios verdes, para que desde el Estado se realice un aporte a mantener el lugar destinado a la plaza, plantando árboles del vivero municipal y realizando un trazado que aporte al significado de plaza de este espacio. Conversamos reiteradas veces con un organismo -también municipal- destinado al hábitat y

regularización de tierras, con el objetivo de evaluar si era posible que esta tierra sea destinada como espacio público o de lo contrario, si podía quedar en manos de la Asociación Civil del barrio. A su vez, articulamos con la Dirección de Deportes, para que uno de sus programas deportivos destinado a los niños se realice en este espacio cuidado por los vecinos.

Teniendo en cuenta que la Unidad Sanitaria más cercana quedaba a varias cuadras de distancia del barrio, se conversó con el equipo de esta dependencia estatal, quién comenzó a organizar operativos de salud en el espacio destinado a la plaza. María era una de las promotoras de estas actividades, invitando a las familias vecinas a acercarse los días que la unidad sanitaria iba al barrio. Ante la complejidad de la situación, nos encontramos trabajando con respuestas desde enfoques multisectoriales (Ana Gómez 2013).

“Tuvimos un problema”

En esos estábamos, cuando un emergente al estilo “bomba de tiempo”, que no habíamos podido abordar, porque no pudimos y no supimos cómo, dio vuelta el escenario de intervención.

El trabajo sobre las condiciones laborales y de participación comunitaria, posicionaba a la familia subjetivamente desde un lugar diferente, teniendo en cuenta su historia en el territorio como vendedores y compradores de terrenos de forma ilegal, situación que les había traído conflictos tan graves que los había obligado a dejar el barrio. Veíamos como se posicionaban como referentes en la zona, cuando los vecinos acudían a ellos para resolver problemas cotidianos o realizar consultas diversas.

Un día nos acercamos a la vivienda, en el marco de las estrategias que veníamos abordando, y nos sorprendió que no encontramos a nadie en la misma. Una vecina nos dijo que hace días que no veía a la familia. No podíamos comunicarnos por teléfono, por lo que insistimos y volvimos a la vivienda familiar a los pocos días. El parque de la casa estaba vacío, pero al rato de insistir sale María de la vivienda y nos pide que entremos rápidamente. Estaban todos los niños adentro de la casilla, situación que hasta el momento no habíamos vivenciado; siempre jugaban afuera. Tenían miedo en sus rostros y en su relato. María y sus niños más chicos, habían pasado toda la noche escondidos en el interior de la vivienda.

“Tuvimos un problema” (sic) decía María, pero no daba detalles del mismo y nosotros tampoco los pedimos. *“Nos vamos a ir, estamos esperando que nos busque un camión”* (sic). Uno de los niños cuenta que esa misma noche tuvieron que dormir debajo de las camas, *“sin hacer ruido para que no nos vean”* (sic). María se ve obligada a darnos un poco más de información. Nos cuenta que el marido y sus hijos mayores habrían tenido una pelea bajo los efectos del alcohol y las drogas, con una familia “conflictiva” de la zona y *“los estaban buscando para matarlos”* (sic).

María estalla de bronca y deja asomar un dejo de tristeza. En ese momento me cuenta que se habían ido de Entre Ríos por una situación similar, donde también medió el alcohol y las drogas. En esa ocasión Luis incendió la casa con todas las pertenencias de la familia adentro, motivo por el cual volvieron al conurbano bonaerense donde habían tenido que reconstruir su vida nuevamente. Un capítulo que parecía que se repetía. María y su familia tenían planeado volver por el momento a la casa de la familia materna.

Las problemática del alcohol y drogas tanto de Luis como de sus hijos, superó los dispositivos de intervención a los cuáles nosotros cómo equipo pudimos y supimos acceder. A diferencia del centro de salud y del organismo de la economía social y local, en materia de trabajo sobre las adicciones,

nos encontramos con respuestas tradicionales institucionales con servicios quietos que esperaron que las personas recurran a ellos (Alejandra Wagner: 2013).

A pesar de haber intentado “acompañamientos personalizados” que garanticen no solo las condiciones materiales coyunturales, si no también la construcción de protecciones estables, el tejido de redes vinculares, la garantía de acceso a ciertos bienes sociales (Noelia Sierra: 2016); no alcanzó para reparar la complejidad de la situación que se vio agudizada por la persistencia en el tiempo a lo largo de las generaciones de la familia.

Según Noelia Sierra las demandas en la complejidad exigen *“continuidad y permanencia, profesionalismo, conocimiento específicos sobre ciertas problemáticas, involucramiento particulares, cambios jurídicos y modificaciones institucionales” -18-*. No pudimos abordar la situación con estas modificaciones necesarias de las instituciones. Nos encontramos con un límite que superaba nuestro rol en la intervención y las exigencias de la coyuntura desbordó los tiempos institucionales.

Nos quedamos con un teléfono de la familia, al que nunca pudimos comunicarnos. Quisimos articular con el Servicio Local del distrito donde se mudarían, pero fue imposible encontrar respuestas desde ese otro organismo. Una sensación de frustración nos invadió como profesionales. Habíamos puesto mucho tiempo, dedicación, tejiendo artesanalmente articulaciones que pensábamos que eran dispositivos complejos que respondían a situaciones complejas. Esto fue necesario, pero sin duda no fue suficiente.

Reflexiones finales

Intentamos abordar desde distintas disciplinas y múltiples sectores lo que pensamos que era un trabajo que sostenía y hacía foco en una estrategia en el tiempo, con una escucha cuidadosa del padecimiento con la generación de nuevos y creativos andamios para el encuentro con el Otro (Sierra Noelia 2016). La complejidad ha llegado a situaciones tan agudas que nos implica a las instituciones la necesidad de refundarnos.

Aprendimos, siguiendo a Ana Arias, que *“refundar la escuela, el hospital, el servicio social no puede hacerse solo a partir de la identificación de las deficiencias de las instituciones, sino principalmente a partir de las expectativas y demandas de los sectores populares. Para poder realizar esto hace falta una escucha más fina, identificar la prevalencia de distintas tradiciones, etcétera. Y esto se asocia fuertemente a la importancia de lo cultural en la refundación de nuestras instituciones” -19-*.

Con el tiempo que nos separa de aquella intervención, puedo decir que no se pudo consolidar una red. Hubo estrategias más consolidadas con la Unidad Sanitaria y el área de economía local y social. Pero las propuestas con sectores como deportes, áreas verdes y el organismo de hábitat no llegaron a madurar y a construirse como intervenciones sólidas. Desde la Dirección de Niñez concentrábamos las propuestas, al tener el conocimiento cotidiano con la situación de María y su familia; pero no existió una estrategia consolidada compartida, no se logró lo que Violeta Nuñez denomina “relación de reenvío”.

“Para que exista *relación de reenvío*, tiene que haber una concepción compartida acerca de las instituciones como *lugares de lo público*, lugares comunes, con reglas culturales en juego, que habilitan procesos subjetivos diferenciados. Entendemos la subjetividad como el punto de juntura, de mixtura, de relación entre lo singular de cada sujeto y el marco común que ofrecen las

instituciones en democracia” **-20-**. Las estrategias de intervención no llegaron a consolidarse en conjunto entre distintas estructuras de lo público que, aunque existen intentos de profesionales, siguen trabajando sin una mirada integral, según dinámicas propias que fragmentan al sujeto según temática a abordar.

¿Y los documentos de los hijos de María? No nos habíamos olvidado. A medida que íbamos afianzando el vínculo con María, de a poquito fuimos organizando la burocracia que debía llevarse adelante, viendo qué papeles faltaban, dónde conseguirlos, haciendo algunos llamados a los diferentes registros civiles, ordenando las prioridades para avanzar con la regularización de la identidad de los niños. Uno días antes del suceso que obligó a la familia a despojarse una vez más del barrio Los Perales, María se acercó a la Dirección de Niñez y, como una especie de despedida, me mostró orgullosa los documentos de gran parte de la familia. No podría olvidar su satisfacción y alegría que no entraba en su rostro. Pequeñas grandes conquistas de la vida cotidiana que me daban lugar a pensar que María podía volver a “pasar a saludar”.

Notas

-1- Por una cuestión de protección de identidad de la familia en cuestión, se han modificado los nombres y lugares de intervención; no así la problemática y proceso metodológico a abordar.

-2- Ley Provincial N° 13.298. Decreto Reglamentario 300/05, Provincia de Buenos Aires, Argentina

-3- Carballeda, Alfredo: “El territorio como relato. Una aproximación conceptual”. Revista Margen, N° 76. Marzo 2015. Disponible en:
<https://www.margen.org/suscri/margen76/carballeda76.pdf>

-4- Carballeda, Alfredo: “El territorio como relato. Una aproximación conceptual”. Revista Margen, N° 76. Marzo 2015. Disponible en:
<https://www.margen.org/suscri/margen76/carballeda76.pdf>

-5- Kessler, G y Merklen, D (2013) Una introducción cruzando el Atlántico, en CASTEL, R.; KESSLER, G.; MURARD, N.; MERKLEN, D. Individuación, precariedad, inseguridad. ¿Desinstitucionalización del presente? Buenos Aires: Editorial Paidós. pág. 15

-6- Kessler, G y Merklen, D (2013): *Ibíd.*

-7- de la Aldea, Elena y Lewkowicz, Ignacio: La subjetividad heroica. Un obstáculo en las prácticas comunitarias de la salud. Disponible en:
https://lacasona.org.ar/media/uploads/la_subjetividad_heroica_escrito_por_elena_de_la_aldea.pdf

-8- Carballeda, Alfredo Juan Manuel: “ La escucha como proceso. Una perspectiva desde la intervención social. Disponible en www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000543.pdf

-9- Gómez, Ana (2013): “¿Nuevos problemas o respuestas viejas?”. En: Testa Cecilia (compiladora) (2013): “Trabajo Social y territorio. Reflexiones sobre lo público y las instituciones”. Espacio Editorial Buenos Aires.

-10- Renessi, Gilda (2013): “Quiero salir de éste cúbico” Internación en la sala de adolescencia. Ateneo 2° año residencias Trabajo Social, Hospital de Emergencias psiquiátricas Torcuato de Alvear, Dirección de Capacitación y Docencia, Dirección General de Docencia e Investigación, Ministerio de Salud, Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, 17 de diciembre 2013

-11- Clemente, Adriana (2014): “Sobre la pobreza persistente, su caracterización y abordaje”. En: Revista de Políticas Sociales, Año 1, Número 0, Verano 2014. Universidad Nacional de Moreno Editora (Argentina).

-12- Entrevista a Adriana Clemente, Diario Página 12. 18-11-2013. Disponible en: <https://www.pagina12.com.ar/diario/elpais/1-233839-2013-11-18.html>

-13- Citado en Renessi, Gilda (2013): *Ibidem*.

-14- Klisberg, Bernardo: “¿Cómo enfrentar la pobreza y la desigualdad?”. Suplemento especial del diario Página 12, domingo 30 de octubre de 2011. Disponible en: https://www.pagina12.com.ar/especiales/archivo/bernardo_kliksberg/005-KLIKBERG.pdf

-15- Deleuze, Gilles: Abecedario A-B-C-D- Entrevistas con Claire Parnet. Disponible en: <http://estafeta-gabrielpulecio.blogspot.com.ar/2009/08/gilles-deleuze-abecedario-entrevistas.html>

-16- Carballada Alfredo. “El territorio como relato. Una aproximación conceptual”. Revista Margen N° 76, marzo 2015. Disponible en: <https://www.margen.org/suscri/margen76/carballada76.pdf>

-17- Entrevista a Adriana Clemente, Diario Página 12. 18-11-2013. Disponible en: <https://www.pagina12.com.ar/diario/elpais/1-233839-2013-11-18.html>

-18- Gómez, Ana (2013): *Ibidem*.

-19- Arias, Ana J (2014): “Aportes desde el pensamiento nacional para pensar el Trabajo Social en Argentina” en: “Hermida María Eugenia y Meschini Paula Andrea Coompiladoras: “Hacia una epistemología de los problemas sociales latinoamericanos”. La Plata, Editorial de la Universidad de La Plata.

-20- Citada en Alegre, Sandra “Configuraciones de acompañamiento frente a la problemática del abuso: el lugar de los adultos y la construcción de intervenciones educativas como política pública”.

Bibliografía

- Alegre, Sandra “Configuraciones de acompañamiento frente a la problemática del abuso: el lugar de los adultos y la construcción de intervenciones educativas como política pública”.
- Arias Ana J (2014): “Aportes desde el pensamiento nacional para pensar el Trabajo Social en Argentina” en: “Hermida María Eugenia y Meschini Paula Andrea Coompiladoras: “Hacia una epistemología de los problemas sociales latinoamericanos”. La Plata, Editorial de la Universidad de La Plata.
- Carballada, Alfredo Juan Manuel: “ La escucha como proceso. Una perspectiva desde la intervención social. Disponible en www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000543.pdf
- Carballada Alfredo: “El territorio como relato. Una aproximación conceptual”. Revista Margen, N° 76. Marzo 2015. Disponible en: <https://www.margen.org/suscri/margen76/carballada76.pdf>
- Clemente Adriana (2014): “Sobre la pobreza persistente, su caracterización y abordaje”. En:

Revista de Políticas Sociales, Año 1, Número 0, Verano 2014. Universidad Nacional de Moreno Editora.

- Elena de la Aldea e Ignacio Lewkowicz: La subjetividad heroica. Un obstáculo en las prácticas comunitarias de la salud. Disponible en: https://lacasona.org.ar/media/uploads/la_subjetividad_heroica_escrito_por_elena_de_la_aldea.pdf
- Gómez, Ana (2013) ¿Nuevos problemas o respuestas viejas? En Testa, M. Trabajo Social y Territorio. Reflexiones sobre lo público y las instituciones. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Kessler, G y Merklen, D (2013) Una introducción cruzando el Atlántico, en CASTEL, R.; KESSLER, G.; MURARD, N.; MERKLEN, D. Individuación, precariedad, inseguridad. ¿Desinstitucionalización del presente? Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Klisberg, Bernardo: “¿Cómo enfrentar la pobreza y la desigualdad?”. Suplemento especial de Página 12, domingo 30 de octubre de 2011. Disponible en: https://www.pagina12.com.ar/especiales/archivo/bernardo_kliksberg/005-KLIKSBERG.pdf
- Renessi Gilda (2013): “Quiero salir de éste cúbico” Internación en la sala de adolescencia. Ateneo 2º año residencias Trabajo Social, Hospital de Emergencias psiquiátricas Torcuato de Alvear, Dirección de Capacitación y Docencia, Dirección General de Docencia e Investigación, Ministerio de Salud, Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, 17 de diciembre 2013.
- Rozas Pagaza, Margarita(2002): “Una perspectiva teórica metodológica de la intervención en Trabajo Social, Capítulo IV, págs. 75 a 81. Buenos Aires, Editorial Espacio
- Sierra Noelia Alejandra (2016): “Presencia constante. Acompañamientos institucionales ante situaciones complejas”. Documento inédito cátedra Trabajo Social IV Universidad Nacional de Moreno.
- Travi, Bibiana (2012): “El diagnóstico y el proceso de intervención en Trabajo Social: hacia un enfoque comprensivo”. Publicado en: Ponce de León, Andrés-Krmpotic, Claudia: Trabajo Social Forense. Balance y perspectivas. Buenos Aires: Espacio.
- Wagner, María Alejandra (2013) Volviendo sobre el concepto de accesibilidad en diálogo con el territorio. Apuntes de experiencias extensionistas en clave de investigación. En Testa, M.

Páginas web

- Entrevista a Adriana Clemente, Diario Página 12. 18-11-2013. Disponible en: <https://www.pagina12.com.ar/diario/elpais/1-233839-2013-11-18.html>
- Gilles Deleuze: Abecedario A-B-C-D- Entrevistas con Claire Parnet. Disponible en: <http://estafeta-gabrielpulecio.blogspot.com.ar/2009/08/gilles-deleuze-abecedario-entrevistas.html>