

El detrás de escena de las intervenciones de Trabajo Social. Una aproximación investigativa

Lera, Carmen Inés; Rocha., Verónica Claudia; Schoenfeld., Zunilda María

Carmen Inés Lera

carmen.lera@uner.edu.ar

Universidad Nacional de Entre Ríos (UNER),
Argentina

Verónica Claudia Rocha.

veronica.rocha@uner.edu.ar

Universidad Nacional de Entre Ríos (UNER),
Argentina

Zunilda María Schoenfeld.

zunilda.schoenfeld@uner.edu.ar

Universidad Nacional de Entre Ríos (UNER),
Argentina

Escenarios. Revista de Trabajo Social y Ciencias Sociales

Universidad Nacional de La Plata, Argentina

ISSN: 2683-7684

Periodicidad: Semestral

núm. 35, 2022

comunicacionftsunlp@gmail.com

Recepción: 20 Septiembre 2021

Aprobación: 15 Marzo 2022

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/184/1843201011/>

Resumen: Interesa compartir en este artículo algunas reflexiones surgidas en el marco de un proceso investigativo que se propuso captar los modos en cómo construyen las intervenciones las y los profesionales trabajadores sociales de las ciudades de Paraná y Santa Fe, Argentina.

La metodología asumida se inscribe en la propuesta de *intervención sociológica*, formulada por Touraine (1983, 1986) y retomada entre ellos por Dubet (2006). De este último, su texto *El declive de la institución. Profesiones, sujetos e individuos en la modernidad* (2006) ha sido un estímulo de estas búsquedas en tanto el propósito es acceder a los testimonios profesionales, a los sentidos que se ponen en juego al momento de tomar determinado curso de acción, es decir, los entretelones del ejercicio del oficio. Las intervenciones profesionales configuran cadenas de decisiones que no están prefijadas ni obedecen a formatos que se replican automáticamente.

Se llevaron a cabo una serie de sesiones de trabajo con un grupo estable de profesionales. Los discursos generados en los encuentros dieron lugar al material empírico que es analizado y sobre el que se elaboran formulaciones que son puestas nuevamente a la consideración grupal en siguientes sesiones.

En este escrito se presentan algunas claves de la metodología de investigación utilizada y se esboza una primera aproximación analítica que está inscripta en los debates iniciales. Seguidamente se exponen problematizaciones vinculadas a uno de los enunciados construidos por las investigadoras con elementos de las sesiones y que, a modo de hipótesis, fue propuesta para su debate alentando el desciframiento de las distintas aristas contenidas en esa formulación. Dicho desarrollo configura un aporte fértil y, podríamos decir íntimo, del acontecer cotidiano profesional.

Palabras clave: Intervención sociológica, trabajo social, intervención profesional, casos y casos.

CONSIDERACIONES INICIALES

Este escrito toma aspectos de la producción surgida en el marco de un proyecto de investigación^[1] cuyas voces lo constituyeron trabajadoras y trabajadores sociales de las ciudades de Paraná y Santa Fe que participaron de distintas sesiones de encuentro dispuestos a compartir sus puntos de vista y experiencias.

De inicio planteamos a la intervención profesional como una construcción, siempre singular, en el que está la marca que el profesional va imprimiendo al proceso. En este andar se conjugan una multiplicidad de aristas necesarias de análisis para fundamentar las decisiones por las cuales se prioriza alguna acción, descartan o postergan otras y que exigen una constante toma de partido.

Respecto a decisiones en políticas públicas, Torre (2013) señala como importante “esa sensibilidad para captar qué es lo que funcionará y lo que no, cuál es el momento oportuno...” (2013:50). En el campo disciplinar de Trabajo Social existen un conjunto de herramientas conceptuales y operativas sobre intervención, pero su pasaje a la acción desencadena movimientos no contemplados a priori que conllevan necesarios redireccionamientos. Alude a aquello que algunos llaman los secretos del oficio y que son difíciles de precisar.

El desafío de esta investigación y de la elección de esta propuesta metodológica de “intervención sociológica” va por el lado de dilucidar “esos secretos” de manera de reconocer ese conjunto de habilidades, destrezas, conocimientos, experiencias que están presentes en las intervenciones.

Se trata de un “saber hacer”, orientado a la construcción de respuestas a determinadas situaciones problemáticas, no es un hacer repetitivo ni en serie en tanto las problemáticas tampoco lo son y los aparatos conceptuales para comprender esas problemáticas se renuevan constantemente, es decir, las intervenciones profesionales se inventan y reinventan.

Bourdieu (2003) ofrece una sugerente afirmación que da indicios a nuestro interés. Expresa: “La práctica está siempre subvalorada y poco analizada, cuando en realidad, para comprenderla, es preciso poner en juego mucha competencia teórica, mucha más, paradójicamente, que para comprender una teoría” (Bourdieu, 2003:75).

Desde estas cuestiones el interés radica en aprehender - comprender lo que acontece en la intervención, siguiendo las motivaciones expuestas en la trastienda de la investigación^[2] o en lo que algunos llaman la cocina de la investigación, pero en este caso referido a la intervención desarrollada por profesionales trabajadoras y trabajadores sociales.

ACERCA DE LA ESTRATEGIA INVESTIGATIVA

La Intervención Sociológica es un método de investigación social que surge en Francia en la década del 70, siendo su principal referente el sociólogo francés Alain Touraine.

El contexto de surgimiento de este método se sitúa en el movimiento del mayo francés de 1968, momento en el que Touraine estaba a cargo del departamento de Sociología de Nanterre. Desde este puesto de observación, el autor establece las coordenadas del método que define como un nuevo tipo de trabajo teórico y empírico en torno a los movimientos sociales, apuntando captar fundamentalmente el sentido de las acciones y no solo a describir lo que acontece.

En 1978 publicó *La voz y la mirada*, texto en el que presentó por primera vez el encuadre teórico y procedimental del método de Intervención Sociológica. Posteriormente junto a los sociólogos Dubet y Weivorka se abocan al estudio de los denominados nuevos movimientos sociales, entre los que podemos destacar las investigaciones en torno a la huelga estudiantil en Francia en 1976, el movimiento antinuclear y ecologista en Francia, el sindicalismo obrero francés, el movimiento feminista francés, Solidarnosc en Polonia, los ingenieros nacionalistas y revolucionarios en Turquía, las demandas urbanas populares en Chile. (González, 2009)

Hacia fines de la década del 80 la tradición inaugurada por Touraine deriva en una sociología de la experiencia, que se reconoce fundamentalmente en las producciones de Francois Dubet.

Progresivamente la intervención sociológica, asume nuevas orientaciones al ser utilizada para analizar otras formas de acciones y actores (fenómenos colectivos e individuales, conductas y experiencias sociales, etc.). Con estos nuevos objetos el método se redefine aunque no modifica sus principios iniciales. Expresa Dubet

que “la Intervención sociológica es un método de conocimiento y la acción que provoca debe ser asimismo un objeto de ese conocimiento, lo que hace de la intervención un proceso infinito de retroalimentación entre el investigador y el agente” (Dubet, 1987: 572).

Tal como señalamos más arriba, llegamos a esta propuesta a partir de conectarnos con la investigación que realizara Francois Dubet (2006) en torno al trabajo ejercido sobre los otros y entre los cuáles incluyó a trabajadores sociales y constituyó, salvando las distancias, un motivador para emprender este recorrido.

En esa línea, la opción por la propuesta de Intervención sociológica se presentó potente por la posibilidad de propiciar debates y formulaciones grupales y de esta manera facilitar acercarnos a los sentidos que los actores, las y los trabajadores sociales, ponen en sus acciones.

En las primeras sesiones hemos trabajado desde la metáfora de la cocina de la intervención, pensando ingredientes, recetas, productos, sabores y sensaciones, donde los debates resultaron fructíferos y sus diálogos fueron sistematizados y analizados para ser puestos a consideración por el grupo. En las últimas sesiones las y los participantes trabajaron en torno a un conjunto de hipótesis o formulaciones elaboradas con insumos procedentes de los encuentros y en base a esas las discusiones forjadas grupalmente, el equipo de investigación esboza consideraciones conceptuales.

En el siguiente apartado se comunican algunas reflexiones inscriptas en los debates sobre la cocina de la intervención y en segundo lugar problematizaciones vinculadas al tratamiento de una de las hipótesis - formulación

“SECRETOS DE LA COCINA”: ACERCA DE CÓMO INTERVENIMOS LAS/LOS TRABAJADORES SOCIALES

Saber hacerlo, aprender a hacerlo, decir cómo hacerlo: el fundido eslabonado de acciones, la habilidad de los toques personales tiene necesidad a su vez de las palabras y del texto para circular entre el pueblo de las cocinas. Este tiene su lengua y su corpus de referencia, del mismo modo que tiene sus secretos y sus connivencias: todo un conocimiento “bien entendido”, que la más detallada de las recetas jamás nos comunicará. (de Certeau, Giard y Mayol, 1999: 221)

Seguir la pista de los procedimientos de la intervención profesional, identificar momentos, estar atentos a las secuencias de los procesos y a los modos de nombrarlas. Indagar qué técnicas, instrumentos y métodos emplean y conocer si en dichos instrumentos y técnicas, participa sólo el trabajador social, o también otras profesiones. En este punto, nos detenemos en las decisiones y argumentaciones que dan cuenta de cómo se estructura la estrategia de intervención.

Al exponer la ficción de pensar la cocina de la intervención, las y los profesionales participantes de las sesiones coinciden en plantear que cuando se trata de intervención del trabajo social *no hay receta, no hay un modelo prescrito, no hay un método riguroso*^[3]. Es importante la formación teórica que posibilita argumentaciones fundadas pero hay otros *ingredientes que son indispensables: la creatividad, la invención, la singularidad*. Ésta última pensada como situaciones únicas e irrepetibles que no admiten las posibilidades de aplicar mecánicamente propuestas que se realizaron con otros. Por ello, intervenir supone tomar decisiones y pensar estrategias acordes a los escenarios, instituciones y actores en los que las mismas acontecen.

No conocemos bien los tipos de operaciones en juego en las prácticas ordinarias, sus registros y sus combinaciones, porque nuestros instrumentos de análisis, establecimiento de modelos y formalización se han construido para otros objetos y con otros propósitos. Lo esencial del trabajo de análisis, que estaría por hacerse, deberá apoyarse en la combinatoria sutil, de tipos de operaciones y registros, que escenifica y pone en acción un arreglárselas, aquí y ahora, el cual constituye un acto singular ligado a una situación, circunstancias y actores particulares. (de Certeau, Giard y Mayol, 1999: 264)

De la lectura de las sesiones se puede identificar un primer esbozo de una secuencia que consiste en: conocer en profundidad, pensar estrategias, tomar decisiones.

Coincidimos en plantear que

[...] una práctica no es un objeto visible ni un objeto lingüístico, como una oración; no puede ser transmitida a través de las rutas epistémicas ordinarias - ver, sentir, escuchar- las preferencias de oraciones, etc.; por ende, debe serlo a través de otros medios. Tanto las "prácticas" como su transmisión, solo se pueden conocer indirectamente, por medio de la inferencia. En efecto, lo que está siendo transmitido es una cosa oculta -práctica-, conocida sólo indirectamente [...] (Sota, 2004: 98)

Quizás esta sea una de las razones por las que los cómo aparecen de manera difusa, escurridiza, escasamente descrita. De los registros de las sesiones se identifican nociones generales que se verbalizan como: escucha, acompañamiento, tener en cuenta al otro, leer la situación, hacer artilugios, articular con otros profesionales y otras instituciones, trabajar en red, informar, reconstruir -no partir de cero, derivar; y estas acciones se agrupan bajo la noción general y reiterada por las y los profesionales de *pensar y diseñar estrategias de intervención*, a ello asocian los cómo^[4].

Hablamos mucho del orden de lo posible..., a veces el techo es muy bajo; hay que levantar el techo, porque si no nuestra intervención queda pobrecita, ser insistente, salirse del encuadre institucional y la representación del otro

La misma profesional, en consonancia con esto, en otra sesión nos manifestaba la importancia de no perder la capacidad de aprendizaje:

A veces una cree que porque tiene muchos años no tiene nada para aprender. Trabajé 21 años en un contexto comunitario, genera miedos, angustias. Hay que aprender a manejar la incertidumbre; construir con otros, identificar a todas las partes involucradas. Pensar en crear otras figuras, otros escenarios, encuentros con otras organizaciones institucionales, trabajar en equipo.

Los cómo se abren a múltiples posibilidades en un interjuego dado por los actores involucrados en el proceso y por las condiciones que la o el profesional identifica, genera, optimiza. En ello la mirada atenta se incorpora a otro de los ingredientes también destacados como importantes a la hora de construir intervenciones: 'la experiencia', es decir la propia práctica devenida de los tránsitos realizados, que habilita un cierto 'olfato' al momento de tomar decisiones.

Tiene que ver con la trayectoria que uno puede hacer en los lugares, o en el tema, en que uno trabaje. Eso te va brindando como cierta seguridad...tiene que ver con cierto aplomo en un lugar... el tiempo da seguridades, conocimiento en el campo donde estás; tiene que ver con las experiencias, con lo que uno ha hecho, con equivocaciones que ha tenido.

Esto de la experiencia, no sé si habilita una mirada en particular, pero sí ciertos filtros con los que uno va escuchando o viendo situaciones.

Siguiendo con la metáfora de la cocina, dos de las participantes aportan:

Juegan un rol muy importante los instrumentos con los que vamos a intervenir. Hay cocinas más institucionalizadas, hay espacios más armados (con más tiempo quizás), y hay otras cocinas que son más nuevas y uno tiene que pensar estrategias innovadoras. Hay cocinas donde ya están las reglas de juego, y hay cocinas donde llegás y tenés que empezar a construir vos. En esa cocina hay muchos actores; recurrir a unos y a otros no. No es lo mismo hacer una parrillada que una torta.

Descifrar los contenidos de la metáfora de la cocina y sus analogías con las intervenciones profesionales habilita el conocimiento de formas de aprehensión donde el conocimiento racional, conceptual coexiste con lo vivencial, emocional.

Expresiones como: se cocina con lo que hay; no es lo mismo hacer una parrillada que una torta, hay distintos tipos de cocinas, el lugar del olfato, etc. ofrecen formulaciones que autorizan para que aflore lo que está fuera de escena, lo que acontece en la trastienda.

Resultan pertinentes los aportes de una producción belga inscripta desde la intervención sociológica con asistentes sociales.

La realidad de la experiencia de los asistentes sociales es clara-oscuro, dulce-amarga. En las prácticas y en las representaciones, las dos caras, sombra y luz, coexisten. Nos sentimos desbordados, poco reconocidos, impotentes a veces...pero desempeñamos un oficio formidable. Si bien estas dos caras pueden ser aquellas de una misma experiencia, ellas pueden también caracterizar vivencias que tienen lugar en instituciones y contextos bien distintos. (Albert, Bajoit y otros, 1997: 17)

Para concluir este punto, nos interesa destacar la insistente mención en los relatos a la palabra 'creatividad', entendida como un ingrediente indispensable, como una capacidad necesaria para diseñar y pensar sus intervenciones. Esta asume mayor potencia al vincularse con la experiencia, con la trayectoria, con las nociones de 'aplomo' y 'olfato' en el ejercicio profesional. Nos valemos de Certeau para pensar esta idea de la permanente construcción que anida en las intervenciones y que nos une en su analogía con la metáfora de la cocina. "El arte de la cocinera es todo de producción, a partir de una selección limitada de ingredientes disponibles, en una combinación de acciones, proporciones, utensilios y medios de transformación o de cocción" (de Certeau, Giard y Mayol, 1999: 262).

“HAY CASOS Y CASOS...”

Tal como señalamos en el apartado referido a la estrategia metodológica, en este punto se abordan las problematizaciones desencadenadas grupalmente a partir de una formulación construida por el equipo de investigación con insumos provenientes de sesiones anteriores.

En tal sentido la frase entre comillas que titula este apartado es tomada en forma textual de una expresión realizada por una trabajadora social en uno de los encuentros e ilustra taxativamente que no todos los casos son iguales. Esas breves palabras dieron lugar a intercambios por lo que decidimos formularla como hipótesis para su deliberación. La misma quedó establecida de la siguiente manera:

Hipótesis: “Hay casos y casos”. En las intervenciones profesionales hay determinadas situaciones que interpelan/convocan más que otras, y encuentra a los trabajadores sociales muchas veces dedicando esfuerzos y tiempos que no guardan proporción con los dedicados a otras situaciones.

Va de suyo que para las y los trabajadores sociales “los casos” no son todos iguales, hay casos que interpelan más que otros y ello tiene consecuencias en las intervenciones.

Recordemos que ya Mary Richmond señalaba como uno de los principios operativos de la profesión el de la individualización y de la centralidad de la persona colocando a ésta como ser único e irrepetible, por ello los términos seleccionados en la hipótesis afirman ese carácter singular de las situaciones que se afrontan. Ahora bien, nos interesa poner el esfuerzo en dilucidar las razones por las que emocionalmente los profesionales se involucran de distinta manera y sobre todo si se reconoce esta cuestión en los procesos de intervención. Compartimos que

las emociones son los relojes de la subjetividad. Brindan indicaciones de un valor inestimable sobre la manera en que los fenómenos sociales son vivenciados, sentidos, experimentados. Son una dimensión esencial de las relaciones sociales, y ocupan el centro mismo, tanto del ser del hombre como del ser de la sociedad. (de Gaulejac, 2008: 17)

Detener la atención sobre los profesionales y su manera diferenciada de tramitar los abordajes aporta a la comprensión y a la mejora de los propios procesos de intervención en tanto procura ahondar en la relación entre conocimiento intelectual, conceptual y el registro de los sentimientos. Por otra parte, hace trizas el supuesto de neutralidad y objetividad y pone sobre la mesa la ineludible presencia de las emociones e implicación subjetiva en las relaciones interpersonales y profesionales.

En principio es bueno señalar que *hay casos y casos* fue sostenido por la mayoría de las y los trabajadores sociales al momento de discusión de la hipótesis. En ese caso, la locución casos comporta referir a personas, grupos, instituciones que adquieren materialidad en la figura de *situaciones* que se abordan profesionalmente.

En las expresiones de las y los participantes de la investigación no encontramos razones explícitas, precisas, de por qué determinados casos movilizan de manera diferente las acciones profesionales. Es algo que se torna escurridizo en la repregunta y que se sostiene sin alcanzar, que su registro, pueda ser traducido en explicaciones o en mayores aclaraciones.

A continuación, se ofrecen algunas interpretaciones elaboradas a partir de ordenar los relatos y hacer algunas vinculaciones con la aseveración hay casos y casos.

a) La problemática que domina al *caso* y que, por circunstancias en las que no se ofrecen mayores explicaciones, desencadena involucramientos distintos, “hay ciertas prioridades y preferencias”, *“hasta temáticas en las que me siento más convocada”*.

Muchas veces en esas temáticas confluyen los intereses sobre los cuales los profesionales van haciendo un camino en términos de formación, capacitación y que tienen correspondencia con el campo de políticas sociales en el que se inscribe la institución en la cual se desempeñan. Hay un circuito virtuoso entre la institución en la que comenzaron a trabajar, las problemáticas que se abordan y la formación que encausan hacia ese campo de problemas. Estas acumulaciones otorgan mayor confianza sobre el repertorio de herramientas que comienzan a disponer en sus intervenciones dando ciertas “preferencias” a esos casos en los que se sienten acompañados de mayor seguridad.

b) La complejidad o complicaciones con que se presenta la *situación*. Los profesionales sienten que en ocasiones el camino está como más allanado y que el proceso se visualiza más encaminado. En su sentido inverso una colega refiere que a *“veces cuando se presentan como más embrolladas, es como que quiero evitarlas”*. Por su parte, otra profesional alude que cuando la situación demanda más esfuerzo ello la interpela y *“nos lleva a pensar todas las aristas”* por lo que le destina más tiempo y energía. Es necesario destacar que las situaciones a primera vista pueden parecerse más o menos dramáticas, urgentes, litigiosas pero, y allí reside la competencia del profesional, el trabajo analítico de la situación da lugar a registros tendientes a complejizar el conocimiento de la situación. “Sostenemos que la gravedad de una situación no reside necesariamente en la misma, sino también, a veces de manera preponderante, en su abordaje por un equipo de trabajo” (Karsz, 2019: 159)

Es notable como la llamada comúnmente “primera impresión” va mutando con nuevos indicios e informaciones dando lugar al diagnóstico de la situación que continuará siendo enriquecido en el propio proceso teniendo sus ecos en los cursos de acción a seguir.

c) La urgencia frente a circunstancias que se tornan prioritarias y que requieren acciones rápidas. Hay hechos que no admiten postergaciones, y ante ello las intervenciones se realizan muchas veces resignando la posibilidad de conocer con mayor profundidad la situación, reconocen que dejar transcurrir más tiempo puede tener peores consecuencias. Ante ello los trabajadores sociales evalúan los riesgos que se corren, señalando que también se pone en juego la responsabilidad que le cabría al profesional por su no intervención o postergación.

Quizás como dato de época podemos mencionar un conjunto de problemáticas que adquieren el carácter de urgente en las intervenciones, son aquellas vinculadas, sobre todo a la violencia de género, abuso infantil, incesto. La visibilización, denuncias y reclamos a partir de la lucha fundamental del movimiento de mujeres, coloca estos hechos en otro lugar, desplazándose de lo privado, lo íntimo, lo secreto que actuaba como verdadero pasaporte de impunidad. Para la profesión de Trabajo Social este campo de problemas presenta un aumento notable respecto a demandas de intervención y configura una de las temáticas que viene siendo objeto de investigaciones y capacitaciones.

En el marco de la discusión sobre las “jerarquizaciones” que se desencadenan en los procesos de intervención, una colega refiere: *“sí hay situaciones que me convocan más, que me preocupan. Yo creo, o sea, no sé si está bien que pase, pero a mí me pasa.”*

En estas palabras encontramos cierta resonancia, quizás moral, que pareciera colisionar con el imperativo profesional de que todos los casos (personas) son iguales de importantes, pero sin embargo, se acepta que en la práctica subyacen distinciones y es por ello que en la expresión no sé si está bien, radica el peso de una prescripción que tambalea o que no ha sido problematizada en sus dimensiones y con los alcances que la misma reviste. El lugar del “deber ser” obtura las habilitaciones para que estas cuestiones puedan ser trabajadas.

Es importante generar espacios de encuentros profesionales que den lugar a la circulación de la palabra desprovista de clausuras, de sentir que se está rindiendo cuentas, o bien que el peso de la autocensura ponga límites -simbólicos- a las posibilidades de poner palabras a aquello que transcurre en las prácticas de intervención.

La enunciación *hay casos y casos* pero en su formulación completa como hipótesis no presentó mayores objeciones en el espacio de la sesión en la que fue trabajada, hay como un guiño cómplice que da cuenta de un sentir compartido pero que no puede ser definido en términos racionales sino más bien se trata de una especie de química, de algo emocional, que se pone a jugar en la relación profesional – situación particular.

Probablemente, tanto en los espacios formativos como en el ejercicio laboral, ha prevalecido una perspectiva de cierta externalidad en el abordaje de los casos y se ha soslayado lo que le pasa al profesional internamente.

A menudo, los relatos de situaciones tratan fundamentalmente, e incluso únicamente, de lo que les sucede o se supone que les sucede a las personas involucradas en dichas situaciones, de quienes se describe con mucho detalle sus movimientos, dudas, problemas, recursos, etcétera, etcétera. Cosa indispensable, pues tal es el punto de partida, el tema que se debe abordar. Recordemos sin embargo que la metáfora del enfermo que guarda cama pone también en escena a un médico científicamente capacitado para la observación (casi) directa, con su agenda más o menos cargada, con una disponibilidad subjetiva más o menos grande, portador de ciertas ideologías respecto a la enfermedad, el sufrimiento, la muerte... Este médico forma parte activa del problema, y juega un papel de primera importancia en su desenlace. (Karsz, 2007: 201)

Sostener que las situaciones en las que se intervienen desatan atenciones y sentimientos dispares configura un fructífero punto de partida para poner en evidencia el papel de la subjetividad del profesional como una dimensión más en el proceso de intervención.

En el debate sobre la hipótesis, una de las colegas expresa cierta distancia con el enunciado de la misma. Aquí sus expresiones: *creo que hay situaciones que me esfuerzo más, no sé si porque lo soportamos menos, tiene que ver con lo que alguien soporta*. Resultan fuertes los términos “soportar menos” que la profesional ubica en un sentimiento personal ante la dureza, el dolor, las privaciones que las situaciones ponen de relieve. Aquí hay una cierta sensación de “aliviar” cuanto antes lo que el abordaje le provoca, es como si la capacidad de tolerancia a la situación se estuviera agotando.

Registrar estos sentimientos es un buen punto de partida para analizar de qué manera la subjetividad juega, algunas o muchas veces, de forma inconsciente en el proceso de intervención.

Al respecto, Karsz (2007) argumenta que el trabajador social “debe afrontar situaciones que soporta más o menos bien, situaciones que esquiva o que, por el contrario, persigue y ansía con vehemencia” (2007: 71). Para este autor las razones por las que esto sucede no son todas conocidas por el profesional, y dado que pueden ser del orden de lo inconsciente puede ocurrir que su subjetividad trabaje *contra* él.

En el campo del Trabajo Social quizás este tema no ha tenido la debida importancia en tanto profesión en la que lo interpersonal es constitutivo y las emociones juegan un papel sustantivo. Observamos que en las ciencias sociales son bastante incipientes los estudios que focalizan sobre esta dimensión de las intervenciones profesionales y en investigaciones que abordan el lugar de las emociones en la toma de decisiones, las posiciones se dividen entre aquellas que plantean que éstas contaminan los procesos decisorios y otras que, por el contrario, sostienen que desempeñan una función esencial en los mismos.

Veamos las siguientes reflexiones sobre este aspecto referido a decisiones en el campo de la infancia.

Teniendo en cuenta el trabajo de los sociólogos, Munro (2008) ha demostrado que las respuestas emocionales y la intuición contribuyen tanto a la toma de malas decisiones como a la de buenas. Lo que parece importar no es la presencia de las emociones, sino más bien si se facilita a los trabajadores que reconozcan las emociones para analizarlas y evaluarlas de forma crítica como parte del proceso de toma de decisiones. (Healy, 2016: 185)

Consecuentemente resultan nodales los esfuerzos dirigidos a identificar esas emociones como elementos constitutivos e inseparables de la subjetividad y a partir de su análisis registrar de qué manera operan en las decisiones.

Otra colega alude que hay gente que es más insistente, reclama, demanda y por lo tanto las intervenciones están marcadas por ese ritmo. Más agresiva, avasallante o más pacífica, la forma de presentación de las personas va predisponiendo al profesional y en ese sentido en las sesiones expresan la importancia de estar atentos y con vigilancia en ello.

Similar sintonía refiere otra profesional del campo de salud mental, al hablar de situaciones marcadas por una mayor cronificación lo que deviene en que el interés, la capacidad de pensar alternativas creativas a veces se vaya perdiendo, *Uno también se va cronificando en los lugares que va ocupando* y hace que el interés decline.

Así, un conjunto de factores está, de modo explícito o implícito, participando en los procesos de intervención y actúan, a pesar del profesional, materializando la premisa de “hay casos y casos”.

Por otro lado es estimulante reconocer en el campo profesional, en Argentina, la presencia incipiente de demandas orientadas a la realización de espacios o dispositivos que propicien poner foco en lo que les pasa a los trabajadores sociales. En expresiones vertidas en las sesiones, se hacen referencias a experiencias de supervisión, ateneos, etc. que contribuyen al análisis y autoanálisis, alentando a que las mismas se vayan institucionalizando como una práctica sustantiva para la consolidación profesional.

CASOS Y RECURSOS

Volvemos sobre *Hay casos y casos* porque otra clave analítica sugiere ver que estas palabras conllevan la idea de una mirada “en comparación” entre los casos a partir de una valoración singular.

Ahora bien, sostenemos que lo propiamente singular tiene expresiones posibles de articular con lo general o universal. Estas mediaciones son de carácter teórico, por lo tanto las herramientas conceptuales que dispone el profesional habilitan unas y no otras formas de comprender lo propiamente singular y ello tiene efectos en la orientación que tomarán las intervenciones. Este esfuerzo de articulación con planos más abarcativos en los que se inscribe el “caso” (pertenencia a determinados colectivos: clase social, género, urbano/rural, etnia, etario, migrante, etc.) no excluye que el centro de interés de la intervención profesional está en ese singular con su condición de irrepetible, sorprendente, inesperado.

Pero en las intervenciones suele estar presente algo de la tensión entre situaciones análogas que quedan más en evidencia al momento de asignar algún recurso material o frente a la necesidad de establecer alguna prioridad. Lo que escapa a esa analogía es esa arista singular que porta cada sujeto y que hay que permitir que se exprese, sin predicciones de antemano por parte del profesional.

Somos conscientes del peso que en las instituciones y las políticas sociales tienen los sistemas de codificación y clasificación que requieren ser utilizados con prudencia evitando correr el riesgo de subsumir el “caso” a la clasificación referencial.

En ese sentido, las políticas sociales se asientan sobre estructuras de categorizaciones que orientan objetivos y destinatarios. Dado que el criterio de universalidad de las políticas no es el más afianzado, la mayoría de ellas establecen fronteras en sus accesos. Así también los y las trabajadoras y trabajadores sociales se ven confrontados permanentemente a aceptar, eludir, ampliar, omitir, refutar, esas fronteras establecidas. Sabemos que esas clasificaciones son arbitrarias en tanto no tienen base “natural” sino que resultan de interpretaciones que pueden ser puestas a cuestionamiento. Vale recordar que

Las fronteras que antes señalaban los parámetros acerca de quiénes podían acceder a determinados programas sociales se han desplazado. Las situaciones contienen una multiplicidad y complejidad de factores e itinerarios que requieren ser considerados y muchas veces no están contemplados en las clasificaciones propuestas por las políticas sociales. Así también especial detenimiento analítico merecen las políticas de inserción, como por ejemplo los programas de transferencia de ingresos, que pueden derivar en estigmatizaciones hacia las poblaciones insertadas o que también pueden traducirse en una institucionalización de la inestabilidad (Lera, 2015: 148).

Por su parte, Perelmiter (2016) al profundizar sobre las políticas de asistencia señala que al carácter de arbitrariedad de las clasificaciones se le suma el de irrenunciable, ello obedece a que los recursos materiales

son finitos por lo cual los profesionales no pueden librarse de tomar decisiones que impliquen algún tipo de clasificación para establecer los trayectos de acceso.

Pero las clasificaciones pueden resultar insuficientes cuando se encuentran situaciones en disputa, por lo que se hace necesario la justificación de la decisión. “Estas situaciones obligan a explicitar qué principios de justicia resultan más adecuados para distribuir la responsabilidad por los errores o para responder a ciertas acusaciones” (2016: 198). Sobre todo cuando se trata de intervenciones asistenciales en las que se otorgan recursos y sobre lo cual recaen sospechas.

Para los profesionales resulta cotidiano y, no por ello menos importante, la toma de decisiones sobre la adjudicación o no de algún recurso y la justificación de tal medida. Estas determinaciones generalmente se realizan con sujetos con los que se mantienen relaciones de proximidad y donde la carga subjetiva que conlleva, sobre todo cuando no puede darse una respuesta material satisfactoria, es significativa.

En las sesiones de trabajo, en varias oportunidades hay alusiones a cómo se vive profesionalmente esta toma de decisiones: *sí es difícil, es desafiante.*

La hipótesis que nos convoca desplaza los debates hacia un ejemplo en torno a la adjudicación de un subsidio para una prótesis (problema de salud) en el que se ven involucrados, una persona de edad avanzada (pierna ortopédica) y un joven (brazo ortopédico) y las limitaciones que la institución de salud expresa en términos de recursos económicos por lo que hay que establecer prioridades. Las derivaciones de la discusión giraron en:

no me parece que ni el chico tenga que estar esperando ni que a la Sra. por ser vieja se le niegue...

por el poco tiempo que le queda de vida, ... es una persona que no sé cuánto va a vivir, pero ese poco que va a vivir que lo haga de la mejor manera.

mejorar la calidad de vida, el otro chico es joven, ahora no le podemos dar un brazo pero a futuro tiene muchas más posibilidades de conseguir.

Estancándonos en esa disyuntiva, no estamos desde la perspectiva del derecho, estamos en el mercado de los recursos... Hay que pelear por los dos.

Las problematizaciones colocaron las posturas como en dos planos, por un lado haciendo hincapié en la idea de derechos en las que ambas situaciones deben ser contempladas y otro en el de la gestión- tramitación de la respuesta. Como sugiere Perelmiter (2016), las medidas en términos de programas y políticas sociales no están exentos de arbitrariedades, y en ese terreno los profesionales deben construir sus decisiones.

Las demandas de igualdad de tratamiento en la implementación de criterios de exclusión, o de modificación de esos criterios en pos de clasificaciones sociales que los receptores percibían como generaba un estado de debate permanente en torno a los agrupamientos sociales, es decir, los atributos (étnicos, de residencia, de nivel socioeconómico) que, según sus puntos de vista, los hacían o no de asistencia” (2016: 215).

Estos *puntos* de vista configuran la materia de la intensa reflexividad que conlleva tomar resoluciones que, si bien arbitrarias, no quiere decir que sean injustas. En la cotidiana tarea de nominar y establecer criterios para la asignación de recursos también se cuele la noción de que *hay casos y casos*

CONSIDERACIONES FINALES

Con este escrito compartimos algunas dimensiones de una investigación que se propuso indagar acerca de las intervenciones de los trabajadores sociales, no desde la idea de rendir cuentas acerca de lo que los “manuales” enseñan, sino poniendo la reflexión en los detalles y acciones, que a veces de manera imperceptible, intuitiva, mínima, se van tomando en los procesos de intervención.

En esa perspectiva la alusión a la cocina de la intervención fue una invitación a colocar, sin disimulos ni impostaciones, los modos en cómo se van construyendo los procesos de intervención. Se expresa que intervenir profesionalmente en las situaciones de desigualdad y discriminación conlleva la necesidad de

contemplar y analizar distintos elementos, actores, relaciones, recursos, lo que se sintetiza con la afirmación de que no hay recetas ni modelos preestablecidos sino que en las situaciones la creatividad y la inventiva constituyen ingredientes que potencian las herramientas teóricas, epistemológicas, metodológicas, éticas, que son basamento fundamental de los procesos que realizan los profesionales. Así también refieren que la experiencia va dotando de mayor aplomo y olfato a sus prácticas.

En segundo lugar, se ofrecen reflexiones producidas a partir de una formulación sometida a discusión sobre los modos de abordaje de las singularidades, “hay casos y casos”, y las implicancias puestas a jugar en las tramitaciones de estos. Hay un registro difuso acerca de las razones de por qué los casos interpelan de manera diferenciada en lo que respecta a la resonancia y emotividad personal del profesional, esbozándose algunas aproximaciones sobre estas derivaciones. Ello pone en evidencia lo imperioso de generar instancias colectivas de reflexión -supervisión- sobre estos aspectos en tanto su omisión puede obturar, de manera implícita, la gestión de las situaciones abordadas.

Por último se considera que la apelación, modesta, a esta propuesta investigativa desde la metodología de intervención sociológica habilitó la posibilidad de captar más llanamente las prácticas de los trabajadores sociales.

BIBLIOGRAFÍA

- Albert, V.; Bajoit, G.; Franssen, A.; Walthéry, P. (1997) “El oficio de asistente social (análisis y pistas de acción)”. Revista Perspectivas. Notas sobre intervención y acción social. Año tres, N°5. Universidad Católica Blas Cañas. Chile.
- Bourdieu, Pierre (2003). *El oficio de científico*. Barcelona: Anagrama.
- de Certeau, Giard y Mayol (1999) *La invención de lo cotidiano. 2 Habitar, cocinar*. Universidad Iberoamericana. Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente. Oak- Editorial. México.
- de Gaulejac, V. (2008) *Las fuentes de la vergüenza*. Buenos Aires: Mármol-Izquierdo Editores.
- Dubet, F. (1987). Los criterios de validación en la intervención sociológica. Estudios Sociológicos. Disponible en sitio web: <https://estudiossociologicos.colmex.mx/index.php/es/article/view/1293>
- Dubet F. (2006) *El declive de la institución. Profesiones, sujetos e individuos en la modernidad*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- González, P. (2009) La intervención sociológica: historia de un método. Revista Ciencia y Universidad. Disponible en: <http://myslide.es/documents/la-intervencion-sociologica-met.html>
- Healy, K. (2016). “El (re) descubrimiento de las emociones: implicancias para la práctica y la investigación en Trabajo Social” en Guinot, Cinta y Ferran, Ane (eds) (2016) Trabajo Social: arte para generar vínculos. Universidad de Deusto. Pueblo Vasco: Deusto Digital <http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/otraspub/otraspub12.pdf>
- Karsz, S. (2007) Problematizar el trabajo social. Definición, figuras, clínica. Gedisa, Barcelona.
- Karsz, S. (2019) “Análisis de prácticas y desafíos éticos” en Fink, T., Mamblona C. Ética y Trabajo Social. Reflexiones sobre sus fundamentos e implicancias en los procesos de intervención. Instituto de Capacitación y Estudios Profesionales. Colegios de TS de la provincia de Buenos Aires.
- Lera, C. (2015) *Intervenciones profesionales y dimensión asistencial. Problematizaciones urgentes desde Trabajo Social*. Paraná: Universidad Nacional de Entre Ríos. EDUNER
- Perelmiter, L. (2016) *Burocracia plebeya: la trastienda de la asistencia social en el Estado argentino*. San Martín: Universidad Nacional Gral. San Martín. UNSAM Edita
- Sota, E. (2004) *Un análisis epistemológico de la noción de “prácticas sociales” en el discurso pedagógico*, en Revista Páginas de la Escuela de Ciencias de la Educación - N° 4
- Torre, Juan Carlos (2013) “Panel: Política y Ciencias Sociales: encuentros y desencuentros” en Barletta, Ana (comp.) *Ciencias Sociales y política en Argentina, Publicación* del Consejo de Decanos de Facultades de Ciencias Sociales y Humanas, Santa Fe: Ediciones UNL.

Touraine A. (1983) La intervención sociológica. Revista Punto de Vista, N° VI N°19. Buenos Aires.

Touraine A. (1986) Introducción al método de la Intervención Sociológica. Estudios Sociológicos IV. Disponible en: estudiossociologicos.colmex.mx/index.php/es/article/view/1212/1212

Wainerman, C; Sautú, R. (2001) compiladoras *La trastienda de la investigación*. Buenos Aires: Lumiere.

NOTAS

- [1] Proyecto de Investigación: Construcción de las intervenciones profesionales. Un estudio a partir de las prácticas relatadas por los trabajadores sociales de Santa Fe y Paraná, 2017-2020, FTS – UNER; Equipo: Mg. Carmen Inés Lera; Mg. M. Florencia Serra; Lic. Silvina Bolcatto; Lic. Ivon Frank; Mg. Alicia Genolet; Lic. Lorena Guerriera; Dra. Griselda Parera; Mg. Verónica Rocha; Lic. Zunilda Schoenfeld
- [2] Título del texto compilado por Wainerman, Catalina y Sautú, Ruth (2001) que ofrece interesantes aportes acerca de aquello que ocurre en la tarea investigativa. En palabras de Wainerman: “En modo alguno es frecuente entre los científicos sociales compartir con sus lectores la historia de su trabajo de investigación. Cada investigación tiene, sin embargo, una historia detrás. En general el producto condensado en el informe final está lejos de ser lo que se intentó en el principio. En el curso de la investigación surgen muchas preguntas no anticipadas. A veces se mantienen en una posición secundaria respecto de las originales; otras en cambio, pasan a ser el foco principal alrededor del cual se estructura el proyecto” (2001:14)
- [3] Las cursivas corresponden a expresiones vertidas por las y los profesionales participantes de las sesiones.
- [4] Las oraciones en cursivas corresponden a enunciaciones de las y los participantes de las sesiones de investigación.