

# Los inesperados en la intervención

Por Constanza Canali

Publicado en la revista Margen N° 51 (diciembre 2008)

*“La energía creadora se desarrolla haciendo y haciendo juntos... Al fin y al cabo actuar sobre la realidad y transformarla, aunque sea un poquito es la única manera de probar que la realidad es transformable”*

Eduardo Galeano.

## Introducción

Este escrito nace a partir de la necesidad de plasmar reflexiones y pensamientos que surgieron de cierta “incomodidad” en la tarea profesional; esa incomodidad en el día a día del trabajo que se produce cuando ciertas categorías se empiezan a desvanecer en la práctica. Desde esta incomodidad, acompañada por el propio devenir de la intervención, empecé a supervisar, a buscar otras respuestas, otras categorías. Y así fui arribando a nuevas conceptualizaciones que modificaron y complejizaron la “mirada”, las búsquedas y la práctica profesional.

Intenté pensar en mis propios interrogantes, buscar responder a mis dudas incesantes: aquellos interrogantes y dudas que, en algunas oportunidades, nos hacen sentir desprovistos de certezas para intervenir o producen una sensación de que el punto de llegada no es el que estábamos buscando, llevándonos así a un “nuevo punto de partida” en el cual las preguntas rozan lo fundante del sentido de la intervención y nos posibilitan recuperar la complejidad del espacio de la Intervención en lo Social.

En rasgos generales mi trabajo consiste en la evaluación profesional para la asignación de becas dentro de una institución escolar. Después de varios años de trabajo me descubrí preguntándome: ¿es solo gestión?, ¿es administración de recursos?, ¿hay intervención?, ¿qué hay detrás de la demanda?, ¿reforzamos aspectos contextuales que aumentan el padecimiento subjetivo?, ¿qué herramientas tenemos para disminuir el padecimiento? Y profundizando la reflexión sobre la tarea cotidiana, el cuestionamiento fue al propio instrumento de registro: ¿qué tipo de información se está aportando?, ¿para qué?, ¿para quién?, ¿qué está quedando fuera?

Por estos interrogantes transcurrirán estas páginas, con la certeza de que, por pequeño que sea el espacio de intervención, el mismo requiere de nuestro “estado de inquietud permanente”.

## La convocatoria institucional

El trabajo profesional se realizó en una escuela religiosa, privada, para trabajar con el tema de “**las becas**”. El equipo de trabajo estaba formado por el director general de la escuela (un religioso), directivos docentes de cada nivel (primario y secundario) y dos trabajadoras sociales.

La tarea propuesta estaba organizada siguiendo el modelo de trabajo de otra de las escuelas de la congregación. La misma consistía en la realización de entrevistas

domiciliarias e informes de evaluación de los solicitantes de beca. Dicho procedimiento se repetiría anualmente.

Recuerdo una primer charla informal con algún directivo, en la que comentaba que *“lo inesperado de la nueva situación, nos desbordó”, “necesitamos algún profesional que ordene esto”*.

En ese momento ya podíamos pensar en la irrupción de “LO SOCIAL” en la institución educativa. El estallido de la crisis del 2001 desbordó los márgenes de lo conocido para la institución. El mandato fundacional de “educar” se había complejizado. Comenzaban a aparecer nuevas demandas hacia la institución, entre ellas la de acompañar el impacto de la crisis en muchas de las familias de los alumnos. Este impacto se manifestó singularmente al interior de cada grupo familiar, siendo el eje principal desencadenante -en la mayoría de las situaciones- la falta o precariedad del trabajo y del ingreso.

Ante lo novedoso y desconocido que se estaba presentando, ante el incremento significativo en las solicitudes de beca y ante la complejidad de las variables a analizar y de la tarea, desde la escuela se decidió *“convocar a trabajadoras sociales a intervenir”*.

### **La demanda institucional**

En principio, la demanda fue presentada con características de “preocupación”. Preocupación porque, a diferencia de lo que había sucedido históricamente con el tema de “las becas”, esta cuestión se había transformado en tema de agenda para los directivos, que ya no lo podían seguir abordando individualmente y desde un marco “caritativo”, sino que intuían que *“había que armar algo”*.

Preocupación por algunos principios que nos pedían fueran marco en la asignación. Entre ellos, sobresalían los de equidad y transparencia. Otras preocupaciones se relacionaban con el ordenamiento de la tarea, con la mirada, con *“ver qué está pasando al interior de la familia”* y si era pertinente *“compartir explicaciones sobre la nueva realidad familiar, sobre la relación con la escuela y la comunidad educativa”*.

Analizando las características de la demanda institucional, se puede visualizar la presencia en la misma del imaginario en cuanto al Trabajo Social como “ordenador”, “controlador”, concientizador, así como asociándolo a lo comunitario y solidario.

Este fue nuestro punto de partida... así comenzamos.

### **¿Intervención en lo Social o administración de recursos?**

Esta tensión fue una de las que más me incomodó en la comprensión de la situación. Me costaba encontrar aquello que me permitiera fundamentar que lo que estaba realizando no era *“sólo administración de recursos”*. El interrogante que me acompañaba era el siguiente:

¿Se puede considerar a la realización de entrevistas e informes sociales para la asignación del recurso de becas escolares como un dispositivo de intervención en lo social?

Luego de varios cuestionamientos, concluí que sí, ya que la tarea realizada era enmarcada en la concepción de la “intervención como proceso de elucidación”, es decir que:

*“la intervención implica la elucidación de datos complejos de una situación o acontecimiento, en tanto aproximación desde un marco comprensivo de esa situación o en tanto búsqueda de una secuencia lógica que de sentido a lo que se*

*presenta como demanda y a la vez plantea la posibilidad de respuesta de determinados dispositivos para la acción". (Carballeda, A. 2002)*

Dicho marco estaba presente no sólo al interior del equipo profesional, sino también en la construcción de criterios compartidos con el equipo directivo. Asimismo, siguiendo a Alfredo Carballeda, conceptualizábamos **lo social** como una

*"construcción discursiva, que se reproduce en la vida cotidiana y que se construye a partir de imaginarios y representaciones sociales que impactan en lo real, y la concepción de que la vida social se encuentra organizada en términos de símbolos, significados y universo de sentidos" (Carballeda, A. 2002)*

Dicha definición nos permitió, por un lado, pensar en herramientas de intervención que nos posibilitaran acceder al mundo de significaciones de los sujetos con lo que estábamos interviniendo, y por el otro, superar la limitación de la visión estrictamente material de la administración de recursos económicos.

Cabe destacar que, si bien esta concepción estuvo presente desde los comienzos, tropezábamos con dificultades para no caer en las dicotomías "simbólico-real"; "subjetivo-objetivo".

### **El sujeto de intervención: un sujeto inesperado**

Consideramos al sujeto de intervención como un sujeto histórico social, un sujeto que significa, que da sentido desde su posición social, desde la cual también construye su identidad. Dicha imputación de sentidos se encuentra influenciada por condicionamientos macrosociales. En rasgos generales, quienes concurren a la escuela pertenecen a sectores medios -afectados por el proceso de movilidad descendente- quienes solicitan beca.

Dicho proceso viene dado principalmente por el impacto de la crisis económica de diciembre de 2001, la cual como ya mencioné, tuvo como elementos principales al desempleo y a la precarización laboral.

Cabe destacar, siguiendo lo planteado en la tesis de Maestría de Corina Comas, que:

*"para los sectores medios esta cuestión adquiere una mayor relevancia, en tanto su posición estructural no deriva de la propiedad de los recursos económicos sino que el tipo de ocupación y el nivel de ingresos alcanzado es lo que permite sostener un estilo de vida que los distingue de las clases populares". (Comas, Corina, 2006)*

Es decir, la pérdida de empleo, junto con las pérdidas que de allí se derivan, *"no solo desestabiliza porque conduce al terreno de la precariedad, sino que junto a ello sobreviene la pérdida del anclaje desde el cual eran reconocidos públicamente"* (Comas, Corina, 2006)

Es en este punto donde podemos visualizar la irrupción del "SUJETO INESPERADO" en la institución y en la intervención, Sujeto Inesperado porque en algún momento se produjo un punto de ruptura en su trayectoria, que lo hace diferente -en ciertos aspectos de su cotidianidad e identidad- a aquel que ingresó en la institución en condiciones objetivas y subjetivas totalmente distintas a las que se presentan en la actualidad.

Este sujeto presenta características desconocidas para la institución, desbordando las clasificaciones típicas. En el marco de "las becas", el Sujeto Inesperado cuestiona los mandatos institucionales, los modos de proceder y las simplificaciones dicotómicas que podrían derivar en el mero otorgamiento o no del recurso, resultando así la posibilidad/imposibilidad de continuar en la institución. Sujetos Inesperados por la cercanía en la posición con "nosotros", con quienes entrevistamos y evaluamos. Inesperados, porque la situación de "caída" hizo que pasaran a estar del otro lado del escritorio.

Inesperados también, los niveles de exposición del deterioro social, ya sea a través del cuerpo, de la palabra, de la vivienda o del lugar de trabajo.

El sujeto con el que nos encontramos en cada una de las entrevistas se encuentra atravesado por la incertidumbre en cuanto a la durabilidad de la crisis, preguntándose si el impacto de la misma acarreará consecuencias transitorias o permanentes, si el descenso en la escala social es definitivo o transitorio.

Este interrogante sobre la durabilidad de la crisis se hacía visible en el pedido de beca. Es decir, esperanzados en la transitoriedad de la misma, la solicitud de beca se constituía en una estrategia de resistencia frente a condiciones objetivas que -por la falta o precariedad de los ingresos- producirían una pérdida mas: el tipo de educación elegida para los hijos y el tipo de institución escolar, en este caso privada y religiosa.

Por otro lado, sostener la permanencia de los hijos en la escuela significaba mantener un lugar en una institución que representa "seguir siendo parte", vinculado a la identidad social que todavía se mantiene. La escuela era presentada como último punto de renuncia frente a grandes pérdidas que ya habían sufrido. Esta renuncia -indelegable a veces- era un "pedido", otras "un reclamo", otras "*una exigencia por la pretensión de derecho adquirido*" y otras veces, era vivido como "*algo vergonzante*". En esta diversidad de situaciones encontramos algo en común: "la Escuela, como bien irrenunciable".

Para algunos, lo irrenunciable es la educación: "*lo único que le podemos dejar a nuestros hijos es una buena educación*", "*prefiero comer arroz y fideos a fin de mes, pero que mis hijos tengan una buena educación*". "*renunciamos a la prepaga, no pensamos renunciar a la educación de nuestros hijos*". Lo irrenunciable es "esta escuela" como lugar central en la historia familiar, ya sea por tradición, por prestigio familiar, como lugar de reconocimiento social, como lugar de contención y encuentro, como elemento necesario para seguir perteneciendo al lugar al que pertenecían antes del deterioro de la situación, como espacio protector en situaciones familiares "complejas", ante la situación de crisis.

### **¿Padecimiento subjetivo?**

¿Cómo singularizar sin individualizar?, ¿cómo superar la mirada al "caso" e interpretar socialmente aquello que aparecía separado en cada una de las entrevistas? pero que, a la vez, presentaba rasgos comunes, similitudes, parecidos y también marcadas diferencias. Esta fue una fuerte dificultad conceptual y metodológica. Buscábamos la manera de superar dicotomías que nos enfrentaban al peligro de homogeneizar situaciones y grupos que no lo son.

Una primer respuesta nos aproximó a la idea de priorizar los "nudos significativos del relato", tratando de visualizar en ellos, categorías que nos permitieran encontrar puntos de enlace entre lo contextual y lo biográfico, lo histórico-social y lo singular, acercándonos y apropiándonos del concepto de "*Padecimiento Subjetivo*". Así pudimos enlazar padecimiento subjetivo con la idea de "pérdidas", tanto materiales como simbólicas y pensar las mismas como puntos de inflexión en la historia, que se hacían significativos.

Podemos pensar que estas pérdidas no tienen sólo relación con el pasado y el presente, sino también con el futuro, el cual se encuentra atravesado por la incertidumbre para algunos, o por la certeza para otros, de que se mantendrán y/o profundizarán las dificultades, compartiendo ambos la frase "*ya nada será igual*".

En este punto me interesa detenerme en la importancia de desentrañar los significados del otro en la intervención, afirmando "lo que significa para el otro" y que "lo real es significado por el sujeto". Este es el lugar donde se encuentran lo objetivo y subjetivo, lo histórico-social y lo biográfico, lo material y lo simbólico, lo visible y lo invisible. Aquí se profundiza la necesidad de "ser centinela" de mi propia subjetividad para poder acceder al

mundo de significaciones del otro, para reconstruir la complejidad de *su* propia narrativa y para acceder a su comprensión y explicación de la situación atravesada. Es en este marco comprensivo explicativo desde donde se da forma a su padecimiento subjetivo.

Este era nuestro trabajo, más allá de la evaluación de la asignación del recurso o superándola y complejizándola: conocer la forma en que la crisis se había encarnado como padecimiento, conocer la singularidad del mismo al interior del grupo familiar para luego interpretar.

El contexto en el que comenzamos a intervenir estaba signado por fuertes pérdidas para las familias. Dicha situación afectó sustancialmente los niveles y tipos de consumo de la clase media, entre ellos se vio amenazada la continuidad del acceso a la “escuela elegida”. Podemos decir que esta posible pérdida material no afecta únicamente al acceso o no del bien educativo, sino que se la asocia a otras pérdidas: la pérdida de un “lugar” en tanto espacio de pertenencia, de alojamiento, de contención; la pérdida de un espacio de sociabilidad en donde se establecieron lazos sociales y de amistad; pérdida de soporte al grupo familiar y también, como un golpe al estilo de vida previo a la crisis.

En este punto se puede agregar un “sufrimiento extra” para los adultos, y es que la crisis económica afecta a los hijos como así también a su futuro. Y esto se vive como un impacto muy fuerte.

Dicha amenaza, en relación a la imposibilidad de sostener la escuela elegida, es en muchos casos resistida de distintas maneras, ya sea con recortes en otros consumos, con estrategias de ahorro, con ayuda económica de familiares, con endeudamiento o con la solicitud de beca a la escuela. Es en este momento en donde se transmite en quienes solicitan “la beca”, la individualización de su padecimiento subjetivo, manifestando sus sentimientos de culpa, de vergüenza y de fracaso, encontrando dificultades para relacionar la trayectoria propia al contexto social y poder encontrar allí otras explicaciones que superen la responsabilización individual en cuanto a la situación que atraviesan.

Nuestra intervención se orientó a enlazar lo histórico social con lo singular como forma de disminuir el padecimiento.

### **El registro de la intervención**

Nuestros instrumentos de trabajo (el cuestionario de entrevista y el informe social) son principalmente nuestros instrumentos de registro, los cuales, con el devenir de los cuestionamientos, fueron “naturalmente” puestos en tensión. Entonces comenzamos a preguntarnos acerca de la información que nos brindaban y de sus limitaciones, así como sobre qué estaríamos perdiendo por “completarlos exhaustivamente”.

Las tensiones sobre el instrumento de entrevista aparecieron rápidamente: “extensión-profundidad”; “datos- relatos”; “foto-historia”; “descriptivo-interpretativo”; “para terceros-para la propia intervención”; “ encuesta social- registro en primera persona que incorpore la palabra del actor”. Lo histórico como lugar lineal que permite arribar al “entendimiento/ conocimiento del punto de partida y de llegada, recorrido ordenado”, nos remitía al origen de..., desencadenado por..., origen de la caída en la estructura social..., lo histórico como lugar en cual visualizar continuidades o rupturas según el propio marco de interpretación del entrevistado.

A partir de este punto “crítico” en la práctica, nos preguntamos cómo incorporar la vida cotidiana, los padecimientos, el mundo de significaciones, ¿cómo historizar?

Esto nos llevó a flexibilizar las características del instrumento, en el que se mantiene en menor medida, la solicitud de información “en términos descriptivos”, pero principalmente buscamos acceder a las significaciones del sujeto al cual estamos entrevistando.

La escucha y la interpretación se transformaron en protagonistas, más que la pregunta.

La atención en identificar los nudos significativos del relato como lugar en donde *“encontrar los ejes donde analizar las continuidades y estancamientos en la historia y en la constitución de la identidad”*. En el marco de nuestro trabajo, en las entrevistas realizadas, los ejes más fuertes se vincularon con el padecimiento, las expectativas de mejoramiento en el futuro y en algunos casos, también al reclamo desde la apelación al capital simbólico con el que se cuenta.

Los cambios introducidos en el instrumento de registro se enmarcan en reforzar el trabajo desde la perspectiva cualitativa, la cual nos permitió enriquecer el acceso a la singularidad.

### **A modo de cierre**

En esta reflexión, el desafío se centró en “hacer visible” la propia intervención, los propios cuestionamientos, cargando de interrogantes a la práctica cotidiana; buscando alcanzar aquellas categorías y herramientas que se mantienen en consonancia con el horizonte de intervención y desechando o modificando aquellas que nos desvían del mismo.

En esta experiencia de trabajo nos hemos enfrentado a hechos novedosos, a sujetos inesperados y a nuevas formas de expresión del padecimiento, lo cual interpeló nuestros marcos conceptuales, nuestros procedimientos y nuestros marcos comprensivos explicativos. Desde esta interpelación hemos podido establecer nuevas lecturas de “lo social” en la institución. También hemos establecido nuevas estrategias de intervención, que apuntaron a disminuir el padecimiento frente a las pérdidas “reales” y a las “posibles”, a través de la recuperación de historicidad de la trayectoria y de la búsqueda de superación de explicaciones individualizantes que reforzaban los discursos culpabilizadores que afectaban a los sujetos con quienes interveníamos cotidianamente.

Esta búsqueda y esta interpelación permitió arribar a una nueva enunciación de lo real. Éste fue nuestro aporte.

### **Bibliografía**

Carballeda, Alfredo. J.M. “La intervención en lo social”. Editorial Paidós. Buenos Aires. 2002

Comas, Corina: “Lo social del padecimiento subjetivo: un estudio de casos sobre movilidad descendente”. Tesis de maestría FLACSO. Buenos Aires. 2006.