

La intervención del trabajador social.

El detrás de bambalinas

Emanuel Benítez, Silvina Bolcatto, Alicia Genolet, Lorena Guerriera, Ivón Frank, Carmen Inés Lera, Griselda Parera, Verónica Rocha, María Florencia Serra y Zunilda Schoenfeld

Resumen

En el presente artículo se ofrecen algunas reflexiones y ejes de análisis, de un conjunto mayor, que se están trabajando en el marco del proyecto «Construcción de las intervenciones profesionales. Un estudio a partir de las prácticas relatadas por los trabajadores sociales de Santa Fe y Paraná», radicado en la Facultad de Trabajo Social (FTS) de la Universidad Nacional de Entre Ríos (UNER). El problema de investigación central es el relativo a los cursos de acción y/o modalidades de las prácticas que abordan o construyen los trabajadores sociales en sus intervenciones profesionales. La metodología que se ha adoptado es la de la «Intervención Sociológica».

Dicha metodología nos permite acceder a testimonios de profesionales del campo, en grupos de reflexión y opinión. En un primer momento, dichos grupos son motivados a debatir en torno a las prácticas y modalidades que éstas encuentran en el ejercicio de la profesión, tras lo cual se identifican afirmaciones en las que convergen las experiencias, pareceres y valoraciones de los profesionales en particular. A partir de dichas afirmaciones se construyen, «hipótesis operativas de trabajo» con las que se trabaja en un segundo momento, en el que, en sesiones grupales, se motiva un análisis focalizado en cierta caracterización de las prácticas de los trabajadores sociales. Aquí se ofrece el trabajo analítico-interpretativo sobre el material empírico conformado por el conjunto de enunciados y/o expresiones elaboradas sobre dos de las hipótesis mencionadas en las sesiones llevadas a cabo en la ciudad de Paraná, durante los años 2017-2018.

PALABRAS CLAVES: trabajo social, intervención profesional, ejercicio del oficio

Abstract

This article offers some reflections and lines of analysis of a larger set, which are being currently examined within the framework of the project «Construction of Professional Interventions. A study based on the practices reported by the social workers of Santa Fe and Paraná» located in the UNER FTS. The central problem of the research is related to the courses of action or modalities of the approaches that social workers employ or conduct in their professional interventions. The methodology which has been adopted is known as «Sociological Intervention». In particular, this article is limited to the treatment of two of the hypotheses formulated from

the testimonies obtained in a first stage of the field work carried out in the city of Paraná. These hypotheses were then offered as frameworks for consideration and debate in groups made up of professionals from the same field who voluntarily agreed to participate in a group carried out in a second stage of the aforementioned work.

KEYWORDS: social work, professional intervention, exercise of the trade

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.

Pierre Bourdieu, 2003

Presentación

El presente artículo aborda una serie de reflexiones preliminares producidas en el marco del 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», radicado en la Facultad de Trabajo Social (FTS) de la Universidad Nacional de Entre Ríos (UNER).

La pregunta directriz que orienta el proceso investigativo refiere a ¿cómo construyen sus intervenciones profesionales los trabajadores sociales? Aquí la inquietud por el *cómo* no es pensada con autonomía de la red que amalgama un conjunto de problematizaciones vinculadas a los sentidos que se construyen en torno a la profesión en esta contemporaneidad.

Así, entendemos que las intervenciones profesionales no se dejan aprehender sólo desde una dimensión técnica-instrumental, sino que las dimensiones teórico-epistemológicas y ético-políticas, al ser constitutivas de las intervenciones profesionales, no pueden quedar escindidas de su captación y análisis. Así también la apelación a instrumentos y técnicas practicadas en dichas intervenciones, está motivada por la direccionalidad que dichas dimensiones le otorgan.

A la vez, se advierte que la disputa por el reconocimiento del estatuto teórico de la profesión, dada con mayor intensidad en las últimas décadas, plantea el serio riesgo de desplazar las preocupaciones y prácticas de investigación sobre el ejercicio del oficio.

Es en este sentido es que nuestro estudio jerarquiza la pregunta en torno a «cómo se ejerce el oficio», tomando distancia –de este modo– de aquellas posiciones que subsumen al Trabajo Social a su dimensión técnica instrumental. Es decir, se pretende interrogar el «cómo de la intervención profesional» sin perder de vista los «desde dónde», «para qué» y «con quiénes» de la misma.

Así, la complejidad que caracteriza al objeto de investigación hace que de antemano su captura no se nos presente como una tarea sencilla. Es por ello que la resolución metodológica se inscribe en la propuesta de la Intervención Sociológica (Touraine, 1986; Dubet, 1987), método que se nos revela como novedoso, a la vez que potente, para avanzar en torno a nuestro interrogante.¹

Hasta el momento se llevan a cabo sesiones grupales de Intervención Sociológica en las que participan trabajadores sociales que se desempeñan en diferentes ámbitos socio-ocupacionales de la ciudad de Paraná: salud, salud mental, educación, niñez, seguridad social y justicia.

Para cada una de las sesiones se diseñan estrategias particulares a fin de provocar y orientar la producción de ideas y el debate en torno a ellas. Los tópicos emergentes son tematizados e interpretados a partir de múltiples claves teóricas. Posteriormente se re-introducen al grupo a modo de hipótesis o afirmaciones que operan al nivel del pensamiento de los trabajadores sociales. El objetivo de llevar a cabo dicho ejercicio no es el de contrastar las mencionadas hipótesis, puesto que no hay modo de confirmarlas o refutarlas. Por el contrario, el sentido operativo de la puesta a consideración de esas afirmaciones conjeturales es la de provocar una auto-reflexión por parte de los trabajadores sociales en torno a sus propias intervenciones profesionales.

En el presente texto se ofrece parte del trabajo de datos, inferencias y análisis que se realizan sobre dos de las hipótesis elaboradas. Para ello, es necesario apelar a algunas citas textuales de los testimonios de los trabajadores que participan de la experiencia. En todos los casos, los fragmentos textuales son introducidos por comillas simples para distinguirlos de las citas de autoridad, y la identidad del locutor queda resguardada por iniciales mayúsculas que acompañan a cada fragmento.

Desarrollo

La hipótesis I afirma lo siguiente:

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

La frase encomillada que introduce la hipótesis es una enunciación textual de una Trabajadora Social, formulada en el marco de una de las sesiones realizadas. Tras su consideración, los investigadores evaluamos que dicha expresión ilustra, cual lo hace una sentencia, el hecho de que no todos los casos son iguales y, por lo tanto, cada uno amerita distinciones en su abordaje.

¹ La Intervención Sociológica se constituye como un método de conocimiento elaborado por Alan Touraine en un contexto particular (Francia, década del 70 del siglo XX) y que es aplicable a determinados campos de conocimiento al interior de las Ciencias Sociales. En su devenir fue incorporando nuevos campos y consolidando una tradición que se resignifica a partir de las contribuciones de diferentes autores, y fundamentalmente a partir de las interpelaciones que los convulsionados y cambiantes contextos sociales le plantean a las ciencias sociales. Atendiendo justamente al carácter flexible y a la capacidad de adaptación a diferentes objetivos y contextos que presenta el método, consideramos las potencias y fortalezas que el mismo proyecta a la hora de responder a la pregunta central de nuestra investigación. Para profundizar en el método y en el modo como ha sido recreado en nuestro estudio remitirse a «Metodologías de investigación en el campo del Trabajo Social. Los aportes de la "Intervención Sociológica"», ponencia presentada por integrantes de este equipo en las III Jornadas de Investigación de la Facultad de Trabajo Social, FTS-UNER (septiembre de 2018).

En algún sentido, esta sentencia señala un posicionamiento que ofrece reparos a la posibilidad de pensar las intervenciones de modo uniformizado o a la subsunción de la práctica metodológica al cumplimiento de etapas.

Que *hay casos* y *casos* es sostenido por la mayoría de los trabajadores sociales al momento de la discusión de la hipótesis. Así, para los profesionales hay casos que interpelan más que otros y eso tiene consecuencias en las intervenciones.

La referencia a *casos* conduce a hablar de personas, grupos, instituciones que adquieren materialidad en la figura de situaciones que se abordan profesionalmente. En las expresiones de aquellos trabajadores sociales que participan de los grupos de opinión, no se identificaron razones objetivas y precisas de por qué determinados casos de intervención movilizan a una acción profesional diferente a las motivadas por otros.

En el trabajo de interpretación de las lógicas que rigen detrás de la afirmación «hay casos y casos», se reconoce que dicha afirmación está, en todos los testimonios, orientada o vinculada a:

- la temática/problemática que domina al caso y que, por circunstancias sobre las cuales que no se ofrecen mayores explicaciones, «hay ciertas prioridades y preferencias, hasta temáticas en las que me siento más convocada» (JR);
- la complejidad o complicación con que se presenta la situación. Los profesionales sienten que en ocasiones el camino está más allanado y el proceso más encaminado. En un sentido inverso, una colega afirma que «a veces cuando las situaciones se presentan como más embrolladas, es como que quiero evitarlas» (JR) o bien su complejidad demanda más esfuerzo y «nos lleva a pensar todas las aristas» (LC), por lo que se destina más tiempo y energía al caso.
- la urgencia, circunstancias que se tornan prioritarias y que requieren de 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, reconociendo que dejar transcurrir más tiempo puede tener peores consecuencias. Ante ello, el trabajador social evalúa los riesgos que se corren y la responsabilidad que le cabría por su no intervención temprana o postergación.

En el marco de la discusión sobre las «jerarquizaciones» que se desencadenan en los procesos de intervención, una colega afirma: «no sé si está bien que pase, pero a mí me pasa» (IM). En estas palabras encontramos cierta resonancia, quizás de orden ético, puesto que parecieran desobedecer al imperativo profesional de que todos los casos (personas) son iguales de importantes. No obstante, se acepta que en la práctica subyacen distinciones, y es por ello que en la expresión «no sé si está bien» pareciera subyacer el peso de una prescripción, aunque ésta se encuentre débil y no sea lo suficientemente problematizada en sus dimensiones y con los alcances que la misma reviste.

Probablemente, tanto en los espacios formativos como en el ejercicio laboral, prevalece una perspectiva que considera que el profesional deba presentar cierta externalidad en el abordaje de los casos, soslayándose de este modo lo que éste experimenta 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)

Identificar expresiones que denotan que las situaciones en las que se intervienen los trabajadores motivan en ellos atenciones y sentimientos dispares, configura un fructífero punto de partida que puso en evidencia el papel de la subjetividad del profesional, la que se constituye en una dimensión más del proceso de intervención.

Es alentador reconocer en el campo disciplinar la presencia incipiente de demandas orientadas a la construcción de espacios o dispositivos que propicien focalizar en lo que les pasa a los trabajadores sociales en el ejercicio de su profesión. Así por ejemplo, surgen experiencias de supervisión, ateneos, entre otras prácticas, todas las cuales contribuyen al autoanálisis. En los testimonios obtenidos se observa que varios trabajadores sociales hacen referencia a experiencias de este tipo.

Otro testimonio formulado en sesión de trabajo sobre la hipótesis es el siguiente: «creo que hay situaciones que me esfuerzo más, no sé si porque lo soportemos menos, tiene que ver con lo que alguien soporte» (AD).

Al respecto, Karsz expresa que el trabajador social «[...] debe afrontar situaciones que soporta más o menos bien, situaciones que esquivo o que, por el contrario, persigo y ansío con vehemencia» (2007:71). Para este autor, las razones por las que esto sucede no son conocidas en su totalidad por el profesional, y si «[...] éste puede saber algo a su respecto ni puede elegir los lapsus que comete ni los actos fallidos que consume. Por más que afirme que "trabaja con su subjetividad", no está excluido que su subjetividad trabaje con él». (2007: 71)

El tema de la subjetividad del trabajador social como eje constitutivo de los vínculos interpersonales que se establecen como prácticas de la profesión, no tiene la debida atención en la investigación y teorización sobre el campo. Además, puede observarse que en el ámbito de las ciencias sociales son bastante incipientes los estudios que focalizan sobre la dimensión de las intervenciones profesionales. 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.

Según señala Healy (2016)

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)

En este sentido, una participante de nuestro estudio considera que hay gente que es más insistente, reclama y 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 van predisponiendo al profesional y, en ese sentido, expresan la importancia de estar atentos y con vigilancia a ello.

Similar sintonía refiere otra profesional del campo de salud mental, al hablar de situaciones que tienen una mayor cronificación y ello hace que el interés y la capacidad de pensar alternativas creativas se vayan diluyendo. «Uno también se va cronificando en los lugares que va ocupando» (LC) y con ello hace que el interés decline.

En síntesis, un conjunto de factores están, de modo explícito o implícito, gestionando los procesos de intervención que actúan, a pesar del profesional, en que «haya casos y casos».

La hipótesis II expresa lo siguiente:

Desafiar los límites de lo posible.² Los trabajadores sociales, a través de sus intervenciones profesionales, amplían el horizonte de lo posible, desafiando los límites demarcados tanto por las instituciones en las que se desempeñan, como por los equipos de trabajo y la ausencia de recursos (de las políticas públicas, de los involucrados, entre otros).

A su vez, se formularon dos hipótesis auxiliares y dependientes de la anterior. Ellas son:

Hipótesis auxiliar 1: El trabajador social es un gran interrogador que disputa de manera permanente el alcance de sus prácticas, construyendo estrategias que tienen lugar en un campo de correlaciones de fuerzas entre lo «ya dado» y lo «aún no».

Hipótesis auxiliar 2: Los modos en que los Trabajadores Sociales despliegan sus intervenciones suponen llevar a cabo prácticas inesperadas o no protocolarizadas, lo que dificulta la identificación, desciframiento y dilucidación de dichas prácticas.

En el análisis de los relatos de los trabajadores sociales identificamos una doble dimensión en la intencionalidad de sus intervenciones: por un lado, aparece una búsqueda de transformación o cambio de situaciones particulares, aunque a veces reconocidas como imperceptibles, y, por otro lado, una dimensión de impugnación a un orden social productor de las condiciones que generan la demanda de las acciones profesionales. Esta doble dimensión posibilita advertir cierta dificultad que éstos encuentran en el establecimiento de mediaciones entre un posicionamiento crítico estructural y las prácticas singulares que derivan de dicho posicionamiento.

A su vez, observamos determinadas limitaciones y condicionamientos que encuentran los profesionales a la hora de desplegar sus intervenciones. Así, por ejemplo, para (IM), «los ámbitos, las normativas institucionales, lo que esperan de nosotros de un modo u otro determinan a la intervención profesional».

² Cabe consignar que en el análisis de esta hipótesis establecimos cruces y diálogos con las producciones y debates dados en el marco del PID «Identidad profesional de Trabajo Social. Principales rasgos de su configuración en distintos actores del campo profesional», investigación desarrollada durante el período 2014-2016, y de la cual participamos algunas de las integrantes del presente proyecto. .

Por su parte, (CA) interroga el grado de autonomía que tienen los trabajadores sociales para diseñar sus intervenciones. En este sentido, sitúa al trabajo en el poder judicial como enfrentado a mandatos institucionales rígidos, pautas de acción estructuradas, intervenciones prescriptas, donde –entiende– que el margen de autonomía es menor respecto de otros campos de acción. Recuperando la metáfora de la cocina de la intervención³, afirma que «se cocina con lo que hay».

Continuando con las limitaciones de acción que encuentran los profesionales, (LG) considera que muchas veces la falta de tiempo que se impone frente a la urgencia de dar una respuesta, se presenta como un obstáculo. Falta de tiempo para pensar las situaciones, para diseñar estrategias, para articular con otros.

Asimismo, al escudriñar los «desde dónde» construyen las intervenciones profesionales, reconocemos en los testimonios un discurso fundado en un enfoque de derechos, el que muchas veces no es susceptible de gestionarse en actos, dados los escollos que se encuentran para traducirlo en una práctica. Así, por ejemplo, dependiendo de la gravedad de los casos sociales, aparecen tanto limitaciones de las condiciones institucionales en las que se desempeñan los profesionales como un déficit de herramientas teórico-metodológicas para enfrentar las situaciones.

Sin embargo, advertimos que todos los participantes de los grupos de discusión reconocen que aun cuando los márgenes de maniobra son estrechos, siempre es posible desafiar lo que se presenta a priori como posible. Una suerte de resistencia a ceñir los alcances de sus intervenciones a los límites que imponen las instituciones donde se desempeñan, los equipos de trabajo que integran, la ausencia de recursos (tanto de las políticas sociales como de los propios destinatarios de las intervenciones).

Así, (JR) expresa en un extenso testimonio (que parafraseamos aquí a falta de espacio) que las expectativas del propio trabajador social deben conjugarse con las expectativas de los otros profesionales, con los mandatos institucionales y con los intereses de los propios sujetos destinatarios de la intervención. Para ella, es en la tensión entre todas estas divergencias que la intervención profesional encuentra el umbral de lo posible. Operación que no se define de antemano ni de una vez y para siempre, sino que se reedita de modos singulares una y otra vez ante cada situación a abordar.

En los relatos identificamos posiciones que, en mayor o menor medida, parecen empeñadas en ampliar el horizonte de lo prescripto, de lo dado. Estas posiciones, además, son destacadas por los profesionales como un rasgo particular que reivindica a la profesión de Trabajo Social. Así, «ir más allá, darle siempre otra vuelta, encontrar grietas, ser creativos, no perder la capacidad de asombro, reinventarse», son algunas de las expresiones que los profesionales encuentran para dar cuenta de su hacer cotidiano.

³ En una de las sesiones se trabajó a partir de la metáfora de la cocina de la intervención.

Estos modos de hacer pueden leerse como un desafío a la ambivalencia o estatuto contradictorio, al que Álvarez Uría (1992) define como constitutivo y –a la vez– constituyente del Trabajo Social,⁴ a saber, un accionar que se inscribe en «[...] la tensión que plantea el desafío de reparar las fracturas sociales pero sin alterar en profundidad la lógica de fondo que las genera» (Álvarez Uría, 1992: 2).

En relación a esto último, es importante destacar que en las narrativas no se hallan posiciones omnipotentes que adjudiquen a Trabajo Social el fin de transformar las estructuras sociales, pero, del mismo modo, tampoco se advierte una posición de impotencia o desánimo ante los límites preestablecidos que implican, de hecho, el reconocimiento de las desigualdades sociales. En todo caso, las posiciones parecen debatirse en la resistencia a clausurar de antemano lo que se puede y no se puede hacer en el campo de la intervención social.

Atendiendo a los registros analizados hasta aquí, cabría ahora preguntarnos: ¿de qué modos particulares se traducen estas posiciones en las intervenciones profesionales?

Los debates suscitados en los grupos de discusión tras el planteamiento de la hipótesis II reafirman lo sugerido por ella, a la vez que ofrecen reflexiones en las que aparecen variables novedosas que darían respuesta al interrogante mencionado.

Así, vemos cómo (IM) y (AD) se resisten a pensar que «ampliar el horizonte de lo posible» sea una posición que distingue a los profesionales de Trabajo Social de otros profesionales. Para ellas esta posición se vincula a los modos de desempeñarse y comprometerse en el ámbito laboral y no es privativa de alguna profesión en particular. Algunas de sus expresiones son: «hay mucha formación en eso de desafiar los objetivos en cada profesión» (A.D), «hay médicos con los que tenemos momentos que podemos generar mayor discusión que en otros pero yo siento que todos buscan poder salir de lo que está estrictamente escrito para ellos, o para cada profesional» (IM).

Sin embargo, (LC) insiste en subrayar un *modus operandi* que ella adjudica como propio de los trabajadores sociales: «a mí me parece que uno puede darle una vuelta porque tiene que ver con esta mirada más amplia que el trabajador social tiene a la hora de aportar la mirada, que no se cierra solamente» (LC).

Pareciera que, más allá de los diferentes matices en las posiciones, hay acuerdos en que un modo de desafiar lo posible está dado en la oportunidad de construir con otros: «mirar con otros», «sumar miradas y no creer que la tuya es la única», «generar consensos», «resignar que uno lo puede todo, abrir el juego, buscar referentes en otros ámbitos», son algunas de las diferentes expresiones que fueron relevadas a lo largo de las sesiones.

Acentuando la afirmación de que las prácticas se hacen con otros, (IM) manifiesta la angustia que le provoca trabajar en soledad: «a mí me pasa que yo no tengo todas las respuestas. Yo

4 Para Álvarez Uría (1992) el trabajo social se ha movido desde su institucionalización, en el último tercio del siglo XIX (en el marco del Estado interventor), en el interior de una ambivalencia de fondo que se ha perpetuado hasta la actualidad: era preciso promover el cambio pero sin alterar el orden; era necesario intervenir pero sin que los especialistas de la práctica llegasen nunca a poseer las claves últimas de su intervención. Estos especialistas han recibido para el ejercicio de sus funciones un mandato social que responde al imperativo constitucional de la igualdad, pero a la vez no pueden en realidad ir más allá de unos límites preestablecidos que implican de hecho el reconocimiento de las desigualdades. El trabajo social, los modelos de intervención social que han existido desde el siglo XIX hasta la actualidad, han oscilado por tanto entre el control social y la inserción, y es justamente este estatuto contradictorio lo que provoca el desánimo y lo que será preciso superar en el futuro.

trabajo sola en el Hospital, ahora tengo una compañera. Pero a mí, el trabajar sola, me hizo muy mal. Porque te acostumbras a creer que podés resolver todo, o podés resolver todo a medias, hasta ahí nomás, o que lo que vos pensaste está bien [...] me di la cabeza contra la pared, muchas veces con eso» (IM).

En contraste con este relato, (LC) señala la importancia de no caer en «la posición de una subjetividad heroica, de que todo lo podemos». Para ella el Trabajo Social tiene una mirada que lejos de presentarse como omnicomprendensiva, «puede aportar a mirar las situaciones desde otros lugares y a crear intervenciones creativas o alternativas». Así, la discusión, la construcción en el disenso, el permanente ejercicio de la interrogación, el autoanálisis, el cuidado de sí, emergen como claves para no agotar las posibilidades de las intervenciones.

Todos estos testimonios permiten inferir que para los profesionales del trabajo social, el ejercicio del oficio supone una permanente disputa por los alcances de sus prácticas, construyendo estrategias que toman partida en un campo de correlaciones de fuerzas entre lo «ya dado» y lo «aún no»⁵. En esta línea argumentativa (AD) expresa de modo contundente: «hay que buscar algo que no existe, hay que inventarlo [...]».

Para pensar estas posiciones resulta interesante recuperar las lecturas que ofrece Michel de Certeau (2010) al situar las operaciones del *hombre ordinario, héroe anónimo, caminante innumerable* en el centro de su atención, operaciones que las ciencias sociales invisibilizan o condenado a la pasividad. En los intersticios entre la producción y el consumo habita un espacio de realización, de fabricación, una poética oculta y diseminada en las maneras de hacer, así, «[...] lo cotidiano se inventa con mil maneras de cazar furtivamente». (2010: 42)

Para este autor el consumidor, en su recepción y apropiación del entorno metaforiza el orden dominante y desvía las direcciones propuestas. A una producción racionalizada, expansionista y centralizada, ruidosa y espectacular le corresponde otra producción astuta, silenciosa y casi invisible, que opera no con productos propios sino con maneras de emplear los productos. «¿Qué decir de esta historia muda? Al menos, al indicar los sitios donde la cuestión de las prácticas cotidianas se ha articulado, hago notar tanto las deudas como las diferencias que han hecho posible un trabajo sobre estos lugares». (2010: 39)

De Certeau entiende que las Ciencias Sociales han privilegiado –haciendo referencias a las posiciones de Michel Foucault y Pierre Bourdieu– el análisis de los sistemas que ejercen el poder y sus efectos en la estructura social. Sin embargo, para él, el quehacer ordinario oculta maravillas que son gestadas por la creatividad cotidiana. Esto significa que mediante distintas maneras de hacer/llevar a cabo prácticas en el interior de las estructuras, los usuarios se apropian del espacio organizado y modifican su funcionamiento. De este modo, los testimonios ofrecidos en el presente artículo encuentran eco en las opiniones del autor, puesto que todo sugiere que se trata de exhumar las formas que adquiere la creatividad discontinua, táctica y artesanal de grupos o individuos.

Asumiendo esta clave de lectura es posible identificar en los profesionales de nuestro estudio un –arte de hacer– de los trabajadores sociales que desde múltiples direcciones parecen

⁵ Idea tomada de la lectura que hace Graciela Frigerio en torno al campo de la protección de las infancias (Frigerio, 2008).

interpelar el orden dominante y desviarse, en mayor o menor medida, de lo que dicho orden prescribe. Un «arte de hacer» astuto, disperso aunque que se insinúe en todas partes, silencioso y casi invisible (de Certeau, 2010) muchas veces ignorado por aquellas producciones teóricas del campo profesional y disciplinar que insisten en ubicar al Trabajo Social en el territorio de la mera reproducción social.

Con todo ello, orientamos nuestro trabajo de investigación hacia el mismo horizonte que señala de Certau, a saber, que para estudiar estas «actividades de hormigas» resulta imprescindible «[...] señalar los procedimientos, los apoyos, los efectos, las posibilidades» (2016: 44) que ellas implican.

Conclusiones

Los avances de nuestro estudio nos permiten aproximarnos a la premisa que cuando se trata de intervención del Trabajo Social no hay recetas, no hay modelos protocolizados, no hay métodos únicos. Intervenir supone tomar decisiones y pensar estrategias acordes a los escenarios y campos en los que las intervenciones singulares acontecen.

Los relatos de los trabajadores sociales nos devuelven imágenes de intervenciones profesionales que más que indeterminadas se revelan como insospechadas o imposible de anticiparlas. Contra todo intento de prescribirlos, los modos en que los trabajadores sociales construyen sus intervenciones encierran algo del orden de lo inesperado. De allí las dificultades que se presentan cuando se procura dilucidarlos, descifrarlos y precisarlos.

«Profesión encrucijada» (Las Heras y Cortajarena, 1979: 175), «Enigmático Trabajo Social» (Karsz, 2007: 11), «Oficio que se define por la negativa, por aquello que él no es» (Dubet, 2006: 275), son todos enunciados que señalan una *dimensión oculta*, un componente de *misterio* del oficio del trabajador social. Los testimonios aquí presentados revelan que los trabajadores sociales son portadores de *algo* que no puede reducirse a un listado de competencias y que va tomando forma en la medida en que ellos van interviniendo. Puede decirse que como agentes de la profesión, cuentan con una suerte de fórmula –métodos, percepciones, disposiciones, teorías, creencias, emociones, intuiciones– que los orientan en sus decisiones. Una fórmula sin reglas definitivas. Siempre puede haber una manera distinta, en todo caso se tratará de reglas que se definen/crean, una y otra vez en cada intervención particular.⁶

⁶ Esta idea fue elaborada tomando de prestado las reflexiones elaboradas por Andrea Alliaud (2011) en torno al oficio de enseñar, en *Enseñanza. Transformación y formación*, Revista del IICE n.º 30.

Referencias bibliográficas

- ALLIAUD, Andrea (2011). «Enseñanza. Transformación y Formación» en *Revista del IICE*, número 30. Buenos Aires: Instituto de Ciencias de la Educación, Facultad de Filosofía y Letras, Universidad Nacional de Buenos Aires.
- ÁLVAREZ URÍA, Fernando (1992). «En torno a la crisis de los modelos de intervención social». Consultado S/F en URL: <<http://www.catedras.fsoc.uba.ar/>>
- BOURDIEU, Pierre (2003). *El oficio de científico. Ciencia de la ciencia y reflexividad*. Barcelona: Anagrama.
- DE CERTAU, Michel (2010). «La invención de lo cotidiano. 1 Artes de Hacer». México: Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente, Universidad Iberoamericana/ Oak-Editorial.
- DUBET, Francois (1987). «Los criterios de validación en la intervención sociológica» en *Revista Estudios Sociológicos*, vol. 5, número 15, pp. 555-573. México: El Colegio de México.
- (2006). *El declive de la institución. Profesiones, sujetos e individuos en la modernidad*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- HEALY, Karen (2016). «El (re) descubrimiento de las emociones: implicancias para la práctica y la investigación en Trabajo Social» en Cinta Guinot y Ane Ferran (Eds.) *Trabajo Social: arte para generar vínculos*. España: Deusto Digital. Consultado S/F en URL: <<http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/otraspub/otraspub12.pdf>>
- KARSZ, Saül (2007). *Problematizar el trabajo social. Definición, figuras, clínica*. Barcelona: Gedisa.
- LAS HERAS, Patrocinio y Elvira Cortajarena (1979). *Introducción al Bienestar Social*. España: Federación Española de Asociaciones de Asistentes Sociales.
- LERA, Carmen y otras (2016). «Informe Final PID: "Identidad profesional de Trabajo Social. Principales rasgos de su configuración en distintos actores del campo profesional" (2014-2016)». Paraná, Entre Ríos: Facultad de Trabajo Social, Universidad Nacional de Entre Ríos.
- TOURAINÉ, Alain (1986). «Introducción al método de la Intervención Sociológica» en *Estudios Sociológicos*, vol. IV, número 11. Consultado S/F en URL: <estudiossociologicos.colmex.mx/index.php/es/article/view/1212/1212>
- (1983). «La intervención sociológica» en *Revista Punto de Vista*, vol. VI, número 19. Buenos Aires.

Datos del autor y de las autoras

Emanuel Benítez (victoremanuelbenitez@gmail.com). Estudiante y becario de la Facultad de Trabajo Social-UNER. Completar mail de contacto.

Silvina Bolcatto (bolcattosilvina@hotmail.com). Licenciada en Trabajo Social. Docente e Investigadora de la Facultad de Trabajo Social-UNER.

Ivón Frank (ivonfrank@hotmail.com). Licenciada en Trabajo Social. Docente e Investigadora de la Facultad de Trabajo Social-UNER.

Alicia Genolet (asgenolet@gmail.com). Licenciada en Trabajo Social. . Magister en Investigación Científica. Docente e Investigadora de la Facultad de Trabajo Social-UNER.

Lorena Guerriera (lorenaguerriera@gmail.com). Licenciada en Trabajo Social. Docente e Investigadora de la Facultad de Trabajo Social-UNER.

Carmen Inés Lera (carmenineslera@gmail.com). Licenciada en Trabajo Social. Magister en Trabajo Social. Docente e Investigadora de la Facultad de Trabajo Social-UNER.

Griselda Parera (grisparera@gmail.com). Doctora en Filosofía. Docente e Investigadora de la Facultad de Trabajo Social-UNER.

Verónica Rocha (veritorocha@yahoo.com.ar). Licenciada en Trabajo Social. Magister en Trabajo Social. Docente e Investigadora de la Facultad de Trabajo Social-UNER.

María Florencia Serra (serraflorencia@yahoo.com.ar). Licenciada en Trabajo Social. Magister en Trabajo Social. Docente e Investigadora de la Facultad de Trabajo Social-UNER.

Zunilda Schoenfeld (zunildas@gmail.com). Licenciada en Trabajo Social. Docente e Investigadora de la Facultad de Trabajo Social-UNER.