

En el marco de la colección Debates en Trabajo Social, que publica el Colegio de Trabajadores Sociales de la Provincia de Buenos Aires, el presente texto brinda un conjunto de contribuciones para reflexionar sobre los procesos de intervención en Trabajo Social. Los trabajos incluidos dan cuenta de la complejidad que la intervención profesional adquiere en la actualidad, siendo necesario superar aproximaciones fenoménicas y que reduzcan la práctica del Trabajo Social a una cuestión técnica y manipuladora de la realidad. El tema de la intervención profesional se constituye en un desafío para la reflexión académica, pero principalmente para las organizaciones que articulan al colectivo del Trabajo Social, en tanto que, desde la perspectiva ética, política y teórica, adoptada, se requiere de un trabajo permanente y sostenido que tienda a fortalecer y a jerarquizar a la profesión frente a las exigencias del mercado de trabajo. En esta línea, el presente texto pretende aportar a profundizar el diálogo e intercambio entre los colegas en torno a aquello que nos define como profesionales: la intervención.

**Manuel W. Mallardi**

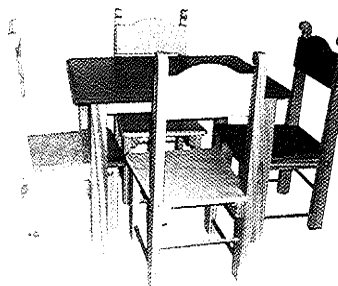
Graduado en Trabajo Social (UNICEN), con Maestría en Trabajo Social (UNLP) y Doctorado en Ciencias Sociales (UBA), Profesor adjunto en la Licenciatura en Trabajo Social de la Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires, con sede en Tandil. Becario posdoctoral del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET) y miembro del Centro de Estudios Interdisciplinarios en Problemáticas Internacionales y Locales (CEIPIL), radicado en la mencionada universidad. Actualmente se desempeña como Secretario de la Mesa Ejecutiva del Colegio de Trabajadores/as Sociales de la Provincia de Buenos Aires.

# Procesos de Intervención en Trabajo Social: Contribuciones al ejercicio profesional crítico

**Manuel Mallardi**

*Compilador*

Carlos Eduardo Montaña - Andrea A. Oliva - Manuel Mallardi  
Daniela Gallego - Laura Riveiro - Jorgelina Matusevicius  
Anatilde Senatore - María Virginia Gardey



- OLIVA, A. (2008) et al. *Procesos de Intervención: Análisis de recursos y actividades en el desempeño cotidiano*. En: *Trabajo Social en un contexto de cambio: Una mirada hacia nuestro quehacer profesional*, Montevideo: ADASU.
- OLIVA, A. Y MALLARDI, M. (coord.) (2011). *Aportes táctico operativos a los procesos de intervención del Trabajo Social*. Tandil: UNICEN.
- SÁNCHEZ VÁZQUEZ, A. (2003) *Filosofía de la praxis*. BsAs.: Siglo veintiuno editores.
- TOBÓN, M. (1983) et al. *La práctica del Trabajador Social - Guía de Análisis*. Lima: CELATS.
- URUS-URDA. (1988) *Contribución a la discusión de Plan de Estudios de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Mayor San Andrés*. UMSA 1986-1990. La Paz: URUS-URDA.

## La intervención en Trabajo Social: Mediaciones entre las estrategias y elementos táctico-operativos en el ejercicio profesional

Manuel W. Mallardi

El presente texto pretende sintetizar un conjunto de reflexiones en torno a la intervención profesional que encuentran antecedentes en procesos de investigación y socialización de resultados parciales en revistas y capítulos de libros vinculados a la temática.

La intervención profesional en Trabajo Social es un aspecto controvertido que exige profundizar en los debates en torno a las implicancias y necesidades en la actualidad, recuperando la síntesis de discusiones teóricas con los avances y conquistas en los procesos de intervención en los distintos espacios socio-ocupacionales. Sólo mediante la articulación y el diálogo entre estas instancias será posible avanzar en la producción de aportes que sean significativos para responder colectivamente a las demandas y exigencias de la sociedad.

Expositivamente el texto se organiza en distintos apartados articulados a partir de la necesidad de profundizar, en un primer momento, el análisis de las principales determinaciones de la intervención profesional, ahondando en la consideración de las transformaciones en el mundo del trabajo, en la configuración de las políticas públicas y en la consideración de los elementos estructurales y coyunturales que inciden en el ejercicio profesional. En el mismo apartado, se avanza en la caracterización de los procesos de intervención y las particularidades de las estrategias profesionales, lo cual remite a tener en cuenta aspectos como los supuestos éticos, políticos y

teóricos que orientan la intervención profesional, el análisis de los recursos profesionales y el papel del conocimiento en los procesos de intervención profesional y, finalmente, las implicancias de las situaciones problemáticas y su aprehensión en la definición de estrategias de intervención.

Finalmente, en este primer apartado, se sintetizan los principales aspectos que configuran los distintos géneros discursivos, recuperando los aportes de la filosofía del lenguaje desarrollada por Mijail Bajtín. A partir de sus aportes, se establecen las orientaciones directrices para aproximarnos a los elementos táctico-operativos presentes en la intervención profesional del Trabajo Social en tanto géneros discursivos, pues suponen formas de comunicación particulares vinculadas a prácticas sociales concretas.

Por su parte, en el segundo apartado, se avanza en el análisis de dos elementos táctico-operativos: la entrevista y el informe social. En cada caso se plantean las particularidades que los configuran como géneros discursivos, en tanto el primero remite a la oralidad y el segundo a la escritura, con implicancias directas para su problematización y puesta en práctica en los procesos de intervención.

Finalmente, cabe mencionar que dada la particularidad de síntesis del presente texto, varios de los aportes que aquí se incluyen han sido revisados e incluidos con el fin de poder explicitar una postura teórico-metodológica en torno a la intervención profesional. Por esta razón, en distintos apartados se menciona la información sobre la publicación previa, aunque, como se planteó anteriormente, algunos textos han sufrido modificaciones a partir del sentido adquirieron en la totalidad de este texto.

## 1. Procesos de intervención en Trabajo Social: aproximación a sus múltiples determinantes<sup>1</sup>

### 1.1. Determinaciones fundamentales de los procesos de intervención profesional

Con el fin de aproximarnos a la caracterización de los procesos de intervención en Trabajo Social es pertinente, en un primer momento, mencionar aquellos elementos que convergen y otorgan significado social e histórico a la mencionada intervención. Es decir, si consideramos que el Trabajo Social surge como profesión inserta en la división social del trabajo imperante en el modo de producción capitalista (Iamamoto, 1997), es necesario identificar las determinaciones o mediaciones que nos permiten conocer los factores sociales e históricos que explican su surgimiento en general y los procesos de intervención en particular.

El Trabajo Social es pensado como un complejo social que surge y se de-

<sup>1</sup> Similar contenido de este apartado se ha socializado previamente en una ficha de cátedra que llevó el mismo nombre y estuvo destinada a la formación profesional de la Lic. en Trabajo Social de la FCH-UINCPBA.

sarrolla en la sociedad capitalista y que, por lo tanto, tiene particularidades diferenciales con respecto a otros complejos sociales, sean políticas, organizaciones y/o profesiones. Pensar al Trabajo Social como complejo social supone considerarlo como una relación social cuya funcionalidad se define a partir de las necesidades de la reproducción social, es decir, más allá de los intereses y posturas de los propios profesionales (Costa, 2013; Gianna, 2014). Además, la comprensión de la profesión como complejo social nos invita a indagar y reflexionar sobre las características que adquiere la finalidad en los procesos de intervención.

Siguiendo el pensamiento de Lukács (2004), un complejo social surge ante la necesidad de incidir en la reproducción social, para lo cual, cada uno de los complejos presenta y consolida finalidades diferenciales. En este punto, para el pensador húngaro, a diferencia del trabajo, donde la finalidad está orientada a transformar la naturaleza para obtener un bien de uso y así satisfacer una necesidad determinada, los complejos sociales, si bien tienen una relación de identidad con el trabajo, persiguen finalidades totalmente distintas: incidir en la vida cotidiana de las personas para garantizar el proceso de reproducción social. Por ello, se plantea que mientras que en el trabajo la finalidad se compone de posiciones teleológicas primarias, en los complejos sociales se trata de posiciones teleológicas secundarias. La diferencia de las últimas para con las primeras está en que éstas buscan incidir en el modo de pensar y actuar de las personas para que desarrollen las prácticas que garantizarían a las primeras.

Si bien el desarrollo analítico que demanda la profundización de las particularidades del trabajo y su relación con los complejos sociales excede al presente texto, la mención a la distinción se fundamenta en la necesidad de centrar la atención en las implicancias y particularidades de las posiciones teleológicas secundarias que caracterizan al Trabajo Social como complejo social, donde la discusión sobre la finalidad en los procesos de intervención, se asocia, por lo tanto, a la tensión existente entre las necesidades de la reproducción social y las respuestas elaboradas por el colectivo profesional.

Complejizando el análisis de la construcción de la finalidad en los procesos de intervención, entonces, es necesario mencionar, en primer lugar, que el Trabajo Social, al ser una profesión que se inserta en el mercado de trabajo y donde, por lo tanto, presta sus servicios a cambio de una retribución -el salario-, desarrolla sus procesos de intervención en un contexto marcado por objetivos institucionales que pueden coincidir, o no, con los propios. Además, en la dinámica de la intervención, los intereses y objetivos institucionales y profesionales entran en juego con las necesidades, visiones y objetivos de la población usuaria. Por ello, viendo la coexistencia de finalidades e intereses, convergentes o contradictorios, es necesario pensar a la intervención profesional como síntesis de múltiples determinantes objetivos y subjetivos.

En este punto, es oportuno recordar el clásico trabajo de la autora brasileña, Marilda Iamamoto, quien recuperando las discusiones contemporáneas acerca de la centralidad de la política en el Trabajo Social afirma que

“las condiciones que peculiarizan el ejercicio profesional son una concreción de la dinámica de las relaciones sociales vigentes en la sociedad, en determinadas coyunturas históricas. Como las clases sociales fundamentales y sus personajes sólo existen en relación, por la mutua mediación de ellas, la actuación del asistente social es necesariamente polarizada por los intereses de tales clases, tendiendo a ser cooptada por aquellos que tienen una posición dominante. Reproduce también, por la misma actividad, intereses contrapuestos que conviven en tensión, responde tanto a las demandas del capital como del trabajo y sólo puede fortalecer uno u otro polo por la mediación de su opuesto...” (Iamamoto, 1997: 89).

Esta afirmación permite apreciar como, desde la génesis de la profesión, los atravesamientos e intereses políticos en una sociedad contradictoria, conflictiva y desigual son parte constitutiva del Trabajo Social y, en consecuencia, abona a la negación de la neutralidad política de la profesión.

Como consecuencia, la reflexión sobre la finalidad en los procesos de intervención no se reduce al cumplimiento de objetivos puntuales y particulares y, menos aún, a demandas institucionales. En contrapartida, la discusión de la finalidad se vincula al fortalecimiento de determinada visión e ideario de sociedad y a los procesos necesarios para su materialización. Es mediante la articulación de la finalidad de los procesos de intervención, en los términos aquí planteados, con los objetivos particulares de cada intervención profesional, que se torna posible superar prácticas profesionales fragmentadas, inmediatistas y superficiales.

Surge, a partir de la articulación entre finalidad y objetivos particulares, la discusión sobre los valores que fundamentan la intervención profesional y su materialización en prácticas concretas. Visiones sobre el mundo, la sociedad, el individuo, la justicia, los derechos, la desigualdad, la pobreza, entre otras cuestiones, interpelan las acciones de cada uno de los profesionales en la particularidad de su intervención.

Por ello, considerando que en toda intervención profesional se encuentran presentes valores, que son incorporados en los objetivos profesionales y dan cuenta de la ética profesional, es importante reafirmar que dichos valores no son una definición propia del Trabajo Social, sino la adhesión a determinados valores presentes en la sociedad. De este modo, para comprender las particularidades de la finalidad en el Trabajo Social es necesario reconstruir el espacio contradictorio en donde su práctica profesional se inserta.

En consecuencia, es imposible pensar que la finalidad de la intervención profesional se define de manera unidireccional por parte del traba-

jador social, pues el profesional, en este proceso, debe tener la capacidad de aprehender aquellos intereses y objetivos que coexisten en su espacio profesional y definir la finalidad que orienta su práctica de manera estratégica, asegurando la mayor viabilidad posible a sus intervenciones.

Si bien los actores sociales involucrados son distintos para cada intervención profesional, dependiendo del lugar de trabajo, situación problemática atendida, entre otros aspectos, en términos analíticos proponemos aproximarnos a estos determinantes mediante la consideración de dos dimensiones ontológicamente vinculadas, *socio-institucional* y *subdeterminante popular*<sup>2</sup>. Mientras que en la dimensión socio-institucional incluimos aquellas tendencias sociales que se configuran en las estrategias de intervención sobre la “cuestión social” y que, en el proceso de legitimación funcional del Trabajo Social (Montaño, 1997), configuran el espacio en donde se desarrollan los procesos de intervención profesional, con la dimensión *subdeterminante popular* se hace referencia a la capacidad objetiva y concreta de interpelación e incidencia de los distintos sectores de la clase trabajadora a las instancias hegemónicas que intervienen sobre la “cuestión social” en general y a los procesos de intervención profesional en particular. En términos generales, esta dimensión remite a la consideración de la participación de la población que *legítima socialmente* a la profesión (Montaño, 1997), en tanto que, además de considerar los elementos arriba sintetizados, la intervención profesional debe poder basarse en una reconstrucción de las necesidades, intereses y posicionamientos de los distintos actores sociales que se constituyen en población usuaria de sus servicios. Expositivamente, a continuación avanzaremos en la enunciación de aquellos elementos que materializan la dimensión socio-institucional, en tanto que aquellos que corresponden a la subdeterminante popular serán recuperados en el análisis de la reconstrucción analítica de las situaciones problemáticas en el proceso de realización de la entrevista.

De acuerdo a la definición inicial, los distintos elementos que expresan las particularidades de la dimensión socio-institucional dan cuenta del conjunto de políticas, prácticas y condiciones en las cuales se desarrolla la práctica profesional y que, por lo tanto, inciden en la autonomía profesional, sea porque la potencian o la limitan, dado el carácter asalariado predominante en las condiciones de contratación de los trabajadores sociales. Para sintetizar los elementos que materializan a la presente dimensión, se considera oportuno plantear tres ejes analíticos complementarios: la configuración histórica de la intervención estatal sobre la “cuestión social”, las transformaciones en el mundo del trabajo y el análisis de los elementos que convergen en la definición particular de la autonomía y del rol profesional.

<sup>2</sup> Los planteos que se desarrollan en torno a las mencionadas dimensiones han sido elaborados en Mallardi, 2003 y 2011 y en Gianna y Mallardi, 2011a y 2011b.

1. En primer lugar, a partir de considerar a la política social como espacio de inserción del Trabajo Social (Montaño, 1999), se hace necesario avanzar en la caracterización de los trazos generales de las estrategias de intervención del Estado en la "cuestión social". En primer lugar, es necesario recuperar el clásico aporte de Netto (2002), quien menciona que ésta se configura en un proceso de parcialización y fragmentación que produce que la "cuestión social" sea atendida en sus refracciones. De este modo, *distintos* "problemas sociales" son objeto de intervención de *distintas* políticas sociales, que los atienden en su singularidad, desvinculando unos de otros.

Consecuentemente, dado que, como se planteó, la política social constituye el espacio de inserción laboral de los trabajadores sociales, cada profesional desarrolla su intervención en organizaciones que implementan políticas y servicios sociales que abordan distintas problemáticas sociales, como, por ejemplo, educación, salud, desempleo, políticas de vivienda, etc. Entonces, el profesional desarrolla sus intervenciones en el marco de la vida cotidiana de los usuarios, pero con el 'mandato' de abordar sólo aquellas cuestiones que la institución reconoce como legítimas y susceptibles de intervención.

Ahora bien, además de este proceso de fragmentación y parcialización, el mencionado autor sostiene que estas estrategias son acompañadas de estrategias de transferencia de responsabilidades a los sujetos afectados por los distintos "problemas sociales", mediante un proceso de psicologización, donde la atenuación y/o modificación del "problema social" se deposita en los aspectos personales del individuo.

Esta tendencia a la individualización de los "problemas sociales" se traduce en los objetivos y los recursos previstos en cada una de las políticas sociales y adquiere, en términos históricos, nuevas expresiones de acuerdo a la correlación de fuerzas vigente en cada sociedad. En este sentido, interesa resaltar que las estrategias de intervención sobre la "cuestión social" incorporan discursos y prácticas de transferencia de responsabilidades a las personas involucradas.

De este modo, por ejemplo, se explica la implantación de cuatro estrategias fundamentales durante el modelo neoliberal, como lo son: el recorte del gasto social, la privatización, la focalización del gasto social público en programas selectivos contra la pobreza y la descentralización (Laurell, 2004). En la misma línea, y convergentemente, se explican los procesos de familiarización y comunitarización, donde adquieren relevancia discursos asociados a la corresponsabilidad y a la expulsión del mercado del trabajo como problema cultural.

En torno a los procesos de **individualización/familiarización**, sintéticamente puede decirse que éstos implican la transferencia de responsabilidades de las causas de los problemas sociales a la esfera privada, primero al individuo y luego a familia. La sobrevaloración de las responsabilidades personales para

explicar y comprender los procesos sociales lleva a privilegiar las instancias psicológicas por sobre las económico-sociales, lo cual supone una abstracción que plantea a los individuos desvinculados de las relaciones sociales.

En estrecha relación a estos procesos de individualización, la familia pasa a constituirse en el fundamento y horizonte de las distintas estrategias que intervienen en la "cuestión social". Así, en el marco de una tendencia neo-familiarista se produce la transferencia de responsabilidades hacia las familias haciendo de éstas una unidad económica y política de la resolución de los distintos problemas del modelo (De Martino, 2001). Se identifica a la familia como la causa o responsable de las supuestas disfuncionalidades que atraviesan uno o varios de sus miembros, y, convalidando una mirada tradicional de su rol en las relaciones familiares se produce la maternalización de las políticas públicas (Nari, 2004)<sup>3</sup>, donde la mujer aparece como la encargada de la reproducción cotidiana (González, et. al., 2006), siendo considerada como *objeto y sujeto* de las políticas públicas (Grassi, 1989).

Por su parte, los procesos de **comunitarización** suponen la transferencia de responsabilidades para la resolución de los problemas a la comunidad en la cual viven los individuos, como espacio próximo a la vida cotidiana, siendo, de acuerdo a los planteos de Danani (2005), parte de la privatización de la protección y de la tercerización de responsabilidades hacia actores externos al Estado.

Ahora bien, estos procesos encuentran sus argumentos en discursos y posturas que merecen mencionarse sintéticamente. En primer lugar, en los últimos años se ha incorporado en la legislación y en la política pública la noción de **corresponsabilidad** como fundamento en la intervención estatal sobre las distintas expresiones de la "cuestión social". Los argumentos en favor de la corresponsabilidad se asocian a la idea de ciudadanía que plantea derechos y obligaciones a los miembros de una comunidad y, en relación, una noción de asistencia social que establece un nuevo tipo de contrato social mediante el cual el Estado interviene con familias que estarían dispuestas a "esforzarse" para mejorar sus vidas. Se diluyen las exigencias al Estado y garantizar derechos pasa a ser tarea de igual responsabilidad de organizaciones de la Sociedad Civil, del Estado o de las personas involucradas.

Esta postura analítica que se reproduce en los fundamentos y tendencias de las políticas públicas se funda en una visión que traslada las causas de la "cuestión social" a trayectorias individuales y no a aspectos estructurales. Aspectos como el comportamiento de las personas, la singularización de los

3 Los procesos de maternalización de la política social constituyen una de las principales características de las políticas en Argentina. Krmpotic plantea que "no resulta erróneo afirmar que las políticas de familia en nuestro país han sido construidas más bien como políticas de maternidad, en tanto respuestas a preocupaciones como la mortalidad infantil y el flagelo de la desnatalización, junto a la inmigración y las políticas migratorias. La tarea se concentró en la domesticación de la mujer, en particular cuando el proceso de industrialización avanzaba y la mujer se enfrentó a la necesidad de compatibilizar trabajo doméstico y asalariado" (Krmpotic, 2006: 70).

procesos sociales y el énfasis en la corresponsabilidad, asociada al mérito y a manifestar interés por salir de la situación de pobreza, se vincula con la idea afianzada durante el neoliberalismo que centra la responsabilidad individual de las personas pobres sobre su situación de pobreza y las posibilidades de superarla.

Por su parte, frente a los procesos de expulsión del mercado de trabajo y los mecanismos de flexibilización y precarización laboral, los procesos de individualización y comunitarización van acompañados por discursos que explican **la inserción o no en el mercado de trabajo como un problema cultural**, por ende, que puede ser comprendido a partir de aspectos o elementos de la personalidad o valoraciones de los sujetos de la clase trabajadora. Grassi, (2003) plantea que la participación en el mercado de trabajo ha sido, sin importar el modelo de Estado, la forma legítima para el acceso a los bienes necesarios para la reproducción cotidiana. Como consecuencia, y en contrapartida, la identificación de los trabajadores no ocupados ubica las causas de estado de desocupación en la flaqueza o desmérito personal. Subyace, entonces, la idea de que no trabaja quien no quiere o quien no tiene las competencias o habilidades para hacerlo. Categorías como dignidad, cultura del trabajo, disciplina, entre otras, aparecen como los elementos que explican la inserción o no de los sujetos en el mercado de trabajo.

Estas posturas, al aproximarse a la vida cotidiana de los desocupados, entonces, se limitan a analizar los procesos como cuestiones individuales, lo cual provoca una deseconomización y despolitización del problema y se remite a aspectos como la disciplina, el coraje y la voluntad, es decir a cuestiones personales de los sujetos que llevarían a que se encuentren *marginados o precariamente vinculados* con el mundo del trabajo<sup>4</sup>.

Las expresiones de estas tendencias, con distintos énfasis de unas sobre otras, convergen en los distintos espacios socio-ocupacionales e inciden en los procesos de intervención de los profesionales del Trabajo Social. La comprensión de sus fundamentos, aquí solo esbozados, es por lo tanto un elemento fundamental para el desarrollo de estrategias de intervención sólidas y críticas en los procesos de garantía de derechos sociales históricamente conquistados.

2. En segundo lugar, recuperando el carácter de profesional asalariado del trabajador social, en el análisis de los elementos que sobredeterminan la práctica profesional se hace necesario considerar las transformaciones en el mundo de trabajo que repercuten en las condiciones laborales de los trabajadores en general

<sup>4</sup> Como se sintetizará a continuación, distintos trabajos (Antunes, 2005, 2009; Harvey, 2008; Mablona, 2012) muestran como las transformaciones del mundo del trabajo inciden en la expulsión de los trabajadores de los distintos puestos laborales, como así también en los procesos de flexibilización y precarización laboral. De igual manera, la bibliografía expone claramente como, frente a estos procesos, los sectores trabajadores se organizan e interpelan visiones que sostienen la desafilación, la vulnerabilidad y la exclusión social.

y de los trabajadores sociales en particular. En términos generales puede decirse que la relación salarial implica en las sociedades capitalista, el desarrollo de una actividad laboral por parte del trabajador en contrapartida a la adquisición de una remuneración o salario a cargo del empleador. Además, si esta relación se encuentra formalizada, el trabajador tiene otros derechos que deben ser garantizados: aguinaldo, licencias, vacaciones pagas, obra social y aportes jubilatorios.

En términos históricos, puede decirse que desde la segunda posguerra y hasta mediados de los años setenta las relaciones laborales, principalmente el salario, no dependían directamente del mercado, sino de las tensiones, negociaciones y concesiones del Estado (Hobsbawm, 1998). Las conquistas de los sectores trabajadores se tradujeron en bajo desempleo y estabilidad del empleo, los salarios de las principales ramas de actividad se fijaban por medio de las convenciones colectivas de trabajo, y en varios países se consolidó un sistema complejo e integrado de seguridad social que dio lugar al conocido “Estado providencia” o “Estado de Bienestar, con distintas expresiones a nivel mundial.

Sin embargo, a partir de la década de 1970, se inicia un proceso de reformas estatales y productivas que suponen alteraciones en la organización del mundo del trabajo, cuya característica principal es la reestructuración económica que redundaba en una mayor flexibilidad en las relaciones laborales, en claro detrimento de una fuerza laboral debilitada (Harvey, 2008).

A partir de entonces, flexibilidad laboral, subcontratación, desregulación y tercerización son la base de la nueva forma de organizar la estructura económico-productiva que se caracteriza por la necesidad de adaptarse constantemente a cambios y demandas externas. Estas transformaciones del mundo del trabajo, en el marco de régimen de acumulación flexible (Harvey, 2007) o toyotismo (Antunes, 2003, 2005) suponen la instauración de una gama de relaciones laborales que rompen con las relaciones salariales predominantes hasta entonces, y, con ellas, derechos laborales históricamente conquistados.

Se instala desde entonces una nueva realidad laboral cotidiana para amplios sectores de la población, donde la previsión y la estabilidad ceden paso a la informalidad y la imposibilidad de pensar trayectorias laborales permanentes en cada lugar de trabajo.

Ahora bien, considerando que estas transformaciones alteran a la totalidad de los trabajadores, se hace necesario avanzar en la identificación de sus expresiones en la realidad cotidiana de los profesionales del Trabajo Social. Al respecto, distintos trabajos han avanzado en esta dirección y han permitido visibilizar las consecuencias de dichas alteraciones del mundo del trabajo en el campo profesional (Cf. Siede, 2012; Cademartori, Campos, y Seiffer, 2007; Aquin, 2009; Benito y Chinchilla, 2005). En este apartado, interesa sintetizar que dichas transformaciones definen el tipo de relación entre el profesional y la

institución, determinando las actividades que podrá desarrollar, su autonomía relativa, siempre tensionada por la dinámica institucional y la capacidad estratégica del profesional (Guerra, 2013). Dice la autora que

“el aumento del desempleo, del sub-empleo, de la precarización del trabajo, las nuevas formas de contratación: por tiempo determinado, por proyecto, por hora, por tiempo parcial y otras, inciden en la atención de las demandas y en la calidad de la intervención profesional” (Guerra, 2013: 5)

Como consecuencia, en la actualidad, las condiciones laborales adquieren suma relevancia para comprender las particularidades de los procesos de intervención profesional, superando análisis que reduzcan los mismos a aspectos individuales de los profesionales. Es decir, las distintas modalidades de contratación que afectan a los profesionales del Trabajo Social incluyen, además del empleo protegido, distintas expresiones de empleo precario: plantas transitorias, contratos por tiempo definido donde el profesional factura honorarios y, por lo tanto, se inscribe como monotributista, becas, ad honorem y empleos donde se perciben honorarios pero no hay contrato, recibo de sueldo ni facturación (Siede, 2012b).

Es decir, se ha extendido una modalidad de contratación donde el profesional, además de no contar con las protecciones garantizadas en la relación salarial, se vincula de manera diferencial con las organizaciones, donde las características principales son la informalidad, la precariedad y la inestabilidad. Los interrogantes que surgen a partir de constatar esta realidad son: ¿Cómo puede el profesional diseñar procesos de intervención de mediano y largo plazo cuando su modalidad de contratación no le permite la permanencia necesaria en el espacio laboral? ¿Cuáles son las limitaciones que estas modalidades de contratación imponen al ejercicio de la autonomía profesional, principalmente cuando la política institucional se opone a los valores ético-políticos profesionales? ¿Cómo afectan estas modalidades de contratación a la posibilidad del profesional de contar con recursos de funcionamiento en sus procesos de intervención?

Estos y otros interrogantes nos deben permitir comprender los aspectos socio-institucionales que cotidianamente atraviesan el ejercicio profesional, donde el trabajador social debe enfrentarse a condiciones laborales que impiden u obstaculizan, muchas veces, el desarrollo pleno de la profesión. La búsqueda constante de nuevos espacios laborales, el pluriempleo, la rotación en los lugares de trabajo, son elementos que, además de expresar el cotidiano de amplios sectores profesionales, inciden negativamente en la calidad de servicios sociales y las prestaciones destinadas a la población usuaria. Por ello, el horizonte de la lucha por mejores condiciones laborales excede al colectivo profesional y debe articularse con el fortalecimiento de las políticas sociales e institucionales tendientes a garantizar derechos sociales históricamente conquistados.

3. Finalmente, en relación a los elementos que convergen en la definición de la autonomía y del rol profesional, se considera pertinente recuperar los aportes de Grassi (1989). La autora, considerando a la autonomía como la capacidad de poder ejercer la profesión sin control e indicación de superiores y jefes, luego de un trabajo de investigación con funcionarios y profesionales, sintetiza las causales estructurales y coyunturales que incidirían en la imposibilidad de su concreción. Si bien dicho trabajo de campo y las reflexiones realizadas recuperan trayectorias de otro contexto socio-histórico, su mención resulta fundamental, en tanto varios de los aspectos mencionados perduran en la configuración del campo profesional.

La autora mencionada vincula las causas estructurales a la naturaleza de la profesión y al hecho de que mayoritariamente son mujeres quienes ejercen el Trabajo Social, por lo cual se reproducirían en el interior de los espacios socio-ocupacionales las desigualdades de género propias de la sociedad contemporánea. En este punto, Grassi identifica la tensión entre el rol profesional y la ideología de la domesticidad, donde las expectativas de la organización con respecto a la mujer-profesional-asistente social son extensiones del rol de mujer-ama de casa-madre, pues “se valora positivamente a aquella mujer que con ‘firmeza de carácter’ e ‘indulgencia’ al mismo tiempo, satisface el rol predeterminado socialmente: atender los avatares que cotidianamente le impone la vida...” (Grassi, 1989: 262). Como consecuencia, en muchos espacios socio-ocupacionales se espera que la profesional del Trabajo Social pueda garantizar que los demás actores institucionales puedan desarrollar sus tareas sin conflictos o interpelaciones.

En cuanto a los elementos propios de la ‘naturaleza de la profesión’, la autora menciona que históricamente el espacio profesional se configuró de tal manera que una preocupación vivida por las profesionales tiene que ver con ser personal disponible para distintas tareas, principalmente aquello que el resto de los miembros de las organizaciones no quieren atender. Es decir, cotidianamente las instituciones depositan en la figura del profesional del Trabajo Social aquel conjunto de demandas o tareas que la organización no quiere o no puede atender. Por ello, generalmente, esa atribución de tareas choca con la ausencia de los recursos o prestaciones necesarias para poder desarrollar intervenciones que tiendan a revertir las situaciones problemáticas abordadas. Esto, lejos de ser una contradicción singular, casual y esporádica de cada organización, constituye una determinación fundamental de la definición del espacio profesional en dichas organizaciones.

Por su parte, entre las causas coyunturales que influyen en la autonomía en el ejercicio profesional, Grassi identifica la posición ideológica de los agentes intervinientes y el tipo y característica de la institución. En relación a la primera, la autora menciona la importancia que adquiere para la definición del rol profesional la participación de los funcionarios presentes en la institución, de otros profesionales que se desempeñan en la misma y de los usuarios de los servicios sociales.

En el caso de los funcionarios presentes en la institución, nuevamente la autora identifica elementos vinculados a la desigualdad de género que lleva a los funcionarios institucionales a posicionarse en torno al Trabajo Social desde miradas que extienden dicha subalternidad a la práctica profesional. En igual medida considera que la visión que dichos profesionales tengan sobre la génesis de los problemas sociales es un elemento a partir de cual dichas autoridades habilitarán, o no, determinados procesos de intervención.

Haciendo mención a la presencia de otros profesionales en la organización, Grassi realiza un análisis en torno a la génesis de la profesión y su vinculación con la medicina y el derecho. Al respecto, pese a los avances disciplinares, a partir de su inserción en los debates propios de las Ciencias Sociales, se plantea la persistencia de posturas de profesionales de ambas disciplinas que consideran a los profesionales del Trabajo Social como auxiliares, esperando que cotidianamente respondan sus exigencias e indicaciones. Esta situación choca con posturas y avances disciplinares, debiendo cotidianamente renegociar las implicancias del tan pretendido rol profesional en cada una de las organizaciones.

Finalmente, en lo que respecta a las causas coyunturales, se menciona la relevancia que adquiere la institución en la cual el profesional se desempeña, donde se reproduce la tensión entre objetivos y funciones explícitas y los intereses objetivos e implícitos. Profundizando los elementos planteados por Grassi, podemos afirmar que a partir de las situaciones problemáticas que aborda la institución y, por lo tanto, que definen el campo de intervención profesional, se materializan distintos elementos que dan cuenta de la lógica y tendencia de intervención que tiene la institución. Al respecto, en un trabajo anterior, Mallardi (2012), se mencionan los elementos propios de los servicios sociales que se vinculan a lo aquí planteado: el marco jurídico normativo existente en relación a las manifestaciones de la "cuestión social" que se atienden; las finalidades u objetivos de la política social o institucional; los recursos provistos por el servicio social; y los criterios para realizar la delimitación social y definición de la población usuaria.

Sintéticamente podemos decir que el marco jurídico-normativo hace referencia a la institucionalización de instrumentos jurídicos que se asocian a la ampliación de la ciudadanía y suponen, por lo tanto, el reconocimiento de derechos sociales que deben ser garantizados en la particularidad de la organización. Por su parte, las finalidades u objetivos de la política social o institucional en donde se desarrolla la práctica profesional, pueden ser analizados a través de un *continuum* en cuyos extremos se encuentran la reproducción material y espiritual de los usuarios. Mientras que en relación con la finalidad de facilitar y/o garantizar la reproducción material, se trata de acciones que priorizan los componentes de transferencia de bienes de uso o recursos monetarios, los objetivos asociados a la reproducción espiritual se vinculan con acciones educativas

asociadas a los modos de ser y pensar que dichas organizaciones consideran pertinentes para la vida cotidiana de los usuarios. Ambas finalidades, aisladas o conjuntamente, implican formas o modalidades de intervención distintas, como así también determinan las características de los recursos que se proveen en el marco de los procesos de intervención.

En relación a los recursos, se mencionan aquellos recursos asequibles (Oliva, 2007) que implican prestaciones<sup>5</sup> y suponen la capacidad de asignar un determinado valor de uso o la asignación monetaria necesaria para acceder al mismo a través del mercado. Finalmente, en lo que respecta a los elementos donde convergen las determinaciones que inciden en la definición de la intervención profesional, se encuentran aquellos aspectos que hacen a la delimitación social y criterios de selectividad o cobertura. Esta delimitación implica hacer referencia a los procesos de parcialización y fragmentación de la "cuestión social" en múltiples problemas sociales (Netto, 2002) y a las particularidades de la población que podrá constituirse en usuaria de los servicios sociales. Toda política social e institucional define un conjunto de criterios que definen una potencial población usuaria y tales criterios se constituyen en factores que inciden en la definición de los procesos de intervención. Tradicionalmente dichos criterios están vinculados a aspectos económicos, asociados a situaciones de pobreza, indigencia, desocupación, etc., aunque también se combinan con aspectos como la residencia del usuario, la exigencia a vivir en determinada zona o ciudad; el sexo, la edad, el nivel educativo, la presencia de determinados problemas de salud, entre otros.

## 1.2. Procesos de intervención y estrategias profesionales

Luego de haber caracterizado las principales determinaciones que inciden en la autonomía relativa del profesional, se hace necesario avanzar en el análisis de las respuestas profesionales que configuran los procesos de intervención.

En la definición de estas respuestas, se hace necesario superar el apriorismo (Lima y Rodríguez, 2000) y la segmentación (Montaño, 2000), pues es erróneo buscar formulaciones metodológicas específicas para cada área de intervención del Trabajo Social (salud, educación, trabajo, vivienda) o en la definición de un método de intervención 'científicamente' correcto que el profesional debe aplicar de igual manera ante distintas situaciones problemáticas.

Herederos de la racionalidad formal-abstracta, estas propuestas, muy extendidas en el campo profesional, encuentran su fundamento en la reificación (cosifi-

5 Oliva afirma que las prestaciones son "recursos pre-definidos destinados a la cobertura de determinadas necesidades, que son otorgados a los usuarios que cumplen con ciertos requisitos preestablecidos. Estos recursos son la forma en que se materializan ciertas políticas, que varían de acuerdo al área con beneficios que pueden ser otorgados en dinero, bienes, servicios u órdenes de pago" (Oliva, 2007: 46).



cación) de las relaciones sociales, las cuales serían posibles manipular a partir de pasos, herramientas o técnicas que el profesional dispone en la intervención profesional.

El desafío, frente a estas posturas, se encuentra en la necesidad de identificar los elementos que particularizan la intervención del Trabajo Social en la división social del trabajo, y que, por lo tanto, lo legitiman funcional y socialmente, y avanzar en la problematización de las estrategias de intervención, no definidas apriorísticamente, sino a partir de las situaciones problemáticas sobre las cuales se interviene. No hay, entonces, herramientas, técnicas, métodos que el profesional aplica, sino estrategias y tácticas operativas que desarrolla a partir del análisis que realiza de la realidad y la finalidad del proceso de intervención profesional.

Introducir en la consideración de las implicancias de los procesos de intervención aspectos como la aproximación y/o reconstrucción analítica que el profesional realiza de la situación problemática que interpela la vida cotidiana del usuario y las tensiones en la definición de la finalidad y objetivos en la práctica del Trabajo Social, obliga a aproximarnos a la intervención profesional, no como una cuestión técnica, sino como síntesis de aspectos éticos, políticos y teóricos.

#### **Supuestos ético, políticos y teóricos que orientan la intervención profesional**

Recuperar la articulación entre ética, política y teoría en los procesos de intervención profesional exige superar discusiones centradas en la individualidad y/o singularidad del profesional en cada espacio socio-ocupacional, identificando las mediaciones que vinculan a cada profesional con posturas, tendencias y proyectos colectivos, sean del campo profesional o de la propia sociedad.

En cuanto a la cuestión ética, Barroco (2003) plantea que las discusiones sobre la ética profesional se vinculan a la identificación de tres esferas constitutivas estrechamente vinculadas entre sí. Por un lado, afirma la autora, la ética profesional tiene una *esfera teórica*, vinculada a las orientaciones filosóficas y teórico-metodológicas que son el fundamento de las concepciones éticas profesionales, con sus respectivas visiones de hombre y sociedad. Por su parte, la *esfera moral práctica* se vincula al comportamiento práctico-individual de los profesionales orientado por valores particulares y al conjunto de acciones de las organizaciones colectivas del Trabajo Social que determinan proyectos o tendencias con determinados valores y principios éticos. Finalmente, la *esfera normativa* se vincula a la presencia de un Código de Ética profesional que prescribe normas, derechos, deberes y sanciones.

En contrapartida a esta postura, desde una perspectiva tradicional, generalmente la cuestión ética se asocia exclusivamente a la presencia de un Código de Ética que regula el ejercicio profesional en tanto profesión liberal, y sus implicancias en la intervención se asocia a un conjunto de normas y valores que deben respetarse con el fin de evitar una sanción disciplinaria. Esta visión punitiva

de la ética profesional se encuentra reforzada por prácticas conservadoras que generalmente sancionan posturas o intervenciones que procuran problematizar o interpelar lo dado, lo común, el *statu quo*.

Esta perspectiva, que Montañó (2004) denomina deontológica, refuerza el contenido formal y determinista de la ética profesional tradicional, cuya lógica está en valorar los actos y comportamientos de las personas a partir de oposiciones binarias de supuesta validez universal, tales como bueno/malo, adecuado/inadecuado, cierto/errado etc. Bajo los supuestos de una *ética tradicional*, basada en un abstracto “deber ser”, la sociedad es caracterizada como armónica y los conflictos sociales son negados, por lo cual se reafirman valores como la dignidad de las personas, la autorrealización, el bien común y el bienestar individual.

La superación de estas visiones hegemónicas sobre la ética profesional se hace necesaria por las demandas que la sociedad le presenta a la profesión. Es el reconocimiento del carácter tensionado y conflictivo del escenario en donde se desarrolla la intervención profesional que obliga a fortalecer una perspectiva ética y política que, lejos de basarse en valores abstractos, se oponga a la desigualdad, en todos sus planos y expresiones. En esta tensión, entre valores tradicionales y valores emancipadores, Guerra sostiene que optar por unos valores automáticamente elimina a otros, pues...

“al elegir la emancipación, la democratización económica y social, la defensa de las políticas públicas, el asistente social está posicionándose contra las diversas formas de dominación y de prejuicio: de clase, raza, credo, étnia, género, religión, opción sexual; contra el autoritarismo, contra la concentración de renta, la explotación del trabajo por el capital que se expresa de varias formas, la privatización de la vida social, la mercantilización de la fuerza de trabajo y de las formas de sociabilidad, las diversas formas de violencia, entendida como la utilización tanto de la fuerza física como de la violencia psíquica, muchas de las veces utilizadas en las intervenciones profesionales y por las instituciones, las cuales en la sociedad burguesa, son destinadas a controlar comportamientos y modelar subjetividades (Guerra, 2013: 24).

Desde esta postura ético-política, los valores que sustentan la práctica profesional no son neutros, abstractos y a-históricos, sino que se encuentran situados en el seno de las contradicciones sociales, con lo cual al definir la finalidad de los procesos de intervención inherentemente se refuerzan determinadas relaciones sociales.

Barroco (2003) sintetiza cuatro aspectos éticos relevantes que merecen destacarse en esta breve enunciación al respecto. En primer lugar, afirma que para que las normas no se constituyan en obligaciones formales, las mismas deben ser visualizadas por los profesionales como espacio de reconocimiento de sí mismos y de los otros, siendo parte en la definición de las implicancias éticas

de la práctica profesional. En segundo lugar, sostiene la autora, el contenido de la ética profesional se construye en la práctica cotidiana, en tanto espacio de confrontación ante conflictos que requieren un posicionamiento de valor; y vinculado a ello, en tercer lugar afirma que en la intervención cotidiana puede existir un defasaje entre la intención ética y el resultado de la acción. Finalmente, destaca que ante las condiciones adversas de la práctica profesional que imponen límites a la ética profesional, la respuesta no es individual ni exclusiva del Trabajo Social, sino que debe surgir, en tanto cuestión política, de la articulación con otras profesiones y con el conjunto de los trabajadores.

Este último aspecto lleva a sostener que, lejos de tratarse de cuestiones individuales, estas discusiones se articulan con los debates en torno a la presencia o necesidad de construcción de un proyecto ético-político en el Trabajo Social; debates que basándose en la experiencia del Servicio Social brasileiro interpela al colectivo profesional. En este sentido, sintéticamente se puede afirmar que, en el marco de la presencia contradictoria de distintos proyectos societarios, los proyectos profesionales surgen como proyectos colectivos con la particularidad de presentar

“una auto-imagen de una profesión, eligen los valores que la legitiman socialmente, delimitan y dan prioridad a sus objetivos y funciones, formulan los requisitos (teóricos. Institucionales y prácticos) para su ejercicio, prescriben normas para el comportamiento de los profesionales y establecen las bases de su relación con los usuarios de sus servicios, con las otras profesiones y con las organizaciones e instituciones sociales privadas y públicas” (Netto, 2003: 274-275).

En síntesis, un proyecto profesional establece la visión y el ideario que fundamenta una profesión determinada y en los valores que lo sustentan se establecen las relaciones con otros proyectos colectivos (de otras profesionales, de otros sectores de la sociedad) y, en consecuencia, se fortalece a un determinado proyecto societal.

Cabe destacar que si bien un proyecto profesional sintetiza la visión que se tiene sobre la profesión, el colectivo que lo legitima socialmente no es homogéneo, sino que coexisten múltiples visiones e intereses en su interior, por lo cual siempre un proyecto profesional debe sustentarse en una postura pluralista y hegemónica, en tanto debe ser capaz de articular múltiples intereses y visiones en la definición de un ideario colectivo.

En la práctica, un proyecto profesional no debe pensarse en términos rígidos o abstractos, sino como una guía para la intervención profesional, en tanto establece finalidades al ejercicio profesional y las formas para concretarlo (Guerra, 2013). De este modo, un proyecto profesional con una tendencia ético-política concreta, en su esfera teórica, moral práctica y normativa, debe ser considerado como un mecanismo colectivo para fortalecer la autonomía profesional, pues los

objetivos y valores que orienten los procesos de intervención no son expresiones individuales, sino resultado de acuerdos del colectivo profesional.

### **Recursos profesionales y el papel del conocimiento en los procesos de intervención profesional**

En relación con los supuestos ético-políticos arriba enunciados, se hace necesario indagar aquellos elementos que, siguiendo los aportes de Oliva (2007), configuran los recursos profesionales. Para la autora, estos recursos constituyen el bagaje de conocimientos y habilidades con que cuenta un profesional, y los mismos

“no pueden asimilarse a la aprehensión de conocimientos teóricos, ni tampoco quedar amarrados a la lectura de políticas sociales en general o institucionales en particular. Es necesario profundizar sobre los distintos conocimientos y las llamadas habilidades y capacidades que se ponen en juego en la intervención. Existen aspectos claves como, por ejemplo: saber escuchar, observar, utilizar el lenguaje apropiado a cada circunstancia, etc., que son aprendizajes derivados no sólo de la lectura de textos, sino también de la reflexión sobre la experiencia o de diversas informaciones” (Oliva, 2007: 67-68).

Para la autora, las determinaciones que inciden sobre la configuración de los recursos profesionales exceden a los factores ético-políticos y teórico-metodológicos, incorporando aspectos como lugar de origen, creencias religiosas, ideas políticas, experiencia, entre otros. Por ello, es posible sostener que los recursos profesionales se encuentran mediatizados por cuestiones éticas, políticas y teóricas, constituyéndose a partir de la síntesis de elementos particulares de las trayectorias de cada profesional. Como consecuencia, el primer recurso profesional lo constituye el profesional de Trabajo Social, con conocimientos, visiones, prácticas y saberes que fundan la intervención.

Dentro del conjunto de elementos que componen los recursos profesionales, adquieren un lugar relevante los conocimientos teóricos que el profesional posee y permean la totalidad del proceso de intervención. En este punto, es importante mencionar que la relación teoría y práctica constituye uno de los principales dilemas del colectivo profesional, siendo una cuestión que continúa interpelando a los procesos de formación y ejercicio profesional.

La idea de que en la práctica la teoría es otra (Guerra, 2007) y la negación de los conocimientos aprendidos en la formación profesional en los procesos de intervención (Oliva, 2007), son elementos que evidencian la persistencia de este dilema.

En principio cabe mencionar que estas posturas, la mayoría de las veces, se sustentan en el dilema de la “separación entre el trabajo intelectual de cuño teórico-metodológico y el ejercicio de la práctica profesional cotidiana”

(Iamamoto, 2003: 69), dilema que puede sustentarse, según la autora, en tres presupuestos distintos:

- a) El teoricismo, que entiende que la apropiación teórico-metodológica en el campo de la teoría social permite descubrir nuevos caminos para el ejercicio profesional;
- b) El militantismo, que entiende que el involucramiento político con los movimientos de la sociedad garantizaría la intervención profesional vinculada a los intereses de la mayoría de la sociedad; y
- c) El tecnicismo, que considera que la preparación técnico-instrumental es una exigencia para la inserción del trabajador al mercado de trabajo.

Cada uno de estos tres presupuestos evidencia una clara insuficiencia en la forma de aproximarse a los procesos de intervención, siendo necesario profundizar en una postura teórico-metodológica que sea capaz de aprehender la particularidad de la intervención profesional en la división social del trabajo, donde la dimensión teórica, la ética y la cuestión operativa se presentan en una relación dialéctica permanente.

Además, es preciso afirmar, siguiendo a Forti y Guerra (2011), que la idea de la dicotomía entre teoría y práctica en el Trabajo Social se funda en una concepción donde se afirma que la teoría tiene la posibilidad de ser implantada en la realidad social y/o tiene la capacidad de dar respuesta inmediata a las demandas de dicha realidad, tal como si fuera un conjunto de reglas, modelos, procedimientos y referencias instrumentales precisas, capaces de ser directamente aplicables en la realidad, produciendo inmediatamente el efecto o producto previsto y/o deseado. La imposibilidad de dicha relación mecánica entre teoría y práctica lleva a los profesionales, según estas autoras, a sostener que en la práctica la teoría es otra, distinta a aquellos planteos de las teorías sociales fundamentales que nos brindan insumos para explicar los procesos sociales.

En contraposición a estos falsos dilemas, sin aceptar esa relación mecánica entre teoría y práctica, se afirma que el trabajador social, al ser un intelectual que interviene en la realidad social, requiere de un conjunto de conocimientos que le permita considerarla con competencia, captarla críticamente, en tanto contradictoria y dinámica, lo que presupone buscar constantemente el sustento teórico, político y ético (Forti y Guerra, 2011).

En principio, es importante afirmar que toda práctica social se funda en un conocimiento determinado de la realidad inmediata en donde se desarrolla. Dicho conocimiento puede ser diferencial a partir del proceso de elaboración que lo ha caracterizado y la capacidad de dar cuenta de los procesos reales que se pretenden conocer. Sintéticamente podemos diferenciar entre el conocimiento cotidiano, el religioso, el artístico y el teórico. Si bien cada uno tiene implicancias que lo caracterizan de acuerdo a los procesos de su génesis, es importante resaltar que sus dif-

erencias no implican mayores relevancias para unos u otros en términos generales, sino que en los distintos ámbitos de la vida social se hace necesario utilizar uno y no otros, aunque, claro está, las relaciones e intersecciones entre ellos son inevitables.

Considerando los antecedentes del Trabajo Social, el fortalecimiento de su relación con la Teoría Social en general y con distintas disciplinas particulares, consideramos oportuno sostener la necesidad de fortalecer la articulación teórico-práctica en los procesos de intervención profesional. Al respecto, un primer aspecto a considerar se vincula a las particularidades del conocimiento teórico, para luego identificar como éste se vincula con la práctica profesional. Al respecto, Netto (2012) afirma que la teoría es una modalidad peculiar de conocimiento, caracterizado por ser el “conocimiento del objeto – de su estructura y dinámica – tal como es en sí mismo, en su existencia real y efectiva independientemente de los deseos, de las aspiraciones y de las representaciones del investigador”, por lo cual, la teoría es “*la reproducción ideal del movimiento real del objeto por el sujeto que investiga*” (Netto, 2012: 54-55). A diferencia, por ejemplo, del conocimiento cotidiano, caracterizado por la inmediatez y la superficialidad, el conocimiento teórico se preocupa por superar lo inmediato e ir más allá de la apariencia de los procesos sociales e identificar su esencia.

En esta definición subyace una distinción entre sujeto que conoce y objeto conocido, donde por sus características esenciales el objeto tiene una existencia *objetiva*, independiente del sujeto investigador. Por ello, para esta perspectiva, en el proceso de conocimiento existe *una sola verdad*: aquella propia de la realidad (Tonet, 2010). Es decir, más allá de que existan distintos sujetos en el proceso de conocimiento, se plantea que la verdad no es un acuerdo intersubjetivo entre ellos, una construcción de la subjetividad, sino un aspecto intrínseco de la realidad que demanda al sujeto un reconocimiento y una reconstrucción analítica.

Ahora bien, a partir de estos breves comentarios, nos podemos interrogar: ¿cuál es el papel que tiene la teoría en el cotidiano de los profesionales que intervienen en distintos espacios socio-ocupacionales? y ¿es posible operacionalizar el conocimiento teórico en los procesos de intervención?

Sin pretender saldar las discusiones que estos interrogantes orientadores implican, es posible afirmar que la relación entre la teoría y la práctica está dada a partir de considerar que en la intervención profesional es fundamental la *apropiación de la teoría*, como recurso explicativo de los procesos sociales, y, en el mismo proceso, procurar descubrir las posibilidades de acción en el proceso social (Iamamoto, 2000) y no desde la óptica que plantea que la intervención profesional es la base para la construcción de un conocimiento específico de la realidad social.

Por las particularidades de los procesos de intervención, los cuales se desarrollan a partir del reconocimiento de refracciones de la “cuestión social” y la configuración de políticas y prácticas institucionales y sociales determinadas,

en la práctica profesional es necesario poder articular coherentemente conocimientos generales sobre la sociedad en su conjunto, sobre la desigualdad y la pobreza, sobre el rol de los individuos en la sociedad, sobre el papel de las clases sociales y sus distintas expresiones y fracciones, con conocimientos y saberes particulares vinculados a las situaciones problemáticas, sean cuestiones educativas, sanitarias, laborales, habitacionales, familiares, entre otra.

La tendencia, al plantear la dicotomía teoría y práctica, es a negar los primeros y priorizar a los segundos, pues se los asocia inmediatamente a la coyuntura y necesidades de la intervención cotidiana. En contrapartida, la articulación entre ambos planos del conocimiento es un recurso fundamental para desarrollar intervenciones profesionales que se basen en un conocimiento crítico y profundo de las situaciones problemáticas, donde cuestiones puntuales se vinculan a los procesos sociales propios de la sociedad contemporánea.

Como se desarrollará a continuación, la aprehensión de las situaciones problemáticas supone identificar a través de un permanente proceso de generalización aspectos superficiales en articulación con tendencias sociales mayores, por lo que la articulación rigurosa entre ambas dimensiones del conocimiento no sólo es oportuna, sino también una exigencia de la propia realidad.

#### **Situaciones problemáticas y estrategias de intervención**

Superar la discusión apriorística sobre el método y avanzar en el análisis de las estrategias de intervención, en articulación a aspectos éticos, políticos y teóricos, obliga a avanzar en el análisis de las mediaciones operativas de la práctica profesional. Por ello, en la continuidad de este apartado pretendemos desarrollar distintos elementos que sintetizan reflexiones vinculadas a los procesos de intervención, recuperando el aporte de distintos autores que consideramos relevantes para pensar el ejercicio profesional en la actualidad. Esta reconstrucción de los procesos de intervención es sólo aproximativa, principalmente por la imposibilidad de reconstruir la totalidad de las determinaciones y particularidades del ejercicio profesional, que siempre es más rico y complejo que los abordajes que se realizan.

Si nos aproximamos a la intervención profesional en tanto proceso histórico, la legitimidad social y funcionalidad de la práctica profesional está dada por la presencia de una situación problemática que interpela la vida cotidiana de un sujeto, sea individual o colectivo, y que de acuerdo a la división social del trabajo requiere de la intervención del Trabajo Social. Esta situación problemática, que se presenta como necesidad o demanda, sea del sujeto directamente afectado o de terceros, se constituye en una determinación esencial de la acción que realiza el profesional, pues da inicio a un proceso de indagación y reconstrucción tendiente a comprender su significado social e histórico.

Es decir, por la mediación de los recursos profesionales, el profesional debe evaluar los distintos factores que generan dicha situación y a partir de su bagaje teórico-metodológico realizar un proceso de reconstrucción analítica donde se puedan identificar las determinaciones y mediaciones que otorgan particularidad a la situación considerada.

Se trata de un momento de reflexión que debe permitir captar aquello que se halla presente en-sí en la situación, como así también posibles alteraciones que sin la intervención del Trabajo Social son impensadas. Desde la perspectiva analítica adoptada se considera que este proceso de reconstrucción analítica debe ser capaz de superar la inmediatez y superficialidad de los hechos en su apariencia primera (Netto, 2012, Heller, 1978 y 1984) para conocer las mediaciones y determinaciones que vinculan la situación problemática con la configuración socio-histórica de la "cuestión social".

En términos generales, se puede afirmar que el proceso de reconstrucción analítica de las situaciones problemáticas en los procesos de intervención profesional debe permitir, siguiendo a Pichardo Muñoz, "identificar las posibles determinaciones y relaciones causales que inciden en la producción de los fenómenos sociales y en delimitar las posibilidades de acción", para lo cual, como resultado, debe proporcionar tanto una visión orgánica y dinámica de los procesos sociales y las determinaciones de estos, como una ubicación de los espacios estratégicos para la acción (Pichardo Muñoz, 1993: 70).

Cabe mencionar que, en este análisis, incluir la categoría situación no es sólo una cuestión lingüística sino que obedece a la recuperación de los aportes de la planificación situacional, desarrolla por Matus, por considerar que hacerlos extensivos al análisis de los procesos de intervención permite recuperar la relación dialéctica entre elementos objetivos y subjetivos y entre aspectos singulares, particulares y universales de la realidad. Para el autor en toda *situación* se encuentra presente un actor y su acción, donde

"acción y situación conforman un sistema complejo con el actor. La realidad adquiere el carácter de situación en relación al actor y a la acción de éste. Por eso, una misma realidad es al mismo tiempo muchas situaciones, dependiendo de cómo está situado el actor y cuál es su acción" (Matus, 1980: 55).

Complejizando esta definición inicial puede afirmarse, entonces, que mientras que la realidad es una sola, la coexistencia de múltiples sujetos involucrados hace que cada uno se posicione de manera diferente, implicando, por ello, la coexistencia de tantas situaciones como personas presentes. Por ello, la realidad, para esta postura, es reconstruida -no construida- de manera distinta por cada uno de los sujetos involucrados, entrando en juego factores y condicionantes vinculados a las trayectorias, visiones, posturas, intereses que cada uno tiene.

De esta manera, esta definición obliga al análisis de los aspectos objetivos de la realidad y, en estrecha relación, a las visiones y representaciones que los sujetos involucrados tienen con respecto a la objetividad de la realidad que los interpela. Elementos objetivos y subjetivos, en relación dialéctica, conforman la situación, y la negación de uno u otro supone una escisión artificial alejada de la procesualidad de la realidad.

La existencia de actores o fuerzas sociales distintas, antagónicas o no, remite a considerar la necesidad de conocer las visiones y explicaciones que éstos construyen sobre la realidad inmediata, es decir, sobre la situación, admitiendo relatos diferentes que se construyen a partir de la existencia de los respectivos interlocutores. Esta postura lleva a

“reconocer que el actor a partir de cuya autorreferencia se explica la realidad es uno entre varios actores que coexisten en ella con propósitos conflictivos y, por consiguiente, esa realidad admite *varias explicaciones distintas igualmente verificables* desde el lugar de la realidad que se toma como centro de observación y acción” (Matus, 1987: 151).

Esta relevancia otorgada en el marco de la situación a la explicación de los procesos sociales que efectúan los actores no debe conducir a una explicación relativista que culmine por suponer la existencia de tantas verdades como tantos actores involucrados. La relación entre la explicación de un actor y la realidad concreta es mucho más compleja y supone la identificación de distintas mediaciones. Vale aclarar, en este punto, que otorgar relevancia a las distintas explicaciones que desarrollan los actores sociales involucrados supone reconocer el carácter social y político de las situaciones, donde se expresan las tendencias sociales vigentes.

Ahora bien, además de la articulación de elementos objetivos y subjetivos, la categoría situación desarrollada por Matus, nos permite articular aquellos aspectos que se presentan de manera inmediata ante nosotros con tendencias generales que se constituyen en los fundamentos socio-históricos de su configuración. Es decir, toda situación se presenta ante los ojos de quien pretende analizar de una manera superficial e inmediata, pero es en la negación y superación de esa inmediaticidad que se encuentra precisamente la posibilidad de comprenderla en sus múltiples determinaciones y, entonces, explicar el por qué de su configuración.

Para esta propuesta analítica, entonces, al aproximarnos a una situación nos encontramos con un conjunto de elementos objetivos y subjetivos que se nos presentan de manera inmediata, inestructurada, caótica, variada y heterogénea, que sólo es posible comprender cuando analíticamente comenzamos a vincularlos entre sí, pero principalmente, cuando vamos hacia más allá de ellos, es decir, cuando los negamos y los superamos.

Superar ese mundo caótico, que Matus llama feno-situación, nos obliga

a vincular cada uno de los elementos que componen la expresión de la situación con procesos sociales e históricos que nos posibilitan acceder a una explicación, sobre su génesis, configuración y expresión en el presente, coherentemente organizada. Nuevamente, el aporte de Matus nos permite superar la fragmentación y la escisión entre los procesos generales y singulares, pues para el autor la situación está conformada por su expresión inmediata mediatizada por las leyes societarias tendenciales; por lo cual pretender intervenir sólo sobre uno de los componentes es una abstracción desvinculada de la realidad.

Esta postura permite realizar el intento analítico de efectuar aproximaciones acerca de las tendencias que se presentan en las objetivaciones de la “cuestión social” en la vida cotidiana, pues, si bien cada situación particular es distinta con otras, al ser síntesis de determinaciones que encuentran su esencia en procesos generales, hay aspectos particulares presentes en las distintas situaciones. La relación esencia y fenómeno, como categorías históricas fundamentales, es de vital importancia para el análisis, pues, como sostiene Lessa (2000) la primera es el campo de posibilidades de consubstanciación del fenómeno, y éste es la mediación donde se particulariza la esencia.

Por ello, recordando que las situaciones problemáticas interpelan la vida cotidiana de un sujeto, sea individual o colectivo, en la continuidad de este apartado se procura avanzar en la identificación de aquellas tendencias que vinculan las expresiones inmediatas y caóticas del cotidiano con las determinaciones que le otorgan significado social e histórico. En este sentido, recurrimos a la categoría “cuestión social” para definir el conjunto de problemáticas económicas, sociales, políticas, ideológicas y culturales que son consecuencia de la instauración de la sociedad capitalista y con ella del empobrecimiento de amplios sectores de la población.

La pauperización de las condiciones de vida de los sectores trabajadores en las relaciones de reproducción capitalista, para esta perspectiva, constituye el fundamento de la “cuestión social”; condiciones de vida, que siguiendo el análisis de la reproducción social en tanto totalidad histórica, implica la consideración de los aspectos objetivos y subjetivos de dicha vida cotidiana. Por ello, como se dijo, la “cuestión social” implica determinantes históricos objetivos que condicionan la vida de los individuos sociales, como dimensiones subjetivas, fruto de la acción de los sujetos en la construcción de su historia (Iamamoto, 2007)<sup>6</sup>.

En consecuencia, entonces, podemos afirmar que la reconstrucción analítica de la situación problemática que se constituye en el punto de partida permite un conocimiento de las determinaciones y mediaciones que la provocan, por lo cual

6 Sintéticamente, se puede afirmar que, reconociendo el carácter polisémico de la categoría “cuestión social”, en el presente texto no es considerada como expresión de trayectorias individuales (Rosanvallón, 1997), como consecuencia del quiebre de la sociedad salarial (Castels, 1997), o como un problema moral (Cf. Mallardi, 2013), sino como el proceso particular y relativo de pauperización de amplios sectores de la población en contrapartida del enriquecimiento de unos pocos.

las intervenciones al fundarse en la propia realidad tendrán mayor posibilidad de realizarse mientras más fiel sea esa reconstrucción. Además, esta reconstrucción supone el conocimiento de los aspectos objetivos y subjetivos de las situaciones problemáticas consideradas, donde se pueda explicar la relación existente entre ambos, es decir, las visiones o reconstrucciones que el sujeto realiza de la situación objetiva, como así también vincular esa dimensión subjetiva con los discursos existentes en un momento histórico determinado. Incluir la dimensión subjetiva en este primer momento es de fundamental importancia, pues al considerar la dimensión política, cultural y ideológica de los procesos sociales es posible identificar las visiones que el sujeto tiene de la situación que interpela su cotidiano, cómo la explica, cuáles son las causas que considera relevantes, es decir, en síntesis, el grado de problematización o naturalización que vincula su situación a una cuestión de derechos vulnerados o cuestiones fortuitas, respectivamente; aspecto que constituyen la dimensión subdeterminante de la práctica profesional.

El conocimiento de los aspectos objetivos y subjetivos de la situación problemática que interpela el cotidiano del usuario, como así también de las determinaciones y mediaciones que lo explican social e históricamente, permite al profesional del Trabajo Social, entonces, diseñar las estrategias de intervención necesarias para modificar esas relaciones sociales. Es decir, constituyen la base para la definición de la estrategia en los procesos de intervención profesional.

Es el análisis de la situación problemática, de sus fundamentos y expresiones, lo que permite delinear posibles intervenciones para que la brecha entre lo que es y lo que debe ser tienda a achicarse. En esta definición, la estrategia de intervención es lo que permite construir viabilidad a las acciones que se consideran pertinentes y, a su vez, permite desarrollar un conjunto de acciones orientadas por una finalidad definida a partir de la convergencia de dos tendencias: por un lado, la resultante de la síntesis de intereses y objetivos propios de los actores sociales que se constituyen en la expresión socio-histórica de las dimensiones propias de la práctica profesional, y, por el otro, la reconstrucción de los aspectos objetivos y subjetivos de una situación problemática particular, que, como se dijo, implica la objetivación de la "cuestión social" en la vida cotidiana de la población usuaria.

Situando los procesos de intervención en los espacios socio-ocupacionales, donde, como se ha expresado, la práctica profesional es determinada por múltiples dimensiones, la estrategia supone el análisis de la tensión y posibilidad entre el *deber ser* y el *puede ser*, lo cual implica el estudio acerca de la viabilidad de aquello que se quiere realizar.

Pensar que la definición de una estrategia<sup>7</sup> en Trabajo Social se vincula,

7 Las siguientes reflexiones son realizadas a partir de los aportes de Matus (1987) estableciendo las mediaciones entre sus planteos y las particularidades del Trabajo Social, disciplina que el autor no aborda en sus discusiones.

entre otras cosas, al análisis y a la construcción de viabilidad, supone reconocer que no todos los elementos y recursos necesarios se encuentran asequibles en la intervención, siendo necesario establecer vínculos con otros actores sociales. En términos positivos, se puede afirmar que la viabilidad de una estrategia de intervención, es decir, la capacidad de poder materializarla, dependen de la articulación de tres dimensiones concurrentes: política, económica e institucional-organizativa. Sintéticamente, podemos afirmar que mientras la **viabilidad política** hace referencia a la capacidad política que tiene el profesional de realizar la intervención, es decir si cuenta con la acumulación de poder necesaria para lograr que su propuesta se pueda desarrollar; la **viabilidad económica** implica, por su parte, el análisis de la disponibilidad de los recursos económicos y materiales que se constituyen en el sustento de la estrategia planificada. Finalmente, la viabilidad **institucional-organizativa** da cuenta de la consideración de la dinámica institucional y organizativa en la cual se desempeña el profesional, con el fin de tener en cuenta cómo su intervención se inserta en los objetivos y políticas propuestos por la organización empleadora.

El análisis de la viabilidad de la intervención, en sus distintas dimensiones, no sólo supone identificar las restricciones y posibilidades existentes, sino también considerar los espacios que permiten construir o aumentar la viabilidad política, económica y organizativa que requiere la estrategia propuesta. Es una instancia fundamental que exige al profesional la elección entre distintas posibilidades, pues, muchas veces, las restricciones a la viabilidad están dadas por otros actores sociales, sean aquellos con los cuales comparte el espacio de trabajo o pertenecientes a otras organizaciones cuya intervención es visualizada como oportuna por el profesional. En síntesis, se puede afirmar que la viabilidad no está dada, sino que es algo que se construye a partir de la acción estratégica del profesional.

En este punto adquiere relevancia la construcción de la viabilidad política de la intervención profesional, la cual, como se adelantó, supone comparar el poder de las distintas fuerzas o actores sociales y prever posibles cambios futuros, pues, en el proceso de intervención, algunos actores acumulan poder, otros lo pierden y también pueden surgir nuevas posiciones y actores estratégicamente situados.

El análisis permanente de la viabilidad política de la estrategia de intervención que se plantea implica considerar a otros actores involucrados, con otros planes y otros intereses, identificando el peso actual o potencial para imponer sus posturas en los espacios de negociación. Por ello, es necesario identificar y caracterizar a los actores sociales relevantes para alcanzar los objetivos propuestos, teniendo en cuenta sus posiciones e intereses en relación a los objetivos previstos. De este modo, el profesional debe considerar para cada uno de los actores sociales identificados: a) las intenciones y objetivos; b) las capacidades de acción; y c) las afinidades respecto a otros actores y, en estrecha relación, la capacidad de realizar posibles alianzas con éstos.

La consideración de los actores sociales involucrados, de sus intereses y posiciones, es la base para definir la orientación y tendencia que adquirirá la relación que el profesional establecerá con éstos. Es decir, el trabajador social, a partir de evaluar el grado de convergencia entre sus posturas y aquellas sostenidas por otros actores sociales, deberá definir si asume con éstos una relación de *cooperación*, de *cooptación* o de *conflicto*. Mientras que la primera supone acordar vías comunes de acción, es decir llegar a consensos de objetivos y acciones, la segunda implica que la visión, objetivos e intereses de un actor son asumidos por los otros, ya sea por una cuestión de poder o de convencimiento argumentativo. Finalmente, la tercera posibilidad de relación, la del conflicto, implica que no hay posibilidad de las dos primeras y se hace necesario dirimir las posiciones a partir de la correlación de fuerzas entre los actores sociales involucrados.

Cabe mencionar que, en los procesos de intervención profesional, la cooperación, la cooptación y el conflicto no son relaciones estratégicas privativas del trabajador social, sino que todos los actores involucrados pueden desarrollarlas. De igual modo, los tres tipos de relaciones pueden combinarse en un proceso de intervención tanto en la negociación con un mismo actor o entre distintos actores sociales.

La elección de alguno de los tres caminos para la realización de la estrategia debe hacerse teniendo en cuenta un análisis de mediano y largo plazo, en tanto no sólo se debe contemplar el logro del objetivo perseguido, sino también la situación final que resulta luego de las acciones realizadas. Es decir, cómo quedarán las relaciones y vínculos entre los actores sociales involucrados, cuál será la correlación de fuerzas existentes, etc. Por ello, el profesional en el proceso de intervención debe tener la posibilidad de negociar, llegar a acuerdos, momentáneos o permanentes, buscar aliados, retroceder cuando el cumplimiento del objetivo está en riesgo, avanzar cuando el campo de acción se muestra receptivo a sus propuestas. En este proceso es necesario que estas idas y vueltas no lleven a perder la direccionalidad de la intervención que se pretende alcanzar, pues, como afirma Matus (1987) el éxito de la estrategia no está dado por la adaptación de los objetivos perseguidos a lo posible, sino mediante la creación de posibilidades que construyan viabilidad a los objetivos perseguidos.

A partir de este análisis de viabilidad y de las relaciones estratégicas que el profesional desarrolla con cada uno de los actores involucrados, éste cuenta con la posibilidad de seleccionar *alternativas*, las cuales combinan la puesta en práctica de funciones profesionales y de tácticas operativas que aportan a la consecución de la estrategia.

En relación a las funciones profesionales, Oliva (1999, 2001 y 2008) plantea que en la división social del trabajo la profesión se ubica cumpliendo las funciones de asistencia, gestión y educación, las cuales son atravesadas por las contradicciones del actual orden económico-social. Al respecto plantea que

la *asistencia* se produce a partir del contacto directo con los usuarios a través del suministro de prestaciones, sean bienes o servicios, que están delineados por las políticas públicas. Por su parte, la *gestión* es la función que incluye todas las acciones que procuran obtener y/o articular recursos, sea al interior del propio lugar de trabajo o con otras organizaciones o reparticiones. Finalmente, la función educativa tiene como objetivo transformar o modificar la manera de ver, pensar y comportarse de los usuarios en relación con la sociedad. Es una función que busca incidir en el modo de vivir y pensar las situaciones problemáticas que afectan el cotidiano de los usuarios (Cf. Yamamoto, 1997).

Con respecto a las tácticas operativas, éstas constituyen las mediaciones entre la finalidad y la práctica concreta, e implican poder conocer la procesualidad social cotidiana y resolver los problemas que se van presentando (Matus, 1992). A partir del análisis de la práctica profesional en la división social del trabajo, incluimos dentro del conjunto elementos táctico-operativos a la observación, la entrevista, la entrevista domiciliaria, el proyecto social, el informe social, entre otros. Cada uno de estos elementos, es utilizado dentro de los procesos de intervención, con la intención de obtener resultados o logros parciales y siempre se encuentran subordinados a la estrategia, donde esos logros parciales abonan para alcanzar el o los objetivos generales.

De este modo, los elementos táctico-operativos dan cuenta de acciones o movimientos que el profesional debe realizar en los procesos de intervención, estando orientados por la lógica y el objetivo final de la estrategia. Por ejemplo, las tácticas operativas pueden ser utilizadas para: lograr consensos o sumar aliados a la estrategia del profesional, derivar la situación y solicitar otra intervención profesional o institucional, profundizar el conocimiento de los distintos elementos que caracterizan la situación problemática, obtener recursos o prestaciones destinadas a los usuarios con los cuales está trabajando, delimitar política e institucionalmente la posición profesional con respecto a una determinada situación, entre otras situaciones.

Teniendo en cuenta estos aspectos, a continuación avanzaremos en la reflexión de determinados elementos táctico-operativos en tanto géneros discursivos, recuperando la importancia que la palabra adquiere en los procesos de intervención, y en el próximo apartado profundizaremos la reflexión particular sobre dos elementos táctico-operativos concretos: la entrevista y el informe social.

### 1.3. Los géneros discursivos en la intervención profesional del Trabajo Social

Dentro del campo de la filosofía del lenguaje, Mijail Bajtín aborda el estudio del discurso con el horizonte de identificar las mediaciones entre los procesos individuales y sociales de la comunicación. En estas reflexiones, el autor vincula

las distintas esferas de la actividad humana con el uso del lenguaje, por lo cual su análisis del discurso en general y de los enunciados en particular se realiza en estrecha vinculación con las situaciones en las cuales se produce.

Para aproximarse al lenguaje articulando procesos individuales y sociales, el autor elabora la categoría de *género discursivo*, en tanto que, plantea,

“el uso de la lengua se lleva a cabo en forma de enunciados (orales y escritos) concretos y singulares que pertenecen a los participantes de una u otra esfera de la praxis humana. Estos enunciados reflejan las condiciones específicas y el objeto de cada una de las esferas no sólo por su contenido (temático) y por su estilo verbal, o sea, por la selección de los recursos léxicos, fraseológicos y gramaticales de la lengua, sino, ante todo, por su composición o estructuración” (Bajtín, 2008: 245).

De esta manera, los géneros discursivos serían expresiones del conjunto heterogéneo de actividades que realizan los seres humanos, configurándose históricamente a partir de las necesidades particulares de comunicación que cada esfera requiere. Aspectos como los diálogos familiares, producciones más estandarizadas como, por ejemplo, obras literarias, producciones periodísticas o académicas, configuran cada una de ellas un género discursivo particular, con elementos peculiares que quienes quieran hacer uso de los mismos deberán poder manejar adecuadamente.

Dentro del amplio campo heterogéneo Bajtín propone una primera clasificación que es útil para diferenciar la producción de enunciados a partir de los grados de complejidad que implican. Así, mientras que los más sencillos, simples, son considerados géneros discursivos primarios, aquellos con un mayor grado de complejidad se definen como secundarios. Esta clasificación no supone pensar esferas de la praxis desconectadas unas de otras, con una consecuente diferenciación entre géneros discursivos, sino recuperar la relación dialéctica de las relaciones sociales en el plano de la producción de enunciados.

Los géneros discursivos primarios, simples, refieren a aquellos enunciados cuya estructura tiene una complejidad mínima y se desarrollan en las distintas esferas de la vida cotidiana. Por su parte, los géneros discursivos secundarios presentan un mayor grado de complejidad a partir de surgir en condiciones de la comunicación más complejas, como, por ejemplo, lo son las novelas, las producciones científicas, los géneros periodísticos, entre otros.

Ahora bien, es importante profundizar en el análisis de la relación enunciado y género discursivo, lo cual remite a reflexionar sobre la relación entre los procesos generales de la reproducción social y las acciones individuales. Todo enunciado refleja, para Bajtín, la individualidad del hablante (o escritor) en el marco de los distintos grados de estandarización y estilo particular de cada género discursivo.

Desde el momento en que una persona elige o define que género discursivo es apropiado para la esfera de la vida en la cual el diálogo se inserta, se produce una relación de mutua determinación entre el sujeto y el género discursivo, pues posteriormente a la elección del género a utilizar en el caso particular y concreto de la comunicación, la intención, la individualidad y la subjetividad se debe adaptar al género discursivo escogido, donde

“cuanto mejor dominamos a los géneros discursivos, tanto más libremente los aprovechamos, tanto mayor es la plenitud y claridad de nuestra personalidad que se refleja en este uso (cuando es necesario), tanto más plástica y ágilmente reproducimos la irrepetible situación de la comunicación verbal; en una palabra, tanto mayor es la perfección con la cual realizamos nuestra libre intención discursiva” (Bajtín, 2008: 267).

Ahora bien, estos elementos analíticos, aquí brevemente mencionados, son oportunos para realizar una aproximación a distintos elementos táctico-operativos en términos de géneros discursivos, pues suponen prácticas discursivas configuradas sociohistóricamente. Como sostiene Cassany (2006), cada disciplina tiene su propio repertorio de géneros, configurado de acuerdo a las necesidades y prácticas sociales, siendo, su utilización, un elemento importante en el conjunto de tareas que los profesionales deben resolver en cada disciplina y en cada ámbito laboral. Es decir, afirma el autor, el género contribuye a desarrollar la labor profesional y a construir y contribuir en la producción de saberes y conocimientos en la disciplina.

Estos aportes nos permiten, en primer lugar, problematizar prácticas como la entrevista, el informe social, la visita o entrevista domiciliaria, el proyecto social, el registro o ficha social, entre otros aspectos. Cada uno de estos elementos mencionados supone un género discursivo particular, donde además de la impronta individual de cada profesional entran en juego determinaciones estilísticas, léxicas, gramaticales y de estructuración que cada sujeto que haga uso de ellas debe poder conocer y utilizar de acuerdo a sus objetivos.

La aproximación a estos elementos en tanto géneros discursivos permite recuperar estas configuraciones particulares de cada uno, las cuales son síntesis de las demandas sociales y las respuestas del colectivo profesional, para comprenderlas, explicarlas y poder manipularlas. No se niega la particularidad de cada profesional en el proceso de utilización de los distintos géneros, sino que la creatividad y la individualidad se expresan en el marco de determinados parámetros construidos por el colectivo profesional.

En esta relación entre género discursivo y sujeto profesional, Cassany (2006) plantea que se construye la identidad del autor, pues, considerando que en muchas ocasiones la escritura es la única interacción entre los interlocutores, cómo el profesional se apropie de los géneros discursivos y los utilice de acuerdo a sus



necesidades es un elemento central en la imagen que construye el autor en el proceso de comunicación y en la relación interpersonal que desarrolla con su utilización.

Por otro lado, el mismo autor, sostiene que la utilización de los distintos géneros discursivos contribuye a ejercer el poder o resistir a su utilización por terceros. En primer lugar, podemos afirmar, siguiendo a Cassany (2006), que mediante la utilización de un género discursivo se aceptan o rechazan convenciones y prácticas sociales configuradas sociohistóricamente en un campo disciplinar. En segundo lugar, y con un grado de mayor importancia en las consecuencias de la utilización de un género discursivo particular, es importante recordar que muchos géneros discursivos tienen un poder inmediato sobre terceros, motivando cambios o continuidades en sus vidas. En el caso del informe social, por ejemplo, su utilización puede ser fundamental para viabilizar el acceso a una prestación determinada o, en otra ocasión, ser elemento fundamental en la toma de decisiones sobre la continuidad de determinadas relaciones familiares.

Teniendo en cuenta estos elementos, se afirma que esta aproximación analítica no se traduce, vale aclarar, en pensar a cada género discursivo en cuanto técnica pre-definida o pre-establecida y orientar su utilización mediante una *gula*, *protocolo* o *receta*, sino reconstruir analíticamente las principales tendencias y expresiones en la división social del trabajo y delinear interrogantes y ejes problemáticos que posibiliten su aprehensión y jerarquización.

Realizadas estas aclaraciones, a continuación se avanzará en el análisis de la entrevista y el informe social en su doble dimensión: elemento táctico operativo y género discursivo; es decir, como parte de una estrategia de intervención, la cual le otorga direccionalidad ética y política, y como práctica discursiva particular configurada en la relación dialéctica entre demandas sociales y respuestas del colectivo profesional.

Para finalizar este apartado, cabe afirmar que, recuperando la distinción realizada por Bajtín, entre géneros primarios y complejos, tanto la entrevista como el informe social constituyen géneros discursivos secundarios, donde la complejidad dada por las competencias e incumbencias profesionales del Trabajo Social establecen elementos diferenciales con entrevistas e informes realizados por otras disciplinas. Indagar cuáles son las particularidades construidas históricamente de cada uno de los géneros discursivos, es el objetivo de la segunda parte del presente texto.

## 2. Elementos táctico-operativos en la intervención profesional

Abordar el análisis de las particularidades de la entrevista y el informe social como elementos táctico-operativos y como géneros discursivos del Trabajo Social, implica considerar cómo las determinaciones arriba enunciadas ad-

quieran materialización en los procesos de intervención concretos.

En ese sentido, pese a las peculiaridades de cada espacio socio-ocupacional, es posible identificar algunas tendencias que merecen destacarse. En primer lugar, pensando en los elementos que constituyen la dimensión socio-institucional, es preciso señalar que las posibilidades objetivas de desplegar los distintos elementos táctico-operativos estarán dadas por la articulación de las tendencias en la intervención sobre la "cuestión social" que se expresan en los lugares de trabajo, las condiciones laborales y los elementos que inciden en la autonomía profesional.

Las tendencias de estos elementos convergen en cada lugar de trabajo y se expresan, por ejemplo, en los recursos de funcionamiento<sup>8</sup> (espacio físico, mobiliario, equipamiento) que son necesarios para el desarrollo de estos elementos. La posibilidad, o no, de contar con un espacio físico adecuado para la realización de las entrevistas, donde se garantice el resguardo y la confidencialidad de los diálogos mantenidos, determinará la posibilidad de su implementación o no. De igual modo, aquellos elementos fundamentales para la realización de un informe social, como computadora e impresora, son cuestiones que deben tenerse presente en los procesos de intervención, siendo recursos de funcionamiento fundamentales para el trabajo profesional. Su ausencia, provoca, por ejemplo, que dichos informes sean realizados fuera del horario laboral, extendiendo de hecho la jornada de trabajo.

De igual medida, se hace necesario estudiar las implicancias del recurso tiempo en los procesos de intervención, en tanto que, dentro del trabajo asalariado, es un elemento que condiciona las posibilidades de desarrollar los procesos de intervención profesional, reflexionar sobre los mismos, hacer informes, etc. (Oliva, 2007). En este sentido, el tiempo debe considerarse como un aspecto a reivindicar y a cualificar en la intervención profesional. El tiempo necesario para realizar una entrevista, generalmente no suele ser considerado de la misma manera por el profesional que por la institución, generalmente apareciendo diferencias significativas con respecto al reconocimiento del uso de este recurso para con otras profesiones. La visión instrumental e inmediatista sobre la intervención profesional, generalmente hegemónica en las organizaciones, hace que en las mismas no se reconozca el uso necesario y oportuno del tiempo en los distintos momentos de la intervención profesional.

Por su parte, las tendencias que adquiere la política social e institucional también condicionarán las finalidades en los procesos de intervención en general y en la definición de los objetivos de los elementos táctico-operativos en particular. En la identificación de los acuerdos y diferencias de las visiones del profesional y de la institución, se encuentra un aspecto fundamental para la viabilidad de las

<sup>8</sup> Para la caracterización de los recursos en Trabajo Social se sigue la propuesta de Oliva, 2007.

acciones propuestas, haciendo necesario que el profesional desarrolle relaciones estratégicas de consenso, cooptación o conflicto, según sea pertinente.

La problematización de tendencias institucionales que tiendan a la individualización, familiarización y comunitarización de las situaciones problemáticas obliga al profesional a fortalecer los argumentos en las decisiones tomadas, interpellando en muchas ocasiones discursos y prácticas instaladas. Dicha posibilidad de interpelación, además del posicionamiento ético-político del profesional, también se encuentra condicionada por las condiciones laborales del trabajador social, en tanto a mayor flexibilidad e inestabilidad laboral menor será la posibilidad de fortalecer su relativa autonomía y el posicionamiento frente a las exigencias institucionales.

En este marco, el desarrollo de las entrevistas y de los informes sociales debe ser considerado como acciones y táctico-operativas que el profesional desarrolla para otorgar y/o fortalecer la viabilidad a la estrategia de intervención definida, siempre en espacios conflictivos y, por ende, con la presencia de múltiples intereses y visiones.

### 2.1. La entrevista en Trabajo Social<sup>9</sup>

Considerar a la entrevista en Trabajo Social como un género discursivo secundario, supone reconocer la presencia de un proceso histórico en el cual la profesión configuró un conjunto estable de enunciados vinculados a las condiciones específicas de la práctica profesional. Por ello, toda propuesta analítica tiene que poder recuperar dicho proceso, en donde los elementos a considerar no se reducen a las producciones escritas sobre la entrevista, para este caso, sino también la identificación de aspectos tendenciales en el propio ejercicio profesional.

Recuperando los aportes de distintos autores que, en el marco de posturas analíticas diversas, desarrollaron reflexiones en torno a la entrevista en Trabajo Social<sup>10</sup>, se observa la particularidad asociada a la articulación de dos momentos o sentidos diferenciales pero estrechamente articulados: conocer la realidad del otro e incidir en la misma. Por ello, dicha particularidad diferencia la utilización de la entrevista en el ejercicio profesional de su funcionalidad en procesos de investigación social y producciones que tienen su origen en disciplinas como la sociología, la antropología, entre otras.

Recuperando esta articulación entre sentidos diferenciales en la particularidad de la entrevista en Trabajo Social, se considera a ésta como *una instancia dialógica entre el profesional y el sujeto usuario*, sea individual o colectivo, y en cuyo

<sup>9</sup> Versión actualizada del artículo "La Entrevista en Trabajo Social, Aproximaciones a un objeto político", publicada Oliva, A. y Mallardi M. W. (Compiladores), (2011) Aportes tácticos operativos a los procesos de intervención en Trabajo Social. Consejo Editor UNCPBA.

<sup>10</sup> Ver, por ejemplo, los trabajos de Hamilton (1997), Jacobson (1968), Salzberger-Wittenberg (1980), Cáceres, et. al. (2000), Vélez Restrepo (2003) y Aguilera (2005).

desarrollo se ubican dos momentos regidos por la lógica de estar insertos en un mismo proceso, cuya relación no es lineal sino dialéctica:

- En primer lugar, ubicamos la reconstrucción de las situaciones problemáticas que se objetivan e interpelan la vida cotidiana de los sujetos.
- Por otro lado, a partir del momento anterior, implica el ejercicio de una acción socioeducativa vinculada a la desnaturalización y a la problematización de la situación por parte del entrevistado.

De acuerdo al carácter de elemento táctico-operativo cuyos objetivos parciales se definen a partir de la finalidad del proceso de intervención, se considera que la entrevista es utilizada en la práctica profesional tanto para avanzar en el proceso de conocimiento de la realidad del sujeto entrevistado, a partir de lo cual se continuará realizando la intervención profesional, como así también para desarrollar aspectos constitutivos de la función educativa que el profesional actuante realiza. La identificación de estos dos momentos no excluye la articulación de la entrevista con otros elementos táctico-operativos, como, por ejemplo, la elaboración de un informe social o su vinculación con las funciones profesionales de asistencia y/o gestión de recursos, si es que alguno de estos aspectos aparece como relevante en el desarrollo de la estrategia de intervención.

#### 2.1.1. La reconstrucción de las situaciones problemáticas en el proceso de la entrevista

En el espacio de la entrevista se produce un encuentro dialógico, en donde los participantes a través enunciados expresan la visión que poseen de una determinada situación. En tanto espacio en donde la palabra tiene un protagonismo fundamental, es necesario iniciar problematizando las implicancias que ésta posee en las sociedades contemporáneas.

Dentro de las distintas aproximaciones analíticas a la cuestión del discurso, en el presente texto se recuperan los aportes de la Filosofía del Lenguaje desarrollada por el pensador ruso Mijaíl Bajtín, en tanto que se considera que permiten problematizar las implicancias de la palabra en estrecha vinculación con las relaciones sociales. Este autor ubica el análisis de la palabra y/o enunciados en el conjunto de las relaciones sociales en las cuales se insertan, por lo cual, para su comprensión, se hace necesario ir más allá de la palabra y vincularla a los discursos existentes en particular y a las relaciones sociales en general. Para Bajtín, la palabra es considerada como un fenómeno ideológico, pues

"toda la realidad de la palabra se disuelve por completo en su función de ser signo. En la palabra no hay nada que sea indiferente a tal función y que no fuese generado por ella. La palabra es el medio más puro y genuino de la comunicación social" (Voloshinov, 2009: 37).

Por ello, la palabra es concebida dentro del campo de la heteroglosia, constituyéndose “en la arena de lucha por el significado y la comprensión de los signos” (Zavala, 1992), en donde se hacen evidentes las luchas sociales, ya que la misma palabra podrá tener tantas interpretaciones como intereses contradictorios se hallen en su entorno, en tanto que en la palabra se ponen en funcionamiento los distintos hilos ideológicos que superan los espacios inmediatos en donde se ubica la propia palabra.

La heteroglosia supone admitir que cada estrato, cada elemento diferenciador constituye un sistema de significados que entra en juego o en diálogo con los demás elementos para la construcción de un significado negociado (Garrido, 2003). Es decir, la palabra, además de tener un significado común, lo cual permite su comprensión inmediata, también posee una carga ideológica que la vincula a distintos sectores de la sociedad. Por ello, cada palabra y/o enunciado se comprende en el proceso de reflejo/refracción de los procesos sociales, ya que si la palabra está condicionada por las relaciones sociales, la refracción está dada por la intersección de los intereses sociales de orientación distinta, pues *en cada signo ideológico se cruzan los acentos de orientaciones diversas* (Voloshinov, 2009: 47). Al respecto, el pensador ruso agrega que

“en cada palabra, en cada enunciado, por insignificante que sea, siempre se renueva esta viva síntesis dialéctica de lo psíquico y lo ideológico entre lo interno y lo externo [...] como sabemos, cada palabra es una pequeña arena de cruce y lucha de los acentos sociales de diversas orientaciones. La palabra en los labios de un individuo aislado aparece como producto de interacción de las fuerzas sociales vivas” (Voloshinov, 2009: 73)<sup>11</sup>.

Por ello, la comprensión de la palabra, en tanto signo ideológico, exige la articulación con totalidades más amplias, donde adquiere relevancia la totalidad de la forma ideológica y el proceso de reproducción social (Ponzio, 1999).

Ahora bien, como se dijo, en el encuentro dialógico de la entrevista, el usuario, como interlocutor que verbaliza una situación de su vida cotidiana que considera problemática, nos presenta la visión que él ha construido de la misma. En el caso del profesional, se produce una relación dialéctica entre la

11 En otro texto agrega que “los significados neutros (de diccionario) de las palabras de la lengua aseguran su carácter y la intercomprensión de todos los que la hablan, pero el uso de las palabras en la comunicación discursiva siempre depende de un contexto particular. Por eso se puede decir que cualquier palabra existe para el hablante en sus tres aspectos: como palabra neutra de la lengua, que no pertenece a nadie; como palabra ajena, llena de ecos, de los enunciados de otros, que pertenece a otras personas; y, finalmente, como mi palabra, porque, puesto que yo la uso en una situación determinada y con una intención discursiva determinada, la palabra está compenetrada de mi expresividad. (...) La palabra en este caso aparece como la expresión de cierta posición valorativa del individuo (de un personaje prominente, un escritor, un científico, del padre, de la madre, de un amigo, del maestro, etc.), como una suerte de abreviatura del enunciado” (Bajtín, 2008: 275).

situación planteada y los recursos profesionales que posee para analizar la realidad y fundar su intervención profesional.

Por lo anteriormente dicho, en la entrevista, el discurso del otro se constituye en una expresión refractada de su vida cotidiana, por lo cual, operativamente, siguiendo a Bajtín, el trabajador social debe avanzar comprendiendo activamente el enunciado del entrevistado. Avanzar *comprendiendo activamente* los enunciados del otro, significa superar el análisis inmediato y superficial e identificar las mediaciones que vinculan dichos planteos con discursos socialmente producidos, con los cuales dialoga, sea para reproducirlos o rechazarlos, en parte o en su totalidad.

Comprender activamente el discurso del otro, entonces, implica entender al mismo en relación con las interrelaciones sociales de las cuales los enunciados son la refracción ideológica. En este proceso es oportuno considerar que la

“comprensión del signo ideológico tiene que proceder introduciendo el objeto de estudio en totalidades siempre más amplias, a partir de la totalidad de la forma ideológica con la que directamente está vinculado, y sin perder de vista el proceso global de reproducción social (...) al que dicha forma ideológica pertenece, como forma de la comunicación social, como forma de signos” (Ponzio, 1999: 106).

Esto significa que no se debe perder de vista que a partir de los recursos profesionales, el trabajador social debe comprender el enunciado del usuario en el marco de la totalidad en la cual se inscribe. Esta postura se caracteriza por ser esencialmente dialógica, en la medida que no se trata de la imposición de significados de uno a otro, sino en la posibilidad de construir un espacio en el que los interlocutores, a partir de sus trayectorias particulares, puedan generar interrogantes en el otro que le permitan reflexionar y problematizar constantemente sobre su situación. En esta línea, al analizar la relación dialógica entre culturas, Bajtín plantea que una cultura se manifiesta más completa y profunda sólo a los ojos de *otra cultura*, en tanto ésta es capaz de plantear nuevas preguntas que ella no se había realizado, buscando respuestas y descubriendo sus nuevos aspectos, sus nuevas posibilidades de sentido (Bajtín, 2008).

La importancia de incluir la noción de comprensión activa en la entrevista radica en que a partir de dicha perspectiva los profesionales actuantes no deben detenerse en el momento de *ponerse en el lugar del otro y/o ver el problema como ellos lo ven*, ya que se estarían negando como parte del proceso dialógico, por lo que su posición debe mantenerse en la visión que en tanto profesional posee. De esta manera, a partir de su perspectiva profesional entablará con el usuario un diálogo en el cual se pretenderá definir la situación problemática, diálogo que se convertirá en una *lucha de significados*, entendida como el encuentro de visiones del mundo distintas sobre la misma realidad.

En el análisis de las visiones que expresa el entrevistado aparece la necesidad de problematizar la tensión entre aspectos objetivos y subjetivos en los procesos de intervención, principalmente en lo que respecta a la reconstrucción de las situaciones problemáticas que interpelan la vida cotidiana de los sujetos, sean individuales o colectivos. Los fundamentos que subyacen a esta preocupación implican discusiones ontológicas y epistemológicas que exceden las posibilidades de las presentes notas. Por ello, sólo nos limitaremos a desarrollar la postura analítica que consideramos pertinente y oportuna para reflexionar sobre los procesos de intervención en las sociedades contemporáneas.

En la práctica profesional, esta cuestión se materializa en las distintas visiones, posicionamientos y prácticas de la población usuaria, y vincula las situaciones individuales con posturas o acciones colectivas. Las visiones o significados que el usuario atribuye a su situación, como así también a las responsabilidades de las instancias que implementan políticas o servicios sociales, dan cuenta de estos posicionamientos. Por lo tanto, considerar a la población usuaria como elemento que incide en la definición de la intervención profesional, implica, además de considerar su capacidad de presión e incidencia en los procesos de intervención, recuperar la relación que se establece entre el usuario y la manifestación de la "cuestión social" que afecta su vida cotidiana. Es decir, remite a considerar los aspectos subjetivos que posibilitan identificar el posicionamiento del sujeto frente a las causas y responsabilidades de la situación vivida. La tensión aquí se corresponde con la individualización o no de los procesos sociales, que en términos analíticos consideramos a partir de un *continuum* de naturalización-problematización de las situaciones vividas.

Con el fin de avanzar en la aproximación a los elementos que permiten comprender las visiones y prácticas de los sujetos, a continuación se propone, en primer lugar, explicitar aquellos elementos que sirven para comprender al usuario en vinculación a las relaciones sociales y, en lo que respecta a los aspectos subjetivos, la vinculación de los mismos con discursos ajenos coexistentes en la realidad social en la cual se encuentra. En segundo lugar, se avanza en un ejercicio analítico que vincula las visiones y prácticas de los sujetos a la configuración sociohistórica de las relaciones familiares. La inclusión de este tópico en el texto, sólo como primera aproximación, se funda en la importancia que se le otorga en los procesos de intervención en general y en las entrevistas e informes sociales en particular. Por ello, como analizar los elementos táctico-operativos supone incluir la reflexión de las categorías presentes en el colectivo profesional, se incluyen con el fin de problematizar visiones y prácticas arraigadas en los procesos de intervención.

### Vida cotidiana y el discurso como elemento a problematizar <sup>12</sup>

La complejidad de la vida cotidiana y su intrínseca relación con los procesos de intervención en Trabajo Social requiere de una constante problematización que permita aprehender las transformaciones que en su interior se desarrollan. En esta aproximación, más allá de las nuevas expresiones socio-históricas que adquiere, se hace necesario considerar aquellos trazos fundamentales que nos permiten pensar el cotidiano en sus elementos estructurales.

La mencionada vinculación entre el Trabajo Social y la vida cotidiana debe hacer de esta categoría un eje transversal para pensar los procesos de intervención, pues, por ser algo que atraviesa a todas las personas, en el ejercicio profesional se puede caer en conceptualizaciones superficiales e ingenuas, propias del sentido común. La vida cotidiana aparece como realidad palpable en la totalidad de los procesos de intervención, sea que se trabaje en situaciones que involucren a personas de distintas edades, como niños, adolescentes, mujeres, adultos mayores, o población en general, como en situaciones problemáticas distintas como, por ejemplo, la violencia, la precariedad habitacional, la asistencia social, problemáticas educativas, etc. Por ello, es una categoría que se debe desnaturalizar, sabiendo que su estudio y consideración exige ir, teóricamente, más allá del propio Trabajo Social y dialogar con otras disciplinas.

Al respecto, los aportes de George Lukács y Agnes Heller tienen una vigencia permanente y su complejidad no debe impedir la interlocución activa con sus producciones. Para Heller la vida cotidiana es la vida de todo hombre vivida cualquiera que sea su ubicación en la división del trabajo, sea intelectual o físico (Heller, 1985). De este modo, se afirma que, considerando que toda sociedad necesita para reproducirse la reproducción del hombre particular y viceversa, en toda sociedad hay vida cotidiana. Dice Heller al respecto

*"en toda sociedad hay una vida cotidiana y todo hombre, sea cual sea su lugar ocupado en la división social del trabajo, tiene una vida cotidiana. Sin embargo, esto no quiere decir de ningún modo que el contenido y la estructura de la vida cotidiana sean idénticos en toda la sociedad y para toda persona"* (Heller, 1977: 19).

De esta referencia se desprenden dos cuestiones interrelacionadas. Por un lado, la vinculación entre la autoreproducción del ser particular como un momento de la reproducción de la sociedad, y, por el otro, el plano abstracto del vínculo con la vida cotidiana de los hombres particulares. Es decir, la reproducción en la vida cotidiana para el hombre particular se desarrolla de manera concreta en un contexto y horizonte que establece que en un plano abstracto y

<sup>12</sup> Las reflexiones sobre vida cotidiana incluidas en el presente apartado son subsidiarias del texto: *Cuestión Social y Cotidiano. Implicancias objetivas y subjetivas de la sociabilidad capitalista*. Ceipil, 2012

general las acciones de los hombres son idénticas.

De acuerdo a esta perspectiva, entonces, la singularidad y la universalidad se encuentran en la vida cotidiana, en tanto que la persona que nace y se inserta en el mundo, lo hace en un conjunto de relaciones sociales que le preceden. La apropiación de las características de esas relaciones sociales es fundamental para la reproducción del ser particular. Por ello, historia y vida cotidiana constituyen una síntesis de la reproducción social cuyo horizonte está dado por la ubicación de cada persona en la división social del trabajo.

En el caso de las personas que pertenecen a distintos sectores o fracciones de la clase trabajadora, la relación no se produce con el desarrollo humano general, aquellos avances socialmente producidos, sino, básicamente, con las dimensiones objetivas que caracterizan a la clase social, y a los discursos que existen en el entorno inmediato, que por su carácter polisémico poseen intrínsecamente una conformación supraclasista.

En el cotidiano, cada individuo se apropia de los bienes socialmente producidos a partir de las posibilidades concretas que surgen de su inserción en la estructura social. Así, en las sociedades contemporáneas, la posibilidad o imposibilidad de acceder a determinados bienes estará determinada por la capacidad de acceder a los mismos, principalmente, mediante el mercado. Asimismo, la trayectoria social de su contexto inmediato, actores sociales, familia, compañeros de trabajo, se constituye en el espacio de intercambio subjetivo de las valoraciones de esa realidad.

En ese contexto inmediato se desarrolla la estructura general de la vida cotidiana, con implicancias concretas para cada individuo. Recuperando los planteos lukacsianos, Netto (2012) afirma que las determinaciones fundamentales o componentes ontológico-estructurales de la vida cotidiana son:

- a) La *heterogeneidad*: en tanto espacio de intersección de múltiples actividades que constituyen las objetivaciones del ser social;
- b) La *inmediaticidad*: dada por un patrón de comportamiento propio de la cotidianidad donde hay relación directa entre pensamiento y acción; y
- c) La *superficialidad extensiva*: ante la heterogeneidad y la inmediaticidad, el ser particular atiende y responde de manera superficial, sin otorgar toda la atención y fuerza en cada una de sus respuestas.

Recuperando estos componentes fundamentales de la vida cotidiana, puede decirse que la participación de cada individuo en la vida cotidiana se caracteriza por la *inmediatez* y la poca *intensidad* en los vínculos que establece. De este modo, la presencia de distintas actividades, espacios y objetivos en la vida cotidiana da cuenta de la estructura heterogénea que la caracteriza, exigiendo que el individuo responda superficialmente a cada demanda del cotidiano.

Como consecuencia, el pensamiento cotidiano hace uso de la analogía para poder manejarse en la inmediatez y superficialidad de la realidad inmediata. Por ello, en la vida cotidiana, la persona se maneja a partir de la tensión entre aquellos conocimientos y saberes adquiridos a partir de sus “diálogos” con otros sujetos o instituciones. Al respecto dice Lukács

“lo característico es que en la vida subjetiva de la cotidianidad tiene lugar una constante oscilación entre decisiones fundadas en motivos de naturaleza instantánea y fugaz y decisiones basadas en fundamentos rígidos, aunque pocas veces fijados intelectualmente (tradiciones, costumbres)” (Lukács, 1966: 44).

Y luego agrega

“sin una gran cantidad de costumbres, tradiciones convenciones, etc., la vida cotidiana no podría proceder fácilmente, ni podría su pensamiento reaccionar tan rápidamente como es a menudo necesario a la situación del mundo externo” (Lukács, 1966: 63).

Frente a la heterogeneidad de la vida cotidiana, y su repercusión en el pensamiento cotidiano (Heller, 1977), es necesario que, para que el desarrollo cotidiano se produzca, el individuo pueda manejarse de manera inmediata y no profundizar en los fundamentos que producen cada uno de los aspectos u objeto de ese cotidiano. Por ello, la relación del individuo con la realidad en la vida cotidiana es espontánea e inmediata.

Esta determinación general del pensamiento cotidiano trae, como consecuencia, el desarrollo de una práctica permanente de generalización o ultrageneralización donde las personas actúan sustentados por juicios provisionales que hasta el momento de su puesta en escena no son refutados por la propia realidad. De este modo, es posible un contacto con el entorno basado en la unidad *inmediata* del pensamiento y la acción en la cotidianidad (Heller, 1985).

En el proceso de configuración del pensamiento cotidiano, a partir de las tradiciones, costumbres, creencias, valores y discursos que la persona va incorporando pasiva o críticamente, se configura la *ideología cotidiana*, la cual, siguiendo a Bajtín, constituye aquel conjunto de experiencias vivenciales y de las expresiones relacionadas directamente con éstas, caracterizándose por ser un mundo caótico del discurso interior y exterior desordenado y no asentado que da sentido a las acciones realizadas (Voloshinov, 2009).

Esto implica que en los procesos de intervención la aproximación al pensamiento o ideología cotidiana de las personas no puede efectuarse de manera superficial, sino desvendando esta complejidad. Para ello, es central la categoría bajtiniana de *discurso ajeno*, el cual es entendido como “*discurso en el discurso, enunciado dentro de otro enunciado*, pero al mismo tiempo es *discurso sobre otro discurso*,

*enunciado acerca de otro enunciado.*" (1992: 155, cursivas del autor).

Esta definición implica, por un lado, que todo pensamiento y discurso surge en una relación dialógica con otros enunciados, a los cuales refuta, acepta, completa, etc., y en cuya producción se manifiesta la relación del sujeto hablante con la del sujeto del discurso referido, mientras que, por el otro, establece una visión polilógica del discurso de un sujeto, en el cual se manifiesta la historia singular de ese sujeto en relación con los sujetos con los cuales dialoga.

Esta postura se corresponde con el carácter puramente social del enunciado, ya que el mismo se produce en el marco de un contexto histórico determinado, en donde el enunciadador, a partir de su relación particular con los otros sujetos, retoma las palabras con un significado determinado, pues el uso de las palabras en la comunicación discursiva siempre depende de un contexto particular en donde se tensionan la palabra *ajena*, llena de ecos, de los enunciados de otros, y la propia palabra, porque en una situación determinada y con una intención discursiva particular la palabra está compenetrada de la expresividad del sujeto (Bajtín, 2008).

Dicha palabra ajena que el hablante toma de su contexto más inmediato, se encuentra cargada de valoraciones acerca de dicho mundo, expresan ideológicamente una visión del mismo, por lo que al tomar palabras de otros tomamos también ideologías ajenas. Para Bajtín (2008), entonces, las palabras ajenas aportan su propia expresividad, su tono apreciativo que se asimila, se elabora, se reacentúa por nosotros, y, de esta manera, podemos considerar que un enunciado está lleno de *matices dialógicos*, y sin tomarlos en cuenta es imposible comprender al enunciado como totalidad.

En el análisis de las situaciones problemáticas, entonces, la aproximación a los aspectos subjetivos de las personas entrevistadas debe realizarse teniendo en cuenta la complejidad que tiene la configuración del pensamiento y la ideología cotidiana. Cómo las personas visualizan o consideran determinado aspecto de su vida cotidiana es resultado, no de cuestiones individuales aisladas, sino de un complejo proceso histórico que atraviesa al individuo desde su nacimiento y que se reedita en el análisis que realiza de la realidad.

El análisis de los discursos ajenos que implican tradiciones, costumbres, creencias, y valores que se encuentran presentes en el discurso de la persona entrevistada posibilita comprender activamente el por qué de las explicaciones realizadas y el horizonte inmediato y mediato que la persona visualiza en su cotidiano.

En este sentido, considerando que la expresión ideológica de las manifestaciones de la "cuestión social" dependerá de la correlación de fuerzas vigentes en un momento histórico, es preciso partir de un análisis de cómo es *vivida* esa situación por los sujetos, es decir, hay que analizar la orientación ideológica de los mismos. En esta dirección, como mencionamos anteriormente, propon-

emos aproximarnos a la ideología cotidiana a partir de pensar procesos de naturalización-problematización de las situaciones problemáticas. En otro trabajo, definimos a los procesos de **naturalización** como las visiones sobre los procesos sociales desvinculados de la acción de los hombres, sean los afectados o terceros, a la consideración de tales procesos como cosas, a-históricas, inmutables y perdurables, por lo cual su posibilidad de modificación o transformación no aparece en el horizonte inmediato o mediato. Se trata de una aproximación a la realidad en su inmediaticidad y superficialidad, desconsiderando las determinaciones sociales e históricas, es decir, como si fueran situaciones naturales que por el azar o la gracia divina les toca transitar a las personas afectadas.

En contrapartida, consideramos a la **problematización** como la tendencia a percibir la realidad como un proceso en permanente transformación, explicando el presente a partir de prácticas y acciones de los hombres en el pasado mediato e inmediato. Problematizar una situación implica, por parte de las personas afectadas, identificar los rasgos que hacen que tales situaciones no se expliquen por desventajas o infortunios propios, sino por tendencias socio-históricas que convergen en su cotidiano. Ya no hay una explicación que se fundamente en la suerte o en un pensamiento divino, sino en la consideración de derechos sociales vulnerados (Mallardi, 2014).

La consideración de la ideología cotidiana en torno a las situaciones problemáticas y su vinculación con procesos de naturalización-problematización es un aspecto fundamental en la intervención profesional, pues la tensión entre aspectos objetivos y subjetivos en la vida cotidiana exige un constante análisis por parte del profesional.

Es decir, recuperar la tensión naturalización-problematización en la vida cotidiana de la población usuaria, debe permitir superar prácticas profesionales que solo intervienen a partir de identificar *necesidades sentidas, demandas y deseos* del usuario de solucionar dicha situación, es decir, cuando se identifican distintos grados de problematización de la situación. Como contrapartida, la propuesta que aquí se sostiene se funda en la necesidad de recuperar los aspectos subjetivos, vincularlos con las dimensiones objetivas que interpelan el cotidiano, y, en consecuencia, promover instancias progresivas de problematización.

#### **Cotidiano y relaciones familiares: trazos para reflexionar en los procesos dialógicos**

Considerando que una de las relaciones en donde mayor parte se reproduce la vida cotidiana de las personas es la familia y que, además, es uno de los espacios donde funcional y socialmente el profesional del Trabajo Social se encuentra legitimado para intervenir, problematizar algunos aspectos de la misma pretende aportar a revistar concepciones y prácticas arraigadas al respecto.

Cabe mencionar, que los elementos aquí trabajados se incluyen porque las visiones o concepciones que el profesional tiene de las relaciones familiares incide en los diálogos que mantiene con la persona entrevistada, principalmente en aquellos ejes vinculados a sus relaciones cotidianas. También las concepciones que orientan el análisis de las relaciones familiares se explicitan en la elaboración de informes sociales, pero, como se planteará posteriormente, dichas categorías ya estaban presentes en los fundamentos que orientaron el proceso de recopilación y análisis de la información que allí se incluyen.

En términos generales, a diferencias de posturas que se aproximan a la familia como institución, como núcleo básico de la sociedad, se opta por considerarla, aunque parezca una redundancia, como una relación social **particular**, cuya finalidad se define histórica y socialmente en la tensión de las tendencias sociales vigentes y las posturas de las personas involucradas. Es decir, la aproximación a las relaciones familiares debe realizarse teniendo en cuenta que en cada situación particular las mismas se definen a partir de aquellas formas que en la sociedad se consideran familia y las decisiones que toman al respecto en la organización de la vida cotidiana las personas involucradas.

Inicialmente se puede decir que la familia, además de aportar a la reproducción de la fuerza de trabajo, es responsable en el proceso de construcción de la identidad, de subjetividad, en tanto espacio de sociabilización primaria, indispensable para el crecimiento humano (Barg, 2003), por lo cual, en sus prácticas cotidianas se vehiculizan normas, valores y sistemas sociales de representación, desde donde construye su mundo, sus modos de interacción, que le dan sentido y un modo de entender las funciones y roles vinculados a la sexualidad, la reproducción, la socialización y el cuidado de sus miembros (De Jong, 2001).

Profundizando los elementos de esta caracterización inicial, es importante mencionar que, en términos socio-históricos, la importancia de la familia se fundamenta por ser la encargada de garantizar la fuerza de trabajo para la producción y reproducción de las relaciones sociales. Es necesario promover que la familia garantice, tanto en el plano objetivo como subjetivo, la presencia de trabajadores libres dispuestos a ingresar al mercado de trabajo. El proceso de reproducción de la fuerza de trabajo, siguiendo a Torrado (2003), hace uso de la familia tanto para sufragar los costos de reproducción de la fuerza de trabajo, como así también para asegurar el disciplinamiento de las personas<sup>13</sup>.

Políticas o instituciones como el derecho, las políticas públicas, sean

13 La autora, analizando el sentido de instituciones como la caridad, la educación, la salud pública, entre otras, afirma que "dichas entidades tuvieron y tienen una incidencia decisiva en aquellos comportamiento de las familias que son indispensables para asegurar la reproducción de la fuerza de trabajo en un contexto de mantenimiento del orden social" (Torrado, 2003: 577).

de asistencia, de educación o sanitarias, entre otras, construyen y transmiten valoraciones y condicionantes de diversa índole en donde se procura determinar cuestiones que van desde las posibilidades de constitución o no de la familia, las responsabilidades y autoridad en su interior, las posibilidades de disolución, entre otros elementos. Agrega Torrado al respecto que dado que de la familia

"depende la reproducción biológica, la preservación y perpetuación del orden social, cultural y económico, así como la gestión de la reproducción de la fuerza de trabajo, muchos y potentes mecanismos sociales y políticos se ponen en marcha en cada situación concreta para asegurar dicho control (Torrado, 2003: 127).

En este proceso sociohistórico de conformación de las relaciones familiares se encuentra en la cuestión de género un eje fundamental para comprender la vida cotidiana, sea en el desarrollo de estrategias de reproducción como en las relaciones familiares propiamente dichas. Cicchelli y Cicchelli (1999) plantean que, asociado a una visión de las relaciones sociales burguesas caracterizadas por la conjunción de elementos asociados a los modelos educativos definidos en función del sexo, la asignación de la mujer al hogar y la atribución al hombre del papel de proveedor, se plantea en el siglo XIX la tarea de educar a los sexos, donde un aspecto fundamental es

"moralizar a la obrera transformándola en ama de casa: ésa es la primera orientación del proyecto de socialización de las clases trabajadoras y, más particularmente, de las relaciones conyugales" (Cicchelli y Cicchelli, 1999: 30)<sup>14</sup>.

Interesa recalcar en este punto que estas tendencias se expresan en la configuración de esferas sociales bien diferenciadas, el mundo del trabajo y el mundo de la casa y la familia, y

"esta diferenciación marca ritmos cotidianos, marca espacios y tiempos, expresados en el 'salir a trabajar'. En el modelo ideal, la división social del trabajo entre miembros de la familia es clara: hay expectativas sociales diferentes para el trabajo de hombres y de mujeres (el hombre trabaja afuera, la mujer es responsable de la domesticidad), y diferencias por edad (los niños y los ancianos son 'dependientes'). Estos dos criterios, sexo y edad, son el eje del patrón normativo de la división del trabajo cotidiano" (Jelin, 1994: 25).

Como claramente plantea Nari (2004) desde el derecho, la medicina, la economía doméstica, entre otras prácticas sociales, se va construyendo una familia nuclear y patriarcal, donde el padre detenta el poder natural y además se constituye en proveedor material y la mujer adquiere el lugar y

14 Este aspecto, central para comprender las relaciones familiares, aquí solo se enuncia dado que es profundizado en el trabajo de Riveiro incluido en la presente compilación.

la función de reserva moral de la familiar y, por extensión, de la sociedad. Según la autora, en estas posturas aparece como sustento la idea de instinto maternal como constitutivo de la naturaleza femenina. Así, continua Nari, la mujer doméstica se constituye en una de las transformaciones fundamentales del modelo de familia moderna. *Esposa, madre, doméstica y domesticada* pasan a ser elementos del mandato social sobre la mujer que se consolida como estrategia de disciplinamiento y control de la sociedad.

Como consecuencia, el ideario de la familia moderna nuclear se constituye en el horizonte de políticas e instituciones y de los propios miembros de la familia, donde familia se asocia a matrimonio, la presencia de hijos era una de las formas de realización familiar y existía una tajante división entre las tareas del hombre como proveedor de recursos económicos y de la mujer, limitada al ámbito doméstico y a las tareas de reproducción y socialización de los niños (Torrado, 2006).

Ahora bien, cabe mencionar que, en el marco de un proceso cuyo análisis escapa a las posibilidades del presente texto, en las sociedades occidentales se ha producido un conjunto de transformaciones y cambios que interpelan el predominio de estas tendencias tradicionales, coexistiendo en la realidad múltiples formas de expresión de las relaciones familiares. Al respecto, dice Wainerman

“durante los años 60, la Argentina como la mayoría de las sociedades desarrolladas, asistió a una revolución cultural rápida y profunda que ha dado lugar, entre otras cosas, a una redefinición radical del papel de las mujeres en la sociedad, de las relaciones de género, y de la institución familiar de la mano del entronizamiento del individualismo” (Wainerman, 2005, 66).

Como consecuencia, la vida cotidiana fue atravesada por importantes cambios, tanto en la vida pública como en el ámbito familiar, en tanto, continúa la autora

“la creciente entrada de mujeres al mercado de trabajo y la extraordinaria expansión de su presencia en el sistema educativo difundió una nueva conciencia femenina sobre su papel en la sociedad y sobre las expectativas de cuál debía ser su papel en el espacio público y privado” (Wainerman, 2005: 68).

Resultado de estas transformaciones se comienzan a visualizar prácticas diferenciales en torno a las relaciones familiares, tanto en lo que implica la demora en la conformación de las familias como en los tipos de relaciones y en el nacimiento de los hijos. Claramente con diferencias entre clases sociales, con una mayor preeminencia en sectores medios y altos, el ingreso de las mujeres al mercado de trabajo y su mayor participación en el ámbito educativo repercutió en disminución en el número de matrimonios y aumento de cohabitación de prueba y permanente, aumento de familias monoparentales, mientras que se in-

terpelan visiones tradicionales que asocian la realización personal de la mujer al hecho de ser madre (Torrado, 2006). Asimismo, en la actualidad, se incorporan un conjunto de prácticas que continúan interpelando las ideas tradicionales de familia, entre las que se destaca la conformación de familias homoparentales, incluyendo en el horizonte de las mismas la posibilidad del casamiento civil.

Como se dijo, modelos tradicionales y alternativos de organizar las relaciones familiares coexisten tensionadamente, donde permanentemente se van incorporando nuevas prácticas socialmente legitimadas, por lo cual se torna necesario avanzar en las aproximaciones a las familias desde una perspectiva que, recuperando estas determinaciones socio-históricas, permita profundizar la consideración de la familia en tanto espacio complejo y contradictorio, emergente de múltiples condiciones de lo real en un determinado contexto socio-político, económico y cultural (De Jong, 2001).

Recuperando la heterogeneidad de relaciones sociales posibles en el marco de la sociabilidad contemporánea, se hace necesario, entonces, superar una visión única e inmutable de familia. En este marco, Jelin afirma que presenciamos

“una creciente *multiplicidad de formas de familia y de convivencia*. Esta multiplicidad, lamentada por algunos, puede también ser vista como parte de los procesos de democratización de la vida cotidiana y de la extensión del ‘derecho a tener derechos’ a todos los miembros de una sociedad. [...] La diversidad de formas de familia está ligada a transformaciones sociales, económicas y culturales. Esto es así porque la familia no puede ser vista como una institución aislada, sino como parte de un entramado de instituciones y de prácticas sociales” (Jelin, 2010: 25).

Importa resaltar que, frente a estas transformaciones en las relaciones familiares, la problematización de las implicancias de estas cuestiones está dada por la vigencia de posturas y prácticas en los procesos de intervención profesional donde la participación de los distintos miembros al interior de la familia son naturalizadas y, como consecuencia, las intervenciones tienden a reforzar estereotipos y procesos de desigualdad de poder.

Por ello, es oportuno remarcar la necesidad de aproximarnos a las relaciones familiares superando una visión ingenua e idílica, considerada de manera armoniosa. Se hace necesario superar visiones que se aproximan a la familia como buena en sí misma, donde el objetivo último y general de las intervenciones profesionales es la reconstrucción, recuperación, revinculación de la familia. La familia puede ser espacio de reproducción de desigualdades sociales, de violencia en sus distintas expresiones, de autoritarismos, es decir, de conflictos, que en muchos casos pueden amenazar la vida de alguno/s de sus miembros.

En esta línea, también se hace necesario superar aproximaciones, muy



presentes en los informes sociales, que adjetivan a las relaciones familiares negando su carácter de relación social y reforzando, en contrapartida, miradas biologicistas (familias sanas o enfermas o patológicas), posturas valorativas superficiales (familias o relaciones intra-familiares buenas, malas, positivas, negativas, etc.) o la crítica desde patrones o estándares de normalidad y funcionalidad (familias anormales, desestructuradas, anómicas, desorganizadas o disfuncionales).

Frente a estas posturas, las relaciones familiares deben ser permanentemente problematizadas y conceptualizadas a partir de categorías que den cuenta de las relaciones que en su interior de desarrollan, sean económicas, sociales, culturales, de poder, entre otras. Recuperando lo arriba mencionado, es necesario tener presente que en los procesos de intervención profesional distintas situaciones problemáticas pueden estar asociadas a organizaciones familiares que, estructuradas a partir de normas y valores particulares, pueden reproducir desigualdades entre sus miembros, por lo cual, más allá de la perspectiva analítica que oriente el ejercicio profesional, dichas prácticas no deben ser naturalizadas y en tanto se amenace algún derecho de algunos de sus miembros la intervención profesional debe promover su visibilización, problematización y modificación.

En este punto, en el marco de los conflictos familiares, se hace necesario tener en cuenta que sus expresiones en la vida cotidiana pueden vivirse como prácticas normales en las relaciones de familiares (Jelin, 2010), con lo cual los procesos de intervención se ven atravesados por la tensión de hacer público algo que en apariencia es privado, y que, por ende, se encuentra naturalizado.

### 2.1.2. La intervención Socioeducativa en el proceso de la entrevista

A partir de considerar la comprensión activa como un momento central en la realización de la entrevista, ésta no se puede reducir a la escucha de los aspectos subjetivos que el usuario elabora sobre su vida cotidiana. Desde una postura de la entrevista meramente instrumental, la información obtenida puede utilizarse únicamente para determinar si se asigna un recurso específico o no al entrevistado, o si se lo incluye dentro de un determinado programa específico o no. Sin embargo, visualizar la entrevista como un encuentro dialógico, permite problematizar la lucha de significados entre la ideología cotidiana del usuario y la reconstrucción analítica que el profesional realiza de la situación que le presenta el entrevistado. Guiados por la perspectiva dialógica sintetizada anteriormente, en la cual se debe producir un enriquecimiento mutuo a partir de las preguntas que uno le hace al otro y por las cuales le permiten descubrir nuevos aspectos de sí, se considera que la intervención socio-educativa debe implicar la búsqueda de una síntesis entre la reconstrucción analítica que el profesional realiza de la situación con la ideología cotidiana del sujeto entrevistado.

En este punto, es importante recalcar que ubicar la dimensión socio-educativa en los procesos de intervención profesional es un tema que ha sido tratado por distintos autores, considerando oportuno incluir aquí aquellos que se vinculan a la perspectiva adoptada. En este sentido, analizando los procesos de intervención, Netto (1998) plantea que la misma abarca dos niveles de legitimación profesional. Por un lado, ubica la intervención material, mientras que, por el otro, menciona la dimensión educativa o socioeducativa. Por su parte, Lamamoto (1997) sostiene que si bien los servicios sociales son la base material de la intervención profesional, el trabajador social conjuntamente realiza una intervención de *cuño educativo*, ya que el trabajador social cuenta con el lenguaje como instrumento privilegiado para intervenir en el cotidiano de los hombres, lo que le permite realizar una intervención de cuño socioeducativo o socializadora, volcada para cambios en la manera de ser, de sentir, de ver y actuar de los individuos, que busca la adhesión de los sujetos. Como consecuencia, el profesional, incide tanto sobre las cuestiones inmediatas, como sobre la visión del mundo de los usuarios.

En la misma línea de análisis, Yazbek considera que las acciones profesionales de los trabajadores sociales presentan dos dimensiones: la prestación de servicios asistenciales y el trabajo socioeducativo. Para la autora, es por la mediación de la prestación de servicios sociales que el trabajador social interfiere en las relaciones sociales que forman parte del cotidiano del usuario.

Ahora bien, recuperando el análisis de la intervención profesional mediaticada por las dimensiones anteriormente analizadas, el carácter educativo de la práctica profesional se encuentra atravesado por dicha polarización. Yazbek (1999) al respecto afirma que el ejercicio de la dimensión socioeducativa de la profesión puede asumir un carácter de encuadramiento disciplinador destinado a moldear al usuario en relación a su forma de inserción institucional y en la vida social, o puede dirigirse para fortalecer los proyectos y las luchas de las clases subalternas. En igual sentido, Oliva analiza las funciones del Trabajo Social en el marco de las contradicciones y polarizaciones que caracterizan a la profesión, mencionando la Asistencia, la *Gestión y la Educación*. En relación con esta última plantea que

“las tendencias se polarizan entre una educación de control/reproducción y una tendencia a la lucha/cambio social”, caracterizando a la primera por su intención de adaptar a las personas *al orden establecido*, mientras que en la segunda tendencia el profesional “puede impulsar a los usuarios/pobladores a reclamar, poniendo en conocimiento sus derechos, haciéndolos partícipes e impulsores de procesos que tiendan a luchas reivindicativas.” (2000: 13-14)

Coincidiendo en los análisis precedentes acerca del papel de la dimensión socioeducativa en la profesión, los cuales la incluyen al proceso de intervención en su totalidad, siendo mediatizada por el proyecto ético-político profesional, a con-

tinuación pretendemos identificar los elementos que definen dicha intervención.

En primer lugar, es importante reafirmar que esta perspectiva exige la conformación de una relación democrática entre el profesional y el usuario, donde la intervención socioeducativa profesional no consiste en la transmisión de conocimientos que el otro debe adquirir acríticamente, sino en promover en el sujeto entrevistado una actitud crítica frente a su realidad, cuestionándola y repensando sus condiciones materiales de existencia en sí mismas y cómo se relacionan con la totalidad en la cual se inscriben. Es decir, recuperando planteos anteriores, se trata de promover instancias de crítica y ruptura con procesos de naturalización de la realidad cotidiana y avanzar conjuntamente a mayores grados de problematización y criticidad sobre el sentido atribuido a las situaciones problemáticas consideradas.

Ahora bien, además de estos planteos generales, se hace necesario avanzar en algunas precisiones conceptuales en torno a las implicancias de la intervención socioeducativa en el Trabajo Social. En términos generales se define a la acción educativa como un 'recurso' que el trabajador social puede utilizar, si lo considera necesario, durante el desempeño de su profesión (Argumedo 2001). Esta definición lleva implícita la distinción, que el autor profundiza en su trabajo, entre cualquier acción que puede provocar en el otro aprendizajes y la acción educativa propiamente dicha. La diferencia fundamental que encuentra Argumedo entre una y otra radica en que la segunda es motivada por una intencionalidad. Así que, si bien todas las acciones humanas pueden generar aprendizajes en otras personas, lo que diferencia una acción educativa de otra que no lo es, es su intencionalidad de enseñar, ya que educar es la acción intencional de un sujeto social que busca promover en otros sujetos sociales ciertos y determinados aprendizajes que él considera necesarios para ellos (Argumedo, 2001).

En la definición de los fundamentos y orientaciones de esta práctica educativa, superando una educación de tipo bancaria, cuya característica es la de no considerar al educando como sujeto de conocimiento, sino como alguien en quien el educador deposita los contenidos que considera necesarios, se hace necesario profundizar instancias dialógicas, en donde se persigue que el educando alcance un pensar crítico<sup>15</sup> (Freire, 1970).

Se trata, entonces, de generar procesos de crítica a la naturalización de las relaciones sociales en general y de la situación problemática en particular, promoviendo la ruptura del análisis superficial e inmediato del pensamiento cotidiano. Crítica al cotidiano que supone superar la fragmentación, la superficialidad y el caos de la ideología cotidiana y articular aspectos políticos,

15 Pensar crítico, entendido como "un pensar que percibe la realidad como un proceso, que la capta en constante devenir y no como algo estático. Una tal forma de pensar no se dicotomiza a sí misma de la acción y se empapa permanentemente de temporalidad, a cuyos riesgos no teme." (Freire, 1970: 106).

económicos, culturales y sociales, con el fin de avanzar en la identificación de las mediaciones que relacionan las situaciones de la vida cotidiana. Se trata de la posibilidad, en palabras de Gramsci, de

"elaborar uno su propia concepción del mundo consciente y críticamente, y, por tanto, escoger la propia esfera de actividad en conexión con ese esfuerzo del cerebro propio, participar activamente en la producción de la historia del mundo, ser guía de sí mismo en vez de aceptar pasivamente y supinamente la impronta puesta desde fuera a la personalidad" (Gramsci, 1992: 364-365)

Recuperando los planteos freireanos, se puede afirmar que la clave del acto educativo no está en transmitir un saber respecto del objeto de conocimiento, sino en conducir una acción gnoseológica en la que los participantes dirigen su acción de conocer hacia la realidad que media entre ambos (Freire, 1970). Se trata, entonces, de centralizar el acto educativo en el proceso dialógico a fin de construir un nuevo conocimiento de la realidad; nuevo conocimiento que supere el pensar ingenuo y se aproxime al pensamiento crítico, en donde los sujetos puedan conocer las características de las situaciones en las cuales están inmersos.

Teniendo en cuenta estos planteos generales, surge la necesidad de establecer las mediaciones necesarias a fin de pensar la acción educativa dentro de los procesos de intervención en Trabajo Social, especialmente en la realización de la entrevista.

En principio, cabe mencionar que la perspectiva ética, política y teórica adoptada obliga a superar visiones vinculadas, como se dijo, a una transmisión autoritaria de saberes y conocimientos, como así también a superar posturas que vinculan este momento con la *contención o acción terapéutica*. De igual modo, se considera limitado pensar la intervención profesional en la entrevista destinada a facilitar información, en la cual se orienta a las personas acerca del procedimiento de un servicio, el flujograma de atención dentro de una institución, asimilando práctica profesional a orientación institucional. Con esto, vale aclarar, no se niega que en la intervención se realice tal acción, sino, simplemente, se pretende cuestionar su incorporación como un elemento constitutivo de la práctica profesional.

Siguiendo el eje de los planteos de las páginas anteriores, se considera que en el proceso de la entrevista los límites y posibilidades de la intervención socioeducativa deben encontrarse en la comprensión que el entrevistador realiza de la visión que el sujeto entrevistado tiene de su realidad. Con esta afirmación se sostiene que no se trata de establecer un modelo de intervención socioeducativa aplicable a todas las entrevistas, ya que se estaría negando la individualidad del sujeto entrevistado, sino de aproximarnos a los ejes que forman parte de dicho momento.

En primer lugar, es oportuno retomar el concepto bajtiniano de *comprensión* activa vinculado al de *valoración*, en la medida en que aquel que comprende una realidad valora la misma a partir de una visión del mundo propia. Al reto-

mar la definición bajtiniana de comprensión activa, se afirmó que la misma se caracterizaba en que el que comprende ejerce un rol activo, creativo, en la medida de que desde su posicionamiento construye interrogantes al interlocutor a fin de que éste busque nuevas posibilidades de sentido a su realidad. Este concepto implica que en el proceso de la entrevista, se supera la sola escucha y se llega al diálogo entre los interlocutores. Paralelamente, se encuentran dos valoraciones distintas sobre la misma realidad, produciéndose una lucha de significados entre los interlocutores. En este momento, en la aproximación a la ideología cotidiana del sujeto entrevistado, la cual se vincula con las distintas ideologías coexistentes en el contexto social del mismo, es posible comprender cómo el sujeto entrevistado vivencia la situación que es motivo de la entrevista, identificando tendencias vinculadas a la naturalización y/o problematización.

En la continuidad de la entrevista, la práctica educativa implica dialogar procurando alcanzar un grado mayor de esa conciencia crítica en torno a la vivencia en cuestión. En este sentido, en el marco de las posibilidades de la entrevista, se trata de generar instancias que permitan develar que aquello que las instituciones otorgan a partir de una selección y fiscalización de la miseria es un derecho negado y no una carencia (Gamardo, 2003). Ello implica, consecuentemente, la vinculación de la situación del entrevistado con las implicancias de la ciudadanía en un momento histórico determinado, con conquistas y retrocesos.

Durante este proceso de diálogo, en la entrevista es menester recuperar aquellas visiones que el entrevistado posee sobre su realidad, para interpelarlas, criticarlas, negarlas en una mayor profundidad del conocimiento de lo real. Para ello, el profesional puede incluir elementos que considere oportunos para motivar la reflexión, procurando que el sujeto entrevistado se aproxime a comprender y desnaturalizar la situación que atraviesa, dilucidando las mediaciones que la constituyen en una expresión de la "cuestión social" en su vida, lo que implica entender su *problema* en relación con las causas estructurales que lo generan.

En este punto, la intervención socioeducativa debe estar orientada a que el sujeto reflexione sobre la problemática que lo afecta en ese momento, y a través del proceso dialógico, pueda aproximarse a la comprensión de las causas que generan dicho problema, lo que implica no pensarlo como *algo* estático, rígido y natural, sino como el producto de relaciones sociales concretas, en las cuales él juega un papel activo. De esta manera, se reitera, la acción educativa no debe ser una exposición teórica sobre la reconstrucción analítica de la manifestación de la "cuestión social" que el profesional realiza, sino un proceso que ubique en el centro de la reflexión conjunta la situación problemática que atraviesa el entrevistado, procurando, por parte del entrevistador, generar las preguntas y enunciados que sobre la base del discurso del otro introduzcan elementos problematizadores que redunden, no en la incorporación de nuevos contenidos por parte del en-

trevistado, sino, siguiendo tanto a Gramsci como a Freire, en una aproximación continua a una visión crítica tanto de la realidad, como de las visiones de la misma construida por parte del entrevistado hasta el momento.

Por otro lado, bajo la lógica de la reivindicación de derechos, es necesario dialogar con el entrevistado acerca de las características de la relación existente entre él con el trabajador social y con la institución. En este sentido, en oposición a prácticas institucionales en las cuales los servicios sociales son pensados desde la carencia, la intervención socio-educativa debe procurar fortalecer el conocimiento de los mecanismos institucionales y extra-institucionales por los cuales el sujeto entrevistado puede actuar en la búsqueda de satisfacción de sus derechos, es decir, se debe incentivar el fortalecimiento de los procesos de subdeterminación popular.

La socialización de la información es un elemento fundamental para la viabilización de derechos, pues posibilita el fortalecimiento del usuario en el acceso a derechos y es puntapié para modificar la situación (Miyoto, 2009). Por ello, este eje no implica el asesoramiento de los canales burocráticos a través de los cuales el usuario alcance la obtención de un determinado recurso, sino la intervención tendiente a lograr una síntesis en el sujeto de una visión más crítica sobre su realidad con un posicionamiento más activo, en donde se tornen sujetos protagónicos en la resolución de los problemas que los afectan. De esta manera, se considera que acorde a la lectura que el profesional efectúe de la lógica institucional y del resto de las instituciones que se pueden vincular, puede dialogar con el entrevistado acerca de los límites y posibilidades de acciones de tipo reivindicativas tendientes a fortalecer en el espacio institucional la dimensión subdeterminante popular.

### 2.1.3. *Las particularidades de la entrevista domiciliaria*

Luego de sintetizar los aspectos centrales del proceso de la entrevista, recuperando categorías generales que son sustanciales para comprender la vida cotidiana del usuario, en este apartado se pretenden exponer algunas reflexiones vinculadas a la entrevista o visita domiciliaria. En el presente texto se trabaja con la primera denominación, en tanto se considera que es el mismo elemento táctico-operativo: la entrevista, con la particularidad de efectuarse en el ámbito en donde transcurre la vida cotidiana de la persona entrevistada.

Es importante mencionar que el tema de la visita domiciliaria es una cuestión controvertida en el colectivo profesional, existiendo un persistente debate en torno a su finalidad e implicancias ético-políticas. Asimismo, es de destacar que su utilización continua siendo, por distintos motivos, una forma de legitimación funcional y social de la práctica profesional, en tanto que, de igual manera, las instituciones y la población usuaria demandan su implementación a los trabajadores sociales.

En relación al primer aspecto, Grassi (1989) plantea que la visita domiciliaria tiene su origen en la necesidad de las instituciones de beneficencia de intentar evitar ser engañadas por los considerados “falsos pobres” y, en el mismo proceso de control, acercar valores y modelos de comportamientos al usuario. La demanda socio-institucional de controlar al usuario, verificar la veracidad de las situaciones de pobreza y realizar acciones socio-educativas disciplinadoras, aparece en el imaginario de los profesionales que reniegan de la utilización de este elemento táctico-operativo.

Por su parte, Oliva (2007b) identifica distintas modalidades de las visitas en Argentina, las cuales si bien eran realizadas por distintas personas y profesiones, son la base para la configuración de esta táctica-operativa en el Trabajo Social. Al respecto la autora plantea que anterior a la creación de la primera carrera de formación profesional en 1924, se identifican cuatro modalidades de visitas: de suministro de recursos, de control, de defensa de los trabajadores y de profilaxis. Sin entrar en detalles en las particularidades de cada uno, interesa poner en evidencia la tensión que existe entre el control y la defensa de derechos. Al respecto Oliva plantea que

“las visitas como vehículo para la obtención de información, no necesariamente se restringen a una finalidad de control, sino que el conocimiento de condiciones de existencia de la clase trabajadora, también es un móvil para establecer reclamos y luchar por mejores niveles de vida” (Oliva, 2007b: 48).

La identificación de esta tensión, debe permitir afirmar que no es posible establecer una direccionalidad inherente a la entrevista o visita domiciliaria, en tanto que, como elemento táctico-operativo, la finalidad que adquiera en los procesos de intervención estará definida por las determinaciones esenciales de la práctica profesional y por el posicionamiento ético-político del profesional interviniente. Por ello, no hay una relación lineal entre entrevista domiciliaria y control o disciplinamiento, siendo posible afirmar, entonces, que puede ser utilizada en la intervención profesional como potenciador de las posibilidades de conocimiento de la realidad (Sarmiento, 2012).

Ahora bien, a partir de esta aclaración, se hace necesario avanzar en la problematización de sus implicancias y su posible utilización de acuerdo a las necesidades definidas en la estrategia de intervención. En primer lugar, pensar la entrevista domiciliaria como elemento táctico-operativo debe permitir fortalecer la autonomía profesional en la definición de su pertinencia en los procesos de intervención, llevando a problematizar:

*-Lógicas institucionales donde la demanda al profesional es la realización de la visita domiciliaria:* de acuerdo a los elementos analíticos aquí planteados, la definición de la pertinencia y necesidad de la realización de la entrevista domi-

ciliaria es de exclusiva responsabilidad y autonomía del trabajador social, quien lo visualiza como un elemento que aporta aspectos particulares a su estrategia de intervención. En la provincia de Buenos Aires, por ejemplo, esta autonomía se encuentra respaldada por Ley 10.751 que regula el ejercicio de la profesión de Asistente Social y Trabajador Social en el ámbito de la provincia, como así también por el respectivo Código de Ética que plantea que es un deber del profesional hacer respetar el derecho a utilizar “la metodología, estrategias y técnicas profesionales que en cada caso considere adecuada al buen desempeño de sus funciones” (Art. 12).

*-Relaciones interdisciplinarias basadas en la auxiliaridad del Trabajo Social:* así como la entrevista en términos generales es un género discursivo compartido por varias profesiones, cada una con su particularidad en la realización, es posible afirmar que la entrevista domiciliaria se encuentra atravesada por la misma lógica. El trabajo de Oliva (2007b) muestra como en sus orígenes la visita domiciliaria era implementada por diversas profesiones y es posible afirmar que en la actualidad, en distintos espacios socio-ocupacionales, esta lógica continúa persistiendo. Por ello, no es posible afirmar que la entrevista o visita domiciliaria es una práctica específica del Trabajo Social, aunque en el cotidiano de las organizaciones sea la profesión legitimada social y funcionalmente para su realización. En este sentido, esta legitimidad funcional y social para la realización de la entrevista/visita domiciliaria no debe traducirse en la realización de prácticas interdisciplinarias auxiliares (Vasconcelos, 1997) donde el trabajador social realiza la visita con objetivos definidos por terceros, el cual, muchas veces, se reduce sólo a transmitir alguna información puntual.

*-Prácticas instituidas que cercenan la autonomía profesional:* Finalmente, es necesario problematizar e interpelar prácticas institucionales que avasallan la autonomía profesional del trabajador social en la definición de las características de la entrevista domiciliaria, relativizando mandatos que procuran definir el modo de llevar a cabo dicho elemento táctico-operativo. Cuestiones como qué, cómo y a quién observar y entrevistar son decisiones inherentes al profesional, por lo cual la jerarquización de la profesión viene de la mano de fortalecer la autonomía en este aspecto. En este eje, se hace oportuno sostener, por ejemplo, que las modalidades de registro en la entrevista domiciliaria es competencia privativa del trabajador social, no pudiéndosele exigir, entre otras cuestiones, el uso del recurso fotográfico para dar mayor fundamento a sus observaciones y análisis sobre una situación particular. De igual manera, como claramente plantea Robles (2013), es necesario interpelar la aceptación del *sondeo vecinal* o *concepto vecinal*, donde muchas veces se le pide, o exige, al profesional del Trabajo Social la recolección de

opiniones de terceros (vecinos, compañeros de trabajo) ante una determinada situación, siendo, como plantea el mencionado autor, una práctica violatoria al secreto profesional.

Realizadas estas aclaraciones, se hace necesario profundizar en las implicancias y particularidades de la entrevista domiciliaria en los procesos de intervención profesional. Para ello, inicialmente, se recupera el aporte de Oliva y Pagliaro (2011), quienes afirman que, desde la perspectiva de la práctica profesional, la visita domiciliaria permite una suspensión de las demandas y prácticas institucionales y, por ende, una mayor concentración en la situación del usuario entrevistado. Por su parte, desde la perspectiva de los usuarios, plantean las autoras, la visita domiciliaria suele ser reclamada ante la necesidad de mostrar las condiciones de vida y las dificultades para expresar tales condiciones de manera verbal.

Recuperando el planteo de las autoras, se destaca que en la entrevista domiciliaria el encuentro dialógico entre el profesional y el usuario se desarrolla en un escenario que presenta ciertas particularidades que pueden potenciar el intercambio: menores interrupciones desde la dinámica institucional, mayor autonomía en el manejo del recurso tiempo, la profundización en aspectos que requieren de un espacio donde se garantiza la confidencialidad y la posibilidad de visualizar las implicancias de la vida cotidiana en todas sus dimensiones, considerando la interrelación entre aspectos objetivos y subjetivos.

En relación a estas cuestiones, interesa destacar como finalidad de la entrevista domiciliaria la posibilidad de visualizar las determinaciones objetivas de la vida cotidiana, cuestión que no remite únicamente al análisis de las condiciones de vida, sino a la comprensión de las objetivaciones de la desigualdad en el cotidiano de la persona entrevistada.

La aproximación a las determinaciones objetivas debe iniciarse desde un plano general que oriente la problematización del cotidiano particular del entrevistado. Es decir, identificar la configuración social que en un momento y lugar determinado condiciona la vida cotidiana, donde la consideración de aspectos sociales y comunitarios adquiere relevancia.

En principio, a partir de una comprensión general de la ciudad como espacio en donde, producto de la socialización de las fuerzas productivas, la desigualdad de materializa y se expresa en la ubicación de la población en el espacio urbano (Topalov, 1979; Grassi, 1991; Lefebvre, 1969; Lojkin, 1986; Santos, 1992; Harvey, 2013), es necesario mencionar, inicialmente, las implicancias del acceso diferencial para los sectores trabajadores. Paulatinamente, las ciudades capitalistas se organizan de modo tal que se cercenan derechos fundamentales del individuo, instalando en la agenda pública que el acceso a determinados bienes ya no se vincula al carácter de ciudadano, sino de consu-

midor. El derecho a los espacios públicos, típicos de la vida urbana, es obstaculizado por la privatización de los mismos y, como consecuencia, de la exclusión de amplios sectores de la población (Santos, 1992: 48).

Consecuencia de estos procesos en las sociedades capitalistas constituye la segregación social urbana, entendida como la separación espacial de los diferentes grupos sociales en una ciudad. A partir de un proceso de apropiación diferencial, los sectores de altos ingresos tienen la posibilidad de elegir su localización residencial, mientras los grupos más empobrecidos son segregados en las zonas más desfavorecidas (Roitman, 2003).

En términos generales, se puede afirmar que la ubicación de las personas en estos espacios geográficos tiene implicancias objetivas y subjetivas para su vida cotidiana. En relación a las implicancias objetivas, determina el acceso, o no, a servicios públicos (agua, luz, gas, etc.) y a servicios sociales (salud, educación, desarrollo social, entre otros), como así también a espacios de esparcimiento y de ocio. De igual modo, la configuración del espacio urbano, de acuerdo a la lógica capitalista, supone la presencia de límites de interrelación con otros espacios de la propia ciudad, tendiendo a demarcar mundos urbanos cotidianos diferenciales para los distintos sectores.

Estos espacios urbanos, impactan además en la construcción de identidades particulares, sean propias o atribuidas por terceros, por lo cual, es posible afirmar que la articulación de determinaciones objetivas e identidades compartidas generan la conformación de espacios barriales, entendidos en la doble dimensión de realidad tangible y material y como parte del imaginario (Gravano, 2003). Para el autor el barrio es síntesis de valor cultural, identidad colectiva y especificidad espacial, por lo cual puede ser comprendido en tres sentidos: a) como componente de la reproducción material de la sociedad, en tanto espacio físico parte de la ciudad; b) como identidad social atribuida y adscripta por los distintos actores sociales; y c) como símbolo y conjunto de valores condensados y compartidos socialmente.

Entonces, el barrio en su dimensión objetiva implica un espacio en donde la espacialidad, en tanto espacio físico parte de la ciudad, se articula con la funcionalidad que adquiere para la totalidad de la sociedad y, en relación, se configura la identidad de sus miembros, en la que es posible identificar identidades heterogéneas que coexisten y son parte de la identidad barrial. Además, en tanto, como se dijo, las identidades particulares pueden ser atribuidas por terceros, en el análisis de la diversidad barrial es posible identificar categorizaciones genéricas, dicotómicas y estereotipadas sobre determinados sectores, constituyendo mecanismos de estigmatización y discriminación (Gravano, 2003).

Ahora bien, luego de comprender las particularidades del espacio barrial, comunitario, se hace necesario avanzar en la consideración del espacio concreto de habitabilidad de las personas: la vivienda, sobre la cual Torrado

(2003) afirma que es uno de los componentes del consumo que más influencia tiene sobre las formas de vivir en familia.

Generalmente, en los procesos de intervención profesional, la vivienda es analizada a partir de la calidad y las condiciones de habitabilidad para sus habitantes, articulando variables que van desde dimensiones espaciales, calidad en sus materiales y acceso a servicios públicos. En este punto, el análisis del ejercicio profesional permite apreciar una preeminencia de aproximaciones superficiales que se limitan a enumerar elementos objetivos de la vivienda, sin explicitar las implicancias en la vida cotidiana.

Aspectos tales como la cantidad de ambientes; las condiciones de elementos como el piso, las paredes y el techo; la presencia de servicios, como el agua, cloacas, energía y gas; y la disposición de mobiliario y bienes de uso, en sí mismos dan cuenta de determinaciones objetivas y su explicitación son fundamentales para comprender las actividades heterogéneas de la vida cotidiana. Sin embargo, el análisis entre tales determinaciones y las actividades de las personas, en relación con la calidad de vida y su vinculación con la situación problemática que motiva el proceso de intervención, es un elemento que surge a partir de la aproximación analítica que realiza el profesional, por lo cual su asociación no puede quedar a exclusiva responsabilidad del interlocutor, por ejemplo, en el caso de los informes sociales.

El contexto constituido por la vivienda ubicada en un barrio particular da cuenta de las principales determinaciones de la vida cotidiana, por lo cual la entrevista domiciliaria debe ser comprendida como un elemento táctico operativo que, mediante la observación y la entrevista, permite al profesional aproximarse a comprender las prácticas y visiones que tiene la persona entrevistada. Lejos de pensarse como un encuentro dialógico para la fiscalización y/o disciplinamiento del otro, el encuentro en el cotidiano del usuario se constituye en un espacio propicio para la profundizar los procesos de problematización y crítica del cotidiano.

Por ello, la entrevista domiciliaria no debe incluirse en los procesos de intervención profesional como instancia destinada a relevar información "socioambiental" para definir un registro inventario de las disponibilidades existentes en la vivienda, sino cómo una modalidad de acceso a información que es expresión de desigualdad y que puede ser de utilidad para comprender la génesis y desarrollo de las situaciones problemáticas, tanto en sus aspectos objetivos como subjetivos.

## 2.2. El informe social en los procesos de intervención

En el marco de esta aproximación a los procesos de intervención en Trabajo Social en general y a las implicancias en la definición de las estrategias de

intervención en particular, la intención del presente apartado es brindar algunos elementos que permitan reflexionar sobre el informe social en Trabajo Social. Es importante mencionar que, para la elaboración de estas notas, se recuperan intercambios realizados con profesionales en ejercicio, sea mediante entrevistas individuales donde se abordó la cuestión, la lectura de informes sociales, como así también el intercambio en espacios colectivos de capacitación e actualización.

Como se mencionó anteriormente, el informe social es considerado como una táctica operativa que el profesional puede utilizar a partir de la necesidad de un logro parcial orientado por la finalidad de la estrategia de intervención definida. De este modo, se puede afirmar, que el informe social nunca se explica en sí mismo, en tanto que su finalidad, lógica y contenido estarán determinados por la estrategia de intervención y el tipo de relación, sea de cooperación, cooptación o conflicto, que se quiera establecer con el destinatario del mismo.

Consecuentemente, cabe aclarar, no se pretenden brindar enunciados que puedan ser considerados como una "receta" a ser aplicada en la intervención, como aquellos planteos que ubican al informe social dentro de una supuesta "caja de herramientas" que se encuentra a la espera de ser utilizada por el profesional. Desde la lógica de los planteos desarrollados, entonces, las posibilidades en la continuidad del presente texto están dadas por la explicitación de algunas tendencias que surgen a partir de la reflexión sobre la práctica profesional de los trabajadores sociales.

Frente a la simplicidad con la que muchas veces se plantea la discusión sobre las particularidades del informe social, aquí se opta por intentar recuperar los múltiples elementos que convergen en su elaboración, los cuales no pueden ser reducidos al momento de la escritura. Por ello, en el presente texto se expone un conjunto de reflexiones y aportes que complejizan la discusión e invitan a un debate fundado, ya no solo del informe social sino también del ejercicio profesional, con el horizonte delineado en la jerarquización de la profesión y el fortalecimiento de la autonomía de los trabajadores que se desempeñan en distintos espacios socio-ocupacionales.

Antes de continuar, se hace necesario realizar una aclaración sobre las particularidades que adquiere el informe social en los procesos de intervención en distintos campos socio-ocupacionales. La aproximación a la utilización que se realiza del mismo en tales espacio permite identificar la presencia de la exigencia de completar formularios pre-definidos, definidos como informes sociales, con el fin de éstos sean considerados en el proceso de evaluación sobre el acceso o no a una prestación. La evidencia práctica muestra que la posibilidad de revertir la utilización de dichos formularios o incidir en la definición de sus elementos constitutivos es algo que excede la acción individual de cada profesional, siendo necesaria la problematización y puesta en escena en las distintas organizaciones

que aglutinan al colectivo profesional. Por ello, en términos generales, las reflexiones aquí incluidas se orientan a problematizar la elaboración del informe social en los procesos de intervención del Trabajo Social, especialmente cuando el profesional considera necesaria y oportuna su realización con el fin de aproximarse a objetivos particulares. En este sentido, interpelar prácticas establecidas y rutinarias en la elaboración de informes sociales se torna un imperativo necesario de fortalecer en la agenda del colectivo profesional.

### Las falacias que sustentan una visión tradicional del informe social

En términos generales, se puede decir que una falacia es un argumento que, planteándose como válido, se constituye en una falsedad sobre algún aspecto de la realidad. Aquí no interesa saber o discutir si el origen de determinada falacia se encuentra en un acto intencional o no, sino, principalmente, problematizar un conjunto de argumentos que se han tornado predominantes sobre los informes sociales y que, sin embargo, se puede afirmar constituyen obstáculos en los procesos de intervención profesional. En este sentido, se sintetizan tres planteos que se consideran inadecuados: los dos primeros estrechamente vinculados y el tercero, antagónico a los primeros, al que podemos caracterizar como un intento fallido de superación.

La primera falacia que nos parece oportuno mencionar es la que podríamos denominar como **falacia objetivista**, y es aquella que plantea que en el informe social, sea en alguna de sus partes o en la totalidad, debe primar una visión objetiva sobre la realidad que se pretende informar. El fundamento de esta falacia tiene un origen complejo, siendo necesario mencionar dos aspectos fundamentales: el primero, el carácter subalterno de la profesión en su génesis y desarrollo, constituyéndose en una profesión auxiliar de otras de una supuesta mayor tradición, tales como la medicina y el derecho. Como profesión auxiliar de dichas disciplinas, se esperaba, y aun se espera, que el profesional, mediante el informe social, se constituya en "los ojos" del juez, del médico o de la respectiva autoridad. Por ello, en las tareas atribuidas al profesional del Trabajo Social en la división social del trabajo, se espera que éste pueda elaborar informes sociales libres de valores y juicios personales, en tanto que, se sostiene, esa valoración es competencia de quien luego leerá el informe social y decidirá al respecto.

El segundo aspecto a mencionar en el análisis de los fundamentos de la falacia objetivista está dado en la herencia del pensamiento positivista en el Trabajo Social. Este pensamiento, en términos generales sostiene que las Ciencias Sociales deben estudiar la sociedad con un espíritu objetivo, neutro, libre de juicios de valor, ideología y/o visión del mundo (Lowy, 1982). Transpolando estas premisas, varios aportes sobre el informe social recuperan el ideario de objetividad, privilegiando una supuesta descripción objetiva sobre la explicación de los

procesos sociales y, como consecuencia, negando todo aporte analítico por parte del profesional que elabora el informe social. El espíritu objetivo y neutro adquiere particularidad en la elaboración de informes sociales en la negación tanto del significado social e histórico de los procesos sociales como de las implicancias político-ideológicas de las categorías analíticas utilizadas para pensar tales procesos.

Esta postura lleva a problematizar la elaboración de informes sociales al estilo *inventarios* de las cuestiones objetivas y observables de una realidad (Marcón, O. 2002. Tales tipos de informes, muchas veces por la falta de problematización del profesional y otras por exigencias de las instituciones empleadoras, se reducen a describir los aspectos superficiales de la realidad.

Como consecuencia, y en estrecha relación a la anterior, es importante mencionar una aproximación a los informes sociales que, a nuestro entender, da lugar a lo que optamos por denominar la **falacia tecnicista**. Dada la objetividad que prima en la aproximación a los procesos sociales, la intervención profesional en general tiene que limitarse a una acción desvinculada de la teoría, por eso eminentemente técnica, cuya traducción en la elaboración de informes sociales implica la centralidad de los procedimientos estándares y el uso de modelos reificados que se utilizan indistintamente en situaciones totalmente diferentes. El informe social considerado como una técnica de intervención, como herramienta, se reduce, entonces a un conjunto de procedimientos, normas y/o reglas rígidas y generalmente invariables que el profesional debe seguir para obtener los resultados deseados. La centralidad del *deber ser* sobre lo realmente necesario y/o pertinente, lleva a que la elaboración de un informe social quede limitada a la incorporación de datos e información básica en casilleros o formularios definidos apriorísticamente, sin evaluar la pertinencia de la información y su relevancia para la comprensión de situación problemática que da origen al mencionado informe.

Finalmente, en un intento de superación de lo aquí sintetizado como falacias objetivistas y tecnicistas, nos encontramos con un conjunto de argumentos que trasladan toda la centralidad de la cuestión a las opiniones individuales de quien elabora el informe social. Para caracterizar estos argumentos se cree oportuna la idea de **falacia subjetivista**, pues aquí se recupera una idea relativista sobre el conocimiento de la realidad, donde la idea de verdad es reemplazada por la de múltiples verdades. Teniendo en cuenta los planteos de Tonet (2010 y 2013) acerca de la preeminencia del sujeto sobre el objetivo en el marco de los debates actuales en las Ciencias Sociales, se puede decir que el fundamento de esta postura se ubica en la supuesta constatación de cambios radicales en la realidad contemporánea, donde primarían una complejidad y una fragmentación que tornan obsoletos los desarrollos analíticos que fueron el fundamento del pensamiento moderno. Como consecuencia, para explicar los fragmentos de la realidad es suficiente con la inclusión de posturas y cate-

gorías que no ahonden en las mediaciones de los procesos sociales y que, privilegiando la explicitación de posturas profesionales que se reducen a lo singular, a lo superficial y a lo inmediato, toman como verdad aquello que el profesional plantea desconsiderando la necesidad de exponer su correlato con la realidad.

Esta falacia se traduce en la elaboración de informes sociales en la centralidad de opiniones y posturas profesionales que se fundamentan en sí mismas o en discursos de terceros, sin explicitar su relación con la realidad explicada. La preeminencia del sujeto, en esta postura, conlleva a un análisis de las situaciones problemáticas basado en juicios de valores que recuperan las dicotomías bueno/malo, adecuado/inadecuado, sin preocuparse por la consideración de los aspectos subjetivos y objetivos de los procesos sociales y la vinculación de éstos con la realidad en tanto totalidad compleja.

Como se puede apreciar, entonces, las principales tendencias en la aproximación analítica a los informes sociales, como así también a la entrevista, a la entrevista/visita domiciliaria, entre otros, es su consideración como técnica de intervención, como parte de una metodología de intervención, o como una herramienta definida apriorísticamente que se encuentra a disposición del profesional para ser utilizada cuando éste lo considere adecuado. Frente a esta aproximación, la incorporación, por un lado, de la dimensión política a los procesos de intervención, y, por el otro, la recuperación de la dimensión analítica en la aproximación a la realidad y en la definición de las distintas estrategias a realizar por el profesional, llevan a la necesidad de problematizar esta mirada de sesgo tradicional.

En términos generales, se considera que superar las falacias arriba enunciadas es posible a partir de recuperar los aspectos éticos, políticos y teóricos en la elaboración de informes sociales, lo cual supone considerar a los mismos como elementos táctico-operativos cuya lógica y direccionalidad se encuentra definida por la finalidad de la estrategia de intervención y como síntesis de reconstrucciones analíticas de la realidad. En relación a este último aspecto, cabe mencionar que una de las principales preocupaciones de los profesionales al momento de pensar sobre la escritura de informes sociales se encuentra centrada en la necesidad de "incluir teoría" en la redacción de dichos informes. La necesidad de la apropiación de categorías analíticas para explicar la realidad surge como una necesidad de la escritura, pues es en ese momento en donde, muchas veces, uno se encuentra con situaciones que lo interpelan y motivan la reflexiones sobre la complejidad de la información con la cual se trabaja.

Sin embargo, suponer que la necesidad de categorías analíticas es algo privativo de la escritura del informe social es escindir dicho elemento de la totalidad del proceso de intervención. Por ello, en el presente texto consideramos oportuno sostener que la elaboración de un informe social es un momento de síntesis, en donde el profesional a partir de sus recursos profesionales analiza de-

terminadas situaciones problemáticas y, en muchas ocasiones, plantea posibilidades de acción. Esta postura obliga a considerar la dimensión teórico-analítica de los procesos de intervención en la totalidad de sus momentos constitutivos, pues las observaciones e interrogantes que el profesional elabore en el marco de entrevistas y/o entrevistas domiciliarias, por ejemplo, se encontrará condicionado por las categorías que funden su aproximación a la realidad y darán el insumo para la elaboración posterior de los informes sociales.

Como se verá en las próximas páginas, por las particularidades del proceso de textualización, es decir la producción del texto que da cuerpo al informe social, suelen aparecer vacíos teóricos que interpelan y evidencian la consecuente necesidad de referencias analíticas que nos permitan comprender y explicar la realidad compleja sobre la cual se interviene. Sin embargo, esos vacíos estaban presentes también en los momentos previos del proceso de intervención y será la reflexión que provoca la elaboración del informe social la que hará que en próximas intervenciones el profesional ya no sea el mismo, sino que tenga incorporado en sus recursos esos elementos que orientarán sus aproximaciones a la realidad.

#### **El informe social como género discursivo**

Pensar al informe social como género discursivo supone identificar elementos constitutivos que implican una diferencia fundamental con la realización de la entrevista en Trabajo Social: el informe social es un texto escrito, por lo cual, además de requerir la idoneidad en el manejo de recursos profesionales, exige la capacidad de producir un texto que pueda ser interpretado por un tercero.

Pensar la situación escrita, a diferencia de la oral, implica considerar, siguiendo a Roquepitt (2007), que, en primer lugar, la comunicación entre el autor y el destinatario es diferida en el tiempo y en el espacio, es decir, no hay interacción entre el autor y el destinatario, debido a que el receptor no está presente. Por otro lado, en un texto escrito la comunicación se encuentra con mayor elaboración, pues hay una jerarquización de la información y una organización que se estructura de acuerdo a núcleos y elementos subordinados que permiten transmitir el contenido del texto. Finalmente, en tanto el destinatario no se encuentra presente, por lo cual no se pueden realizar aclaraciones o responder dudas, un texto se caracteriza por tener mayor densidad léxica y una ajustada precisión designativa.

Por ello, en el proceso de escritura la espontaneidad cede paso a la organización y la planificación, donde el autor realiza distintas operaciones que le permite decidir qué información incluir y de qué manera hacerlo, y de este modo organizar el contenido del texto de acuerdo a la importancia atribuida y articular su exposición para que el mismo no tenga una estructura acumula-



tiva sino que cada idea tenga una relación lógica con aquella que la precede y con aquella que la sucede (Klein, 2007).

Ahora bien, teniendo en cuenta estos elementos, la aproximación al informe social en tanto género discursivo escrito debe hacerse considerando las particularidades que tiene en aspectos como el contenido temático, el estilo verbal y la composición de los mismos. Siguiendo a Zunino, Seoane y Musciotti (2007) se puede decir que el contenido temático se vincula a los temas que pueden ser incluidos en cada género discursivo, mientras que el estilo verbal hace referencia a la selección léxica, el registro y las construcciones sintácticas utilizadas. Finalmente, la composición refiere a la organización que adquieren los textos que pertenecen a cada género discursivo.

Siguiendo estos elementos constitutivos de los géneros discursivos y avanzando en la identificación de sus expresiones en los informes sociales, se puede afirmar, tal como se ha planteado, que el contenido del informe social es producto de un proceso de reconstrucción analítica que realiza el profesional de una situación problemática determinada. Además, en articulación a los otros elementos, como género discursivo, textualizar esa síntesis analítica supone la apropiación y manejo de aquellos elementos que le dan particularidad al informe social como elemento privativo del Trabajo Social en la división social del trabajo. Implica, reconocer, problematizar y utilizar, de acuerdo a las finalidades de la estrategia de intervención, aspectos textuales y paratextuales, lo cual supone recrear la tensión entre aportes individuales y configuraciones propias del género discursivo.

El tema y/o objeto del informe social se encuentra, como se ha planteado anteriormente, definido por la finalidad de la estrategia de intervención, la cual le otorga sentido a este elemento táctico-operativo en el marco de las relaciones estratégicas que el profesional desarrolla con el destinatario del informe. Como consecuencia, el contenido del informe social estará definido, en primer lugar, por la intencionalidad que el profesional tenga para con el destinatario del mismo, sea que quiera entablar o fortalecer relaciones de consenso, cooptación o conflicto con éste, y por el sentido general del informe en el proceso de intervención. En este punto, si bien cada informe se crea y recrea de acuerdo a los determinantes que influyen en las mediaciones que establecen los profesionales (Gallego, 2011), en los procesos de intervención es posible identificar, teniendo en cuenta las finalidades particulares que persiguen, informes de actuación, de gestión de recursos, de derivación y de proceso grupal.

Sintéticamente podemos afirmar que para Gallego (2011) **los informes de actuación** son aquellos que generalmente son requeridos por supervisores institucionales donde se registra y sintetiza el proceso de intervención profesional, mientras que los **informes de gestión** de recursos tienen la intención

de solicitar recursos ante la demanda diaria en el espacio de intervención, en el marco de una lógica donde la presentación de un informe social está vinculada a la asignación de prestaciones. Por su parte los **informes de derivación** son aquellos que surgen cuando se procura, por un lado, “dar a conocer” una situación problemática a otra institución y/o profesionales para que se intervenga en la misma, o, por el otro, generar estrategias conjuntas ante una problemática específica. Finalmente, Giribuela y Nieto (2010), mencionan el **informe de proceso grupal**, el cual es caracterizado por la particularidad de dar cuenta del devenir por el que ha atravesado un grupo en un determinado período de tiempo.

En cuanto a la composición que adquieren los informes sociales para transmitir el análisis que realiza el profesional, la trayectoria histórica de la profesión evidencia experiencias donde la estructura se encuentra pre-establecida por la organización, sin posibilidades de modificación por parte del profesional, hasta situaciones donde los propios profesionales la definen autónomamente de acuerdo a sus criterios profesionales.

Recuperando estas tendencias, puede afirmarse que el informe social en tanto texto supone un relación colaborativa entre autor y lector, en la medida de que el profesional en el proceso de elaboración tiene en cuenta al destinatario y las estrategias que desarrollará en la textualización estarán determinadas por las visiones que tenga sobre el mismo. Por su parte, el lector, a partir de su trayectoria, política, cultural, ideológica, económica, tiene una participación activa completando el sentido del texto, dotando de significado lo escrito por el profesional (Cf. Alvarado y Yeannoteguy, 1999).

En este proceso de colaboración entre autor y lector nunca el primero puede prever en su totalidad las visiones o posturas que asumirá el segundo, por lo cual en la planificación y desarrollo de la escritura debe procurar explicitar tanto los aspectos objetivos y subjetivos de la situación problemática que da origen al informe, como la posición que como profesional tiene con respecto a la misma. A partir de las finalidades e intenciones del profesional, la exposición del informe social debe articular secuencias descriptivas, explicativas y argumentativas que reduzcan el margen posible de lecturas en un sentido diferente al planificado.

Partiendo de estas características, se avanza en la mención de algunas tendencias que materializan y particularizan los distintos momentos de un texto: introducción, desarrollo y conclusiones.

La **introducción** de un texto pretende orientar y anticipar el texto que se desarrollará, generando expectativas en el lector a partir de la presentación general del tema que se abordará y, considerando la particularidad de producciones textuales que remiten a presentar una opinión fundada del autor, se indican las fuentes consultadas, así como los objetivos que se persiguen en el texto (Zunino y Muraca, 2012).

En la particularidad del informe social, la introducción es el espacio ade-

cuado para exponer los objetivos del informe social, realizar una síntesis de la intervención que permitió recabar la información incluida, como por ejemplo, entrevistas, entrevistas domiciliarias, lectura de registros, entre otros, e introducir los aspectos centrales de la situación problemática que motiva el informe. Es importante poder dar cuenta de los antecedentes existentes en la intervención profesional e institucional en torno a la situación planteada, recuperando el carácter histórico de los procesos sociales y, por ende, de las prácticas profesionales. Finalmente, considerando que en la introducción también se torna necesario poder anticipar los ejes o variables que organizarán el desarrollo, presentando al lector la manera en que se estructura el texto, se considera oportuno que el profesional sintetice los aspectos centrales que serán abordados en el informe, lo cual orienta y prepara la lectura del destinatario.

Por su parte, el **desarrollo** es la parte central de un texto, dividido de acuerdo a los ejes que organizan la exposición. La organización en apartados o variables permite sintetizar el análisis en torno a cada uno de los aspectos considerados relevantes, facilitando la lectura del destinatario. Sin embargo, tal tipo de exposición no debe conducir a dificultar la coherencia y la cohesión del texto como totalidad, por lo cual el autor debe explicitar las relaciones existentes entre cada una de las dimensiones consideradas. Rescatando los planteos previos en torno a los procesos de intervención profesional, se torna adecuado sostener que el desarrollo de un informe social se constituye en el espacio donde el profesional realiza una síntesis de la reconstrucción analítica realizada a partir de las aproximaciones a la situación que motiva el informe. Como espacio de síntesis analítica, la autonomía en la definición de los elementos que se consideran pertinentes es incuestionable, siendo, además, el momento en donde se explicitan las posturas éticas, políticas y teóricas del profesional.

En relación con este punto, recuperando las dimensiones que se visualizan en los informes sociales, se aprecia la presencia de estructuras estandarizadas que remiten a distintos aspectos o esferas de la vida cotidiana, tales como aspectos habitacionales, de salud, educación, laborales, familiares. Tales estructuras, si bien pueden facilitar el proceso de escritura, traen consigo el riesgo de homogeneizar las situaciones problemáticas y diluir los aspectos sustanciales que se pretenden informar en ejes descontextualizados entre sí, además de, en muchos casos, promover la inclusión de información que no se torna pertinente a la situación analizada.

Frente a esta tendencia, la organización expositiva del desarrollo debe considerarse como parte de la estrategia comunicacional del profesional, por lo cual debe definirse de acuerdo a las finalidades del proceso de intervención y del objetivo particular que tácticamente se pretende alcanzar mediante su remisión al destinatario. Es decir, cómo y qué información se incluye en el desarrollo del informe social es parte de las decisiones estratégicamente situadas que el profe-

sional debe tomar en el proceso de construcción de viabilidad, en sus múltiples dimensiones, de la totalidad de la intervención profesional.

Ahora bien, si bien el contenido del desarrollo debe ser definido, como se dijo, a partir del objetivo particular que se pretende alcanzar con el informe social, es oportuno, sin embargo, mencionar que las decisiones sobre la inclusión de determinada información deben tomarse de acuerdo a criterios de relevancia y pertinencia y de calidad y exactitud.

El primer aspecto a considerar en la elaboración de un informe social se encuentra vinculado a la **relevancia y pertinencia** de la información que se incluye, lo cual remite a reflexionar sobre la relación entre el contenido del informe en articulación con el objetivo y el destinatario del mismo. En oposición a la elaboración de informes sociales estandarizados y rígidos, donde el contenido se encuentra definido apriorísticamente sin considerar las particularidades de la situación problemática, el profesional debe articular las dimensiones y ejes informados a partir de considerar su relevancia y pertinencia, recordando que en tanto que el informe social es constitutivo de los procesos de intervención, su elaboración se encuentra regulada por la Ley profesional y el respectivo Código de Ética, lo cual hace necesario extender la confidencialidad al proceso de elaboración del informe social. Al respecto, Giribuela y Nieto plantean

“la información que el trabajador social tiene acerca del problema que padece una persona y respecto de la cual realiza el informe social está amparada en el marco de la confidencialidad que le otorga el secreto profesional. Al incluirla en un informe social, el profesional no viola la confidencialidad, sino que la extiende al destinatario del informe. Es decir que la información vertida sólo deberá ser conocida por la persona a la que se dirige el informe, quien tiene la obligación de reserva” (Giribuela y Nieto, 2010: 41-42).

La confidencialidad de la información y el secreto profesional deben ser, entonces, elementos fundamentales al momento de definir el contenido de un informe social, cualificando y jerarquizando la práctica profesional que ello implica y, por lo cual, nuevamente la autonomía profesional en este aspecto debe ser sostenida y respaldada en el respectivo Código de Ética, en tanto aquí ya no se trata de un derecho del profesional sino de una obligación que debe mantener para con el sujeto involucrado en el proceso de intervención.

Por otro lado, en cuanto a la información incluida, es fundamental que la misma respete las exigencias de **calidad y exactitud**, las cuales se miden a partir de la inclusión de información correcta y exacta. Estas exigencias se vinculan a dos dimensiones estrechamente vinculadas: por un lado, el contenido debe ser correcto y adecuado a los objetivos que se persiguen en el informe social, lo cual remite a una cuestión de cohesión y coherencia en el proceso de elaboración y

definición de la información incluida, mientras que, por el otro, plantea la exigencia al profesional de utilizar los procedimientos adecuados para la recolección de la información garantizando la confiabilidad de las fuentes consultadas.

Por otra parte, a partir de la relación entre Trabajo Social y Ciencias Sociales, donde coexisten distintas perspectivas analíticas para explicar los procesos sociales, en la elaboración de un informe social el profesional debe basarse en la exigencia de **verosímil o credibilidad** de los planteos explicitados, pues es posible que otro profesional o el propio destinatario encuentre elementos analíticos que fundamenten una postura distinta en la aproximación a las situaciones problemáticas. En este punto, la articulación entre narración, descripción, explicación y argumentación es fundamental para convencer al otro sobre este aspecto y, con ello, otorgar viabilidad al informe social.

Al respecto, considerando la importancia que adquieren la narración, la descripción, la explicación y la argumentación para alcanzar los objetivos tácticos del informe social en el proceso de comunicación social<sup>16</sup>, brevemente se puede decir que la **narración** es el discurso que busca transmitir la transformación de una determinada situación, con lo cual enlaza un conjunto de hechos, relacionados, con un sujeto, sea individual o colectivo, mediante un encadenamiento lógico y secuencial que permite ir brindando mayores precisiones al lector. La pertinencia de la utilización de la narración en los informes sociales se encuentra la capacidad que dicha secuencia tiene de dar relevancia a la cuestión temporal y, por lo tanto, permitir visibilizar hechos y acciones vinculadas a un determinado sujeto.

Por su parte, **describir** implica descomponer el objeto en elementos, partes y aspectos y exponerlos de acuerdo a las intenciones del autor (Alvarado y Yeannoteguy, 1999). Giribuela y Nieto (2010) plantean que en los informes sociales la descripción es un recurso fundamental para brindar al destinatario que el profesional considera fundamentales relacionados con la situación que se informa.

Describir una situación problemática implica visibilizar sus manifestaciones en la vida cotidiana de la población usuaria, identificando aquellos indicadores objetivos y subjetivos que posibilitan evidenciar como una determinada problemática social adquiere particularidad en la situación concreta que se está informando. Es importante reiterar que describir no debe confundirse con objetividad, tal como se plantea desde una perspectiva tradicional, pues qué aspectos describir y de qué manera hacerlo es una decisión fundamental que responde a la visión que el profesional tiene sobre la situación problemática que da origen al informe social.

La **explicación**, en cambio, tiene el propósito de hacer comprensible el contenido de un texto, dando a conocer un determinado saber acerca del

<sup>16</sup> Para su profundización sobre las implicancias en el informe social se recomienda la lectura de Giribuela y Nieto, 2010.

objeto, hecho o relación, con el fin de que el destinatario pueda comprender aquello que se expone. Como recursos o estrategias discursivas el autor de un texto puede hacer uso de definiciones, ampliación de información, comparaciones o ejemplificaciones (Roich, 2007).

Explicar supone posicionarse ante el tema que se aborda, recuperando posiciones o visiones pre-existentes que el autor considera como válidas para identificar el proceso de configuración socio-histórica del objeto, en el caso de la intervención profesional del Trabajo Social, de la situación problemática. Mediante la articulación de categorías analíticas, la explicación es la secuencia textual que en el informe social permite al profesional exponer la vinculación entre aspectos fenoménicos y esenciales de la situación problemática, como así también entre sus expresiones objetivas y subjetivas, tal como fue planteado previamente.

En síntesis, explicar una situación problemática implica explicitar la postura analítica profesional, lo cual remite a las posturas éticas, políticas y teóricas del trabajador social, por lo cual la articulación con saberes y conocimientos que sirvan para problematizar la situación problemática es una exigencia que redundará en la jerarquización profesional.

Finalmente, dentro de las secuencias textuales, se considera importante hacer mención a la **argumentación**, la cual tiene el propósito de persuadir y/o convencer al destinatario sobre la validez o no de una determinada explicación (Roich, 2007). Mediante la explicitación de argumentos que el autor considera oportunos, en el informe social la persuasión al destinatario no sólo se circunscribe a la explicación particular sobre la situación problemática, queriendo demostrar la validez y pertinencia de la misma, sino también en la definición de las líneas estratégicas de acción que el trabajador social visualiza como posibles a partir del análisis realizado.

Sintetizando las distintas secuencias textuales, se hace importante mencionar que en el proceso de escritura las mismas no se plantean de manera desvinculadas entre sí, sino que entre ellas debe existir una relación permanente que justifique su presencia en el informe social. Narración y descripción pueden permitir visibilizar determinadas características de una situación problemática, pero sin una adecuada complementación con la explicación y la argumentación, la interpretación de los aspectos narrados y descriptos queda librada al lector. De igual manera, así como la explicación y la argumentación son secuencias fundamentales para establecer la relación entre el informe social y la finalidad de la estrategia de intervención, sin un sustento de aspectos narrados o descriptos vinculados a la situación problemática, el informe puede ser subestimado, o directamente desestimado, por no explicitar indicadores que den cuenta de la particularidad de la situación problemática, es decir como afecta y se expresa en la vida cotidiana del sujeto, individual o colectivo, vinculado a tal situación.

La **conclusión**, por su parte, es la última parte del texto y puede aparecer diferenciada con un subtítulo que adelante al lector que allí se incluye una síntesis del desarrollo y se explicitan los hallazgos principales que el autor evalúa oportuno exponer como cierre del texto. Para el caso del informe social, este apartado suele aparecer la denominación de *diagnóstico social*, *opinión profesional* o *evaluación profesional*, entre otras. Es importante mencionar que, sea que se exponga de manera diferenciada bajo un subtítulo particular o no, todo informe social tiene un cierre o conclusión, quedando en la postura profesional que elementos incluir en el mismo.

Desde la perspectiva analítica adoptada, se considera que en la conclusión no es el espacio para analizar la información incluida en el desarrollo o para incluir las categorías analíticas que sirven para profundizar la explicación de la situación problemática tratada. Estos dos aspectos son transversales a la totalidad del informe social, con mayor preeminencia en el desarrollo, tal como se ha planteado, por lo cual expositivamente diferenciar entre descripción y narración en el desarrollo y explicación y análisis en la conclusión es reproducir una mirada positivista en el proceso de escritura.

En contrapartida, se considera que la conclusión, o apartado final del informe social, es el espacio privilegiado para sintetizar la información anteriormente incluida, explicitando las principales relaciones entre los elementos tratados y, en relación a dicha síntesis, explicitar una postura profesional en torno a la continuidad de la intervención, sea mediante la recomendación de cursos de acción (Giribuela y Nieto, 2010), la reafirmación de la finalidad del informe social (gestión de recursos, derivación, etc.) o la interpelación al destinatario sobre la necesaria intervención del mismo.

#### **La palabra ajena y la voz del otro en el informe social**

En este apartado final interesa profundizar en torno a la inclusión la palabra ajena en el proceso de escritura. En tanto que el informe social sintetiza el análisis que realiza el profesional sobre una situación problemática determinada, la cual articula aspectos objetivos y subjetivos de la realidad, es importante remarcar que en el contenido, además de la voz profesional, se incluyen visiones, significados y posturas de otras personas, entre las que identificamos, principalmente, la de aquellos que están involucrados, directa o indirectamente, en la situación problemática, y la de aquellos especialistas en la temática en la que versa el informe y que se incluyen para dar sustento a la postura que el profesional plantea.

En ambos casos es importante recordad que incluir la *palabra ajena* en un texto propio implica recuperar los elementos ideológicos que subyacen a sus planteos, por lo cual el resguardo de la fidelidad sobre *lo dicho* es un aspecto central en la inclusión de la voz del otro en el informe social. Como se dijo an-

teriormente, la palabra ajena se encuentra cargada de valoraciones acerca de la situación problemática, expresando una visión ideológica particular al respecto.

Estos planteos sirven para recordar, por un lado, que un informe social, considerado como un conjunto de enunciados del profesional, se encuentra atravesado por este proceso de valoración de la realidad social, por lo cual la neutralidad se torna imposible y en su producción el profesional se nutre de distintas valoraciones ajenas que se sintetizan activamente en el propio enunciado y valoración que realiza quien analiza la situación.

Esta relación entre el discurso propio y el discurso ajeno no quita responsabilidad al enunciador sobre aquello que dice sobre la realidad, sino que lo obliga a reconocer que su parecer profesional es síntesis de valoraciones y posturas éticas, políticas, teóricas, culturales e ideológicas particulares.

Por otro lado, esta postura nos permite aproximarnos al discurso de las personas involucradas en las situaciones problemáticas que se abordan en el proceso de intervención, sabiendo que es necesario considerar que incluir su voz supone el manejo de cuestiones vinculadas a la construcción textual del informe social. Principalmente, sea que se incluyan planteos de las personas de manera literal o no, es necesario que el lector pueda diferenciar fácilmente los planteos desarrollados por las personas involucrados de aquellos elaborados por el profesional. No deben existir ambigüedades al respecto, siendo necesario hacer usos de recursos básicos de intertextualidad en el manejo de la palabra ajena en el informe social.

Básicamente interesa mencionar que la inclusión de otros discursos en un texto se hace a partir de la articulación de dos procedimientos complementarios: uno directo y otro indirecto. Mientras que en el estilo directo se procede a la disociación del discurso propio de aquel citado, mediante la cita como inclusión exacta de las palabras referidas, en el estilo indirecto prevalece en la escritura la voz del discurso citante, en tanto que el discurso referido se subordina y sufre modificaciones (Klein, 2007b).

Operativamente, entonces, la inclusión de la palabra ajena en un texto mediante el estilo directo se hace a través de la incorporación textual del discurso que se considera pertinente citar, estableciendo diferencias, mediante la inclusión de comillas o sangrías, del texto propio. Por su parte, el uso del estilo indirecto implica la incorporación palabras ajenas dando centralidad al contenido de las mismas y no a la estructura sintáctica original. A diferencia del estilo directo, donde la demarcación entre discurso propio y ajeno es fundamental, aquí la incorporación se hace mediante verbos que introducen el discurso ajeno: referir, manifestar, sostener, expresar, referenciar, decir, etc.

Es importante destacar que la inclusión de un discurso ajeno en un texto propio sin respetar alguna de las dos formas mencionadas supone plagio, hecho que se encuentra problematizado en el ámbito académico y no así en el profe-

sional, a pesar de tener las mismas implicancias éticas.

Ahora bien, más allá de estas recomendaciones intertextuales, se hace necesario avanzar en la identificación de algunos ejes que orienten la inclusión de la palabra ajena en los informes sociales. Al respecto, como se mencionó, los discursos de terceros incluidos en el informe social pueden provenir de aquellos que están involucrados, directa o indirectamente, en la situación problemática, y de especialistas en la temática en la que versa el informe. En esta segunda opción, las posibilidades abarcan, por un lado, incluir textos de profesionales de otras disciplinas que intervienen en la situación problemática y cuyos pareceres en torno a un aspecto de la situación problemática el profesional considera como relevantes y, por el otro, es posible incorporar referencias de autores que presentan una determinada postura en torno a la situación problemática en general o a algún aspecto puntual de la misma.

En el caso de la inclusión de la voz de los sujetos involucrados en la situación problemática, se debe tomar al informe social como una posibilidad de visibilizar visiones y posturas que generalmente en las discusiones y en la toma de decisiones aparecen relegadas. De igual modo, la inclusión de la palabra del sujeto afectado permite dar sustento a explicaciones y argumentaciones realizadas por el profesional. Sin embargo, incluir la voz del otro no debe traducirse en la negación de la voz propia, donde el informe se constituye en acta donde se registran los planteos del usuario y se excluye el análisis profesional de la situación que da origen al informe social.

Por su parte, este recurso también resulta importante cuando el profesional considera oportuno incluir algún elemento recabado en el proceso de recolección de información, pero cuya única fuente es el sujeto entrevistado. Es decir, en el proceso dialógico de la entrevista, sean en la institución o en el domicilio, es imposible obtener información que resulta pertinente en el proceso de intervención y cuya remisión al destinatario el profesional considera oportuna y relevante, aunque no cuenta con aspectos objetivos que posibiliten la articulación de la información y la profundización en su análisis.

Sin ser esquemáticos, es importante tener en cuenta que cuando el informe incluye a una sola persona entrevistada es oportuno poder dar cuenta de los distintos momentos de la entrevista, exponer posibles contradicciones en los enunciados, relacionar los aspectos subjetivos con los objetivos que se pueden visualizar y mencionar cuestiones no-dichas (corporales) que sean significativas para comprender los enunciados. Por su parte, cuando el informe incluye a dos o más personas entrevistadas, es oportuno, además de los puntos anteriores, poder exponer posibles contradicciones o ampliaciones en los enunciados de las distintas personas.

Por otro lado, la inclusión de aportes teóricos relevantes sobre la problemática que se está analizando es un recurso fundamental que debe utilizarse

para sustentar posiciones o posturas profesionales con respecto a una situación concreta. Es importante poder diferenciar la calidad de las producciones evitando el uso de recursos de fácil acceso pero que no tienen rigurosidad teórica alguna<sup>17</sup>.

Como se ha dicho, los recursos teóricos forman parte de los recursos profesionales que el trabajador social utiliza en los procesos de intervención y que encuentran su origen tanto en la formación profesional de grado como en otras instancias, formales o no, a las que recurre el profesional para estar actualizado (Oliva, 2007). En este caso se hace necesario articular aquellos conocimientos que suponen la aprehensión de los procesos sociales generales de la sociedad en la cual intervenimos con aquellos vinculados a las situaciones problemáticas particulares y que exigen el manejo de saberes especializados.

Con respecto a la inclusión de estos discursos en la elaboración de los informes sociales, cabe mencionar que si bien estos atraviesan la totalidad del texto que elabora el profesional, en tanto orienta las categorías que se utilizan para analizar la realidad, en determinadas situaciones el profesional puede considerar oportuno y relevante incluir una referencia concreta al aporte teórico de un determinado autor. Como en el caso de la inclusión de la voz de las personas involucradas, esta referencia exige el manejo de recursos textuales particulares.

La forma más común de hacer referencia a los aportes de otro autor está dada por la cita textual, considerada como la modalidad más explícita y literal de incorporar un discurso ajeno en el texto propio. Sea que se utilice el estilo directo o indirecto, la referencia a un texto ajeno siempre debe tener una introducción en el texto y una posterior referencia que le otorgue un sentido a su uso. De igual modo se debe ser cuidadoso con respecto a las referencias bibliográficas que den cuenta de la información que permita identificar de manera segura el texto referenciado. En este sentido, considerando que los informes sociales no tienen un apartado final de referencias bibliográficas se recomienda la utilización del formato de nota al pie, incluyendo toda la información de referencia con la obra consultada.

Finalmente, cabe hacer mención a la inclusión de referencias textuales provenientes de profesionales o actores sociales que intervienen en el cotidiano de los sujetos involucrados en la situación problemática y cuya inclusión el trabajador social evalúa como necesaria en la remisión del contenido al destinatario del informe social. Dado el carácter complejo de las situaciones problemáticas, distintos aspectos de las mismas requieren la intervención de profesionales de otras disciplinas (médicos, abogados, psicólogos, entre otros) y el informe social actúa como momento de síntesis, donde las distintas miradas

17 Ejemplo de ello son los sitios de Internet de fácil acceso como Wikipedia, monografías.com, etc. En igual medida en la producción escrita es necesario evaluar la calidad y relevancia de los aportes que se incluyen en los informes sociales.

o pareceres se articulan en una explicación de la complejidad de la situación.

En este punto, el proceso de escritura debe estar guiado por las premisas básicas de la intertextualidad, pues sino el destinatario puede realizar una lectura del contenido del informe considerando que el trabajador social excede sus incumbencias profesionales, realizando opiniones infundadas y poco pertinentes, deslegitimando la totalidad del proceso de intervención. Al igual que en los casos anteriores, mediante el estilo directo o indirecto, la opinión de profesionales de otras disciplinas debe realizarse respetando la autoría, pudiendo explicitar la fuente de la información, siempre y cuando la misma sea de acceso público y/o el profesional se encuentre autorizado a hacer la correspondiente referencia o, en algunos casos, adjuntar copia completa del texto elaborado por el profesional citado.

Si en el proceso de la escritura no es posible mencionar la fuente de donde proviene la información, esos aspectos deben quedar al margen del texto remitido, pues la calidad del informe no está en la amplitud y magnitud de la información incluida, sino en la calidad y exactitud de la misma.

### Bibliografía

- AGUILERA, M. DE LOS A. 2005 "La entrevista". En: TONON, G. *Las técnicas de actuación profesional del Trabajo Social*. Espacio Editorial, Buenos Aires.
- ALVARADO, M. Y YEANNOTEGUY, A. 1999. *La escritura y sus formas discursivas. Curso introductorio*. Eudeba, Buenos Aires.
- ANTUNES, R. 2003. *¿Adiós al trabajo? Ensayo sobre las metamorfosis y el rol central del mundo del trabajo*. Herramienta ediciones, Buenos Aires.
- ANTUNES, R. 2005. *Los sentidos del Trabajo. Ensayo sobre la afirmación y la negación del trabajo*. Taller de Estudios Laborales (TEL) - Herramienta Ediciones, Buenos Aires.
- AQUIN, N. 2009. "Algunas incomodidades en el ejercicio profesional bajo la forma de salario". En: *II Foro Latinoamericano Escenarios de la vida social, el trabajo social y las ciencias sociales en el siglo XXI*. Espacio editorial, Buenos Aires.
- ARGUMEDO, M. A. 2001. *El Trabajador social como educador. Formación Profesional y Educación. Disertación de Doctorado, Programa de Estudios Pós-graduados em Serviço Social*. PUC/SP, Sao Paulo.
- BAJTÍN, M. 2008. *Estética de la creación verbal*. Siglo veintiuno editores, Buenos Aires.
- BARG. L. 2003. *Los Vínculos Familiares. Reflexiones desde la práctica profesional*. Espacio Editorial, Buenos Aires.
- BARROCO, M. L. 2003. "Los fundamentos socio-históricos de la ética". En: BORGIANI, GUERRA Y MONTAÑO (orgs.): *Servicio Social Crítico. Hacia la construcción del nuevo proyecto ético-político profesional*. Cortez, San Pablo.
- BARROCO, M. L. 2004. *Ética y Servicio Social: Fundamentos Ontológicos*. Cortez Editora, San Pablo.

- BENITO, LY CHINCHILLA, M. 2005. "Flexibilización Laboral y desprofesionalización del Trabajo Social" *Boletín Electrónico Surá, Nro 104*, Escuela de Trabajo Social - Universidad de Costa Rica. Disponible en: [www.ts.ucr.ac.cr](http://www.ts.ucr.ac.cr)
- CÁCERES C, L., OBLITAS B., PARRA P., L. 2000. *La entrevista en Trabajo social*. Espacio Editorial, Buenos Aires.
- CADEMARTORI, F., CAMPOS, J. Y SEIFFER T. 2007. *Condiciones de trabajo de los trabajadores sociales. Hacia un proyecto profesional crítico*. Bs. As, Espacio.
- CASSANY, D. 2006. *Taller de textos. Leer, escribir y comentar en el aula*. Paidós, Buenos Aires.
- CASTEL, R. 1997. *La metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*. Editorial Paidós, Buenos Aires.
- CICCHELLI-PUGEAULT, C. Y CICCHELLI, V. 1999. *Las teorías sociológicas de la familia*. Ediciones Nueva Visión, Buenos Aires.
- COSTA, G. 2013. *Aproximación al Servicio Social como complejo ideológico*. Cátedra Libre Marxismo y Trabajo Social. Disponible en: [www.catedralibrets.org](http://www.catedralibrets.org)
- DANANI, C. 2005. *Las políticas sociales de los '90: los resultados de la combinación de individualización y comunitarización de la protección*. Disponible en: <http://www.tau.org.ar>.
- DE JONG, E. 2001. "Trabajo Social, familia e intervención". En: DE JONG, E. (comp.). *La familia en los albores del nuevo milenio*. Espacio Editorial, Buenos Aires.
- DE MARTINO BERMUDEZ, M. Y VECINDAY GARRIDO, L. 2011. *Notas sobre nuevas formas de gestión de la pobreza: individualización, informatización y responsabilidad familiar de los problemas sociales*. En: Revista Tendencias y Retos No. 16. Universidad de la Salle, Bogotá, Colombia.
- DOS SANTOS, C. M. Y NORONHA, K. 2011. "O estado da Arte sobre os instrumentos e técnicas na intervenção profissional do Assistente Social - uma perspectiva crítica" En: FORTI, V. Y GUERRA, Y. *Serviço social: temas, textos e contextos*. Lumen Juris editora, Brasil.
- DOS SANTOS, C. M., BAKX, S. Y GUERRA Y. 2012. *A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos*. Editora UFJF, Juiz de Fora, Brasil.
- FORTI, VALERIA Y GUERRA, YOLANDA. 2011. "¿En la práctica la teoría es otra?". En: FORTI, VALERIA Y GUERRA, YOLANDA (Organizadoras). *Servicio Social: Temas, textos y contextos*. Lumen Juris, Río de Janeiro. Traducción Propia.
- FREIRE, P. 1970. *Pedagogía del Oprimido*. Siglo veintiuno editores, México.
- GALLEGO, D. 2011. "Los informes sociales en los procesos de intervención del trabajador social", en OLIVA, A. Y MALLARDI, M., *Aportes táctico-operativos a los Procesos de intervención del Trabajo Social*. Tandil: UNCPBA.
- GARRIDO, R. E. 2003. *Hacia una teoría dialógica del humor: el caso de una conversación entre Don Quijote y Sancho*. En: Ciberletras: Revista de crítica literaria y de cultura N°. 10. Yale University, Lehman College, CUNY. Disponible: <http://www.lehman.cuny.edu/ciberletras> [01/05/2010].
- GIANNA, S. 2014. *Tendencias en el debate contemporáneo del trabajo social argentino*.

- La influencia del racionalismo formal-abstracto y del irracionalismo en las concepciones teórico-metodológicas sobre la intervención profesional.* Tesis Doctoral en Ciencias Sociales. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires.
- GIANNA, S. Y MALLARDI, M. 2011. "El trabajo social como complejo social. Aproximación a los fundamentos de los procesos de intervención profesional". *Revista Debate e sociedade* Vol. 1, No 1 – Pag. 22-39. Faculdade Católica de Uberlândia, Brasil.
- GIANNA, S. Y MALLARDI, M. 2011b. "Tensiones y contradicciones en la teleología de los procesos de intervención en Trabajo Social" *Revista Tendencias y retos* N° 16. Universidad de la Salle, Bogotá, Colombia.
- GIRIBUELA, W. Y NIETO, F. 2009. *El informe social como género discursivo. Escritura e intervención profesional.* Espacio editorial, Buenos Aires.
- GONZÁLEZ, C., NUCCI, N. Y S. BERMÚDEZ. 2006. "¿Qué familia se configura desde la intervención estatal en planes y programas asistenciales?". En: GARCÉS, L. Y M. LUCERO (comp.) *Políticas Sociales y ciudadanía. Debates sobre una relación en tensión*, Editorial EFU, San Juan.
- GRAMSCI, A. 1992. *Antología, Selección, Traducción y Notas de Sacristán, M.* Siglo Veintiuno editores, México.
- GRASSI, E. 1989. *La mujer y la profesión de Asistente Social. El control de la vida cotidiana.* Editorial HVMANITAS, Buenos Aires.
- GRASSI, E. 1991. "Dónde viven los trabajadores? Condiciones de trabajo, reproducción y la cuestión de los prejuicios". En: HINTZE, S., GRASSI, E. Y M. GRIMBERG. *Trabajos y condiciones de vida de sectores populares urbanos.* Centro Editor de América Latina, Buenos Aires.
- GRASSI, E. 2003. *Políticas y problemas sociales en la sociedad neoliberal. La otra década infame.* Espacio Editorial, Buenos Aires.
- GRAVANO, A. 2003. *Antropología de lo barrial. Estudios sobre producción simbólica de la vida urbana.* Editorial Espacio, Buenos Aires.
- GUERRA, Y. 2007. *La instrumentalidad del servicio social. Sus determinaciones socio-históricas y sus racionalidades.* Cortez editora, San Pablo.
- GUERRA, Y. 2013. *El Proyecto Profesional crítico: estrategia de enfrentamiento de las condiciones contemporáneas de la práctica profesional.* Cátedra Libre Marxismo y Trabajo Social. Disponible en: [www.catedralibrets.org](http://www.catedralibrets.org)
- HAMILTON, G. 1997. *Teoría y práctica del Trabajo Social de casos.* Editorial Humanitas, Buenos Aires.
- HARVEY, D. 2008. *La condición de la posmodernidad. Investigación sobre los orígenes del cambio cultural.* Amorrortu, Buenos Aires.
- HARVEY, D. 2013. *Ciudades rebeldes. Del derecho de la ciudad a la revolución urbana.* Akal, Madrid.
- HELLER, A. 1977. *Sociología de la vida cotidiana.* Ed. Península, Barcelona.
- HELLER, A. 1985. *Historia y vida cotidiana. Aportación a la sociología socialista.* Grijalbo, México.

- HOBSBAWM, E. 1998. *Historia del siglo XX.* Crítica, Buenos Aires.
- IAMAMOTO, M. 1997. *Servicio Social y División del Trabajo.* Cortez Editora, San Pablo.
- IAMAMOTO, M. 2000. "La metodología en el Servicio Social: lineamientos para el debate." En: MONTAÑO, C. Y BORGIANI (Orgs.), E.: *Metodología y Servicio Social.* Hoy en debate. Cortez Editora, São Paulo.
- IAMAMOTO, M. 2003. *El servicio social en la contemporaneidad. Trabajo y formación profesional.* San Pablo, Cortez editora.
- JACOBSON, V. 1968. *El diálogo y la entrevista.* Euramerica S.A., Madrid.
- JELIN, E. 1994. "Familia: Crisis y después..." EN: WAINERMAN, C. H. (Comp.). *Vivir en familia.* UNICEF/LOSADA, Buenos Aires.
- JELIN, E. 2007 "Las familias latinoamericanas en el marco de las transformaciones globales". En: ARRIAGADA, I. (Coord.). *Familias y políticas públicas en América Latina.* Una historia de desencuentros. CEPAL-UNFRA, Chile.
- KLEIN, I. 2007. "Modelos de procesos de composición escrita" En: KLEIN, I. (Coordinadora). *El taller del escritor universitario.* Prometeo, Buenos Aires.
- KLEIN, I. 2007b. "Escribir partir de otros textos" En: KLEIN, I. (Coordinadora). *El taller del escritor universitario.* Prometeo, Buenos Aires.
- KRMPOTIC, C. 2006. "Familia y Política Social" En: EROLES, C. (comp.) *Familia (s), estallido, puente y diversidad: una mirada transdisciplinaria de derechos humanos.* Espacio Editorial, Buenos Aires.
- LAURELL, A. C. 1999 "Avanzar al pasado: la política social del neoliberalismo" En BORGIANI E. Y MONTAÑO, C.: *La Política Social Hoy.* Cortez, São Paulo.
- LEFEBVRE, H. 1969. *El derecho a la ciudad.* Ediciones península, Barcelona.
- LESSA, S. 2000. "Lukács: El método y su fundamento ontológico". En: BORGIANI, E. Y C. MONTAÑO. *Metodología en servicio social. Hoy en debate.* Cortez Editora, San Pablo.
- LIMA, L. Y RODRÍGUEZ, R. 2000. "Desmistificación del 'metodologismo' y práctica científica", en: BORGIANI, E. Y C. MONTAÑO. *Metodología en servicio social. Hoy en debate.* San Pablo, Cortez Editora.
- LOJKINE, J. 1986. *El marxismo, el estado y la cuestión urbana.* Siglo Veintiuno Editores. México.
- LOWY, M. 1982. "Objetividad y punto de vista de clase en las ciencias sociales". EN LOWY, M. et al. *Sobre el método marxista*, México. Grijalbo
- LUKÁCS, G. 1966. *Estética.* Grijalbo, Barcelona.
- LUKÁCS, G. 2004. *Ontología del ser social: el trabajo.* Herramienta ediciones, Buenos Aires.
- MALLARDI, M. 2009. "Entrevistar en Trabajo Social. Elementos para problematizar la práctica profesional". En: RVTSLUZ, *Revista Venezolana de Trabajo Social de la Universidad del Zulia* VOL. VI, Venezuela.
- MALLARDI, M. 2011. "La Entrevista en Trabajo Social, Aproximaciones a un objeto polilógico", En: OLIVA, ANDREA ANTONIA Y MALLARDI MANUEL

- WALDEMAR (Compiladores): *Aportes tácticos operativos a los procesos de intervención en Trabajo Social*. Consejo Editor UNCPBA.
- MALLARDI, M. 2012. "Servicios Sociales: Aproximación a su significado social y a sus particularidades concretas" En: ROSSI, A. Y RUIZ, L. *Políticas sociales, organizaciones y campos de intervención del Trabajo Social*. CEIPIL.
- MALLARDI, M. 2013. *La "cuestión social" mistificada: Límites y tensiones en la «crisis» de la sociedad salarial*. Cuadernos de Trabajo Social. Vol. 26-2, Universidad Complutense de Madrid.
- MALLARDI, M. 2014. *La elaboración de proyectos sociales desde una perspectiva situacional. Cuestiones conceptuales y aportes operativos*. Dynamis, La Plata.
- MALLARDI, M. W. 2012. *Cuestión social y cotidiano. Implicancias objetivas y subjetivas de la sociabilidad capitalista*. CEIPIL, Tandil.
- MALLARDI, MANUEL W. 2012b. "Cuestión social" y situaciones problemáticas: *Aportes a los procesos de intervención en Trabajo Social*. Revista Cátedra Paralela Nro. 9. Universidad de Rosario.
- MARCÓN, O. 2002. *La intervención escritural en Trabajo Social*. Encuentro del Colegio Profesional de Trabajadores Sociales de la Provincia de Santa Fe.
- MATUS, C. 1980. *Planificación de Situaciones*. Fondo de Cultura Económica, México.
- MATUS, C. 1987. *Política, planificación y gobierno*. Altadir, Caracas.
- MATUS, CARLOS. 1992. *Política, planificación y gobierno*. Fundación ALTADIR, Caracas.
- MIOTO, R. C. 2009. "Orientação e acompanhamento social a indivíduos, grupos e famílias" En: CFESS-ABEPSS: *Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais* CFESS-ABEPSS, Brasília.
- MONTAÑO, C. 1998. *La naturaleza del Servicio Social. Ensayo sobre su génesis, especificidad y reproducción*. Cortez, São Paulo
- MONTAÑO, C. 1999. "La política social: espacio de inserción laboral y objeto de reflexión del Servicio Social". En: BORGIANNI, E. Y MONTAÑO, C. (Orgs.). *La política Social hoy* Cortez, São Paulo.
- MONTAÑO, C. 2000. "El debate metodológico de los '80/'90. El enfoque ontológico versus el abordaje epistemológico." En: MONTAÑO, C. Y BORGIANNI (Orgs.), E.: *Metodología y Servicio Social. Hoy en debate*. Cortez Editora, São Paulo.
- NARI, M. 2004. *Políticas de maternidad y maternalismo político*. Biblos, Buenos Aires.
- NETTO, J. P. 2000. "Método y teoría en las diferentes matrices del Servicio Social." En: MONTAÑO, C. Y BORGIANNI (Orgs.), E.: *Metodología y Servicio Social. Hoy en debate*. Cortez Editora, São Paulo.
- NETTO, J. P. 2002. *Capitalismo monopolista y servicio social*. Cortez editora, San Pablo.
- NETTO, J. P. 2003. "Cinco notas a propósito de la "Cuestión Social". En: BORGIANNI, GUERRA Y MONTAÑO (orgs.): *Servicio Social Crítico. Hacia la construcción del nuevo proyecto ético-político profesional*. Cortez, San Pablo.
- NETTO, J. P. 2003. "La construcción del proyecto ético-político del Servicio So-

- cial frente a la crisis contemporánea". En: BORGIANNI, GUERRA Y MONTAÑO (orgs.): *Servicio Social Crítico. Hacia la construcción del nuevo proyecto ético-político profesional*. Cortez, San Pablo.
- NETTO, J. P. 2012. *Trabajo Social: Crítica de la vida cotidiana y método en Marx*. Instituto de Capacitación y Estudios Profesionales, Colegio de Trabajadores Sociales de la Provincia de Buenos Aires, Argentina.
- OLIVA, A. 2007. *Los recursos en la intervención profesional del Trabajo social*. Ediciones Cooperativas, Buenos Aires.
- OLIVA, A. 2007b. *Trabajo Social y lucha de clases. Análisis histórico de las modalidades de intervención en Argentina*. Imago Mundi, Buenos Aires.
- OLIVA, A. Y PAGLIARO, S. 2011. "Características de las visitas domiciliarias". En: OLIVA, ANDREA A. Y MALLARDI MANUEL WALDEMAR (Compiladores) *Aportes tácticos operativos a los procesos de intervención en Trabajo Social*. Consejo Editor UNCPBA.
- OLIVA, ANDREA A. 1999. *Elementos para el análisis de las contradicciones en la práctica profesional de los trabajadores sociales*. Tandil: GlyAS.
- OLIVA, ANDREA A. Y MALLARDI MANUEL WALDEMAR (Compiladores) 2011. *Aportes tácticos operativos a los procesos de intervención en Trabajo Social*. Consejo Editor UNCPBA.
- PICHARDO MUÑIZ, ARLETTE. 1993. *Planificación y programación social*. Buenos Aires: Humanitas.
- PONZIO, A. 1999. *La Revolución Bajtiniana. El pensamiento de Bajtín y la ideología contemporánea*. Editorial Cátedra, Madrid.
- ROBLES, C. 2013. "El informe social forense. Aciertos y debilidades de la intervención profesional" En: ROBLES, C. (Coordinador) *Trabajo Social en el campo jurídico*. Espacio Editorial, Buenos Aires.
- ROICH, P. 2007. "Exponer, explicar y argumentar". En: KLEIN, I. (Coordinadora). *El taller del escritor universitario*. Prometeo, Buenos Aires.
- ROITMAN, S. 2013. "Barrios cerrados y segregación social urbana". Scripta Nova. *Revista electrónica de Geografía y Ciencias Sociales. Universidad de Barcelona*. Vol. VII, núm. 146 (118).
- ROQUEPITT, H. 2007. "La escritura". En: KLEIN, I. (Coordinadora). *El taller del escritor universitario*. Prometeo, Buenos Aires.
- ROSANVALLON, P. 2004. *La nueva cuestión social. Repensar el Estado providencia*. Manantial, Buenos Aires.
- SALZBERGER-WITTENBERG, I. 1980. *La relación asistencial, Aportes del psicoanálisis kleiniano*. Amorrortu Editores, Buenos Aires.
- SANTOS, M. 1992. *O espaço do cidadão*. Nobel, San Pablo.
- SARMENTO, H. 2012. "Instrumental técnico e o Serviço Social. En "dos Santos, C. M., BAKX, S. Y GUERRA Y. *A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos*. Editora UFJF, Juiz de Fora, Brasil.



- SIEDE, M. V. 2012. *Trabajo Social y mundo del trabajo: reivindicaciones laborales y condiciones de la intervención*. ICEP-CATSPBA, La Plata.
- SIEDE, M. V. 2012b. "Las condiciones de empleo de los trabajadores sociales de la Provincia de Buenos Aires" En: SIEDE, M. V. (Compiladora). *Trabajo Social y mundo del trabajo: reivindicaciones laborales y condiciones de la intervención*. ICEP-CATSPBA, La Plata.
- TONET, I. 2010. *Pluralismo metodológico: un falso camino*. *Revista de Trabajo Social Plaza Pública* N° 3. Carrera de Trabajo Social - FCH - UNCPBA, Tandil. Disponible: [www.fch.unicen.edu.ar/plazapublica](http://www.fch.unicen.edu.ar/plazapublica) [12/11/2010]
- TONET, I. 2013. *La Crisis de las Ciencias Sociales*. Cátedra Libre Marxismo y Trabajo Social. Disponible en: [www.catedralibrets.org](http://www.catedralibrets.org)
- TOPALOV, C. 1979. *La urbanización capitalista*. Edicel, México.
- TORRADO, S. 2003. *Historia de la Familia en la Argentina Moderna 1870-2000*. Editorial De la flor, Buenos Aires.
- TORRADO, S. 2006. "Hogares y familia en América Latina" En II Congreso de la Asociación Latinoamericana de Población: *La demografía latinoamericana del siglo XXI*. Desafíos, oportunidades y prioridades, México.
- VASCONCELOS, E. M. 1997. *Servicio Social e Interdisciplinariedad. El ejemplo de la Salud Mental*. *Revista Serviço Social & Sociedade* N° 54. AÑO XVIII, Junio de 1997. Cortez Editora, São Paulo.
- VÉLEZ RESTREPO, O. L. 2003. *Reconfigurando el Trabajo Social, Perspectivas y tendencias contemporáneas*. Espacio Editorial, Buenos Aires.
- VOLOSHINOV, V. N. 2009. *El marxismo y la filosofía del lenguaje*. Ediciones Godot, Buenos Aires.
- VOLOSHINOV, V. N. 1999. *Freudismo. Un bosquejo crítico*. Paidós, Buenos Aires.
- WAINERMAN, C. 2005. *La vida cotidiana en las nuevas familias. ¿Una revolución estancada?* Lumiere, Buenos Aires.
- YAZBEK, M. C. 1999. "Políticas sociales y asistenciales: estrategias contradictorias de gestión estatal de la pobreza de las clases subalternas". En: BORGIANI E. Y MONTAÑO, C.: *La Política Social Hoy*. Cortez, San Pablo.
- ZAVALA, I. M. 1992. "Prologo" En: VOLOSHINOV, V. N. *EL Marxismo y la filosofía del lenguaje*, Alianza Universidad, España.
- ZUNINO, C. Y MURACA, M. 2012. "El ensayo académico" En: NATALE, L. (Coordinadora). *En carrera: escritura y lectura de textos académicos y profesionales*. Universidad Nacional de General Sarmiento, Buenos Aires.
- ZUNINO, C., SEOANE, C. Y MUSCIETTI, M. 2007. "La situación enunciativa del género académico". En: KLEIN, I. (Coordinadora). *El taller del escritor universitario*. Prometeo, Buenos Aires.

## Informes sociales y sus disputas en el marco de la lucha de clases

Daniela Gallego<sup>1</sup>

*"La revolución- dijo Víctor lentamente...—la Revolución ha dado un objeto a mi existencia. Contradicciones y más contradicciones— murmuró Esteban— Yo soñaba con una revolución tan distinta. ¿Y quién te manda a creer en lo que no era? —preguntó Víctor—Una revolución no se argumenta: se hace."*  
Alejo Carpentier

### Introducción:

El presente artículo surge por la necesidad de dar respuestas a interrogantes que nacen de las distintas experiencias en el cotidiano de la intervención profesional, sintetizándose en la siguiente pregunta: *¿Qué intereses se disputan en torno a los informes sociales y cuál es su relación con las estrategias de la clase obrera?* Siendo consciente de la ambición y complejidad de la misma no bastaba con analizar la intervención configurada únicamente en el presente, sino que requería indagar sobre la naturaleza del Trabajo Social y su relación con la lucha de la clase obrera en Argentina. A partir de desandar este interrogante se fueron recuperando elementos de análisis sobre los informes y los determinantes atribuidos históricamente para problematizar el carácter estratégico que adopta en la cotidianidad de los ámbitos de inserción laboral de los Trabajadores Sociales.

Por lo tanto, durante el desarrollo del artículo se intentan generar aportes para reflexionar sobre el instrumental táctico operativo en general y los informes sociales en particular, a partir de una perspectiva que considera al Trabajo Social formando parte de los procesos de reproducción social, surgiendo y consolidándose hacia el interior de la división socio-técnica del trabajo como especialización del trabajo colectivo. Desde esta perspectiva, la

<sup>1</sup> Lic. en Trabajo Social (UNICEN) y maestranda en Trabajo Social (FTS-UNLP). Se desempeña profesionalmente en el ámbito de la Comisión Nacional de Microcrédito (CONAMI) del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.