

**ANDREA ANTONIA OLIVA**

**ANÁLISIS de la PRÁCTICA PROFESIONAL de los  
TRABAJADORES SOCIALES en el ÁMBITO ESTATAL**

**Buenos Aires - Argentina**

**Maestría en Servicio Social  
Pontificia Universidade Catolica  
SÃO PAULO  
2001**

**ANDREA ANTONIA OLIVA**

**ANÁLISIS de la PRÁCTICA PROFESIONAL de los  
TRABAJADORES SOCIALES en el ÁMBITO  
ESTATAL  
Buenos Aires - Argentina**

Disertación presentada a la Banca Examinadora de la Pontificia Universidade Católica de São Paulo, como exigencia parcial para la obtención del título de *Master en Servicio Social*, bajo la orientación de la Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Dilsea Bonetti.

# INDICE

RESUMO .....	5
RESUMEN .....	6
ABSTRACT.....	7
INTRODUCCION .....	8

## CAPITULO I

<b>CARACTERIZACIÓN DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL.....</b>	<b>11</b>
<i>Elementos centrales del contexto actual.....</i>	<i>11</i>
<i>Los Trabajadores Sociales en la esfera del Estado.....</i>	<i>17</i>
<i>Instancias y niveles del análisis de la práctica profesional .....</i>	<i>23</i>
<i>Trabajo asalariado y Trabajo Social.....</i>	<i>24</i>

## CAPITULO II

<b>APROXIMACIONES AL ARSENAL OPERATIVO DEL TRABAJADOR SOCIAL.....</b>	<b>35</b>
<i>Consideraciones Generales .....</i>	<i>35</i>
<i>Sobre los recursos.....</i>	<i>37</i>
Crítica a las clasificaciones contables de recursos.....	37
Aproximaciones a una concepción de recursos del arsenal operativo .....	46
Recursos - prestaciones .....	48
Recursos de funcionamiento.....	49
Recursos escritos .....	51
Recursos visuales.....	55
Recurso-tiempo.....	57
Recurso-vínculos humanos.....	59
Recursos profesionales .....	60

### CAPITULO III

<b>RELACIÓN ENTRE ARSENAL OPERATIVO Y DESARROLLO DE ESTRATEGIAS .....</b>	<b>70</b>
<i>Las funciones de asistencia, gestión y educación.....</i>	<i>75</i>
Asistencia .....	78
Relación Recursos - Asistencia .....	81
Asistencialismo versus Reivindicación .....	85
Gestión.....	91
Relación Recursos - Gestión.....	93
Burocratización vesus participación.....	98
Educación .....	103
Relación Recursos - Educación .....	109
Adaptación versus Emancipación.....	112
<i>Aproximaciones a la articulación de asistencia, gestión y educación.....</i>	<i>117</i>
CONSIDERACIONES FINALES.....	121
BIBLIOGRAFÍA .....	126

## **RESUMO**

A presente dissertação aborda a prática profissional dos Trabalhadores Sociais, que trabalham enquanto assalariados na esfera pública estatal em Buenos Aires - Argentina. Analisa-se a dinâmica que se estabelece entre o arsenal operativo e o desenvolvimento de estratégias de ação. O arsenal operativo constitui a articulação de recursos: prestações, de funcionamento, escritos, visuais, tempos e profissionais, apresentados desde uma concepção que tenta definir a sua significação ontológica na intervenção profissional. Desde as categorias de assistência, gestão e educação aborda-se o desenvolvimento de estratégias de ação, tendo presente a dimensão política na trama cotidiana de determinações e contradições da intervenção profissional.

## **RESUMEN**

La presente disertación aborda la práctica profesional de los Trabajadores Sociales, que trabajan como asalariados en la esfera estatal en Buenos Aires - Argentina. Se analiza la dinámica que se establece entre el arsenal operativo y el desarrollo de estrategias de acción. El arsenal operativo constituye la articulación de recursos: prestaciones; de funcionamiento; escritos; visuales; tiempos y profesionales, presentados desde una concepción que intenta definir su significación ontológica en la intervención profesional. Desde las categorías de asistencia, gestión y educación se aborda el desarrollo de estrategias de acción, teniendo presente la dimensión política en la trama cotidiana de determinaciones y contradicciones de la intervención profesional.

## **ABSTRACT**

The present dissertation approaches the professional practice of the Social Workers that work as salaried in the state sphere in Buenos Aires - Argentina. The dynamics is analyzed that settles down between the operative arsenal constitutes the articulation of resources: benefits; of operation; writing; visual; times and professionals, presented from a conception that tries to define their ontologic significance in the professional intervention. From the categories of attendance, administration and education is approached the development of action strategies, having present the political dimension in the daily plot of determinations and contradictions of the professional intervention.

## INTRODUCCION

En esta disertación tratamos la práctica profesional de los Trabajadores Sociales, que se desempeñan en la esfera estatal en Buenos Aires, Argentina. Se analiza la dinámica que se establece entre el arsenal operativo y el desarrollo de estrategias.

Estudiar la práctica profesional es un objetivo que ha inspirado los proyectos de investigación en los que hemos participado en distintas instancias, tanto en el diseño y presentación, como en el trabajo de campo, en la supervisión, en la coordinación de talleres de reflexión, en la elaboración de documentos, y en tareas de dirección. La temática abordada se vincula a los estudios realizados desde el Grupo de Investigación y Acción Social de la Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires.

La preocupación por este tema está en relación directa con la necesidad de generar conocimientos teóricos que permitan aportar a la formación académica y al ejercicio profesional de los Trabajadores Sociales.

Lo que atraviesa toda la trayectoria de la investigación es la búsqueda de trascender la apariencia, incursionando en un análisis que permita proporcionar nuevos elementos desde la lógica dialéctica.

La vía heurística en la trama compleja de determinaciones y mediaciones que están presentes en la práctica cotidiana de los Trabajadores Sociales, se sirvió de distintas aproximaciones que incluyeron la consulta de material bibliográfico, estudio de material documental, análisis de material audiovisual y trabajo con fuentes orales, y la reflexión que fue atravesando todo el proceso.

En principio el trabajo de consulta bibliográfica y algunas de estas reflexiones se fueron volcando en los trabajos monográficos presentados en las materias cursadas. Así, se fue plasmando desde distintos ángulos una aproximación en el estudio sobre las determinaciones que operan en la práctica; el contexto actual; las funciones asignadas; la particularidad de la asistencia; la dimensión política; las cuestiones operativas y la capacitación

teórico-política.

En el análisis de información documental, cabe destacar, la utilización de informes presentados por alumnos de la Licenciatura de Articulación de Trabajo Social<sup>1</sup> que implementa la Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires. Los alumnos que realizaron los informes institucionales, proceden de más de 20 localidades que incluyen la zona metropolitana y el interior de la provincia de Buenos Aires, que se desempeñan en cargos de Trabajador Social en dependencias estatales.

La información recabada en forma oral, se basó en entrevistas a Licenciados en Trabajo Social que cuentan con diez años de ejercicio de la profesión en instituciones estatales, a su vez que cuentan con una inserción en la formación profesional. Este último criterio obedece a tratar de rescatar un análisis de la práctica, por parte de profesionales que se encuentren en contacto con la actualidad de la producción teórica.

A los fines de esta presentación se profundiza sobre tres entrevistas realizadas en Tandil, La Plata y Buenos Aires, que para su identificación se han numerado en cada cita con el abreviado E-1, E-2 y E-3 respectivamente.

A los fines de la exposición se recurre a algunas críticas de autores que han impactado en la formación profesional, como modo de introducir el debate sobre determinadas concepciones que intentan ser superadas. Por otra parte se trabaja con material bibliográfico proporcionado en los seminarios y materias del Posgrado en Servicio Social que se realizó en el marco del convenio Universidad Nacional de La Plata y la Pontificia Universidade Católica -São Paulo. Para la incorporación de citas que se encuentran en Portugués, se procedió a la traducción al español, conservando las denominaciones de la profesión tal como son planteadas en la lengua de origen.

---

<sup>1</sup> Licenciatura de Articulación, se denomina a un plan de estudios especial para obtener el título universitario de licenciado, destinado a graduados en Servicio Social o Trabajo Social que obtuvieron su título profesional en los institutos de nivel terciario, con una duración 4 años.

Esta disertación consta de una tesis central sobre el análisis de la práctica, que se basa en que el desarrollo de estrategias no está determinado únicamente por el posicionamiento del Trabajador Social, ni por la dirección política de la institución, ni por los usuarios, sino por una compleja y dinámica relación que está determinada por diversos recursos, mediados por una articulación que se condensa en el arsenal operativo en un momento histórico determinado.

Se ha organizado la exposición en tres capítulos, en el primero se presenta un abordaje general de algunos puntos que se consideran clave para ubicar el análisis de la práctica profesional de los Trabajadores Sociales. En este sentido, muy resumidamente, se ponen en consideración algunos aspectos sobre el contexto actual a nivel mundial, pasando a ubicar, en la esfera del Estado en Argentina, los nuevos elementos que se presentan en el espacio profesional. Cerrando este capítulo se trata la cuestión del trabajo asalariado en relación la Trabajo Social. En el segundo Capítulo se trata el arsenal operativo constituido por una articulación de recursos, realizando la revisión de las definiciones a las que tradicionalmente se apela, pasando luego a una aproximación que permita una nueva concepción de los recursos de la práctica profesional. En el tercer Capítulo se presenta un esbozo sobre tres categorías que permiten analizar las estrategias en la práctica profesional: Asistencia, Gestión y Educación. Se avanza sobre la relación con los recursos y las contradicciones que se presentan en su interior.

## CAPITULO I

### **Caracterización de la práctica profesional**

El espacio del ejercicio profesional se estructura dentro de una práctica social que está históricamente determinada, de la misma manera que está históricamente determinado el Trabajador Social. La práctica profesional del Trabajador Social tiene que ser analizada en el contexto de los cambios que se producen a nivel planetario, no es posible sustraerse del contexto en el cual se desarrolla.

Para estudiar el movimiento en la práctica profesional, en principio recurrimos a las categorías de singularidad, particularidad y universalidad.

*Hay que llamar ante todo la atención, y con especial énfasis, sobre la objetividad y la elementalidad de esas categorías de singularidad, particularidad y generalidad. No son "puntos de vista" desde los cuales el sujeto contemple la realidad, o acaso perspectivas que introduzca en ella; son, por el contrario, acusados y destacados rasgos esenciales de los objetos de la realidad objetiva de sus relaciones y vinculaciones, sin cuyo conocimiento el hombre no puede ni orientarse en su mundo circundante, por no hablar ya de dominarlo y someterlo a sus fines. (Lukács, 1966:200)*

Abordando el tema desde una perspectiva histórica, realizamos una breve ubicación que permita analizar la universalidad de la dirección política que cruza todas las acciones dentro de las instituciones estatales de Argentina.

### **Elementos centrales del contexto actual**

No se puede comprender la crisis actual en Argentina, si solo se trata de explicar, en forma endógena, a partir de las consecuencias del proyecto neoliberal.

El texto de Netto, “*Crise do socialismo e ofensiva neoliberal*”, echa luz

sobre la relación de los procesos a nivel mundial vinculando las crisis del *Welfare State*, el *socialismo real*<sup>2</sup> y el fracaso de las tentativas *tercermundistas*.

Desde una perspectiva que toma posición frente a los embates al proyecto socialista revolucionario y la descalificación de la teoría social de Marx, Netto presenta los temas en el escenario de los años ‘90, que califica como *un episodio más de un proceso histórico de larga duración* (Netto, 1993:12).

*La crisis global de la sociedad contemporánea, que marca peculiarmente las tres últimas décadas de este siglo, se revela — plena, aunque no exclusivamente — en la crisis del Estado de Bienestar y en la crisis del llamado socialismo real, las dos conformaciones societarias que, cada una a su modo, buscan soluciones a los antagonismos (y sus consecuencias) propios del orden del capital. En estas dos crisis, ellas mismas muy distintas, la crisis global muestra su dramaticidad, que se expresa como posibilidad de regresión social — del cual el denominado neoliberalismo es paradigmático<sup>3</sup> (ibid.: 66).*

Nos parece fundamental, desde nuestra perspectiva, para comprender la crisis de los Estados obreros burocratizados, como el autor resalta la *centralidad política*.

*La crisis del “campo socialista” tiene sus raíces en este nudo problemático: una limitadísima socialización del poder político pasó a trabar (y en esta medida, luego seguidamente a colisionar con) la profundización de la socialización de la economía — se estableció, de hecho, un haz de contradicciones entre las exigencias dinámicas del desarrollo de las fuerzas productivas en el marco de una economía centralmente planificada y los mecanismos políticos que le dan forma (ibid.:15-16).*

Netto diferencia las crisis de los estados obreros burocratizados y las

---

<sup>2</sup> La denominación *socialismo real*, a la cual Netto califica como “autoproclamada”, surge como contraposición a un *socialismo teórico* (Bobbio, 1991:1201). En el desarrollo del tema Netto utiliza la denominación *ex-campo socialista*, haciendo notar la existencia de procesos diferenciados en los distintos países; más adelante se enuncia en una cita de Ernest Mandel la denominación *Estados obreros burocratizados*.

crisis de los países capitalistas incorporando una cita de Ernest Mandel

*...en cuanto todos los países capitalistas industrializados, sin excepción alguna, fueron envueltos en el torbellino de la recesión, no hubo en ningún Estado obrero burocratizado ni retroceso absoluto de la producción, ni reaparición de demisiones o desempleo masivo. Al contrario, estos proseguían su crecimiento en 1974-1975, hasta incluso, en ciertas ocasiones, con una tasa de crecimiento superior a los dos años precedentes(apud. Netto, 1993:16-17)*

La crisis política y la apertura al ingreso de capitales en estos países se lo identifica como el fenómeno de “la caída del muro”. Este fenómeno que es la caída del muro para el ingreso de capitales, nos preocupa particularmente, en el estudio de la práctica profesional, dado que ha impactado sobre los posicionamientos políticos, encontrando menos resistencias el proyecto neoliberal.

El agotamiento del modelo de acumulación capitalista, y la crisis en los países capitalistas, no debe analizarse como una cuestión económica desvinculada de los procesos socio-políticos, como plantea Michel Aglietta:

*La crisis del fordismo es, en primer lugar, la crisis de un modo de organización del trabajo. Y se manifiesta sobre todo por el endurecimiento de las luchas de clase en la producción...[que] sientan los límites en la elevación de la tasa de plusvalor (1986: 99).*

El análisis que aporta Aglietta pone un punto central para comprender la crisis actual, en la lucha de clases que provocó la crisis de un modo de organización del trabajo dentro del orden burgués. Desde esta perspectiva el sistema de organización del trabajo "fordista" viene sufriendo una crisis, desde fines de los años 60. Allí se inicia la nueva fase en el modo organización del trabajo.

Ricardo Antunes al analizar hoy el “mundo del trabajo”, encuentra una precarización del trabajo, el desempleo y el subempleo que se generó,

---

<sup>3</sup> La traducción del texto en portugués al español es propia.

*...porque, por un lado, se dio la expansión nefasta del ideario y la pragmática del neoliberalismo y por otro, por el piso social conformado por la nueva configuración del capitalismo, que ha sido denominada como la fase de la reestructuración productiva del capital, donde el toyotismo y otros experimentos de desregulación, de flexibilización etc. han marcado al mundo capitalista, más intensamente después de la crisis estructural iniciada en los años 70 (Antunes, 2000:99).*

De modo que vemos, desde distintos ángulos del análisis de la crisis, se plantea la gestación de un nuevo modelo llamado "neofordista" o "toyotista"<sup>4</sup>, y la expansión del neoliberalismo.

Tanto en el análisis que realizamos de los usuarios y como de los Trabajadores Sociales, nos importa encontrar las tendencias que caracterizan a la clase trabajadora de hoy.

*La primer tendencia que viene sucediendo en el mundo del trabajo hoy es una reducción del obrero manual, fabril, estable, típico de la fase taylorista y fordista. Este proletariado se ha reducido a escala mundial, aunque de manera obviamente diferenciada en función de las particularidades de cada país, de su inserción en la división internacional del trabajo (Antunes, 2000:99).*

Esta tendencia de reducción del empleo a escala mundial ha provocado una serie de análisis que han pretendido desalojar la categoría trabajo, y por lo tanto derivar en una anulación del análisis de la lucha de clases, justamente en esta sociedad fundada en la división de clases. El estudio que viene realizando Ricardo Antunes, nos aporta elementos en este debate, al criticar esas posiciones y desarrollar el concepto de clase-que-vive-del-trabajo para dar cuenta de la tendencia creciente del trabajo asalariado. Si por un lado se reduce el proletariado industrial, por otro lado aumenta el trabajo asalariado.

*...se efectivizó una expresiva expansión del trabajo asalariado, a partir*

---

<sup>4</sup> Estas formas de organización del trabajo intentan dar respuestas a la crisis, con métodos de trabajo puntual (sin acumulación de stock), que a través de la cibernética controlan y planifican *justo a tiempo* enorme cantidad de fábricas que producen y ensamblan en los distintos rincones del mundo. Esto permite a las empresas trasnacionales: por una parte economizar fuerza de trabajo y por otra, emplazar sus plantas principalmente en los países donde los salarios son inferiores, como por ejemplo Corea y Taiwan.

*de la enorme ampliación del asalariamiento en el sector de servicios; se verificó una significativa heterogeneización del trabajo, que se expresa también a través de la creciente incorporación del contingente femenino en el mundo obrero... (Antunes, 1999:41).*

Latinoamérica es parte de estos procesos económico-sociales que se dan a escala mundial. La reconversión en los procesos productivos han dejado sin empleo a miles de obreros provocando, entre otros fenómenos, un acrecentamiento del denominado sector informal de la economía.

En Argentina el proyecto neoliberal, orienta su política basada en el cumplimiento del pago de la deuda externa exigida por el Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial. Entendemos que a partir de la década del 80 toma ímpetu un modelo Neoliberal que pretende llevar un proyecto político acorde a las necesidades del capital monopolista. Este modelo se caracteriza por la llamada desregulación, la apertura del mercado, el desmantelamiento del sector público y la autonomía del sector financiero (C.f. Vilas, 1997:934).

Con el gobierno menemista comienza a perfilarse un nuevo Estado que difiere de los modelos anteriores típicos del fines del siglo XIX de estilo liberal o del llamado Estado de Bienestar o desarrollista (García Delgado, 1997:15). El tema de la reforma del Estado implica mucho más que los cambios que se producen al interior del aparato estatal.

*La intensificación del proceso de interacciones regionales y globales, ha erosionado la distinción entre asuntos internos y externos, entre política doméstica e internacional (García Delgado, 1997:16).*

Los distintos paradigmas de las políticas sociales atravesaron el desarrollo de la profesión imprimiéndole su sesgo particular en cada momento histórico.

*...la Política Social se contrae, y sus funciones tradicionales - acumulación y legitimación - experimentan severas adaptaciones. La cuestión de la contracción de la Política social se presta a debate, especialmente en lo que toca a los fondos asignados a su financiamiento.. (Vilas, 1997:935).*

La política social del neoliberalismo encuentra su limitación en el propio modelo de acumulación capitalista, que genera que grandes sectores de población se vean 'excluidos' del acceso a los bienes y servicios básicos que produce esta sociedad. Existe una tensión permanente entre la llamada eficacia técnica para 'reducir la pobreza' y la racionalidad del esquema global. Se pretende que sea el mercado quien tienda a resolver los problemas sociales, planteando para la política social mecanismos de privatización, focalización y descentralización (Cf. Vilas; 1997:942).

Respondiendo a los intereses, respondiendo a los intereses del capital en esta fase de desarrollo, surgen créditos otorgados a determinados programas sociales que tienden a evitar o controlar estallidos sociales. Estas políticas intentan mediante la llegada de los fondos directamente o con poca intermediación de los Estados-nación, a los propios actores sociales. Se basan en el supuesto de que más eficiente la administración de fondos en manos de los protagonistas, por lo cual, se trata de abarcar con menos fondos más necesidades. Se abre un nuevo espectro de políticas sociales para la intervención del Trabajo Social, en la formulación de proyectos sociales financiados por organismos internacionales.

Otro elemento a tener en cuenta es que el neoliberalismo tiende a la despolitización de las relaciones sociales; rechaza que el Estado o las instituciones sindicales, por ejemplo, intenten cualquier regulación política del mercado (cf. Netto, 1993:80).

Obviamente que esta tendencia no procura erradicar mecanismos reguladores de la economía, como plantea J.P. Netto

*Lo que desean y pretenden, en base a la crisis contemporánea del orden del capital, es erradicar mecanismos reguladores que contengan cualquier componente democrático de control del movimiento del capital. Lo que desean y pretenden no es 'reducir la intervención del Estado', sino encontrar las condiciones óptimas (hoy solo son posibles con el estrechamiento de las instituciones democráticas) para*

*direccionarlas según sus particulares intereses de clase (ibid.:81).*

La política de achicamiento del Estado; la flexibilización laboral, la privatización de servicios y la seguridad social han provocado la pérdida de cuantiosas conquistas sociales.

Sin embargo este no es un proceso lineal, y no han podido aplicar en profundidad ese proyecto político, ya que existe una resistencia, aunque dispersa y poco organizada, de diversos sectores. Existen tendencias de un endurecimiento de las luchas con eje en el reclamo de puestos de trabajo, donde se han realizado en los últimos años distintas experiencias de cortes de rutas y calles, toma de municipios y puebladas, como elementos nuevos que se suman a las tradicionales huelgas de trabajadores. Bajo distintas expresiones los enfrentamientos en torno al proyecto neoliberal está en vías de crecimiento.

### **Los Trabajadores Sociales en la esfera del Estado**

En el contexto global de redefiniciones y cambios a nivel planetario, la profesión de Trabajo Social tiene su propio proceso interno de transformaciones plagado de contradicciones.

En Argentina, el Trabajo Social se ha legislado como una profesión que se puede ejercer autónomamente, y se rige por distintas leyes nacionales y provinciales las que han dado lugar a los Consejos Profesionales a nivel nacional y provincial. Sin embargo, históricamente vinculados a las políticas sociales y en relación de dependencia con el Estado, los Trabajadores Sociales se han desempeñado como empleados dentro de las estructuras estatales. Su principal fuente laboral ha sido, y continúa siendo, dentro de la esfera estatal las instituciones públicas de educación, salud, justicia, las dependencias de acción social o (actualmente) desarrollo social, tanto a nivel nacional,

provincial o municipal.

A pesar de las políticas de achicamiento del Estado, hay estudios que demuestran que esto no ha provocado un corrimiento de los trabajadores sociales hacia el sector privado o hacia el ejercicio independiente.<sup>5</sup> Si bien, han surgido nuevas organizaciones no gubernamentales, esto no tiene fuerte incidencia en el tipo de empleo de los trabajadores sociales.

Las instituciones o reparticiones que los emplean se ven afectadas por recortes presupuestarios muy significativos, a partir de los cuales se procede a la precarización de trabajo, con el deterioro de las condiciones laborales. Ese deterioro es tanto desde el punto de vista salarial, como de la prestación de servicios.

El drástico recorte del “gasto social” provocó que se modifiquen las condiciones laborales del Trabajador Social como asalariado y a su vez se transformen las funciones profesionales en su accionar cotidiano.

Se pueden caracterizar dos procesos que han acrecentado las demandas que atienden los Trabajadores Sociales:

\* Los despidos masivos han llevado a una altísima tasa de desocupación provocando, que grandes cantidades de población no puedan cubrir sus necesidades.

\* Los sectores asalariados han sufrido pérdidas considerables del poder adquisitivo y la ampliación del trabajo “en negro” conllevando a aumentar las necesidades no cubiertas por el salario<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> Del relevamiento sobre la inserción institucional realizado en 1998, a asistentes sociales de la provincia de Buenos Aires, que cursan la Licenciatura de articulación en la UNICEN, el 85% se encuentra en la esfera estatal siendo de ese total de empleos el 69% en educación; 15% en áreas municipales de acción social o desarrollo social; 12% Salud y el 4 % Justicia. De un estudio realizado en la zona metropolitana de Capital Federal y Gran Buenos Aires se demuestra un crecimiento en los últimos años del empleo público en el área de los servicios sociales. Según datos de las encuestas realizadas el 70 % de los Trabajadores Sociales se desempeña en el sector público, el 10 % en sectores mixtos, el 8,33% depende de organizaciones privadas y el 5,83 en organizaciones no gubernamentales. (Krmptic, 1997:31).

<sup>6</sup> Se puede consultar sobre la definición de *necesidades no reconocidas en el salario* en Topalov, C.

Se conjugan la desocupación y el acrecentamiento de necesidades no reconocidas en el salario, con las deficiencias y recortes en el sistema público de salud, educación, vivienda, previsión, lo que provoca en el espacio profesional de Trabajo Social, mayores demandas con menores recursos.

El deterioro del presupuesto, también se pone de manifiesto en la falta de mantenimiento de las instituciones, tal como expresa una entrevistada:

*En cuanto a las condiciones de trabajo son deprimentes .La oficina toda, desde la puerta, que le faltan los vidrios...[E-3]*

En los servicios sociales de las instituciones estatales se acostumbraba a tratar, casi exclusivamente, con sectores de pobreza extrema, carentes de medios económicos y culturales para plantear reclamos desde un punto de vista reivindicativo. Comúnmente se establecía una relación de poder derivada del binomio asistente-asistido, que ponía en un plano de superioridad al profesional.

El Trabajador Social encuentra hoy, además, a otro tipo de usuarios que pertenecen a sectores sociales que son o fueron asalariados. Estos sectores, a diferencia de los tradicionalmente atendidos, tienen en su mayoría un bagaje de conocimientos sobre derechos, tareas organizativas y de gestión con los que se establece una nueva forma de relación.

*Lo que quiero decir es que la gente no se calla. No está dócilmente respondiendo las preguntas del profesional[E-3].*

Producto de la caída del poder adquisitivo de los sectores medios, no solo se presentan con demandas individuales, sino que han surgido dirigentes de asociaciones de mujeres, grupos de autoayuda, comisiones de padres de distinta índole que son profesionales, pequeños comerciantes o

---

en 'La urbanización capitalista' (1979); Para un análisis más actual acerca de las transformaciones del proletariado, podemos recurrir al concepto de subproletariado que plantea Ricardo Antunes "...es el proletariado precarizado respecto de sus condiciones de trabajo, desprovisto de los derechos mínimos"

cuentapropistas<sup>7</sup>.

Estos sectores se expresan de formas variadas, ya sea con denuncias en medios de comunicación masiva o en formas organizativas de distintos niveles.

Faleiros, que trata el tema desde la perspectiva del *empowerment* plantea:

*Los actores sociales con los cuales tradicionalmente ha trabajado el Servicio Social también vienen cambiando. Los pobres, las mujeres, los enfermos, los jubilados, los niños, los adolescentes que constituyen los usuarios de los servicios sociales se están constituyendo como sujetos políticos, como ciudadanos, participantes de pequeños y grandes movimientos específicos de su categoría, diversificando su proceso de inserción social, pero también consolidándose como consumidores individuales de los servicios sociales (Faleiros, 1996:14).*

Lo que queda aquí planteado, según el autor, es que también se han transformado los mismos sectores con los que se venía trabajando.

En las tareas, que el Estado como empleador, le asigna al Trabajador Social, encontramos que le atribuye particularmente funciones de asistencia, educación y gestión. Esto significa que más allá de la institución o repartición, se desarrollan actividades que son comunes, estando atravesadas por las mismas contradicciones.<sup>8</sup>

A su vez se presenta una complejización en la definición del área o campo ya que requiere hoy mayores precisiones.

Hablar del área salud implica incluir una gama muy variada de problemáticas que no pueden ser estudiadas e intervenidas de igual manera.

---

(Antunes, 1999:98)

<sup>7</sup> Nos estamos refiriendo al proceso de extensión del cuentapropismo que se generó con ex-asalariados, a partir de la indemnización por despido o retiro voluntario.

Dentro de salud tenemos, a modo de ejemplo, que se ha complejizado la atención de adolescentes, que hoy cuentan con áreas exclusivas dentro de los hospitales públicos. En cuanto nuevas problemáticas encontramos la derivada de los trasplantes de órganos, que se han desarrollado en los últimos años, y donde el Trabajador Social ocupa un espacio dentro de los equipos interdisciplinarios. Asimismo el trabajo con pacientes de enfermedades terminales o de alta complejidad, dista mucho del que se realiza, por ejemplo, en los centros de atención primaria de la salud, o en un Hospital psiquiátrico.

De este modo tenemos que dentro de un mismo área existen especificidades que requieren un estudio particular para el desarrollo de distintas estrategias de acción.

En este sentido se han modificado las condiciones laborales del Trabajador Social como asalariado y han surgido nuevos campos o se han desagregado los existentes, transformándose las funciones profesionales en el accionar cotidiano.

Para comprender un cierto tipo de problemas de la práctica profesional en las instituciones estatales hay que tener presente la relación con la formación de los profesionales que se desempeñan allí.

La cuestión de la formación de los Trabajadores Sociales es uno de los temas de preocupación en el marco de los profundos cambios actuales. Existen distintas instituciones de formación dependientes de Universidades Nacionales<sup>8</sup>; dependientes de Institutos de Formación Terciaria; dependientes de instituciones privadas religiosas; Universidades privadas. Esta diversa gama de unidades académicas de formación profesional provoca un abanico de

---

<sup>8</sup> Las contradicciones en torno a la asistencia, gestión y educación serán tratadas en el Capítulo III

<sup>9</sup> A su vez dentro del espectro de las Universidades Nacionales encontramos que hay Escuelas, carreras dentro de Facultades de las más diversas por ejemplo Ciencias Humanas; Medicina: Ciencias de la Salud y el comportamiento, etc..

perfiles que van desde propuestas muy ligadas al campo de la psicología social hasta proposiciones voluntaristas de tipo filantrópico/caritativa.

La formación de profesionales del Trabajo Social en Argentina post'83<sup>10</sup> estuvo centrada en lo que fue el signo de la época, la oposición entre democracia o autoritarismo; participación o verticalismo; asistencia o asistencialismo; dependencia o liberación. Estas contradicciones, presentes en la sociedad, eran vistas como puntos de elección entre un Trabajo Social "crítico, comprometido y liberador"<sup>11</sup> o de lo contrario se designaba un Trabajo Social "autoritario al servicio de las clases dominantes".

La discusión del posicionamiento del Trabajador Social estuvo en el centro de toda la actividad académica de la época. Obviamente esto respondió a un momento histórico de marcado enfrentamiento a todo aquello que provenía de la dictadura militar. Esto provocó la negación de las funciones del trabajador social como asalariado dependiente del Estado, por lo tanto, no se investigó sobre como trabajar en el marco de las instituciones estatales.

Este vacío en el análisis contribuyó a que varias camadas de profesionales se vean frustradas en el ejercicio de la profesión, principalmente al no encontrarse preparados para analizar y enfrentar los condicionamientos que impone la relación salarial en la esfera estatal.

Cuando los Trabajadores Sociales hablan sobre su práctica, en pocas ocasiones mencionan su condición de asalariado como condicionante, sin embargo mencionan siempre las dificultades que se presentan en determinada institución que no permite desarrollar la intervención<sup>12</sup>.

---

<sup>10</sup> Nos referimos al período posterior a la caída de la dictadura militar (con la guerra de Malvinas en 1982), que se había iniciado con el golpe de 1976 y concluyó en la convocatoria a elecciones en 1983.

<sup>11</sup> El Congreso Nacional de Trabajo Social de 1985 realizado en Córdoba fue convocado "Por un Trabajador Social crítico, comprometido y liberador"

<sup>12</sup> Me refiero tanto a las entrevistas realizadas específicamente en esta investigación como a las conversaciones realizadas de manera informal o en distintas jornadas, congresos, talleres y otros

Aparecen expresiones tales como “*No puedo hacer lo que quiero*” o “*tengo demasiadas trabas por eso no puedo hacer nada*”. En el trasfondo aparece una idea de trabajo profesional con el sello de la formación de la década del ´80 que apuntaba a ubicar en el centro el compromiso, sin profundizar sobre otros aspectos constitutivos de la práctica profesional del Trabajo Social.<sup>13</sup>

La esfera de la asistencia, ha sufrido una negación que implicó la subestimación de la utilización de los recursos destinados a la política social.

En la actualidad los Trabajadores Sociales posicionados desde una visión crítica de este sistema económico, no cuentan con un bagaje teórico para desempeñarse como profesionales capaces de intervenir en las particularidades que adquiere la cuestión social en la actualidad.

### **Instancias y niveles del análisis de la práctica profesional**

Desde la perspectiva de Piet Reckman y Rudi Van Roon<sup>14</sup> el concepto de práctica es trabajado como *pensar actuando* y *actuar pensando*<sup>15</sup>.

Según Reckman y Van Roon (1991) la práctica no es la suma de acciones sino que atraviesa distintas instancias que incluyen la experiencia cotidiana, su análisis y la transformación de esa experiencia; asimismo contiene niveles que recorren desde lo individual hacia lo social.

---

eventos académicos en los cuales participé.

<sup>13</sup> Algunos profesionales manifiestan que su formación tuvo una fuerte influencia de los textos de Ander Egg.

<sup>14</sup> El texto “Aprender es practicar“, de los holandeses Reckman y Van Roon fue editado en español por Humanitas en 1991 con algunas dificultades gramaticales que suponemos son derivadas de la traducción.

<sup>15</sup> La Escuela de Trabajo Social de Horst ( Holanda ), a la que pertenecen los autores, ha trabajado en la conceptualización de un método de enseñanza - aprendizaje.

Esta claro que no existen fronteras fácilmente detectables entre los distintos niveles de actuación a nivel micro, intermedio y macro pero se puede afirmar que los niveles e instancias son cualitativamente diferentes. Analizar la práctica en estos niveles es valorar la acción cotidiana como parte de los procesos sociales de cambio. Existen distintos niveles de cambios o de práctica cambiante que van desde lo micro hasta lo societal, así presenciamos como las leyes y políticas sociales son consecuencia de distintos movimientos que se fueron construyendo desde lo micro. Reckman y Van Roon nos introducen en el estudio de la dinámica de la práctica, cuyos conceptos nos aportan una relación entre la acción cotidiana de los individuos, la constitución de grupos y los movimientos sociales.

En la comprensión del interjuego universalidad /particularidad / singularidad se debe agregar el carácter contradictorio contenido. El complejo movimiento de la práctica no se agota en la declaración de la existencia de las contradicciones sociales. La Associação Brasileira de Ensino de Serviço Social en un documento publicado en 1989, nos advierte sobre esta cuestión:

*No se consiguió avanzar lo suficiente en el carácter contradictorio de la práctica profesional. Al mismo tiempo, en que la práctica se ejerce, ella reproduce las contradicciones que caracterizan la sociedad de clases. Con todo, el examen de esas contradicciones precisa superar el análisis mecánico de la relación capital/trabajo que muchas veces cae en un economicismo estéril<sup>16</sup> ( ABESS, 1989:18).*

De este modo pasaremos a trata las contradicciones en torno a la relación salarial.

### **Trabajo asalariado y Trabajo Social**

Considero que existe una determinación fundamental en el ejercicio profesional que es la relación que el Trabajador Social establece al ser

asalariado. Esto implica que el profesional vende su fuerza de trabajo colocándose en una posición de dependencia frente a un empleador, para el desarrollo de su práctica.

Muy a menudo se hace más hincapié en la profesionalización del Trabajo Social o en el compromiso, que en su condición de asalariado, como si el ejercicio de la profesión prescindiera de esta relación.

Tomamos los elementos que aporta el texto “Relaciones sociales y Trabajo Social” de Iamamoto y Carvalho cumplió un papel fundamental para abordar el tema

*El Asistente Social no ha sido un profesional autónomo, que ejerza independientemente sus actividades, disponiendo de las condiciones materiales y técnicas para el ejercicio de su trabajo y del completo control sobre el mismo, sea en lo que se refiere a la manera de ejercerlo, al establecimiento de la jornada de trabajo, al nivel de remuneración y, aún, al establecimiento del 'público o clientela a ser atendida' (1984: 85).*

Es preciso plantear que la práctica profesional no se resume en las acciones de los profesionales. Ubicar el trabajo asalariado, es entrar en la trama de las relaciones sociales dentro del modo de producción capitalista.

*El trabajo del Asistente Social se inserta en una relación de compra y venta de mercancías en que su fuerza de trabajo es mercantilizada. Ahí se establece una de las líneas divisorias entre actividad asistencial voluntaria desencadenada por motivaciones puramente personales e idealistas, y la actividad profesional que se establece mediante una relación contractual que reglamenta las condiciones de obtención de los medios de vida necesarios para la reproducción de ese trabajador especializado. Pasa ese agente a percibir un salario, precio de su mercancía fuerza de trabajo a cambio de servicios prestados, determinado como el precio de cualquier otra mercancía, ingresando a su actividad en el reino del valor (Iamamoto y Carvalho, 1984: 88).*

En estas expresiones encontramos una determinación fundamental de la

---

<sup>16</sup> La traducción es propia el texto original en portugués.

práctica profesional del Trabajador Social, ya que la relación de asalariado es la base sobre la cual se establecen las otras relaciones en su práctica profesional. En este sentido, el análisis de su práctica no puede limitarse a una cuestión de voluntad individual basada en el compromiso del profesional ni en su realización como ser humano. A nuestro modo de ver, la práctica contiene trabajo asalariado, pero nos reduce a ello.

Si partimos de la base que el Trabajador Social recibe un salario a cambio del trabajo que realiza como profesional debemos revisar que es el trabajo asalariado. Recurrimos a Marx para ubicarnos en la significación del salario

*...el salario es la cantidad de dinero que el capitalista paga por un determinado tiempo de trabajo o por la ejecución de una tarea determinada. Por lo tanto diríase que el capitalista les compra con dinero el trabajo de los obreros. Estos le venden por dinero su trabajo. Pero esto no es más que la apariencia. Lo que en realidad venden los obreros al capitalista por dinero es su fuerza de trabajo (Marx, 1985: 9).*

El Trabajador Social, vende su fuerza de trabajo para la prestación de servicios profesionales dentro de una jornada de trabajo. Si bien, planteamos que la práctica debe ser vinculada a los procesos de trabajo, consideramos que no puede identificarse como si se tratara de lo mismo. Es decir la práctica profesional no se reduce al trabajo asalariado por una serie de determinaciones de distinto orden.

En primer lugar, los Trabajadores Sociales desarrollan actividades dentro de lo que es su práctica como profesionales, que no se restringen a la fuerza de trabajo vendida.

Actividades como las lecturas de textos, la reflexión sobre la acción cotidiana, la participación en grupos de estudio, la realización de seminarios, la elaboración de ponencias y su presentación, la participación en

organizaciones de profesionales etc. son tareas que no se realizan (salvo muy raras ocasiones) en el marco del trabajo asalariado.

Podríamos decir, que puede existir un reconocimiento del Trabajador Social en estas actividades, cuando no son enajenadas<sup>17</sup>. Esas actividades le pertenecen, y significan, en muchas ocasiones, una gratificación que enriquece su análisis y su forma de desempeño.

Desde esta perspectiva, el Trabajador Social buscaría su propia realización como ser humano, a través de su práctica profesional. Proyecta entonces su ejercicio profesional de acuerdo a una compleja trama que incluye su formación profesional, su origen de clase, su experiencia de vida, su ubicación histórica y geográfica, etc., así su trabajo expresa un conjunto de determinaciones y relaciones dadas históricamente.

Cabría preguntarnos si todos los Trabajadores Sociales, realizan este tipo de actividades. Claro que no, ni con la misma intensidad, ni la misma constancia a lo largo de los años, porque a su vez entran en juego otras determinaciones, que permiten contar con mayor o menor tiempo por fuera del horario de trabajo para realizar estas actividades. Asimismo porque el propio interés, se va modificando en los distintos momentos históricos, tanto desde el nivel singular como universal.

Otro elemento a tener presente son los vínculos que se establecen con los usuarios y/o con otros profesionales, que no permite establecer un corte entre el trabajo asalariado y el que no lo es. Esto no depende exclusivamente de la voluntad del Trabajador Social, sino que, son las otras personas las que identifican al profesional con su labor.

Marx en *Trabajo asalariado y capital* plantea claramente la significación del trabajo asalariado

---

<sup>17</sup> Es decir cuando no responden a un condicionamiento de la institución, como por ejemplo las tareas de capacitación impuestas en el marco de las tareas asalariadas.

*La fuerza de trabajo es, pues, una mercancía que su propietario, el obrero asalariado, vende al capital. Para qué la vende? Para vivir. Ahora bien, la fuerza de trabajo en acción, el trabajo mismo, es la propia actividad vital del obrero, la manifestación misma de su vida. Y esta actividad vital la vende a otro para asegurarse los medios de vida necesarios. Es decir, su actividad vital no es para él más que un medio para poder existir. Trabaja para vivir. El obrero ni siquiera considera el trabajo parte de su vida; para él es más bien un sacrificio de su vida (1985:10).*

Se nos presentan aquí algunas cuestiones que tocan aspectos singulares y universales, en tanto Marx le da un significado a la venta de la fuerza de trabajo por parte del obrero que debemos profundizar.

*El trabajo es una actividad humana ejercida por sujetos de clases. Es interesante que al pensar la práctica como trabajo, entran inmediatamente en escena los sujetos que trabajan, ciudadanos, portadores de una herencia cultural, de un bagaje teórico y técnico, de valores ético-sociales, etc. Algunos rasgos, aparentemente dispersos, que organizan el perfil social e histórico del asistente social. (Iamamoto 1997:44)*

Si bien, no consideramos la práctica únicamente como trabajo, tomamos este aporte de la autora que presenta la cuestión de la *actividad que la ejercen sujetos de clases*. No podemos prescindir del famoso párrafo de Marx en su Introducción a la crítica de la economía política en 1859:

*En la producción social de su vida, los hombres entran en determinadas relaciones necesarias e independientes de su voluntad, relaciones de producción que corresponden a una determinada fase de desarrollo de sus fuerzas productivas materiales. El conjunto de estas relaciones de producción forma la estructura económica de la sociedad, la base real sobre la que se levanta la superestructura jurídica y política y a la que corresponden determinadas formas de la conciencia social. El modo de producción de la vida material condiciona el proceso de la vida social, política e intelectual en general. No es la conciencia del hombre la que determina su ser, sino, por el contrario, es su ser social el que determina su conciencia (Marx, 1974: 7 ).*

El espacio profesional solo se explica si se lo ubica en una práctica

social que está históricamente determinada, de la misma manera que está históricamente determinado el Trabajador social. Por lo tanto, para analizar la práctica no se puede prescindir del significado particular que tiene el salario para los distintos sectores de profesionales.

La cuestión del Trabajador Social como ser perteneciente a una clase social no está determinado únicamente por la relación salarial que establece en el ejercicio de la profesión. Es decir, no hay una sola ubicación, sino que se reproduce entre los profesionales las diferencias de clases que existen en la sociedad actual.

Se han complejizado las relaciones existentes entre las clases como vemos en el caso de los Trabajadores Sociales, en su práctica profesional son asalariados, aunque su subsistencia puede no depender de ello.

Por otra parte tenemos la cuestión del significado que adquiere ese trabajo no solo desde el punto de vista del ingreso. En relación a los empleados estatales en general, y en el marco de la discusión sobre que se entiende por clase obrera, Osvaldo Garmendia plantea

*Es evidente que no podemos asimilar a la clase obrera por la magnitud de sus ingresos, ni por la fuente de los mismos [...] Pero también es cierto que la relación trabajo asalariado - capital no abarca completamente la determinación de las clases sociales. Constituye su fundamento, su base material, determina el núcleo de la clase, pero ésta no se limita sólo a los grupos incluidos en la relación económica específica (1986:45-46).*

Existen sectores de Trabajadores Sociales, que por sus condiciones materiales de existencia pertenecen a las capas medias y a la burguesía.

*Los funcionarios medios y altos pertenecen a las clases medias y a la burguesía, y constituyen propiamente la burocracia del Estado burgués, que “administra y controla”, y que participa en mayor o menor medida de la explotación de la clase obrera.*

Tal como quedo expresado más arriba, es oportuno aclarar que no hay que reducir la cuestión de la clase a los ingresos, sino que debe ser vinculada a la defensa de determinados intereses de clase.

Por otra parte, existen sectores de profesionales que se encuentran hoy con similares problemas que los usuarios que acuden a los servicios sociales de las instituciones estatales.

*...el asistente social, profesional asalariado, por la propia inserción en la estructura socio-ocupacional, tiende a aproximarse progresivamente al conjunto de las camadas trabajadoras sometidas al juego del capital (Netto, 1989: 98)<sup>18</sup>.*

Estos Trabajadores Sociales viven a diario en su propio cotidiano las consecuencias de la política neoliberal; sufren del déficit habitacional, la creciente pérdida del poder adquisitivo, las deficiencias en la atención de la salud, los recortes en la cobertura de las obras sociales, etc. A su vez, dado que en su mayoría son mujeres, también padecen del designio social de las tareas domésticas correspondientes al ama de casa, aunque la incorporación de elementos que aporta al análisis las cuestiones de género no pueden ser separadas de la división de clases, sino por el peso significativo en los padecimientos de la clase obrera.

A pesar de las distintas ubicaciones de clase del profesional, no se exime del enfrentamiento en su rol de asalariado frente al Estado, por que de todas maneras para llevar adelante la práctica profesional vende su fuerza de trabajo.

En este orden burgués al ser asalariado se encuentra en una lucha antagónica por su salario, en el caso del profesional de Trabajo Social se ve enfrentado al Estado, que representa en última instancia los intereses del capital. En las actuales condiciones, como asalariado, viene padeciendo al igual que el resto de los trabajadores las consecuencias de la política

---

<sup>18</sup> El texto original es en portugués, la traducción es propia.

neoliberal.

En los últimos años encontramos que hay una inestabilidad en los puestos de trabajo, producto de la nueva forma de contratos laborales, que se van renovando mensual o periódicamente.

*...se confirma un constante deterioro en la calidad de los empleos generados (respecto de los criterios de calidad históricamente dominantes). En este punto, proceso como los de precarización, nuevas condiciones contractuales y pluriempleo (expansión de la ocupación por encima del crecimiento en la cantidad y calidad de los servicios prestados)...(Krmptic et al, 1997:110).*

En lo que respecta a las remuneraciones existe una heterogeneidad en el nivel salarial. Sin embargo de acuerdo a los datos aportados por el estudio de Krmptic, por lo menos el 40% no cubre con el salario la canasta familiar básica.<sup>19</sup>

*El nivel de remuneración neta se encuentra representado en porcentajes similares para los que perciben hasta 500 pesos (22,55%) como para los que tienen haberes que van de los 1001 a los 1500 pesos (25,49%). En forma descendente, la representatividad en porcentajes continúa con los que perciben entre los 1501 y los 2000 pesos (19,61%), los de 501 y 1000 pesos (16,67) y por último aquellos que se ubican en un nivel de remuneración neta de más de 2000 pesos (5,88%) (Krmptic, 1997:31).*

Por otra parte, existen diferenciaciones salariales entre los Trabajadores Sociales insertos en puestos de trabajo similares de acuerdo a los escalafones municipales, provinciales o nacionales a los que pertenezcan. Esto genera tensiones al interior de los equipos que trabajan en un mismo lugar, pero bajo distinta dependencia estatal<sup>20</sup>.

---

<sup>19</sup> La canasta familiar Básica se estimaba en 1996 en \$ 1300.-, época en que fue realizado el estudio.

<sup>20</sup> Un ejemplo de ello son los centros de salud en la provincia de Buenos Aires donde converge personal dependiente de los municipios y de la Provincia con sustantiva diferenciación salarial. Los trabajadores sociales designados por la gobernación de la provincia han logrado a partir de 1987 con la implementación del ATAMDOS (Atención ambulatoria y domiciliaria de la salud) la equiparación a los salarios del resto de los profesionales ya sean médicos, odontólogos, etc.. Mientras que los trabajadores sociales dependientes de los distintos municipios tienen salarios que no llegan a cubrir un tercio de la canasta familiar básica.

Por último, nos queda ubicar al Trabajador Social en su relación con las organizaciones de clase.

Insertos en el mercado laboral, los trabajadores de Argentina han creado organizaciones para la defensa de sus intereses de clase. Los trabajadores dependientes de instituciones o dependencias Estatales de Argentina, cuentan con una gama variada de sindicatos, asociaciones y obras sociales que los nuclea<sup>21</sup>.

Si bien, estas son las organizaciones de clase dentro de las cuales el Trabajador Social se vincula al resto de los asalariados, encontramos que no todas llevan adelante políticas de lucha por mejores condiciones laborales y salariales sino que también tienen políticas de claudicación a los intereses de la burguesía. Los actuales sindicatos demuestran también el estado actual de las relaciones sociales, existen sindicatos alineados dentro del espectro que combate la política neoliberal, pero en líneas generales las organizaciones están burocratizadas y no representan en pleno las necesidades de los trabajadores.

Se han presentado además nuevas formas de enfrentamiento donde en las organizaciones de huelgas y conflictos, surgen representantes que no pertenecen a las conducciones de los sindicatos<sup>22</sup>.

Los sectores de las clases se van transformando, no podemos quedar con definiciones que no den cuenta de ese movimiento. Es necesario, analizar la práctica del Trabajador Social dentro de esta dinámica, por ello se debe tomar

---

<sup>21</sup> Existen sindicatos mas generales como ATE (Asociación de Trabajadores del Estado) o UPCN (Unión del Personal Civil de la Nación); asimismo distintos gremios provinciales y municipales. Por otra parte también se han organizado por rama de educación, salud, judiciales, etc.

<sup>22</sup> Por ejemplo el conflicto del Hospital Público de Morón, en la Provincia de Buenos Aires, en 1997, fue una huelga dirigida por un médico, por fuera del sindicato que nuclea al personal. Las asambleas fueron transmitidas por los medios de comunicación, provocando un impacto importante en la crítica a

las categorías como expresiones de las relaciones sociales, y por lo tanto considerar sus cambios. En este sentido, y tomando la cita de la respuesta de Marx a Proudhon en 1847:

*Los mismos hombres que establecen las relaciones sociales conforme a su productividad material, producen también los principios, las ideas, las categorías, conforme a sus relaciones sociales. Por lo tanto, estas ideas, estas categorías son tan poco eternas como las relaciones que expresan, Son productos históricos y transitorios. Existe un movimiento continuo de crecimiento en las fuerzas productoras, de destrucción en las relaciones sociales, de formación en las ideas; sólo es inmutable la abstracción del movimiento (Marx, 1958: 94-95).*

La relación de asalariado del Trabajador Social, está inmersa en el desarrollo del modo de producción capitalista, en la cual se va ampliando el espectro de las actividades asalariadas, donde también, se van modificando las condiciones laborales.

Los Trabajadores Sociales, como asalariados, presentan distintos posicionamientos en el plano laboral que se expresan en su participación en las organizaciones sindicales que los nuclea. En líneas generales<sup>23</sup> en lo que respecta al enfrentamiento de los Trabajadores Sociales como asalariados contra el orden burgués, no hay muestras significativas de su participación ya sea en las organizaciones sindicales o fuera de ellas.

Si bien se ha reivindicado, desde la reconceptualización, el compromiso de los profesionales con los trabajadores, ese compromiso no se traduce visiblemente en un protagonismo de lucha. Quizás obedece a lo que nos plantean Iamamoto y Carvalho:

*La insignia del despojamiento que marca lo profesional puede contribuir, aún para desdibujar en y para su conciencia las implicaciones reales de su condición de trabajador asalariado,*

---

las conducciones sindicales burocratizadas.

<sup>23</sup> Si bien no contamos con datos sobre una inserción cuantitativa de los Trabajadores Sociales en las organizaciones sindicales de trabajadores del estado, podemos afirmar que a nivel de dirigentes no sobresale la participación de los profesionales del Trabajo Social.

*debilitando la lucha sindical, el proceso de organización de la categoría profesional, por la defensa de sus derechos de trabajo y reivindicaciones salariales* (Iamamoto y Carvalho, 1984: 88).

En resumen, desde nuestra perspectiva la relación entre trabajo asalariado y Trabajo Social, es una compleja trama que no se explica solo por la vía de ubicar la profesión dentro de las relaciones sociales, sino que, aún queda mucho por profundizar, en cuanto al lugar ocupa esa relación salarial en la reproducción de la vida de los profesionales y que influencia tiene ello sobre la defensa de intereses y los posicionamientos que se van adquiriendo.

## CAPÍTULO II

### Aproximaciones al arsenal operativo del Trabajador Social

#### Consideraciones Generales

Antes de desarrollar este tema, es conveniente hacer algunas aclaraciones sobre el recorrido que nos condujo a trabajar lo que denominamos como arsenal operativo.

Al comenzar a trabajar esta temática, la preocupación estaba planteada en términos de captar las determinaciones que operan en los instrumentos de trabajo, que en primera instancia definimos como medios de trabajo. En el capítulo V de *El Capital*, Marx dice:

*El medio de trabajo es aquel objeto o conjunto de objetos que el obrero interpone entre él y el objeto que trabaja y que le sirve para encausar su actividad sobre este objeto. El hombre se sirve de las cualidades mecánicas, físicas y químicas de las cosas para utilizarlas, con arreglo al fin perseguido, como instrumentos de actuación sobre las cosas (1946:201).*

La primera aproximación entonces, fue una caracterización de la existencia de recursos materiales y teóricos, como los “objetos” que se interponen, y que al ser utilizados, se convierten en instrumentos de trabajo. Dicho de otro modo los instrumentos solo son instrumentos cuando realizan su fin, por eso en forma genérica es necesario referirse a los recursos, porque su existencia no define que sean instrumentos, esos recursos a su vez pueden no ser utilizados como instrumentos.

En un primer esbozo se intentó identificar que recursos materiales y teóricos que podían convertirse en instrumentos de trabajo para las tareas particulares de la práctica profesional, de allí derivaron las siguientes conclusiones:

- a) se identifican recursos que no se encuadran en las categorías de materiales ni teóricos
- b) no solo son objetos externos que se interponen sino que el propio trabajador realiza una mediación fundamental para *encausar su actividad*
- c) lo central no es clasificar cuales son los recursos materiales o servicio sino su significado ontológico en la intervención, dado que el mismo objeto material puede tener distinta significación
- d) la experiencia aparece como un elemento presente en la mediación del trabajo que realiza el Trabajador Social

En tanto, nuestro estudio se dirige a la práctica de los Trabajadores Sociales insertos en instituciones estatales, nos preguntamos como era posible analizar los instrumentos de trabajo. Buscamos el contenido y significado de lo que se pone en juego. Y encontramos que lo que se pone en juego son recursos materiales, teóricos, vínculos, experiencia, capacidad política, miedos, ideales, confianza, etc. Este conjunto es el arsenal operativo, que requiere ser analizado tomando como punto de partida los recursos.

Llegamos entonces hasta aquí, a revisar la concepción de recursos que nos está informando y luego a establecer una lógica diferente para su caracterización. Volvemos sobre la categoría arsenal operativo para intentar reproducir su movimiento.

En el arsenal están contenidas la fuerzas con las que se cuenta tanto de la institución, como en otras organizaciones, así como el equipo de trabajo y los usuarios, que se ponen de manifiesto en los vínculos que se establecen a partir de intereses comunes, ellos constituyen fuerzas objetivas.

La noción de arsenal operativo permite, al Trabajador Social, un punto de partida para colocar como objeto su propia práctica, hacer un análisis, trayendo a la conciencia todo aquello que está determinando, no solo desde el

punto de vista universal, sino de la particularidad y singularidad. La propia historia de vida del Trabajador Social es un punto que no puede ser eludido (por ejemplo para comprender el dolor ajeno, que indudablemente no se explica con las determinaciones institucionales).

El arsenal operativo responde a una lógica, que es el propio Trabajador Social que se la imprime, esa lógica es la mediación que realiza en su práctica. Con recursos y capacitación similares los distintos Trabajadores Sociales pueden desarrollar estrategias opuestas en cuanto al significado político de las mismas.

### **Sobre los recursos**

Lo que intentamos es captar la forma en que se da en la realidad el vínculo entre la acción profesional y la cuestión de los recursos que está presente en el trabajo cotidiano, recordando que lo que guía este análisis es la dinámica que se establece entre el arsenal operativo y el desarrollo de estrategias.

### ***Crítica a las clasificaciones contables de recursos***

Entre el material de Trabajo Social que circula en Argentina tomamos el texto de Natalio Kisnerman, quien ha realizado un trabajo específico denominado “Los Recursos”<sup>24</sup>. Este autor que ha jugado un rol importante en la producción de material escrito específico de Trabajo Social, resalta la importancia que tienen los recursos para la profesión. Según Kisnerman

---

<sup>24</sup> Este texto de Natalio Kisnerman forma parte de una serie de ocho obras de este autor que fueron publicados en Buenos Aires por la Editorial Humanitas en la Colección Teoría y Práctica del Trabajo Social. El tomo IV “Los Recursos” fue publicado en 1984, sin embargo cabe aclarar que en la introducción el autor firma en la ciudad de Roca (Río Negro- Argentina) en Agosto de 1982. Aunque este texto pueda estar desactualizado, nos interesa tomarlo como referencia para discutir una concepción de recursos, que aún está presente en Trabajo Social.

*En Trabajo Social, los recursos son medios esenciales de trabajo. En cualquier situación problema en la que como unidad de atención están involucrados individuos, grupos y comunidad, en una serie de relaciones sociales, se pueden lograr determinados efectos o resultados, utilizando recursos (1984:9).*

Desde este ángulo, el autor introduce el tratamiento de lo que considera que son los *medios de trabajo* para lograr *efectos o resultados*. Es necesario remarcar este punto, ya que en primer lugar, se está refiriendo a los recursos vinculados directamente al Trabajo Social y específicamente a intervención.

El mencionado autor cita a las colegas españolas, Patrocinio Las Heras y Elvira Cortajarena<sup>25</sup>, quienes plantean que los recursos son

*...los medios humanos, materiales, financieros e institucionales de que se dota a sí misma una sociedad para subvenir a las necesidades de sus individuos, grupos y comunidades en cuanto integrantes de ella (apud Kisnerman, 1984:15).*

Aquí ya se refiere a los recursos en forma más genérica que el campo del Trabajo Social. Hacemos notar esto, porque luego, indistintamente se refiere a la particularidad de los recursos de Trabajo Social o a la universalidad de los recursos que tienen existencia en la sociedad. En cuanto a la significación de los recursos argumenta:

*Cuando las necesidades sociales no son satisfechas, porque no hay recursos o éstos son insuficientes, están instaurados los problemas sociales (ibid.,p.9).*

De allí parte su argumentación para definir luego la relación necesidades-recursos en el marco de las decisiones políticas y en contraposición a una cuestión técnico-científico<sup>26</sup>. Luego agrega:

*Todos los recursos, cualquiera sea su tipo, forman parte de una realidad socio-económica-cultural-política. Solo integrando esa totalidad mayor deben estudiarse para comprender y explicar su papel,*

---

<sup>25</sup> Cabe destacar que Kisnerman está tomando de un texto del campo profesional. (Introducción al Bienestar Social<sup>3</sup>, Madrid, FEDAS, 1979)

<sup>26</sup> Seguramente Kisnerman introduce este párrafo para tomar posición en el debate que se venía dando sobre los problemas de la planificación en América Latina. Se puede consultar del ILPES (1973)

*su función. Desprendidos de esa realidad global, los recursos configuran simplemente catálogos en la literatura profesional, elementos que utilizamos mecánicamente (ibid.,p.9-10).*

Esta ubicación general que aparece con un tinte de historicidad dejando entrever una crítica a los ficheros de recursos. Sin embargo, esta presentación de la cuestión no se condice con la serie de definiciones presentadas en su texto, que se asimilan más a una óptica de contabilidad tradicional.

Luego de hacer un tratamiento breve de las necesidades sociales aclara que los recursos

*Son sociales no porque su uso sea colectivo, sino porque cumplen una función social: la de satisfacer necesidades (ibid.,p.15).*

De modo que aquí deja sentada las bases para luego incluir todo lo existente en la categoría de recursos, distinguiendo de lo que llama *oferta* vinculada a la *demanda*.

*La oferta es la capacidad de los recursos disponibles para satisfacer demandas. La demanda se determina por el uso que la población hace de un determinado servicio o conjunto de servicios (ibid.,p.21)*

Plantea una *demanda espontánea* que está determinada por el uso que la población hace de ella; una *demanda potencial* que se caracteriza por no ser atendida, una *demanda inducida* que atribuye al prestigio de la institución principalmente. Más adelante intenta más precisiones sobre la cuestión

*En relación a la oferta, agreguemos, que el conocimiento que se obtiene de recursos disponibles, constituye lo que se llama oferta actual de recursos, mientras que la oferta potencial, la constituyen aquellos recursos cuya existencia y utilización apenas se infiere<sup>27</sup>(ibid., p. 22-23)*

Es evidente que Kisnerman está tratando de aproximarse a la cuestión de la disponibilidad de recursos para el Trabajo Social en esta sociedad, por

---

<sup>27</sup> Vemos una notable coincidencia con el planteo del ILPES (1973) “Los conocimientos existentes en materia de recursos naturales conjuntamente con el conocimiento tecnológico para su explotación económica, constituyen lo que se puede llamar ‘oferta actual’ de recursos. Además de esto, debe considerarse una ‘oferta potencial’, definida por los recursos cuya existencia apenas se infiere” (p.97)

ello llega a la explicación por la relación oferta-demanda a partir del binomio necesidades-recursos.

*Los recursos sociales se formalizan en servicios y prestaciones sociales. Los servicios sociales, son aquellos medios que se ponen a disposición pública de la comunidad para su uso y beneficio colectivo (una escuela). Las prestaciones sociales son medios que se proporcionan a los individuos para su uso privado, pero cumplen igualmente una función social (becas, pensiones, jubilaciones, subsidios, ayudas económicas) (ibid., p.18)*

No logra entrar en la significación de los recursos en la intervención profesional y solo se plantea en términos de servicios sociales o prestaciones.

Según la clasificación que realiza Kisnerman, los recursos son:

*...naturales, materiales, técnicos, financieros, humanos e institucionales (ibid., p. 25).*

Parece por demás lógico realizar esta enunciación, dado que es lo que se *aparece como real y concreto*, pero sabemos que es preciso buscar las determinaciones.<sup>28</sup>

En adelante, el autor presenta las definiciones de los recursos enumerados:

*Los recursos naturales componen un complejo sistema en el que se integran suelo, clima, relieve, aguas, fauna, flora, es decir todo lo que solemos llamar naturaleza (ibid., p.25).*

De acuerdo a esta definición, todo puede ser considerado recurso, sin embargo, contiene un engaño en tanto existe la apropiación privada de la naturaleza, dejando de lado así una determinación fundamental en esta sociedad.

Desde la misma perspectiva presenta la definición de recursos materiales:

*Los recursos materiales constituyen la infraestructura y equipamiento de que se dota una sociedad (ibid., p.26).*

Aquí vemos, que en esta definición enfoca en cuanto al análisis de la sociedad, pero no de la particularidad de la acción profesional. Claro que, es necesario saber de qué dispone una sociedad, pero en primer lugar habría que profundizar de qué manera se *dota una sociedad*. Pero no solo eso es lo que se está cuestionando, es reiterativo decir está faltando las determinaciones históricas y geográficas, pero aún, no es suficiente si no se determina que es lo que está disponible para la acción.

En este mismo sentido define los recursos institucionales

*...son todas aquellas entidades que configuran una infraestructura de servicios dedicados a la organización política, comercial, administrativa, de seguridad y bienestar social (ibid., p.27).*

Estas concepciones de recursos, dan a entender que podemos disponer de todo tipo de instituciones sin tener en cuenta el significado de las determinaciones de este sistema basado en la división de clases. Poniendo esto en un ejemplo: un hotel cinco estrellas sería un fantástico recurso, que, de acuerdo a estas definiciones, podríamos considerar para el Trabajo Social, es decir, para atender problemas de emergencia habitacional. Quizás el ejemplo es exagerado pero, intentamos que se reflexione sobre esa configuración de servicios e infraestructura que no está al alcance de la intervención. En palabras de Manrique Castro <sup>29</sup>

*La división clasista de la sociedad contemporánea se revela meridianamente en el consumo diferenciado que las clases sociales hacen de la ciudad capitalista (ibid., p.15)*

La crítica a las definiciones de Kisnerman, se centra en la comprensión

---

<sup>28</sup> Nos estamos apoyando en la concepción de Marx (1997), sobre el método de la economía política.

<sup>29</sup> Distintos estudios del CELATS tendientes a tratar la práctica profesional vinculada a los procesos de industrialización y las políticas sociales que se presentan en el desarrollo urbano de Latinoamérica han sido organizados por Manuel Manrique Castro y Alejandrino Maguiña.

que desde ellas se les da al equipamiento e infraestructura urbana<sup>30</sup> como: guarderías privadas, los lavaderos, casas de comida preparada, rent a car, spa, indudablemente son ‘servicios’ que podrían atender a demandas de la infancia, la tercera edad o los discapacitados.

Conocer todo lo que ha desarrollado una sociedad, es el punto de partida de las reivindicaciones por las que hay que luchar, que, además de no ser exclusivas del campo profesional del Trabajo Social, no dan cuenta de los recursos particulares que se utilizan.

Hay un conocimiento que no se puede obviar sobre las instituciones, ya sean públicas o privadas, atendiendo la particularidad del Trabajo Social, es cuales son las prestaciones a las que se puede acceder, que instalaciones se puede utilizar, con qué personas se pueden organizar actividades, que equipamientos se pueden dar en préstamo, etc., y no simplemente que tengan existencia.

Incansablemente planteamos que las necesidades son sociales y están vinculadas a todo lo que produce la sociedad, contrariamente a un conformismo que se restringe a las llamadas necesidades sentidas. No se trata de quedar anclado en la forma de organización actual de la sociedad, sino de conocer los mecanismos de su producción y reproducción para poder actuar desde nuestro campo profesional.

Es importante partir del análisis de una sociedad determinada que cuenta con un grado de desarrollo mayor o menor de infraestructura y equipamiento urbano, pero es más que una imprecisión considerar que todos son *medios para el trabajo*.

---

<sup>30</sup> Al referirnos a lo urbano no nos estamos refiriendo exclusivamente a la ciudad como aglomeración y en contraposición a lo rural, sino al resultado de procesos que generan las condiciones de producción y reproducción capitalista. (ver Topalov, 1979)

Resumiendo hasta aquí, esta clasificación de recursos, que nos propone Kisnerman, no da cuenta de esa organización social y menos aún de su vinculación con el Trabajo Social. La cuestión de la disponibilidad para acción, es introducida por el autor, cuando define los recursos financieros y humanos:

*Los recursos financieros son el conjunto de medios de capital de que se dispone para ejecutar una acción, provenientes de ingresos, ahorro, créditos. Son indispensables para la adquisición de los otros recursos, mantenerlos, conservarlos, capacitarlos, renovarlos, actualizarlos, etc.(ibid , p.27).*

Mientras que, en las anteriores definiciones, habla de los medios que dispone la sociedad, en esta definición no se refiere a la sociedad en general. Es evidente que no pudo obviar restringirlos a lo que se *dispone para ejecutar una acción*, porque hubiera caído en el extremo de decir que esos recursos financieros, como medios de trabajo, son el *conjunto de medios de capital que se dota una sociedad*. Es notorio que va modificando el criterio para definir los recursos.

A partir de aquí, nos vamos a detener en otra cuestión, que hace al análisis del arsenal operativo, en cuanto a los llamados “recursos humanos”.

*Los recursos humanos son el conjunto de población real o potencialmente apta requerida para la ejecución de un plan, programa o proyecto de trabajo (ibid., p.27)*

Sin embargo, ese conjunto de población no es neutra, no es fuerza de trabajo suelta, no es capacidad inmediata, sin determinaciones. Con lo cual, nos preguntamos: El significado de *potencialmente apta*, a qué se refiere? Para ampliar el tema, Kisnerman destina toda la segunda parte de su texto a los llamados recursos humanos.

*Lo que es recurso en los hombres es su capacidad física, intelectual, emocional, profesional (ibid., p.31).*

Le da el mismo tratamiento, como recurso, que a los naturales o materiales, como si se tratara de un uso que se puede hacer de ellos. Se encarga de aclarar, que no se trata solo de *mano de obra calificada*, dado que esto es limitar a un *encuadre económico*, y agrega:

*El más humilde ciudadano, aún analfabeto, es un recurso humano [...]cualquier sujeto, en condiciones psico-físicas adecuadas, está en condiciones de prestar su cooperación y solidaridad (ibid.,p.31).*

Finalmente cuando pasa a vincular los recursos humanos al Trabajo Social les atribuye la condición de ser voluntarios.

*En Trabajo Social, los recursos humanos constituyen un voluntariado en tanto conjunto de personas con inquietudes por los problemas sociales que, disponiendo de tiempo libre para desempeñar alguna tarea de utilidad social, las realizan sin recibir ninguna retribución económica (ibid., p.35).*

De modo que, termina restringiendo los llamados recursos humanos o capital humano al voluntariado, dejando fuera de esa clasificación a los profesionales, los propios participantes, y todo las personas con las que nos vinculamos desde un portero, un juez, o un arquitecto, quienes cobran una remuneración por el trabajo que realizan.

Nos preguntamos si los “humanos” pueden ser considerados como recursos, o en realidad lo que llega a ser un recurso no resulta de una identificación de una persona, sino que obedece a otras mediaciones. Más adelante trataremos esta cuestión.

Dejamos por último, el tratamiento que le da a lo que denomina recursos técnicos,

*Los recursos técnicos son el conjunto de instrumentos que interponemos entre nosotros y el objeto de trabajo para conocerlo y lograr un producto o efecto. Son tangibles como una máquina, un*

*martillo, un arado, un compás, un termómetro, etc., y no tangibles como la entrevista, la observación, el método científico (ibid., p.27).*

Uno de los núcleos problemáticos siempre ha sido definir que es lo técnico, pero este intento de definición no colabora en nada a su esclarecimiento, sino que agrega más confusión al tema. Este ensayo de diferenciar recursos tangibles y no tangibles, nos aporta un modo de recuperar los conocimientos, que estarían contenidos en lo que considera que son instrumentos por ejemplo, la entrevista.

*Los recursos técnicos materiales o tangibles son fundamentales para el proceso productivo y la extracción de recursos naturales. Su posesión o no determina modos de producción, las clases sociales y tipos de sociedades. Y ello determinará el desarrollo o no de los recursos técnicos en cada sociedad (ibid., p.27).*

Finalmente, desde otra lógica diferente, del tratamiento que le dio a la infraestructura, equipamiento y los recursos naturales, logra mencionar la determinación de la división de clases que opera sobre los denominados recursos técnicos.

Brevemente hacemos un repaso de otro autor que trata la cuestión. Ander Egg, que también ha tenido amplia influencia en el Trabajo Social de Argentina, intenta una serie de definiciones, explicitando la vinculación entre la existencia de recursos y la acción profesional.

Según Ander Egg en un texto específico destinado al Trabajo Social<sup>31</sup> define recursos en una primera acepción como:

*Medios disponibles para realizar una acción. Bienes o medios de subsistencia; En planificación, disponibilidades humanas, financieras, materiales, técnicas, institucionales y sociales con que se cuenta para realizar un plan (ibid., p.259).*

Vemos que este autor habla de “disponibilidad” es decir que no

---

<sup>31</sup> Ander Egg, Ezequiel *Diccionario del Trabajo Social*, Bs. As., Ed. Humanitas, 1988

cualquier bien es un recurso, por que lo vincula a la acción ya sea presente o futura cuando lo presenta en términos de lo que se prevé en un plan. Realiza una serie de definiciones por separado de recursos: de la comunidad, económicos, físicos, humanos, institucionales, y naturales, que no serán tratadas dado que se presentan desde la misma perspectiva que hemos criticado más arriba.

Estas definiciones nos sirven de punto de partida, para pensar la cuestión de los recursos que forman parte del arsenal operativo. Para ello es necesario ingresar en la particularidad de los recursos en la acción profesional.

### ***Aproximaciones a una concepción de recursos del arsenal operativo***

Consideramos que el conjunto de recursos deben ser tratados como medios de la acción profesional para el cumplimiento de sus funciones.

Marilda Iamamoto hace referencia a la cuestión de los recursos desde esta perspectiva

*Ahora reglamentada como una profesión liberal en la sociedad, el Servicio Social no se realiza como tal. Esto significa que el asistente social no tiene todos los medios necesarios para la efectivización de su trabajo: financieros, técnicos y humanos necesarios al ejercicio profesional autónomo. Depende de recursos previstos en los programas y proyectos de la institución que lo requiere y contrata, a través de los cuales es ejercido el trabajo especializado. En otros términos, parte de los medios o recursos materiales, financieros y organizacionales necesarios al ejercicio de ese trabajo son proporcionados por las entidades empleadoras (1999:63).*

Iamamoto presenta aquí dos aspectos importantes para el análisis de los recursos. Por una parte, el vínculo entre la acción profesional y la provisión de recursos por parte quien emplea al Trabajador Social. A la vez considera estos recursos sólo como parte de lo que es necesario. Es decir, que la autora aunque plantea la práctica profesional como proceso de trabajo, deja entrever que existe algo más, que cabría preguntarse entonces que sería lo que está por

fuera de lo que provee la institución empleadora.

Como primer medida, consideramos que es necesario distinguir los recursos en relación de su condición de ser asequibles o inasequibles. De modo de que nos ubicamos en una perspectiva que, contemple todo aquello que ha desarrollado la sociedad y en relación a ello, su condición de ser recursos disponibles para la intervención. Es decir, no negamos que todo lo que ha desarrollado una sociedad sean recursos, pero no todo es asequible en términos de intervención.

Recursos inasequibles son aquellos que, si bien tienen existencia real, no son posibles de ser conseguidos, ya sea por las determinaciones universales dentro de un orden social, o por determinaciones particulares de la práctica profesional. Podemos recurrir nuevamente sobre nuestro ejemplo del hotel cinco estrellas, como ejemplo de recursos que es inasequible en términos de intervención.

Nos preguntamos si existe un muro infranqueable entre recursos asequibles e inasequibles. Dentro de este orden social, organizado en clases, no es una cuestión de voluntad para definir los límites, pero esos límites nunca son infranqueables, y dependen del interjuego político-económico. Existe todo un movimiento para convertir esos recursos inasequibles en asequibles. Por otra parte la asequibilidad se relaciona directamente con la función que cumpla el recurso, ya sea como uso o consumo.

El recurso puede ser asequible como soporte e inasequible como prestación, no es igual conseguir un TV y Video para desarrollar una actividad educativa, que para entregar a una familia; un espacio físico se puede conseguir para realizar una reunión, pero no para atender un problema habitacional; una mesa puede estar disponible para usar de escritorio pero no para ser entregada.

Desde esta perspectiva no nos interesa tanto la existencia material del recurso en su inmediatez, sino el papel que puede tener dentro de la intervención. Por otra parte, hay que introducir que existe un flujo de recursos que no provee la institución, sin embargo son asequibles en la práctica profesional.

Tratando de captar el modo particular en que se presentan los recursos en el ejercicio profesional en las instituciones estatales de Argentina, pasamos a una categorización que nos permita profundizar en cada una de ellas, aunque teniendo presente que son interdependientes.

Desde esta perspectiva presentamos a continuación una aproximación a los recursos categorizados como: prestaciones, de funcionamiento, escritos, visuales, tiempos, profesionales.

### **Recursos - prestaciones**

Son la materialización de las políticas asistenciales, que a través de bienes, servicios u ordenes de pago cubren determinadas demandas. Ese conjunto de bienes y servicios que se denominan prestaciones, varían de acuerdo a la institución y al área.

La prestación puede ser de acceso directo, es decir que estén en la misma institución o de acceso indirecto, que está disponible en otras instituciones o reparticiones y ello requiere entonces la mediación de gestiones.

La condición ser asequibles o inasequibles, se determina por la relación institución-usuario, pero también por el juego político que cruza los recursos de la asistencia, tal como se presentan las modalidades asistencialistas o

reivindicativas<sup>32</sup>.

Las prestaciones pueden ser de entrega directa por parte del Trabajador Social, o a través de un documento que habilite su uso o propiedad.

### **Recursos de funcionamiento**

Este rubro se refiere a todo aquello que sirve de soporte para el desarrollo de las actividades. Lo que define estos recursos es su vinculación con las simples determinaciones de la práctica del Trabajador Social, ya sea dentro de la institución o fuera de ella.

Nos estamos refiriendo a espacios físicos, material bibliográfico, muebles, equipamientos, archivos, bibliotecas, servicios, artículos de librería, medios de comunicación, transporte, caja chica, artículos de camping, deportivos, recreativos, etc., es tal la variedad que la lista se hace interminable<sup>33</sup>. Hay ciertos equipamientos que son específicos de acuerdo al área o proyecto, sea de salud, vivienda, educación, discapacidad, microemprendimientos productivos, etc.

La disponibilidad de herramientas de construcción, máquinas de sellar bolsitas, de pañales, o de pastas que se usan en proyectos actuales, no son de apropiación por parte de los usuarios sino que son medios que se ponen a disposición para lograr una prestación. La prestación no es la máquina, sino que es el valor de cambio de los productos en el caso de microemprendimientos, y el valor de uso en el caso de autoconstrucción.

En cuanto a la cuestión edilicia no nos referimos solo a la cuestión de

---

<sup>32</sup> No vamos a detenernos en ejemplos del asistencialismo con su “compra de votos” tan difundida; sin embargo no podemos dejar de mencionar que las modalidades reivindicativas del movimiento de desocupados, que se viene expandiendo en Argentina, ha generado con sus movilizaciones el acrecentamiento de las prestaciones destinadas al sector.

<sup>33</sup> Sabemos que es casi imposible hacer un inventario de todo aquello que sirva al funcionamiento de las actividades que desarrolla el Trabajador Social en las instituciones estatales.

tener un lugar, ya sea para reunirse o desarrollar una actividad educativa, recreativa, cultural sino al significado que ese lugar adquiera. La existencia de un espacio físico en el lugar de trabajo no significa que sea asequible para hacer reuniones si los usuarios no aceptan concurrir. La condición de ser asequible o inasequible un lugar de reunión está principalmente determinado por la relación usuario-usuario, más que por cualquier otro condicionante edilicio o de localización, no decimos que no estén determinando sino que tienen menores implicancias para el funcionamiento. Vinculado a ello los espacios físicos se convierten en lugares asequibles o inasequibles en términos de funcionamiento existiendo múltiples determinaciones que los están condicionando.

En cuanto a los servicios es preciso diferenciar los servicios de funcionamiento, de los servicios que se constituyen en prestaciones, dado que aquí nos referimos a los que son necesarios para el desarrollo del trabajo pero que no son de apropiación por parte de los usuarios. Podemos hablar de los mismos servicios públicos, por ejemplo de la luz eléctrica, pero mientras siendo una prestación se refiere al usufructo por parte del usuario, a través de la orden de conexión o excepción del pago, aquí será utilizada como medio para desarrollar tareas. Aunque en esas tareas participen los usuarios, tiene otro significado, en tanto no corresponde a un servicio a ser otorgado.

Otros recursos de funcionamiento que se han incorporado comúnmente son las computadoras, que están siendo utilizadas como reemplazo de las máquinas de escribir, para hacer informes, más que como base de datos o medio de comunicación vía Internet, ya que aún está muy acotado su acceso.<sup>34</sup>

Estos recursos no son provistos únicamente por la entidad empleadora,

---

<sup>34</sup> En un relevamiento que realice 1999 en el dictado de un curso para Trabajadores Sociales de distintas ciudades de la provincia de Buenos Aires, de 103 solo 2 utilizaban correo electrónico. Aquí se pone claramente de manifiesto la inasequibilidad de recursos producidos que podrían atender necesidades pero la organización social no lo posibilita.

sino que son, en gran parte, los que se generan en el trabajo de gestión. Un dato importante de destacar es que también son provistos por los propios Trabajadores Sociales. En muchas ocasiones los propios profesionales disponen de su vehículo, el teléfono, útiles, computadora, cámaras fotográficas, videos, etc. que son utilizados en la intervención.

### **Recursos escritos**

Estos recursos proporcionan elementos al trabajo intelectual a través de dos clases cualitativamente diferentes, por una parte los recursos teóricos y por otra son una serie de fuentes informativas como censos, registros, fichas, expedientes, material documental, cuestionarios, folletos, cartillas, etc.

Para entender la teoría como recurso, tenemos que entrar en la trama de relaciones que se dan entorno a su acceso, ya que permanentemente estamos poniendo el eje en los recursos no como existencia sino parte del arsenal operativo.

*El producto alcanza su finish final sólo en el consumo. Una vía férrea no transitada, que no se usa y que por lo tanto no se consume es solamente vía férrea potencialmente y no en la realidad (Marx, 1997:11).*

Cuando hablamos de la teoría estamos implicando un conjunto de conocimientos que tiene el atributo de ser progresivo, transmisible, verificable, y revisable<sup>35</sup>. El conocimiento teórico, en esta sociedad, se convierte en una mercancía por medio de los mecanismos de publicación y circulación de materiales<sup>36</sup>. Ese conocimiento no esta suelto, debe estar impreso, debe

---

<sup>35</sup> Notas de clase del curso Tendencias filosóficas y cuestiones de método en ciencias sociales a cargo del Prof. José Paulo Netto, dictado en el Programa de posgrado en Trabajo Social, PUC-SP en convenio con UNLP, 1996.

<sup>36</sup> En Argentina, existen dos editoriales que organizan la difusión y circulación en todo el país de textos específicamente de Trabajo Social. Los mecanismos de publicación mayormente están vinculados al reconocimiento o prestigio que se haya adquirido en el circuito académico o a la

circular para que pueda ser leído y por lo tanto llegar a ser recurso.

Esto es una clara determinación para que los textos se conviertan en recursos asequibles, dado que para muchas regiones, principalmente en las pequeñas ciudades no hay mecanismos de consecución. Son los propios profesionales los que adquieren estos recursos, rara vez ellos son proporcionados por las instituciones.

Hasta aquí estamos tratando la cuestión desde el punto de vista de los materiales teóricos existentes, sin entrar en cuestiones de contenido.

Y sobre ellos las expresiones de la entrevistadas son coincidentes

*Metodológicamente creo que no hay nada.*

*En realidad me ha servido leer algunos autores pero no podría decir quien para esto específicamente.*

*No, no si vamos a hablar específicamente de la entrevista y de la convocatoria te diría que absolutamente nada, en concreto, nada.*

*Creo que, todo eso que está en los textos sobre las asambleas comunitarias no es así,...*

*Pero, realmente no puedo decir que hubo un autor que pudo haberme indicado metodológicamente como abordar.. como abordar una entrevista.. o como convocar. Tal vez una ha leído muchas cosas.*

Consultada sobre lo que consideraba que eran conocimientos adquiridos en cuanto a su forma de trabajo en las entrevistas

*Digamos que no directamente un material que hable específicamente sobre esto, pero lo fui trabajando a partir de Fernando Flores, que habla sobre el fenómeno de la confianza, de la emoción en las conversaciones.*

---

posibilidad del autor de conseguir financiar los costos de publicación. Cabe aclarar que ese prestigio no contempla el desempeño en el ejercicio de la profesión en su dimensión interventiva sino en la docencia e investigación. Por otra parte existen publicaciones de las universidades, pero no hay mecanismos aceitados de circulación amplia, sino que se restringen a su propio ámbito. Todo el resto de las publicaciones, sean de universidades, colegios profesionales o emprendimientos particulares tienen una circulación muy restringida.

*Aunque a mí, me hizo el quiebre y me ayudó mucho a trabajar, esa bibliografía que no emana específicamente del Trabajo Social. Yo aprendí muchísimo de ese marco.*

Dado que hace referencia a ‘herramientas’ teóricas sobre entrevistas que “la ahogan” para el desempeño, por ello se consulta sobre cuales son los materiales bibliográficos a que se refiere a lo cual responde

*El material tradicional que se da, aunque mucho no me acuerdo, me olvidé bastante. Creo que era de Barros.*

Esta expresión que manifiesta haberse olvidado es bastante significativo en cuanto a la repercusión que considera que tiene los recursos teóricos por ejemplo sobre entrevista. A continuación se presenta como también se critican recursos teóricos que se consideran perjudiciales

*Yo en esto tuve discusiones gruesas, cuando pretenden poner todas fichas en lo que tiene que ver con la terapia vincular y llegan a aberraciones como citarlos a los dos juntos, a partir del análisis que hacen desde la teoría sistémica..*

De ninguna manera los recursos teóricos se pueden reducir a la producción dentro del campo profesional, pero lo que queremos dejar constancia es sobre las claras deficiencias que encontramos. En cuanto a otros materiales escritos se presentan los trabajos de colegas que no son difundidos

*He leído algunos materiales de compañeros de trabajo que escriben sobre sus experiencias. Pero las he leído, así.. en manuscritos, en el lugar de trabajo, a través de registros que van haciendo ellos del trabajo con los padres. De las fiestas que se hacen para comprar cosas para la sala..*

La difusión de otro tipo de materiales escritos se realiza por la vía de los congresos y jornadas, que si bien constituyen una posibilidad de difusión, ella tiene la restricción que se establece en términos económicos. Además del costo que significa participar como asistente a un evento, los mecanismos de presentación de ponencias en la generalidad de los eventos, exigen el pago de costosos aranceles a cargo de los profesionales. Este “comercio académico”<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> Nos referimos a los distintos tipos de eventos, cuyo arancel no tiene por objetivo cubrir los gastos de organización, sino producir un excedente. Esta demostrado, que es posible con los recursos

es un condicionante fundamental, que restringe el acceso al conocimiento producido.

Con relación a las fuentes informativas, pueden ser proporcionadas por la misma institución, particularmente cuando refiere a un proyecto o programa específico. También, constituyen fuentes informativas, los informes que realizan los Trabajadores Sociales u otros profesionales.

Hay otra serie de elementos que se utilizan como censos, encuestas, planillas que se usan para el relevamiento de datos, y generalmente tienden a la padronización.

En las Páginas Web, no sólo específicas de Trabajo Social, se encuentra una variada gama de información y artículos de distinta índole. Claro que nos encontramos con el problema del acceso, que si bien se ha extendido, aún no es un recurso que este plenamente al alcance los Trabajadores Sociales insertos en las instituciones estatales.

La condición principal, que no quiere decir que es la única, que está determinando la asequibilidad a los recursos escritos, es económica. No olvidamos que existen también mecanismos de bajo costo, como fotocopias con las que se reproducen<sup>38</sup> textos (la mayoría de las veces en forma parcial), artículos, ponencias, etc.

En resumen, la mayoría de los recursos teóricos están en condición de inasequibilidad para la mayoría de los Trabajadores Sociales. Este debe ser el punto de partida, para luego analizar que es lo que se escribe, que es lo que se lee, a que recursos se apela.

---

(aunque escasos) que proporciona la universidad, organizar jornadas sin cobrar ningún arancel. Por ejemplo: Jornadas de Reflexión sobre la práctica (Tandil, 1998); Jornadas de Trabajo Social (Tandil, 1999); Jornadas de Salud (Luján, 2000)

<sup>38</sup> Es una práctica muy extendida, a pesar que la legislación no lo permita.

## Recursos visuales

Los recursos visuales son los que tienen imágenes como prioridad para transmitir mensajes, información o incentivar la reflexión.

La imagen ha pasado a ocupar un lugar irremplazable en la comunicación, desde las formas más simples con dibujos manuales, pasando por fotografías, impresiones a color hasta más complejas como los audiovisuales ya sea de diapositivas o videos, se han convertido en recursos de los Trabajadores Sociales.

Moffat haciendo una caracterización de las modalidades comunicacionales que provienen de la inserción en la producción, advierte diferencias de clase en la percepción de la realidad, planteando la particularidad de lo visual

*La clase obrera se inserta a través de la acción, de su cuerpo, vende su fuerza de trabajo.[...] percibe (la realidad) preferentemente a través de la acción y usando su cuerpo como órgano cognoscitivo[...]Y, por lo tanto utiliza códigos analógicos (gestuales), de acción[...].su canal específico es el visual (1988:80).*

Las imágenes son recursos imprescindibles para el Trabajo Social que se dirige a sectores donde la palabra no alcanza en toda su magnitud la comunicación.

El texto *Del Pizarrón al Video*, del cual es co-autora Susana Palomas, que es Trabajadora Social, recupera elementos fundamentales aportando un recurso teórico para el trabajar las imágenes de distintas maneras. En este texto nos plantean que los apoyos visuales pueden servir para:

- *Resaltar los puntos más importantes de una exposición*
- *Expresarse en forma concreta y directa*
- *Atraer, concentrar y mantener la atención*
- *Dinamizar la presentación, dar ritmo al tiempo de la palabra oral*
- *Dar énfasis visual a conceptos abstractos*
- *Prevenir ‘vacíos’ en la memoria de expositor y evitar la improvisación (Palomas y Martínez, 1993:32)*

El fotomontaje puede ser definido como

*Un mensaje construido a través de imágenes (fotografías y dibujos, recortes de revistas y periódicos) las cuales ordenan de modo tal que desarrollen un tema o un suceso de interés para un grupo o comunidad.” (ibid., p.68)*

Para la organización de la información se puede construir un periódico mural

*El periódico mural es un medio de información y orientación, formado por textos e ilustraciones, colocadas sobre un soporte, que desarrollan uno o varios temas (ibid., p.60)*

La fotografía ha sido incorporada en las ciencias sociales como material de estudio<sup>39</sup>, pero los Trabajadores Sociales utilizan la fotografía más como medio de documentar y registrar que para fines de investigación.

La utilización de imágenes, como las fotografías o las filmaciones, a la vez de documentar los cambios, sirven para recuperar procesos de los grupos que participan, colaborando en la reflexión y evaluación.

La producción de imágenes que sirvan de recurso, en el campo del Trabajo Social, está en su fase de maduración. Los recursos que se utilizan son los ya producidos.

La producción cinematográfica de películas al ser convertida a formato de video, y a partir del acceso en las casas de alquiler de videos, se facilitó la

---

<sup>39</sup> En un artículo María C. Souza Campos “A associação da fotografia aos relatos orais” (1992) Plantea que ha utilizado la fotografía como técnica de recolección de datos. Recoge el planteo de distintos cientistas sociales que han tomado el registro fotográfico ya sea como imagen fiel de lo real, o quienes apuntan a una forma de comunicación ligada a estructuras inconscientes o concepciones éticas y estéticas.

modalidad de cine debate (o video debate) en el tratamiento de distintas problemáticas. Tal como nos plantean Palomas y Martínez:

*La pedagogía del cine-debate se apoya en la capacidad de mostrar con claridad una situación o el desarrollo de una acción de gran impacto emotivo que produce el mensaje cinematográfico[...].*

*El cine, para grandes y pequeños, tiene magia, atrapa la atención del espectador y lo transporta a la historia que se proyecta. Es un recurso muy atractivo y de múltiples usos (ibid., p.95)*

Estos recursos tienen íntima relación con los recursos de funcionamiento que están determinando la posibilidad de acceso al equipamiento necesario que sirva de soporte. De todos modos, el hecho de existir una computadora e impresora no significa que sean utilizados sus productos como recurso visual. Lo mismo en cuanto a las fotografías dado que pueden ser conservadas en un álbum sin ser utilizadas en la intervención.

### **Recurso-tiempo**

El tiempo es una de las claves en el tipo de práctica que se desarrolla. Se puede reducir al tiempo de la venta de la fuerza de trabajo, es decir al horario que se debe cumplir como trabajador asalariado o puede trascender esa frontera. La utilización de ese “tiempo extra” puede responder a la propia voluntad del Trabajador Social, pero no solo a ella, también la demanda de otros colegas o de los usuarios se presenta por fuera de los horarios pre establecidos<sup>40</sup>.

La reflexión, la lectura, y otras actividades que no están contempladas en el tiempo asalariado, son realizadas por los profesionales ya sea en forma solitaria o con otros colegas, otros profesionales o no profesionales.

Pensar sobre la práctica es parte de la práctica, buscar recursos teóricos, leer, escribir, son parte de la práctica y generalmente son justamente los

---

<sup>40</sup> Esta cuestión tiene implicancias diferenciadas en las ciudades más pequeñas donde las relaciones

elementos no alienados de la práctica los que ocupan el tiempo de vida que esta por fuera del salario.

El tiempo, dentro del trabajo asalariado, tiene distintas implicancias, se necesita de este recurso- tiempo para desarrollar un proceso, para reflexionar sobre cada problema, para hacer informes, para profundizar vínculos, para profundizar el aprendizaje, para profundizar las gestiones, para generar grupos, para tener contactos, para la maduración de la experiencia profesional, etc.

Una de las manifestaciones es que cuanto menos tiempo de fuerza de trabajo empleada en atender la demanda se genera el tiempo de espera. Ese tiempo de espera de los usuarios ha generado experiencias de intercambio solidario y/o violencia.

Claro que también es importante pensar el recurso en términos de asequible o inasequible. Sobre todo cuando se trata de desarrollar procesos es imprescindible contar con disponibilidad de tiempo, pero también hay que analizar de cuánto tiempo se dispone día a día. Podemos ubicar el tiempo en dos dimensiones:

- En años o meses influye en: Experiencia profesional, posibilidad de generar contactos institucionales, generar recursos humanos, de desarrollo de procesos educativos, de generar grupos estables, profundizar vínculos, etc.

- En el trabajo diario influye en: capacidad de dedicación en cada demanda, disponibilidad para realizar informes, reflexionar sobre los problemas presentados, realizar gestiones, insumo que requiere las tareas formal/administrativas, etc.

## **Recurso-vínculos humanos**

En la tarea diaria permanentemente necesitamos de otras personas, ya sean profesionales, usuarios, personal administrativo, porteros, conocidos, amigos, etc.

Al tratar de analizar que razones se presentan, para que consideremos a una persona parte de nuestro arsenal operativo, concluimos que no es por sí solo, ni la capacitación, ni sus ideas, ni habilidades, sino, que es el vínculo que es posible establecer. Ese vínculo es que el permite desarrollar actividades, es decir que esa persona preste servicios, ya sean profesionales, recreativos, manuales, etc. o que participe en tareas organizativas.

Por eso es conveniente más que hablar de recursos humanos referirse a la posibilidad de establecer vínculos que contribuyan a los objetivos que se persiguen, contrariamente a pensar en un recurso humano, en forma neutra/objetiva hay que incorporar el juego de cuestiones subjetivas. Estos recursos ofrecen resistencias, solo en determinadas condiciones pasan a formar parte del arsenal operativo, ya que obedece a una cadena de mediaciones más compleja.

*El vínculo es siempre un vínculo social (...) en un tiempo y espacio determinado (Pichón Riviêre, 1984: 47).*

Este recurso se refiere a las relaciones que se establecen entre las personas, a los vínculos que, a su vez, se generan a partir de ideas, de cuestiones emotivas, de posiciones profesionales, políticas, religiosas, culturales frente a los problemas, frente a la vida, frente al trabajo específico que hay que realizar. Que una persona está capacitada para realizar un tarea no significa mucho, dado que también está cruzado por la condición de ser recursos asequibles o inasequibles.

El trabajo con los recursos-vínculos se hace más complejo cuando se trata de grupos u organizaciones, dado que entran en juego otras

determinaciones que no resultan del nivel micro, de la práctica cotidiana, sino que gravitan en otros niveles pudiendo llegar a una repercusión en el nivel macro.

Puede haber personal capacitado o profesional como médicos, enfermeras o profesores de educación física, pero la correlación de intereses en la misma dirección es la que va permitir trabajar con esas personas o dicho de otro modo “utilizar” esos recursos humanos.

### **Recursos profesionales**

Este es el punto más crítico de definir en términos de recursos que forman parte del arsenal operativo, dado que tenemos que entrar en la trama de determinaciones que están condicionando la mediación que realiza el Trabajador Social.

*Las bases teórico-metodológicas son recursos esenciales que el asistente social acciona para ejercer su trabajo: contribuyen a iluminar la lectura de la realidad e imprimir rumbos a la acción al mismo tiempo que la modulan. (Iamamoto, 1999:62-63)*

Esas bases teórico-metodológicas a que se refiere Iamamoto, a nuestro modo de ver, se traducen en recursos teóricos y en la aprehensión de ellos. Pero no podemos dar por sentado que existen recursos teóricos que permitan el desarrollo de la capacidad que sólo es cuestión de accionar.

En las entrevistas se preguntó sobre el vínculo de la práctica con la formación, en relación a lo aprendido sobre cuestiones metodológicas. Cabe aclarar que hacen referencia a sus conocimientos sobre caso grupo y comunidad, que es en lo se ha basado la formación.

Claro, no existe una forma sobre otra, digamos que es imposible dividir[E-1].

Eso no existe. Lo que le da sentido es el problema. Siempre hay un grupo y una comunidad[E-3].

La formación no es el punto central al que se le atribuye ese acervo de medios de trabajo, rotundamente se afirma

*Lo de la formación es otra cosa! A partir de que la persona empieza a trabajar.... hablar de la formación es otra cosa! Yo creo que la formación tiene agujeros muy grandes. Y metodológicamente ni hablar!! No vamos a defender la formación![E-2]*

Ya hemos tratado más arriba, las manifestaciones sobre las deficiencias de los recursos teóricos. Estas colegas, en su formación profesional se nutrieron de recursos teóricos, que luego fueron descartados, pero nos preguntamos con que tipo de conocimientos fueron reemplazados.

*A pesar de la formación, el Trabajador Social posee un caudal, que yo creo que NO hay otro profesional que tenga, la cantidad de información social que tiene el Trabajador Social. Ya eso nomás lo pone en una situación de privilegio frente al resto.*

*Mira, yo creo que tiene muchas a favor, la cantidad información que maneja es descomunal. Yo creo Ninguna otra profesión cuenta con la cantidad de información y variedad de información. La complejidad de las problemáticas que un Trabajador Social recibe, yo creo no hay manera de comparar con las que reciben otros profesionales[E-2].*

Lo que aparece planteado aquí es un acervo de información que está vinculada a la particularidad de las problemáticas, y que existe una especie de conocimientos específicos que son recogidos de otras áreas. Por ejemplo, en cuanto a conocimientos específicos, se plantea que no sólo se resuelven con demarcar un área en general como salud, sino que se requieren más precisiones

*[...] en estas enfermedades no es lo mismo que con las enfermedades cardiológicas o las enfermedades neurológicas donde no aparece tanto la culpa...*

*En estos casos el Trabajador Social aprende mucho sobre la patología. Y tiene que aprender! Lo primero que tiene que hacer un Trabajador Social es ir a la biblioteca y estudiar sobre la enfermedad.*

*Y si vos no sabés lo que es esa enfermedad, no le podés decir nada. Vos tenés que saber como va a ser esa enfermedad, que es lo que puede pasar. Porque no podés, de ninguna manera, posicionarte en nada. Porque el problema que la persona tiene;*

lo que hace que esté ahí en ese momento es la enfermedad del hijo. Entonces ahí esa es la particularidad en ese momento.

De acuerdo a este planteo, los conocimientos específicos son una parte sustantiva de los recursos profesionales. Estos conocimientos están siendo adquiridos por los profesionales, una vez que se han insertado en un área y dentro de ella abordan una problemática particular. Si bien citamos un ejemplo del área salud, consideramos que, con mayor o menor grado de complejidad, la necesidad de conocimientos específicos, se presenta en todos los ámbitos.

Yo trabajo tratando de aprehender la particularidad de la situación que se me plantea, y viendo como no la descontextualizo como no me alieno yo en eso, y como puedo articularme con todos los otros que puedan contribuir a facilitar la salida de esta situación. Y eso si me parece importantísimo en la intervención, para no caer en el sentido común, me parece fundamental el hecho de trabajar con otros, con otros, con otros. Con otras disciplinas permanentemente [E-2].

...el hecho de ser una profesión que está en contacto con otras disciplinas, porque estamos en contacto permanente con psicólogos, médicos y abogados... Yo creo que te vas apropiando de alguna manera de muchos otros conocimientos[E-3].

Los conocimientos de otras disciplinas siempre estuvieron presentes en la enseñanza del Trabajo Social y en mismo ejercicio de la profesión.

*Así, el conocimiento no es solo un barniz que se pone superficialmente en la práctica profesional, pudiendo ser dejado de lado; sino que es un medio a través del cual es posible descifrar la realidad y clarificar la conducción del trabajo a ser realizado (Jamamoto, 1999:63).*

Por otra parte, lo que clarifica e imprime los rumbos de conducción al trabajo a realizar, no está dado únicamente por los conocimientos teóricos.

Preguntando sobre la influencia del sentido común, se obtuvo esta respuesta:

Estoy completamente en contra. Completamente en contra de eso. O por lo menos, no debería ser una cuestión de sentido común. Yo creo que, en todo caso, lo vinculo con otros sentidos. Con el sentido de la ética, con el respeto a los derechos que tiene el otro[...]Yo diría que eso lo hace con la experiencia, que no es sentido común[E-2].

Aquí presentamos otro punto clave en el análisis, que es el derivado de los conocimientos que surgen de la experiencia. Esto nos ha llevado a pensar que tenemos por un lado recursos teóricos que no son consumidos, es decir leídos y aprehendidos, y por otra parte existe un conocimiento que surge de la experiencia, a partir de la reflexión, pero que no se ha convertido en recurso escrito y menos aún teórico.

Existe un reconocimiento de que hay un aprendizaje que no proviene del material leído, de dónde surge entonces? Ese aprendizaje fue principalmente de una transmisión verbal?

Si verbal y vivencial. Estando al lado. Pegada.. más bien que verbal te diría que vivencial. Yo aprendí por estar con él<sup>41</sup>[E-2].

El reconocimiento de la experiencia como generadora de nuevos conocimientos aparece en todas las entrevistas.<sup>42</sup>

Yo creo que muchísimas cosas las he podido hacer con la experiencia, y con la experiencia de los otros. Y con los fracasos y con los logros de los otros. Socializando con compañeros también los problemas (yo nunca trabajé sola), teniendo interlocutores válidos que no tienen porque ser solo Trabajadores Sociales. Pero nunca SIN Trabajadores Sociales, sino alguien como vos que esta trabajando algo parecido a lo que vos tratás, preocupado por el problema. Eso debería ser algo fijo en cualquier rincón del mundo, en cualquier atención: El Trabajador Social nunca debería estar solo. Me parece imprescindible tener a un otro como vos[E-2].

La experiencia profesional, en la medida que existe una reflexión sobre la práctica es posible hablar de una experiencia que aporta nuevos conocimiento y que no es repetitiva.

Si la experiencia, es como plantea Thompson *“la huella que deja el ser*

---

<sup>41</sup> Se refiere a otro Trabajador Social.

<sup>42</sup> No solo me refiero a las que son profundizas en esta disertación sino a todas las consultadas

*social en la conciencia*”(1981:14) es prioritario recordar la cuestión de la pertenencia y origen de clase que está marcando la experiencia profesional. Esa huella no es en lo que nos vamos a detener, pero sí es determinación y debe ser analizado como tal para poder avanzar. Introducir este elemento surge de la inquietud de no dar por obvio estos rasgos que generalmente no se han considerado en la comprensión de la práctica profesional. La diferenciación entre Trabajadores Sociales de distintas clases es un dato de la realidad, no debe confundirse con una derivación apriorística de posicionamientos que caen en una simplificación, de lo que estamos considerando, que es el recurso profesional.

La categoría experiencia como es trabajada por Thompson nos aporta la cuestión del movimiento entre pensamiento y acción. La tan vulgar forma de decir que los Trabajadores Sociales se mueven por el sentido común, es una forma de negar el pensamiento que deriva de la experiencia como profesionales.

Acá te paso a hablar de mi estilo directamente, porque esto no me lo explicaron en ningún lado.

Si de estar, de atender juntos y observar. Y después atender yo y él observarme y hacerme señalamientos ...y estar...estar 8 o 10 horas en contacto permanente con las personas

Ahora bien, qué es lo que se aprende con la experiencia? En primer lugar, está faltando caracterizar cuales son esas capacidades o habilidades, y para ello no he encontrado recurso teórico en el cual sustentarme. Recuperamos de las entrevistas algunos párrafos sobre este punto:

Ellos necesitan hablarlo. Entonces te dicen:”Bueno, usted me escuchó, disculpemé que le ocupé tanto tiempo. Le conté toda mi vida..” Es decir, que esto sigue siendo una necesidad de la gente que cubre el Servicio Social. Que no es la entrevista psicológica, es otra cosa[E-3].

La otra cuestión importante es saber escuchar. Esto es un elemento constitutivo del núcleo identitario de nuestra

profesión (según lo estoy trabajando en una investigación). Y me parece funciona. Es decir, la gente espera eso[E-3].

La escucha es puesta aquí en un punto clave que permite afirmar que es una de las capacidades a definir. Otra de las entrevistadas, ubica la escucha en relación a la “conversación”

...porque el gran instrumento de trabajo que tenemos es la conversación. Entonces, desde esta perspectiva, hablamos todo el tiempo, pero cuando yo quiero o lo considero necesario hago de eso un instrumento más afinado. Afino la escucha para escuchar diversas cosas que a mí me parecen importantes, y hacer algún señalamiento que me parece oportuno. Digamos que esa es mi herramienta más sofisticada [E-1].

Reconoce tener una herramienta que es escucha-señalamiento, en el marco de lo que aprendió en la experiencia. Por otra parte esta mediación a través de un lenguaje diferente, es reconocida por otros profesionales y requerida como actividad.

A veces el médico mismo le pide al Trabajador Social que le explique [al usuario] como es la enfermedad, que necesita hacer, o sea como un traductor[E-2].

Esta habilidad de modificar el lenguaje, de acuerdo a las posibilidades de comprensión del usuario, es un aprendizaje necesario que se constituye en un recurso profesional.

Después creo que lo que usás es un lenguaje diferente. Y así como el lenguaje diferente puede traer un problema en la comprensión del otro, en algunos casos vos le devolvés al otro la descripción de su situación en otras palabras[E-3].

La cuestión del lenguaje esta determinando esta capacidad de escucha-señalamiento, tal como se pone de manifiesto en esta entrevista también.

Ahora el trabajo no se basaba sólo en conversar y escuchar más finamente, sino en prestar atención a la cuestión emotiva.

Te digo que para mí los grandes instrumentos eran esos conceptos, basar el trabajo en generar ámbitos de confianza y comodidad para la gente[E-1].

Se aclara, en este punto, la relación entre el lenguaje y el vínculo que se establece, poniendo el acento en lo emotivo.

Presentamos a continuación el tema desde otro ángulo

Bueno y entrando en los recursos personales... creo que uno tiene conciencia de poner en juego los recursos personales, como profesional, cuando no tenés prácticamente nada que dar. O sea cuando la demanda está bien orientada a los recursos que tenés, la propia situación genera que uno lo resuelve sin poner en juego muchas otras cosas. Pero, cuando tenés una demanda que no podés resolver con esas cosas tenés, programadas, burocratizadas, (que le llenás el formulario la persona firma y le das la bolsita) ahí es importante los recursos personales. Por que si no, no sabés que hacer. O sea le tendrías que decir mucho gusto y chau. O sea te quedás sin palabras[E-3].

.

Lo que encontramos en este testimonio es el vínculo entre los recursos- prestaciones y recursos profesionales, quedando estos últimos resumidos en lo que el Trabajador Social pone en juego en esa conversación.

Con estos párrafos estamos tratando de ilustrar algunas habilidades o capacidades que se ponen de manifiesto en la práctica profesional. Ellas son tratadas como instrumentos, junto a otros que tradicionalmente han estado presentes en el Trabajo Social como el informe y la visita domiciliaria.

Creo que el informe social es un instrumento fundamental. Cuando volvés a ver a la persona, lo que está registrado, porque cuando registrás sólo registrás una parte o quizá lo haces mal, por eso para mí es fundamental porque puede generar perturbaciones en todo lo que pueda seguir. Es un elemento determinante, principalmente en los servicios que no hay seguimiento, porque la persona vuelve la toma otro Trabajador Social y se vale de esa ficha donde se ha resumido un informe. Es importante el informe social y la visita domiciliaria. Porque cada vez más la gente presenta nuevas situaciones, pero verlas son otra cosa[E-3].

Hablar del informe y la visita domiciliaria parece no tener nada de nuevo, sin embargo las entrevistadas reconocen no haber sido formadas para ello, cuando se les pregunta sobre los materiales que leyeron sobre ello la respuesta es:

Casi nada. Antes no se enseñaba y ahora menos!. Ahora nadie sabe. Porque además se rechaza. Hay toda una tendencia desde las instituciones para no hacer las visitas[E-3].

Encontramos que se resalta la necesidad de la visita domiciliaria, y la falta de formación sobre la cuestión es vinculada al rechazo que existe, al mismo tiempo agrega elementos para fundamentar su importancia:

Y esto sólo ves yendo a la casa. Hay impresiones de las casas que son muy fuertes y te dan una idea de la situación que agregan detalles que no se dicen[E-3].

Consultada sobre qué bibliografía considera útil para desempeñarse en la visita dice

Por el lado de vida cotidiana, algunos toman de Heller. Aunque ella tiene un capítulo sobre la casa, que es espectacular. Habla sobre lo que está a la izquierda a la derecha, lo de adelante, lo del fondo, con todo un análisis antropológico de la casa que es bárbaro[E-3].

*Mirá, creo que los que se formaron en la década del '40 o '50 son distintos. Que creo que hay un vacío en Argentina sobre cuales eran los textos que usaban, que materiales había...[E-3].*

Derivado de esta respuesta, se pregunta sobre si considera que hay que rescatar recursos teóricos de esa época, y su afirmación es contundente

Exacto, aunque sean cristianas, humanistas ...o lo que sea. Porque pasamos de Mary Richmond a la reconceptualización y nos queda ese agujero[E-3].

Reconoce la necesidad de contar con recursos teóricos que traten el tema y aporte a otra habilidad que es la observación.

Pero yo creo que hay que seguir trabajando por ese lado y armar un instrumento que de dimensiones concretas, que permitan sobre esa base, poder ver cosas. Es decir, mejorar la visión que uno tiene normalmente de una casa.

Yo he estado trabajado [con colegas] a punto de jubilarse, y ellas tienen muy incorporadas las visitas. Ellas no sólo no rechazan, sino que hacen todo un esfuerzo para convencer cuando se dice que no hay tiempo[E-3].

En este último párrafo, se deja entrever que existen discusiones en torno a la forma de utilizar ese recurso-tiempo en el trabajo cotidiano, y en este sentido se descarta la visita domiciliaria como consumidora de tiempo.

Pero el tiempo también se presenta en su lado positivo, como recurso ligado en otra de las habilidades

...Después hay algo que uno pone en juego que tiene que ver con el tiempo de la trayectoria profesional, que me parece que en determinados momentos es muy importante, y que son los contactos. Es decir, tener la capacidad de llamar por TE y que por un vínculo personal se consiga una cosa, que de otro modo con un papel de derivación o un informe no se consigue. Eso se pone en juego, y muchas veces es determinante para conseguir algo o no[E-3].

La capacidad de generar vínculos esta relacionada a una trayectoria, es decir a una sucesión de trabajo a través del tiempo.

En forma preliminar, hemos detectado algunas habilidades que se requieren para el trabajo directo con la población: Capacidad teórico-política, de escucha, de observación, de comunicación (lenguaje), de vínculos-confianza, de análisis y síntesis singular-particular-universal. Pero no podemos decir que estas sean las habilidades que están determinando este recurso profesional.

Otros aspectos que se manifiestan en los recursos profesionales son el lugar de origen, acervo ideo-cultural, status económico, ideas y creencias religiosas y políticas, y psicosociales<sup>43</sup>. No hay que soslayar los aspectos subjetivos que condicionan la voluntad, como los miedos, aspiraciones, intereses y rasgos de personalidad. Los componentes subjetivos se combinan con los componentes objetivos que, a su vez no tienen existencia independiente, sino que responden a fuerzas objetivas.

---

<sup>43</sup> En el texto *La práctica del trabajador social*, de Tobón, Rottier y Manrique (1983:60-61) aparecen

Si la *práctica mueve saberes no sólo los consume sino que los produce*<sup>44</sup> indefectiblemente nos conduce a pensar en un proceso de mediaciones.

*En este sentido, la propia práctica profesional es una mediación, pues pone en movimiento toda una cadena de vínculos en la relación totalidad/particularidad teniendo en vista la superación de la realidad social concreta. A través de la mediación, el profesional tiene la posibilidad de imprimir una dirección a su práctica, que podrá ser crítica o alienada, productiva o reiterativa, dependiendo de su proyecto político, del juego de fuerzas socio-institucionales y de su lectura coyuntural de la realidad (Martinelli, 1993).*

La síntesis que realiza el Trabajador Social de todos estos elementos está determinando la mediación que lleva a cabo en su accionar.

En este sentido consideramos que los recursos forman parte sustantiva del arsenal operativo y que pueden tener un significado ontológico de determinación o mediación según se los vincula a la asistencia, gestión y educación, categorías estas últimas bajo las que intentamos comprender el desarrollo de estrategias.

---

algunas de estas determinaciones planteadas como problemas que tiene el Trabajador Social.  
44 Notas de clase del curso "El Debate contemporáneo en Trabajo Social: Rupturas y continuidades a cargo de Maria Lúcia Martinelli, dictado en el Programa de posgrado en Trabajo Social, PUC-SP UNLP, 1996.

### CAPITULO III

#### **Relación entre arsenal operativo y desarrollo de estrategias**

El objetivo central de este estudio en su conjunto, es analizar dentro de la práctica profesional de los Trabajadores Sociales, la dinámica que se establece entre el arsenal operativo y el desarrollo de estrategias.

Al hablar de estrategias de acción en Trabajo Social, sabemos que estamos utilizando un término que nos remite a definir posiciones dentro de una campo de lucha social.<sup>45</sup>

La definición de estrategia que realiza Ezequiel Ander Egg<sup>46</sup> nos permite introducirnos en el tema. La estrategia, según este autor, es un “arte”,

*En sentido general el término se utiliza para hacer referencia al arte de combinar, coordinar, distribuir y aplicar acciones de cara a alcanzar un objetivo (1988:120).*

Si se define como arte, la comprensión del término nos remite a la creatividad. Es decir que, al hablar de estrategia, no nos estamos refiriendo a ninguna supuesta fórmula a ejecutar, sino a un conjunto de componentes que requieren de la habilidad para ser articulados.

Dando más precisiones sobre el término Ander Egg agrega

*Dentro de Trabajo Social, la estrategia — cuestión que hasta ahora ha sido muy descuidada en este ámbito — se refiere también a las acciones concretas con el fin de mantener y orientar un proceso en una determinada dirección, habida cuenta de que en ese proceso se introduce un flujo continuo de cambios, innovaciones y retrocesos (ibid.:120).*

Tomando algunos elementos que nos aporta el autor, podemos decir que la estrategia imbrica la teleología de las acciones que se desarrollan en un proceso.

---

<sup>45</sup> Sobre estrategias se puede consultar Faleiros (1997); Quiroz y Osorio (1982)

<sup>46</sup> Este autor, también trabaja sobre los conceptos de estrategia y táctica en el texto *Administración y ejecución de programas de Trabajo Social (1986)*, pero preferimos tomar las citas del *Diccionario de Trabajo Social* dado que se encuentra en forma más concisa, de acuerdo al tratamiento que pretendemos dar al término, desde esta perspectiva.

Es oportuno diferenciar la estrategia de la táctica, en tanto, en muchas ocasiones los Trabajadores Sociales, suelen utilizar los términos indistintamente, Ander Egg nos propone la siguiente diferenciación:

*Se distingue la estrategia de la táctica en cuanto que esta última se refiere a lo coyuntural y se interesa por responder a las actuaciones de cada momento, mientras que la estrategia apunta a las metas y objetivos y se preocupa de operaciones que hacen al proceso total (ibid.:120).*

Nos interesa rescatar de este planteo, la noción de *proceso total*, dado que existe una teleología que orienta la estrategia, vinculada a intereses que no se explican endógenamente al interior de la práctica profesional, sino que sólo pueden comprenderse en el marco de los procesos sociales. Allí podemos ubicar las estrategias, que se desarrollan en una totalidad de mayor o menor complejidad, respondiendo a intereses dentro de una sociedad determinada. Entendemos que los objetivos que se persiguen, no son otra cosa que una expresión de la dimensión política de la práctica profesional, esto nos remite a la cuestión del posicionamiento del Trabajador Social.

Diego Palma<sup>47</sup> en la problematización de las relaciones entre Trabajo Social y política, reconoce que es la Reconceptualización la que puso esta relación en debate. Se ocupa de caracterizar las modalidades en que los Trabajadores Sociales asumen esta relación. A partir de algunos párrafos que citaremos de ese trabajo, consideramos la modalidad en que algunos sectores comprenden la dimensión política en Argentina <sup>48</sup>.

*Ha habido quienes han decidido volver a negar la pertinencia política de la acción profesional y dedicarse “a la profesión”, rechazando la pretensión de buscar el efecto político que pueda tener ese hacer (Palma,1984:9).*

---

<sup>47</sup> Nos remitiremos al texto de Diego Palma *La práctica política de los profesionales* (1985) que si bien, fue escrito hace varios años, consideramos nos sirve en la caracterización de sectores que básicamente tienen esas formas diferenciadas de asumir la dimensión política.

<sup>48</sup> En este punto presentamos del estudio de los sectores que realiza Palma, los que consideramos que son los más representativos.

Este sector tiene su correlato con quienes atribuyen a la política un carácter de vinculación directa con la acción partidaria electoralista, por ello declaman una desvinculación entre acción política y profesional. Sin embargo, no podemos pecar de ingenuos creyendo que solo pretende ser “aséptico”, por el contrario desde esta posición se lleva adelante una *política profundamente conservadora*<sup>49</sup>.

Palma ubica también, a quienes llevan adelante un discurso de compromiso con los pobres en la realización de una “práctica limpia”, en contraposición a una “práctica sucia” vinculada a intereses de perfil político manipulatorios. Muchas veces los discursos que apuntan a un Trabajo Social con “verdadero compromiso con los pobres”, apuntan a una práctica conservadora bajo un discurso vacío de contenido político. Hoy vemos en el marco de las políticas neoliberales, con la crisis de los partidos políticos, este discurso toma nueva fuerza y se manifiesta principalmente en el llamado “gerenciamiento”<sup>50</sup>.

Por otra parte, se presentan quienes conciben la escisión entre la llamada eficiencia técnica y la dimensión política

*Una variante de esa línea, en cuanto expresa un desaliento frente a las posibilidades políticas de la práctica profesional, es la que asumen aquellos que separan tajantemente, tanto en su acción como en su racionalización consecuente, entre lo profesional y lo militante, cuando buscan — en cuanto funcionarios — un hacer aséptico y plagado de eficiencia técnica y que, luego cambiando el “swich” se vuelcan a la vida partidaria... (ibid.:10)*

Palma plantea que hay un sector que hace una división entre acción profesional y política. Pero, si bien sabemos que en Trabajo Social, no es posible una acción separada del fin que persigue, en verdad lo que se esconde es el contenido político de la acción profesional, dado que la *eficiencia técnica* no es neutra. Claro que aquí se está refiriendo a una militancia en partidos de

---

<sup>49</sup> Esta expresión es del Prof. José P. Netto, extraída de las notas de la conferencia dictada en las Jornadas Municipales de Trabajo Social. Buenos Aires, 1993

<sup>50</sup> En este sentido se puede mencionar el texto de Mario Calarco "Trabajo Social y gerenciamiento social" (1995), que constituye una expresión de quienes pretenden una “nueva” reconceptualización, y desembocan en el nuevo rol de ‘gerente’ atribuido al Trabajador Social.

oposición al gobierno de turno, por eso utiliza la expresión de cambiar el *swich*. Pero también, esta faltando agregar que están quienes desde el espacio profesional, colaboran (por no decir militan) para los partidos que gobiernan o para algún candidato en particular.

Siguiendo con los sectores que define Palma:

*...están aquellos Trabajadores Sociales que deciden iniciar otra profesión, que siguen cursos de sociología, economía o quizás psicología o educación, buscando una práctica menos conflictiva..."*  
(ibid.:10)

En Argentina, la fuerte influencia de Enrique de Pichón Rivière ha generado que muchos profesionales busquen herramientas en los cursos de Psicología social. Considero que la formación de grado deficiente, ha provocado en algunos profesionales que no le encuentren sentido al propio Trabajo Social o busquen posicionarse frente a las demandas desde una perspectiva que se limita a los aspectos psicológicos. Otro elemento a tener presente en estos sectores, es la motivación que condujo a estudiar Trabajo Social, ya que, no podemos obviar que en muchos casos tuvieron la intención de estudiar psicología y generalmente por motivos económicos no pudieron trasladarse a estudiar a las ciudades que cuentan con la carrera<sup>51</sup>.

Según Palma tenemos además otros sectores, que denomina los “voluntaristas”, que son los que confían en pasarle pequeños contrabandos a la institución; y los “reconceptualizadores”, que confundiendo lo partidario y lo profesional atribuyen a la acción profesional el eje del cambio social. A nuestra forma de ver, estos sectores<sup>52</sup> desembocaron en una sobrevaloración del potencial político profesional, que los condujo a “quebrarse” en la práctica cotidiana, ante la imposibilidad de cumplir con los propósitos. Pero también

---

<sup>51</sup> Esto se hace notorio en las ciudades (principalmente del interior) que no cuentan con instituciones de educación superior, o donde las posibilidades de elección de las carreras son más limitadas. De modo que la elección de la carrera se relaciona directamente con las mayores o menores posibilidades económicas para sustentar el traslado a otras ciudades.

<sup>52</sup> Si bien Palma se refiere en general, para nuestro estudio nos situamos principalmente en quienes se han formado en la década de 1980, dado que fue un período de auge de movilización y recuperación de la Reconceptualización.

debemos ubicar a quienes han avanzado en la comprensión de una acción profesional, que se lleva a cabo desde un posicionamiento crítico del orden actual, y trabajan para desarrollar estrategias apuntado a objetivos profesionales creativos.

Lo que se desprende, más allá de las características que puedan asumir en distintos contextos, es que no existe una homogeneidad y que es preciso hacer visibles esas diferencias. Alayón se refiere al tema de la siguiente manera

*El conformismo y la pasividad ante la inequidad social, constituyen una toma de posición que acompaña y refuerza los intereses de quienes medran y se benefician con un determinado modelo de sociedad, que precisamente defienden y justifican porque los favorece. Los confundidos, los indecisos, los 'objetivos', los 'neutros', deben recordar que no se puede mejorar la sociedad existente, sin cuestionarla (Alayón,1992:156).*

Apoyados en lo que nos expresa el autor, las estrategias requieren que los profesionales tengan convicciones de enfrentamiento de las injusticias. Hasta aquí hemos ingresado, muy resumidamente, en algunas alternativas que se han seguido, pero la dimensión política de la práctica profesional no debe ser reducida a un análisis del posicionamiento que asume el Trabajador Social, sino que debe ser ubicada en la relación de fuerzas que tienden a la reproducción o al cambio de este orden burgués.

*... la acción política de los profesionales — o mejor dicho, los efectos políticos de su práctica profesional — se descubren a partir de la articulación y del signo que esa práctica asume respecto de la acción política de las clases (Palma,1985:14).*

El posicionamiento está ligado a las determinaciones socio-históricas, no es posible atribuir todo el peso de la direccionalidad a un Trabajador Social individualizado. Es decir el desarrollo de estrategias se ubica en la relación entre las dos clases fundamentales, sin esta comprensión nos limitamos a una apariencia de la práctica profesional. Esta apariencia, nos parece que ha sido superada en los estudios que han profundizado sobre el significado del Trabajo

Social dentro del modo producción capitalista<sup>53</sup>.

Es nuestra intención profundizar sobre el modo particular en que las contradicciones se presentan cotidianamente. Nuestra preocupación radica en estudiar cómo se presentan esos intereses día a día, es decir de qué manera los Trabajadores Sociales lidian dentro de esos intereses antagónicos. Para ello apuntamos a las categorías, presentes en la realidad del ejercicio profesional, en las instituciones estatales, que contienen y expresan las fuerzas objetivas enfrentadas.

Teniendo presente que existe una determinación fundamental en la práctica profesional que es la relación salarial, inserta en la división social y técnica del trabajo, nos introducimos en las tareas que desempeñan los Trabajadores Sociales.

### **Las funciones de asistencia, gestión y educación**

Para referirnos a las funciones que desempeña el Trabajador Social tenemos que comenzar por su principal determinación que son las políticas sociales que le dan origen. La cuestión de la asistencia social en Argentina está presente como política de Estado desde el siglo pasado. A principios de este siglo empezó a consolidarse con sus propios recursos, por medio de un anexo del presupuesto de la Nación cuyo título era justamente de “asistencia social”(cf. Alayón, 1980:39).

A lo largo de este siglo con distintas denominaciones y estructuras organizativas se desarrolla toda una gama de políticas de asistencia social dependientes directamente o subvencionados por el Estado.<sup>54</sup>

---

<sup>53</sup> Indudablemente nos estamos refiriendo principalmente al texto de Marilda Yamamoto y Raúl Carvalho, que dejó bien fundamentada la cuestión (hace ya 20 años de su primera edición) en el texto Relaciones sociales y Trabajo Social (1984). Asimismo, este tema también se ha abordado en distintos congresos y seminarios, donde se ha puesto el acento en ubicar la práctica profesional en el contexto de las relaciones sociales, abordando el carácter contradictorio de las políticas sociales (CELATS, 1985:88-97).

<sup>54</sup> Sobre este tema se puede recurrir al texto de Alayón (1980), que proporciona una serie de datos sobre los antecedentes oficiales de beneficencia y asistencia social. En Parra (1999) se encuentra un rastreo que abarca también el análisis del movimiento obrero, en los orígenes de la asistencia social.

Las políticas asistenciales si bien surgen de las necesidades no resueltas por la relación capital-trabajo no derivan mecánicamente de ella. Pero queremos dejar claro, que la asistencia sólo puede comprenderse a partir de dicha relación. Desde el punto de vista económico, las políticas sociales se sustentan en partidas presupuestarias que constituyen el denominado “gasto social”, que es en realidad la *metamorfosis del excedente* que responde a la dinámica general de los intereses económicos, como plantea M. Carmelita Yazbek

*Lo que se pretende señalar es que el significado asumido por la asistencia se explica a partir, y en el conjunto de las relaciones históricamente dadas entre las clases (1995:8-9).*

Por esta razón, es que las políticas tienen sus rasgos particulares en los distintos países, pero también en las distintas provincias o regiones, dado que la lucha de clases tiene connotaciones diferenciales, entre otros motivos porque en las zonas con más desarrollo urbano-industrial se agudizan las contradicciones. Mayor concentración de mano de obra, que responde a intereses del capital, generó también mayores demandas<sup>55</sup>.

Habiendo enunciado esta determinación principal, queremos entrar en lo que nos plantea Aldaíza Sposati en cuanto a la necesidad de:

*...dejar explícito que discutir asistencia social no es discutir lo profesional o la práctica del profesional asistente social, aunque ese aspecto tenga fuerte influencia (1995:24).*

Con esto quiero referirme, y remarcar, que “asistencia social”<sup>56</sup> involucra un campo mucho más amplio que el del Trabajo Social, pero que, dentro de ese campo, los Trabajadores Sociales desempeñan funciones específicas.

Encontramos la existencia de tres ejes vertebradores en las funciones que se desempeñan que permiten formular las estrategias en la práctica

---

<sup>55</sup> Los trabajos de Topalov (1979); Manrique Castro (1981) aportan elementos para el análisis de esos procesos.

<sup>56</sup> En Argentina, se ha modificado la denominación políticas de “asistencia social” (así como en gran parte de los ministerios, secretarías o reparticiones que se dedican a ello), por la denominación de políticas de “acción social” o “desarrollo social”.

profesional. Estos ejes son: asistencia, gestión y educación. Tomamos estas categorías del *Documento Contribución para la discusión del plan de estudios de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Mayor San Andrés de Bolivia*, allí encontramos una enunciación que nos proporcionó una llave heurística con base en la realidad, para analizar las funciones y sus relaciones.<sup>57</sup>

*La profesión de Trabajo Social resulta de un cúmulo de conocimientos, principalmente de las ciencias sociales, que nos ayuda a comprender al hombre en su vida social, en sus necesidades y las formas de satisfacerlas. Sus funciones específicas son fundamentalmente de asistencia, tomada en el sentido reivindicativo y de educación y gestión en el sentido de promoción y politización (1988:27).*

El mencionado documento nos aporta las categorías que nos posibilitan captar la particularidad de las estrategias que están presentes en la práctica profesional.

Las categorías de asistencia, gestión y educación, están relacionadas a los conjuntos de tareas que desempeñan los Trabajadores Sociales dentro de la esfera estatal. Las fuerzas objetivas que se presentan contradictoriamente en su interior, su comprensión y la toma de posición consciente del Trabajador Social permiten la articulación creativa que se desarrolla en las estrategias de acción.

Al hablar de conjuntos de tareas, estamos expresando conjuntos que no están separados en la práctica, si no que, por un lado, son las mismas acciones que son miradas desde distintos ángulos, o mejor dicho desde objetivos que las diferencian pero por otro lado, pueden ser acciones que no abarcan objetivos en las tres categorías. Abordaremos cada una intentando aproximarnos a sus particularidades.

---

<sup>57</sup> Este documento fue realizado 1984, por un frente de docentes y estudiantes troskistas, como aporte al debate que, por entonces, se llevaba a cabo para la modificación del plan de estudios en la Universidad Autónoma San Andrés de la Paz. Cabe aclarar que la propuesta incluye subsidios para una política de prácticas pre-profesionales, apoyados en el “...materialismo histórico, fundamento científico de la alternativa política...”, y en ese marco son utilizadas estas categorías.

## *Asistencia*

De las políticas sociales participan distintos profesionales, personal técnico y administrativo, pero dentro de ellos el Trabajador Social es el encargado de las acciones de asistencia que incluyen recibir demandas y proporcionar medios.

La asistencia, nos remite a los recursos-prestaciones que están delineadas por políticas públicas<sup>58</sup> que se presentan a través de distintos planes, programas y proyectos.

Trabajaremos con algunos párrafos de los testimonios de Trabajadores Sociales que expresan los modos en que aparece la asistencia.

Específicamente, llevaba una serie de actividades que tratamos de adecuarlas a la parte de salud. Por eso decía que la obligación que tenemos es entregar la leche: dos leches por bebé, por familia por mes.

En esta frase aparece con contundencia la tarea de entregar recursos provenientes de una política que está definida a priori de la demanda. La disponibilidad de recursos-prestaciones en la institución, es la que genera las actividades de atender la demanda.

Se pueden presentar básicamente dos tipos de situaciones: gente que viene con un problema X que no entra en esto<sup>59</sup> y por lo tanto no tiene respuesta; o gente que conoce el lugar y por lo tanto pide una de las tres cosas que ya se sabe que pueden obtener(E-3).

Si, eso me llevaba a una rutina de trabajo cotidiano de 3 horas para atender la demanda espontánea[...] hay dos tipos de trabajo: por la mañana se atiende la demanda espontánea: vas abris la puerta, se hace una entrevista o una charla informal..

...en general es una demanda que tiene que ver con los programas que se implementan o también vienen por otras cuestiones. Para hablar de problemas familiares, es: "demanda espontánea". Es esa práctica imprevista de abrir la puerta y encontrarse con lo imprevisto(E-1).

Consultada la entrevistada acerca de porqué se dice *demanda*

---

<sup>58</sup> Nos estamos refiriendo aquí no solo a la esfera estatal, dado que los recursos que se utilizan también pueden provenir del llamado tercer sector.

<sup>59</sup> Se refiere a las prestaciones fijadas por la institución.

*espontánea*, cuando en realidad tiene un *tiempo* destinado a atender esa demanda, responde

Claro, pero nunca sabes a qué [vienen] y nunca sabés como vas a resolver porque tenés una oferta limitadísima de recursos.  
(E-1).

La espontaneidad en realidad parece estar en la respuesta que los Trabajadores Sociales se ven obligados a dar, a raíz de la escasez de recursos-prestaciones para atender las demandas.

Eso significa que vos recibís gente con distinto tipo de demanda. La gente cae ahí desesperada pidiendo cualquier cosa [E-3].

En la asistencia se da ese contacto directo con los usuarios/pobladores en el suministro de bienes o servicios, con el entramado de conflictos de distinta índole.

La asistencia ha sido tomada erróneamente como una acción de ayuda de carácter caritativo que supuestamente no requiere mucho más que la buena voluntad y el “sentido común”.

*Aun, cuando la cuestión se dirige al campo de la asistencia social, confundida casi siempre con un proceso circunstancial de ayuda, parece que la especialización profesional es negada. Así, la asistencia social no es vista como campo de especialistas, pero sí, como práctica intuitiva de beneficencia, asentada en la expresión de un sentimiento moral, o en nuestra civilización, por el sentimiento judaico-cristiano de la caridad (Sposati, 1995:24).*

Tal como vemos en estas expresiones, es necesario hacer una llamado de atención sobre este tema, dado que, en gran parte a las prácticas asistencialistas, la asistencia pasó a ser una función relegada dentro del propio colectivo profesional, e inclusive ignorada, principalmente en las unidades de enseñanza del Trabajo Social. Como podemos comprobar la asistencia implica un trabajo de comprensión de determinaciones simples y complejas que hacen a las situaciones de pobreza, más que a la comprensión de los rasgos psicológicos de quienes demandan.

Volviendo al tema del Programa, tenemos los tres tipos de bienes que se distribuyen y al mismo tiempo tenés una demanda espontánea que, salvo en el caso de la gente que ya conoce como funciona y que va a buscar por ejemplo hotel, nos encontramos con una demanda indiferenciada, con una situación complicada que tiene distintas aristas, desde el tema de los hijos pasando por el desempleo, falta de documentación, violencia, es decir hay un montón de cosas(E-3)

Generalmente lo que pasa, en ese "mundillo de la mañana" de la demanda espontánea, es que teníamos una charla donde le prestamos el oído a alguna persona y la persona progresivamente va contando las cosas que quiere...

...y la gente cuenta de la familia y el cuñado..., y que le pegó..., que se quedó sin trabajo. Digamos va contando lo que quieren según la emoción de ellos. Generalmente la gente viene por algún pedido específico, pero yo sentía que lo importante era lo otro.(E-1)

Como podemos observar, la asistencia no implica solamente entrega de recursos, sino que involucra aspectos de contención emocional, observación, análisis de determinaciones. Se requiere la capacidad de escuchar, manteniendo la atención en los relatos que contienen una gama de problemas que se entrecruzan, que no tienen, a simple vista un claro hilo conductor. O dicho de otro modo, esa capacidad requiere de ese esfuerzo del pensamiento para entender las múltiples determinaciones que están en lo concreto.

*...lo singular se convierte así para el pensamiento y el conocimiento en objeto de un infinito proceso de aproximación (Lukács, 1966:205)*

Este proceso de pensamiento es parte de la práctica cotidiana de los Trabajadores Sociales, la existencia de lo singular que se expresa en la demanda, obliga a esa infinita aproximación.

La asistencia no es secundaria dentro de la intervención, por el contrario, constituye uno de los pilares dentro del ejercicio profesional<sup>60</sup> que requiere de un estudio particular. Es imprescindible estudiar y comprender los fenómenos sociales, sus causas y relaciones, pero se requiere además el análisis sobre la cuestión de cómo actuar al momento de la intervención profesional sobre ese

---

<sup>60</sup> En las entrevistas que hemos realizado a Trabajadores Sociales son reiteradas las alusiones al tema.

fenómeno<sup>61</sup>.

Una de las entrevistadas pone énfasis en el lugar que ocupa la asistencia dentro de la intervención. Se le pregunta a la entrevistada si hay una negación de la función de asistencia y sentencia:

...va terminar degenerando la profesión y desnaturalizándola! Porque, además, si hay ALGO que hace que existamos (y no me refiero solamente para que sigamos teniendo trabajo) sino que tengamos razón de ser en una sociedad, la razón de ser, es esto de intermediar entre los recursos y las necesidades. Y hablamos de necesidades en el sentido de TODAS las necesidades, no solo de las necesidades materiales. Pero si no estamos para hacer eso, si no vamos a estar en esa vía....pero qué vamos a hacer entonces!! Hagamos otra cosa. Entonces estudiemos psicología, abogacía o estudiemos..... (E-2)

Nos parece importante como va derivando dentro de su propio razonamiento hasta llegar a plantear que si no se trabaja en la asistencia estamos hablando de otra profesión.

Debido, en gran parte, a las prácticas asistencialistas, la asistencia pasó a ser una función relegada dentro del propio colectivo profesional, principalmente en las unidades de enseñanza del Trabajo Social. En algunos casos la formación se inclina hacia tendencias terapéuticas y se confunde con asistencia psicológica.

Por ello considero importante resaltar que la asistencia es una esfera del ejercicio profesional que engloba diversas acciones que desempeñan a diario los Trabajadores Sociales.

### **Relación Recursos - Asistencia**

Para la asistencia es indispensable caracterizar las prestaciones, siendo lo central diferenciar qué recursos son asequibles en función de la asistencia, y están determinando la labor asistencial.

Nos estamos refiriendo, por una parte, a los tradicionales recursos

---

<sup>61</sup> Es decir que, por ejemplo, haber estudiado la problemática de la vivienda en Argentina, las causas del déficit habitacional y los factores que entran en juego, no son suficientes al momento de entregar recursos para la construcción de viviendas.

destinados a la asistencia material como alimentos, calzado, vestimenta, medicamentos, materiales de construcción, etc. y que generalmente son a los que se hace alusión al momento de hablar de recursos. Por ejemplo las entrevistadas se refieren a ellos mencionando los recursos provenientes de los programas sociales

*Cuando se implementaba el plan Eva, trabajábamos con grupos estables. Eran madres con hijos de 2 a 5 años que recibían alimentos no perecederos y un dinero para comprar alimentos frescos [E-2].*

*Dentro de ese programa se pueden dar tres tipos de recurso, que es lo que está reconocido con capacidad de pago. Estos son medicamentos, pasajes y alojamiento en hotel u hogar de tránsito para la emergencia habitacional[E-3].*

Aquí claramente aparece como recurso lo que “tiene capacidad de pago” de otro modo, no es un recurso. Al ser consultada una de las entrevistadas sobre cual es la disponibilidad de determinados recursos materiales para la asistencia, inmediatamente esto es vinculado al trabajo diario de atención a los usuarios a quienes se asigna la denominación de demanda espontánea

*Si, eso me llevaba a una rutina de trabajo cotidiano de 3 horas para atender la demanda espontánea [E-1].*

Es decir, el hecho de contar con recursos destinados a la asistencia, genera una actividad que es atender la demanda, y ésta a su vez está incluida en las funciones por las cuales es contratado el Trabajador Social, teniendo un tiempo determinado por jornada laboral destinado a ello.

*Pero lo que existe, a lo largo del tiempo que se creó esta casa, es la asistencia inmediata. Eso significa que vos recibís gente con distinto tipo de demanda. La gente cae ahí desesperada pidiendo cualquier cosa. Pero al mismo tiempo, es un área que, por ser tradicional tiene partidas presupuestarias asignadas históricamente y muy inmóviles [E-3].*

*Este programa, cuenta con recursos de esa partida, y pueden disminuir o variar, pero siempre existe esa prestación. Es un servicio que recibe múltiples demandas pero tiene una sola respuesta [E-2].*

Estos son los recursos para asistencia, que como vemos no necesariamente son materiales y que el Trabajador Social tiene que conocer y detectar claramente en función de desarrollar alguna estrategia.

Además hay una cosa que tenemos que tener en claro en el Trabajo Social, yo soy trabajadora social y si la gente no viene buscando una pensión, una caja o materiales. Cuando uno ve que no aparecen rápidamente esas cosas, bueno por eliminación ya sabés que el problema es vincular. Y si el problema es vincular la opción es que hay violencia[E-2].

Por otra parte, es preciso comprender cuáles son los recursos que están determinando la asistencia, ya que esto varía de acuerdo al tipo de institución o dependencia estatal y el área de trabajo que se está abordando. Por ejemplo, en las instituciones educativas Educación General Básica los recursos que se mencionan<sup>62</sup> son los delantales y las zapatillas. Estos elementos son claves en la asistencia dado que son los requeridos frente a los problemas de ausentismo.

En las dependencias municipales de acción social, la gama de recursos para la asistencia es más variada, desde alimentos hasta materiales de construcción, así como cobertura de pasajes y alojamiento. En estas dependencias, es donde con más fuerza se presenta la tendencia asistencialista-clientelista.

En relación con el recurso del tiempo, éste es vinculado con la posibilidad para desarrollar procesos.

En principio en una sola entrevista no se puede hacer mucho, generalmente es de descarga emocional, de catarsis. En la medida en que la gente me posibilita seguir viéndola, ....(que eso en una sala en el ámbito barrial es bastante probable)[E-1].

Hay una primera entrevista, y después tiene que volver para alguna respuesta de lo que pidieron. Tienen que volver porque esa es la cuestión[E-2].

Por otra parte, también se denota que el recurso tiempo esta determinando la labor asistencial en dos aspectos, tanto en esa tarea diaria,

---

<sup>62</sup> Nos referimos a los informes realizados por Trabajadores Sociales de instituciones de la prov. de Buenos Aires, que cursaron las licenciaturas de articulación en la UNICEN.

como en la posibilidad de avanzar más allá de una entrevista.

Es una atención permanente, porque hay mucha gente esperando. Se hace un orden de llegada, con un listado. Con cada persona estamos alrededor de 20 minutos, es decir que más o menos tres horas estamos atendiendo. Yo me pongo muy mal cuando veo a la gente toda la mañana esperando. O sea que no tenemos respiro, es una situación donde se trabaja permanentemente. Donde la posibilidad de reflexión o de conversar el caso prácticamente no está, porque estamos todos iguales [E-3].

La utilización del tiempo de espera se ha planteado con ejemplos positivos y negativos, se generan situaciones de solidaridad e intercambio que posibilitan soluciones y/o se generan enfrentamientos, rivalidades que generan violencia.

Vos te vas reír, pero el trabajo grupal se da ahí afuera en el pasillo mientras esperan. Se constituyó espontáneamente un albergue de 3 mujeres, víctimas de violencia efectiva con 11 hijos, entre todas, a partir de estar esperando [E-2].

O se pelean entre las personas que están esperando. Hace poco se pelearon a trompadas dos hombres, ahí en el pasillito de espera [E-3].

El espacio físico constituye un recurso de infraestructura que condiciona en gran medida las tareas a desarrollar. En algunos informes se plantea la necesidad de contar con un espacio de privacidad para entrevistar, que permita a los usuarios llegar fácilmente a la oficina del Trabajador Social.

En una primera aproximación parece que los recursos de la asistencia sólo se definen con las prestaciones, sin embargo también entran en juego los recursos de funcionamiento, por ejemplo la ubicación dentro del edificio, el lugar de espera, la oficina para atender, etc.

Nos preguntamos cuales son los recursos teóricos sobre asistencia? Por ejemplo existe material sobre como entregar los recursos para que no sean una dádiva, que se dice? Claro que esto conduce inmediatamente a que no existen recetas.... y parece que con eso ponemos fin a la preocupación. Pero esto debe inquietarnos, sobre todo en la formación profesional porque luego se cae entonces en el sentido común y no en fundamentaciones teóricas.

---

Hay escasez de recursos teóricos actualizados, que circulen en la formación profesional, que provean subsidios para la asistencia particular que realiza el Trabajador Social, es decir como se hace la atención de una demanda compleja que involucra no solo prestaciones sino problemas vinculares.

Las personas que dan el paso de convertirse en demandantes, al acudir a una institución salen de su cotidiano para presentar una batalla en la institución, aunque no haya conciencia de esta acción

La demanda de recursos no se restringe a una prestación definida, es más compleja e involucra también un tipo de demanda que se pone de manifiesto en el “ser escuchado” pero que en última instancia se refiere a salir de lo individual y poner como objeto la propia situación cotidiana para llegar a otro tipo de comprensión. Esa demanda esta dirigida hacia lo que denominamos los recursos profesionales.

### **Asistencialismo versus Reivindicación**

La larga trayectoria de políticas ligadas al clientelismo político-partidario, da como resultado la modalidad asistencialista-electoralista. Pero la asistencia no puede ser reducida a una derivación lineal, entre el diseño de las políticas sociales y la llamada ejecución. Si bien, existe una determinación en cuanto a la dirección de la política programada, también existe una presión objetiva en su puesta en práctica proveniente de los usuarios, así como entra en juego el propio posicionamiento del profesional <sup>63</sup>.

Así para introducirnos en la dinámica de la asistencia debemos revisar la contradicción que se da en su interior. No hay una sola forma de llevar

---

<sup>63</sup> Un ejemplo emblemático de los últimos años en la provincia de Buenos Aires, ha sido el Plan VIDA. Este plan surge en 1994, bajo la conducción de la esposa del Gobernador, Hilda ‘Chiche’ Duhalde, y en estrecha relación con la campaña electoral del gobernador hacia para la presidencia de la Nación. Sin embargo, el plan se implemento de formas muy diversas e inclusive generó nuevas demandas. También hay que aclarar que finalmente las elecciones no les fueron favorables para alcanzar sus objetivos.

adelante la asistencia en el quehacer cotidiano del Trabajador Social, los dos grandes polos en el desarrollo de la práctica son las tendencias asistencialistas y las reivindicativas.

La contradicción entre asistencialismo y reivindicación que se da en el seno de la política social de asistencia social es producto de las tensiones sociales.

*Así, desde el punto de vista político, las intervenciones en el campo de la política social y, particularmente de la asistencia social, se vienen presentando como espacio propicio para que ocurran prácticas asistencialistas y clientelistas, sirviendo también al fisiologismo y a la formación de reductos electorales. Es importante tener presente que, en las relaciones clientelistas, no son reconocidos derechos y se espera la lealtad de los que reciben los servicios. Estos aparecen como inferiores y sin autonomía, no son interlocutores. Se trata de un padrón arcaico de relaciones que fragmenta y desorganiza los subalternizados al presentar como favor o como ventaja aquello que es derecho. Además de eso, las prácticas clientelistas personalizan las relaciones con los dominados, lo que acarrea su adhesión y complicidad, incluso cuando su necesidad no es atendida (Yazbek, 1995:8).*

El asistencialismo es la forma de asistencia que se caracteriza por negar las causas que generan las desigualdades sociales. Las demandas son ‘atendidas’ con respuestas inmediatas a las denominadas ‘situaciones de carencia’. Contribuye a la reproducción del orden burgués en tanto la acción de asistir apunta a atenuar conflictos sociales de los sectores que demandan. En ella subyace una concepción de la sociedad basada en la inexistencia de contradicciones y, por ende, considera los estados de carencia como disfunciones que hay que corregir y que son atribuibles al individuo y a sus circunstancias (Ander Egg, 1988) <sup>64</sup>

Desde la perspectiva asistencialista, el profesional se ubica en una posición de superioridad en relación a los usuarios, con una acción profesional

---

<sup>64</sup> Encontramos que para la definición de asistencialismo autores como Alayón y Ander Egg aportan elementos que tienden a demostrar el carácter de reproducción.

que es entendida como ayuda a un necesitado. Esta ayuda implica que la asistencia se otorga como dádiva a quien no fue capaz de satisfacer sus necesidades en el mercado. Para caracterizar el asistencialismo no podemos prescindir de su connotación netamente electoralista, con sus mecanismos que generan clientela política. Al respecto una de las entrevistadas dice:

No hay definición de criterios, porque el director nuestro (que es un colega) tiende a externalizar. Es decir, que la definición de criterios no existe porque vienen los casos derivados de "fulano" o "mengano"<sup>65</sup> donde rompen con todo, digamos[...] Y la gente, en el caso de la Capital, ya está muy acostumbrada entonces se da cuenta que si habla con "fulano" o con "mengano" le van a decir que si.[...] Por ejemplo ahora, como en dos meses hay elecciones, no hay que sacar a nadie de los hoteles [E-3].

En estas expresiones encontramos un clientelismo político que atraviesa la práctica de los Trabajadores Sociales, tanto desde el punto de vista de los funcionarios de la institución como de los propios usuarios que participan.

Claro, y para la estrategia de la gente[...]Es decir que la gente vive de la prestación. Claro que existe [el asistencialismo] en la gente, porque desde el punto de vista cultural se incorpora un tipo de práctica que conocen como exitosa. O sea lo hacen por eso. De todas maneras yo creo que es exitosa en el momento, porque esas familias (hay algunas que las reconozco porque ya hace años que viven asistidas), desde el punto de vista de la situación de las personas, es cada vez más deplorable [E-3]

Es decir que el asistencialismo también se expresa en la modalidad en que presentan las demandas los usuarios, que van en la búsqueda de una dádiva en el marco de las campañas electorales.

Pero la asistencia está en tensión porque a su vez expresa un contenido reivindicativo. La perspectiva reivindicativa tiende a recuperar lo que por derecho le pertenece a un ciudadano pero que está en poder de otros. Esto significa que quien demanda los bienes y servicios de la "asistencia social", reclama lo que le corresponde por sus derechos. Es una fuerza objetiva que tiende a que las acciones de asistencia, por lo tanto signifiquen la devolución de una parte de lo que una clase social extrae como plusvalía a otra.

---

<sup>65</sup> Se está refiriendo a algún político en general.

Signados por determinaciones sociales y económicas, los subalternos son expropiados de sus derechos, no pueden acceder a los bienes y servicios que ha desarrollado la sociedad en un momento histórico dado.

El profesional que trabaja desde esta perspectiva, tiende a establecer vínculos con los usuarios, desde un plano de igualdad, como sujetos dentro de una sociedad que les declara los mismos derechos. Es oportuno aclarar que, cuando nos estamos refiriendo a “derechos” nos remitimos los derechos en el actual orden, y no a una definición voluntarista de derechos.

Lo que aparece en función al derecho es el del trabajo. Es decir la gente pide medicamento porque no tiene trabajo [...]lo que está de fondo es el asunto del trabajo. Y ahí yo creo que se sufre al no tener derecho al trabajo. Sea cual fuere la situación, siempre la explicación pasa por ahí. Y toda la idea de la gente, cuando se le plantea cómo piensa salir adelante, por ejemplo con mujeres recién separadas que no tienen casa y cargan con sus hijos, siempre dicen que cuando consigan trabajo[E-3].

La venta de la fuerza de trabajo es lo que permitiría cubrir las necesidades, esto es lo que se reconoce como derecho, de esta sociedad dividida en clases. Por eso la *gente* que vive de la venta de su fuerza de trabajo, lo que reconoce como derecho es el *trabajo* y no la prestación. Impedidos en el contexto actual, de recibir un salario que permita esa subsistencia, se ven obligados a dar ese paso de recurrir a las prestaciones de la política social.

La gente arma su futuro posible de mejora alrededor del trabajo. Esto es lo que piensa como derecho. Lo que recurrentemente dicen es me puede 'ayudar' más que plantear una cuestión de derecho [E-3].

Aquí se ve claramente, los usuarios plantean una ayuda que consideran temporaria, en tanto la solución está vinculada a vender su fuerza de trabajo. Por eso la demanda de la prestación no es verbalizada como derecho.

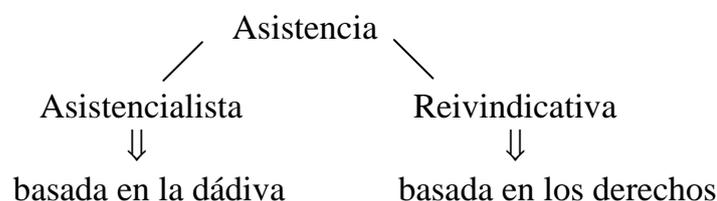
Pero tampoco, podemos restringir solo a ello la consideración de los derechos dentro de nuestra sociedad, y principalmente en Argentina que ha tendido a un reconocimiento de la obligación del Estado en las necesidades no cubiertas por el salario y en prestaciones universales como educación y salud.

Pero yo creo que si para algo sirve el Trabajador Social en un hospital, es para facilitar la accesibilidad en todos los aspectos. [...] Cuando hablamos de accesibilidad: es garantizar el derecho del acceso a la atención de la salud pero en todas partes. Pero ingresa al hospital, así que de lo que nos ocupamos primero es del hospital [E-2].

Consideramos que hay que diferenciar asistencia de asistencialismo, rescatar la asistencia, sobre todo en momentos como los actuales donde existen reducciones del llamado gasto social. Pero bajo ningún punto de vista, hay que avalar su forma asistencialista, porque degrada a quienes son receptores de las prestaciones, siendo una tendencia que apunta a la reproducción del orden actual.

*...las políticas de Asistencia, como las demás políticas en el ámbito de la gestión estatal de la reproducción de fuerza de trabajo, buscan responder a intereses contradictorios, engendrados por diferentes instancias de la sociedad, y así no se configuran como simple producto de los intereses de 'los de arriba', sino como espacios donde también están presentes los intereses de los subalternizados en la sociedad (Yazbek, 1995: 9).*

De manera que la asistencia social contiene la tensión existente entre las clases sociales, que se puede expresar en la contradicción entre asistencialismo y reivindicación. Estos polos son inconciliables en tanto pugnan a intereses contrapuestos. Sintetizando gráficamente podemos encontrar en el ejercicio profesional dos claras tendencias al interior de la asistencia:



Si bien las políticas sociales determinan el ejercicio profesional, existe una instancia que es la relación que el Trabajador Social establece con el usuario del servicio, que se inclina hacia la asistencia como una dádiva o como

un derecho a ser reivindicado. Esto depende por una parte de la concepción del Trabajador Social para tender a una intervención asistencialista o reivindicativa; a la vez también depende de la concepción del usuario que demande como una dádiva o como un derecho.

La acción profesional puede apuntar a cambiar la concepción de los usuarios que consideran que reciben una dádiva.

Le digo es que para eso estamos, que esto es lo que se hace desde aquí y que esto es el servicio que se presta para responder en estas situaciones. No uso mucho la cuestión de los derechos [E-3].

Si bien la entrevistada no habla derechos, en sus expresiones hacia los usuarios tiende a ello, en tanto apunta a que no le agradezcan como un favor que les esta haciendo, sino como parte del servicio que la institución estatal esta prestando.

Claro que apuntar a cambiar esa tradición de dádiva no es una tarea fácil pero, es necesario poner como objeto la entrega de los recursos como un momento importante que expresa también las formas asistencialistas o reivindicativas.

Entregar una orden que permite el acceso a un servicio (por ejemplo transporte, estudio radiológico, atención médica, etc.) o a bienes (por ejemplo alimentos, materiales de construcción, medicamentos, etc.), por supuesto que depende de las políticas delineadas, pero el Trabajador Social tiene la posibilidad de intervenir mediante su palabra y sus gestos, para que esta “ayuda directa” no sea ni entregada ni recibida como una dádiva.

Existe poca investigación que exprese las formas de actuar del Trabajo Social, en definitiva, de su práctica profesional.

En algunas instituciones el Trabajador Social entrega con sus propias manos la mercadería destinada a la asistencia, pero nos encontramos con una falta de recursos teóricos que aborden cómo se realizan estas acciones. Los estudios están basados en los aportes de la psicología con una orientación

asistencialista<sup>66</sup>. Desde la perspectiva de la asistencia reivindicativa no se ha profundizado o por lo menos no hay difusión de material que aborde esta cuestión.

Estas acciones también están en íntima relación con la función educativa que cumple el Trabajador Social, que puede tender a plantearse desde una posición de lucha por los derechos y el cambio social. Esto quiere decir que el punto está en la estrategia de acción que guía la intervención del profesional.

Para los Trabajadores Sociales críticos del modelo neoliberal el desafío que se presenta es como pasar de una intervención basada en una crítica a la política vertical que asignaba bienes materiales para distribuir, a la modalidad de generar una demanda organizada para obtener los recursos que son reivindicados.

Los trabajadores sociales más críticos, siempre han subestimados los recursos para la asistencia, presuponiendo una acción profesional estrictamente educativa. Considero que esta perspectiva pretende una fragmentación de la intervención, la labor educativa no se reduce a la organización de talleres de reflexión o a una tarea de transmisión de información y a la asistencia no es la tarea irremediable de entregar mercaderías para poner *parches* a los problemas sociales.

Asistencia y educación son parte del mismo proceso de intervención profesional en el que se puede posibilitar una experiencia de lucha reivindicativa.

### ***Gestión***

Esta categoría nos remite al movimiento que se da en torno a la

---

<sup>66</sup> Un ejemplo de ello es el texto de Isca Salzberger Wittenberg “La relación asistencial” que ha sido trabajado en la formación profesional (por lo menos en la década del 80). Esta destinado a Asistentes Sociales, basado en los aportes del psicoanálisis kleiniano, este texto señala algunas de las maneras en que las teorías psicoanalíticas de Freud pueden servir a los asistentes sociales para comprender a los entrevistados y relacionarse con ellos. Toda la obra gira en torno a la relación entre una persona que necesita ayuda y otra que la ofrece. De este modo la asistencia, ni remotamente es entendida como

consecución y articulación de los recursos. Desde nuestra perspectiva la gestión no se reduce a una cuestión administrativa<sup>67</sup>, sino que incluye todas las acciones que tienen por objetivos procurar y obtener recursos, así como articular utilización.

Cuanto menos prestaciones están disponibles en la institución, se amplía el espectro de las tareas de gestión, ya que se requiere de todo un trabajo de búsqueda de información, de análisis, de vinculación con otras instituciones, reparticiones, con pobladores, con usuarios, etc.

El Trabajador Social se encuentra en la disyuntiva de asumir una gestión que tienda a la administración de las prestaciones existentes o generar propuestas, presentar proyectos en la búsqueda de la articulación de mayores recursos.

La gestión puede moverse en la inercia de las tareas más administrativas impactando en los sectores con los que trabaja, en cuanto las posibilidades de acceder a determinados bienes o servicios que ofrecen distintos programas sociales.

El relevamiento de información puede tener el condicionamiento de planillas donde se vuelcan los datos de pobladores o de una familia. Esta planilla es con la que se pretende sintetizar la categorización socio-económica para definir el acceso o no a las prestaciones. Este mecanismo se lleva a cabo mediante entrevistas y/o visitas domiciliarias, donde se recogen los datos para caracterizar una situación.

En la actualidad con el arancelamiento de prestaciones para la atención de la salud, se generaron tareas de gestión de excepción del pago, ya sea a través de los denominados carnet hospitalario<sup>68</sup> que utilizan algunos municipios, como para el otorgamiento de ordenes específicas de excepción del pago de estudios para el diagnóstico médico, o los bonos colaboración de los centros de salud.

---

derecho.

<sup>67</sup> Según Ander Egg, gestión es “*Acción o efecto de administrar*”; y también define gestionar como “*Hacer y diligenciar trámites conducentes al logro de un propósito que sirve para atender una necesidad o resolver un negocio*”(1988:145).

La gestión, como dijimos implica consecución y articulación de recursos, en algunas ocasiones, se vuelca por escrito con la modalidad de planes, programas o proyectos. Nos estamos refiriendo a aquellos donde el propio Trabajador Social ha participado de su diseño.

La filosofía del programa, que además yo lo armé y estaba muy compenetrada, era la de coordinar las organizaciones. O sea que había un trabajo deliberado para que todo pasara por las organizaciones[E-3]

Tenemos aquí, para rescatar en términos de gestión, por una parte un trabajo de diseño de programa, y por otro, ese movimiento de recursos en torno a las organizaciones comunitarias.

### **Relación Recursos - Gestión**

Las gestiones, como ya hemos dicho, son todas la actividades referidas a la consecución y administración de recursos. Existe una amplitud de posibilidades diversificadas en la gestión externa.

La preocupación por la gestión de los recursos-prestaciones se presenta cotidianamente, presentamos estos párrafos donde la entrevistada nos manifiesta las preguntas que ella misma se va formulando:

Porque con qué recursos se hace eso? Con qué recursos la mujer se solventa, cómo hace para alimentar a 3 o 4 chicos; cómo hace si está en la casa de un pariente, para no pesar tanto en la economía de ellos. Qué pido? Pido la caja de emergencia de comida? La anoto en el Plan Eva? Le saco un apoyo económico? este... le consigo un certificado trucho que el tipo esta enfermo para....[E-2]

El trabajo en la articulación de recursos la lleva a asumirse de una determinada manera como profesional y oponerse a los colegas que se niegan a ello

No, no.. yo no podría trabajar el tema de violencia si no fuera Trabajadora Social.. directamente a mi cuando me dicen "No porque no hay que ....." No, No, No, No, No! Esto es Trabajo Social! Que yo lo pongo en práctica en la problemática de la violencia.

---

<sup>68</sup> Este carnet es que permite acceder a las prestaciones de salud del hospital. .

Esto es el Trabajo Social. Si a mi acá, me cortan la posibilidad de trabajar en la búsqueda de los recursos: Yo no tendría NADA QUE HACER. No tendría absolutamente NADA que hacer, porque trabajo con mujeres pobres...[E-2]

Rotundamente nos presenta su visión acerca del trabajo en la búsqueda de recursos, a diferencia de un enfoque que se asienta en tareas terapéuticas, que según manifiesta más adelante en la entrevista, no sería con *mujeres pobres*.

La articulación de los recursos se realiza frecuentemente, sin ser volcada por escrito. Es decir, no toda gestión requiere una planificación que se traduce en un recurso escrito. Es notorio que, se realiza un trabajo escrito, formulado como proyecto<sup>69</sup>, sólo cuando las exigencias institucionales para la consecución de los recursos lo establecen de esa manera.

Ahora bien, para comprender la falta de trabajos escritos sobre la planificación convergente en la gestión, es clave considerar: por una parte, que los recursos escritos que informan o determinan (en caso de formularios) sobre el diseño de proyectos, no se condicen con la dinámica de la realidad; y por otra, la multiplicidad de acciones que se deben desarrollar no se corresponden con el recurso-tiempo disponible. También podemos ensayar sobre otro tipo de razones, pero me parecen secundarias. Por ejemplo, que no existe una tradición de escribir en la práctica de los Trabajadores Sociales.

**Porque administrar los recursos de acción social, estén o no estén en la sala, es un trabajo muy desgastante y de muchas horas(E-1).**

En este párrafo nos sintetiza algunos de los puntos que hemos tratado, por una parte, es la consideración de los recursos que no se limita a los que están en la institución, y por otra la adjetivación del trabajo como desgastante y vinculado a la cuestión del tiempo.

Una de las entrevistadas compara el trabajo de gestión entre ciudades de distinta dimensión.

---

<sup>69</sup> Planteamos proyecto en sentido genérico, para referirnos a los llamados niveles de la planificación: Plan-programa-proyecto

En una ciudad más chica es más fácil. Porque están las cosas más gobernadas, por decirlo de alguna manera. Por empezar todo lo que es trámites se pueden hacer mucho más rápidamente. Se consigue una audiencia en 5 minutos. En La Plata para que te atienda un defensor de menores tenés que hacer... malabares.

Es decir, hay ventajas y desventajas. Digamos que hay más sensibilidad de los referentes institucionales y la viabilidad de poder referenciarse más allá de los resultados. Pero uno, lo que ve en una ciudad chica es que puede agotar los recursos, y allá es distinto[E-2].

Encontramos distintas connotaciones en lo que refiere a la necesidad del recurso-tiempo que gravita sobre la gestión; asimismo, se deja entrever la interdependencia con los vínculos que se pueden establecer con mayor o menor facilidad pero a su vez, en un espectro de posibilidades más limitada que otra.

El recurso-tiempo también está presente en la gestión íntimamente ligado a la posibilidad de establecer vínculos, en términos de la trayectoria profesional, según estas expresiones:

No es lo mismo que uno hable con una Trabajadora Social de Ramos Mejía que conocés y le pidas a ella que te consiga una cosa, o que atienda a alguien, a que no tengas ningún contacto. Es absolutamente diferente. Pero esto, no lo tienen los más jóvenes, esto se consigue con el paso del tiempo. Claro si estás seis meses en un lado...seis meses otro.. un año acá.. otro allá.. y así pasen años de actividad profesional, eso no le va a significar un recurso. Puede conocer un panorama general, pero no en términos de personas, por que a vos te tienen que identificar con un lugar(E-3).

Claro, te van conociendo, saben que trabajás allí. Eso no se consigue si hay inestabilidad laboral. [...] entonces cuando no tienen medicamentos llaman por que saben que yo estoy ahí. Lo que digo es que podés tener experiencia profesional, pero si cambiaste mucho de trabajos, la gente te puede conocer, pero no te asimila a un área determinada[E-2]

El recurso tiempo en términos de años/meses se traduce según estas expresiones en posibilidades mayores en el desempeño de las gestiones a través de los vínculos de denomina *contactos*.

Gestionar también es movilizar vínculos que se convierten en recursos para la intervención. Esos recursos-vínculos son trabajados tanto con los referentes institucionales, como fue expresado más arriba, como con los

pobladores.

Se trata que la gente se vaya dando cuenta de qué herramientas tiene, a quien puede recurrir. Me acuerdo que en un caso, una persona tenía problemas de violencia familiar, ella y el marido le pegaban a los chicos. Se logró un acuerdo con otras mujeres para que la ayudaran a cuidar a los chicos a la tarde. Bueno, se hicieron una serie de vinculaciones, a partir de esas entrevistas, donde la misma persona es la que buscó a las mujeres para que la ayuden. Después se hizo una entrevista grupal, donde llegamos a acuerdos, que se presentaron al tribunal y se logró que no le saquen a los chicos[E-1].

Lo que pretendemos rescatar de este relato, es que la Trabajadora Social va mostrando, como realiza un trabajo de reflexión sobre lo que denomina *herramientas* que tiene la gente, que se traduce en los vínculos que fueron generados.

El trabajo en la gestión de recursos-vínculos cuando compromete cuestiones de carácter organizativo que requieren reuniones, asambleas o trabajos grupales estamos hablando de la convocatoria que se realiza. Aquí presentamos algunas modalidades

Lo concreto.. bueno, yo siempre convoqué en el lugar. Básicamente estuve trabajando con guarderías y comedores que eran en villas.  
[...] No, cartel no, se hablaba con la gente. Pero sí se usaban bastante las organizaciones de las villas: la comisión vecinal y las propias de los comedores y guarderías. Pero básicamente, con cartel no.(E-3)

Aquí la convocatoria se hace con carteles, y también cara a cara, o sea durante la semana les ibas recordando cuando se hace la entrega y también por cadena donde una persona le avisa a otra(E-1).

Recurrir a la exposición de material en carteleras o vitrinas, es una tarea frecuente que se realiza en centros de salud, escuelas, hospitales, etc. En ellas se combinan afiches, cartas, carteles o folletos, que en muchos casos se encuentran en forma confusa.

Es notorio que aún los recursos visuales son mal utilizados por ejemplo, hemos observado que el armado de estos mensajes visuales, tiene una ubicación que no atrae la atención, textos demasiado extensos y poco visibles. Por otra parte, la actualización de la información, que es un requisito

indispensable, muchas veces que no se cumple.

En cuanto a otros recursos teóricos sobre el trabajo a realizarse en la gestión que involucra vínculos con organizaciones comunitarias, se destaca:

Creo que eso que está en los textos sobre las asambleas comunitarias no es así...[E-3]

Aquí, una vez más, se explicita la inoperancia de recursos teóricos que pretenden dar subsidios que no se condicen con la dinámica de la realidad. Más adelante trataremos como se da la participación en las mencionadas asambleas.

Por otra parte, encontramos que se hace referencia a los recursos de funcionamiento vinculados a los servicios para la comunicación, como línea telefónica y medio de transporte, en menor medida se hace mención a servicios de fax y acceso a Internet

Tenemos teléfono y fax, una sola computadora que se usa para redactar informes. No la usamos para atender a la gente y no hay registro computarizado de datos. Se hacen unas fichas manuales que se guardan en unos archivos que son espeluznantes, que no tienen un orden, así que no se encuentran las fichas[E-3].

La entrevistada nos plantea aquí, que los archivos y ficheros no se han digitalizado y continúan siendo los viejos armarios donde se conservan las fichas realizadas a mano. No hemos profundizado sobre las razones por las cuales la computadora no se utiliza para trabajar con base de datos. Podemos inferir algunas respuestas, considerando que hay motivos de distinto orden, por una parte, la política institucional de carácter clientelista; y por otra, puede tener origen en la falta de capacitación de los Trabajadores Sociales.

Un recurso de funcionamiento, que en Argentina tiene determinaciones sobre las formas de trabajo es la disponibilidad del "mate", como recurso que combina la vinculación en todas direcciones. El "mate" puede ser compartido con otros colegas, con directivos, con usuarios, por ello lo ubicamos como uno de los recursos de funcionamiento vinculados a la gestión.

La intermediación del "mate" modifica la relación vincular que permite avanzar mas allá de lo preestablecido en los requisitos burocráticos.

### **Burocratización vesus participación**

Faleiros (1996) señala la existencia dentro del Trabajo Social de dos escenarios opuestos vinculados a las formalidades burocráticas o a las luchas sociales. Desde nuestro punto de vista, en realidad, ambos son expresiones de la gestión en la cual el Trabajador Social desempeña sus acciones en lo cotidiano entre intereses en pugna.

Podemos decir que la gestión se mueve entre dos polos opuestos que entran en juego, y pueden ser denominados como procesos tendientes a la burocratización o la participación.

La burocracia<sup>70</sup>, a nuestro modo de ver, implica además de principalmente una modalidad de conducta y forma de pensamiento que prioriza las normas establecidas.

*“La burocracia está “normalmente” al servicio de la clase dominante, puesto que la administración de los asuntos públicos en el marco de un régimen dado supone siempre la preservación de su estatuto (Leford, 1984:18)*

La burocratización es el proceso mediante le cual se va depositando todo el proceso de gestión en el poder de la norma, se tiende a una práctica que se ata a disposiciones, plazos preestablecidos, criterios estandarizados de selección, etc.

La determinación de las políticas económico-sociales se traduce en la imposición de asignación de recursos a partir de ciertas pautas preestablecidas. La institución determina una modalidad de mecanismos de gestión a través de planillas para relevar datos, formularios, solicitudes, etc. Asimismo fija los términos para dar curso a esa información y su camino en la toma de

---

<sup>70</sup> Existen distintas acepciones de burocracia, Lefort (1984) realiza un esbozo de las perspectivas marxistas y weberiana. Además se puede recurrir a Bobbio(1986), Sauvy (1965).

decisiones. El Trabajador Social recibe la presión objetiva de cumplir plazos, limitar demandas, elevar solicitudes, etc.

*Hay fuerzas poderosas para mantener la hegemonía del bloque dominante en el control de las organizaciones y el uso de la burocracia para administrar lo social (Faleiros, 1995:16).*

Si bien estos mecanismos pueden ser más o menos flexibles, siempre existe una determinación institucional, que provee las normas.

Por otra parte, los usuarios también pueden influir en la burocratización de los procesos de gestión cuando se niegan como sujetos activos y depositan todas las decisiones en la trama institucional. La larga historia de las prácticas paternalistas influye en las formas de negación de los usuarios como sujetos.

En el otro polo están las tendencias participativas. Cabe resaltar que la cuestión de la gestión participativa no depende exclusivamente del posicionamiento del Trabajador Social, como se ha sugerido frecuentemente.

*...nuestra adscripción al ejercicio de la participación, en la perspectiva de contribuir a la construcción de un sistema de relaciones sociales, de naturaleza diferente a la que predomina en la actualidad. Y a la vez advertir y apostar para que en nuestra sociedad no prospere ninguna acción — individual o institucional — [...] que contribuya a la generación o al mantenimiento de la pobreza, en sus variadas expresiones, y que luego hipócritamente proponga la participación de los propios damnificados, como alternativa moderna, para la resolución de los problemas que padece la gente y que les fueron externamente impuestos (Alayón, 1988:77).*

Nos inclinamos por una comprensión de la participación democrática que permite que los sujetos tomen en sus manos cuestiones que van a generar nuevas demandas.

No, no hay ninguna convocatoria, porque se autoconvocan los padres por las patologías de los hijos. Por ejemplo concretamente en la sala de hematología que yo trabajaba, donde había principalmente chicos enfermos de leucemia. Constantemente se hacen reuniones de padres. Son grupos de padres, se llaman así. Cuando vos llegas ya está formado el grupo de padres en los pasillos. Capaz que no les gustó como la enfermera tal hizo tal

punción...no era lo que tenían que hacer...  
...y ellos manejan códigos y conceptos médicos que vos no sabés ni de que te están hablando. Ellos están más entrenados y van aprendiendo cosas[E-2]

Es notorio, como se manifiesta la participación de los usuarios en una institución como el hospital público, donde a partir de la constante presencia de los padres, se han generado grupos que son los que demandan. Estos grupos “autoconvocados” son una expresión de las nuevas características de los usuarios.

Por otra parte, encontramos la acción de Trabajadores Sociales que plantean claramente una posición de participación de los usuarios:

Ahí había una cuestión deliberada de fortalecer a las organizaciones. Digo esto porque ahora que no está esta acción deliberada las organizaciones se han quedado, ahora no existen como organizaciones en el sentido cabal del término. Si bien están las guarderías y comedores dependen de los subsidios que se les da, aunque también antes se les daba, pero ahora no tiene la ideología de organización.

Dándole poder a varios, tratando que se democratice. La gestión más política la llevaba siempre la comisión vecinal que eran cargos electivos donde votaban los habitantes de la villa. Pero se buscaba pluralizar en el sentido que los comedores y guarderías, que habían formado grupos de madres y se habían convertido en una organización. Incluso pensaban en otros proyectos como talleres, entretenimientos u otras cosas que en ese momento estaban[E-3].

La referencia a la centralidad de las organizaciones plantea la asimetría en la modalidad de participación entre el Trabajador Social y los dirigentes comunitarios, más aún se hace hincapié en que difícilmente se pueda coordinar desde una institución

...porque cuando llegás a una asamblea comunitaria difícilmente la coordine alguien ajeno al barrio que venga de una institución. Difícilmente, porque ya, para llegar a la asamblea comunitaria, es porque hay organizaciones fuertes que pudieron organizarla y la plantearon.

La relación entre la acción profesional y las organizaciones es bastante compleja, donde se plantean situaciones de distinto tipo. A continuación se presenta un breve relato donde la Trabajadora Social queda involucrada en una

modalidad impuesta de conducción:

...Pero sí una vez tuve que conducir una asamblea, con unos bolivianos que me habían puesto una tarima y me dieron un micrófono.. en medio de la villa 31! Esa experiencia tuve!. O sea que mirá como una llega a la asamblea comunitaria, te imponen una tarima y te encajan un micrófono y dicen "Acá está la funcionaria de la municipalidad". Fue terrible!. Y ahí tuve que hablar algo y la gente escuchaba es decir ni siquiera era una asamblea, no estaba preparada[E-3].

La tendencia participativa aparece de distintos modos tanto en las formas de encarar la gestión por parte del Trabajador Social como del usuario.

*Entendemos que los graves problemas sociales que padecen nuestras comunidades, no podrán encontrar resolución sólo con la participación de los propios damnificados, si ésta no se engarza en una propuesta de cambios estructurales, que ataque la problemática en sus causas más profundas. Afirmación, esta última, que de ningún modo tiende a desconocer la dinamicidad contradictoria y progresiva de los propios proceso de participación, en su contribución al crecimiento y consolidación de los grupos y movimientos de base (Alayón, 1988: 72)*

La participación de los usuarios siempre genera conflictos, creo que es fundamental tener presente esto para desmistificar una idea bastante arraigada sobre el desarrollo de procesos participativos sin tensiones ni enfrentamientos.

Yo creo que la participación existe. Pero existe como existe, con ciertos liderazgos, con grupos que se pelean por el poder, con gente que no te deja hablar, ..eso es lo que existe en torno a la participación.

Esto es así: No existe LA participación. NI eso de que todos participen, que todos deciden. Eso es bien desarrollista[E-3].

Además de presentarse en actividades que involucran organizaciones, esto se expresa de distintos modos en las entrevistas o reuniones, donde se plantean criterios, se reclaman servicios, etc. Por otra parte, puede no estar expresado abiertamente pero los usuarios, en formas diversas, intentan burlar mecanismos y penetrar en las decisiones para poder beneficiarse.

*A medida que los distintos usuarios de servicios sociales se van percibiendo como sujetos de prestaciones, de servicios, de derechos, de articulación política, de palabra, su poder va aumentando y las relaciones con la institución se van tornando menos opresoras, más*

*autónomas, más independientes, más estructuradas en torno a sus intereses, permitiéndoles considerar y enfrentar (tomar distancia, decidir, contestar) la estrategia institucional. Es una representación de sí mismos que se construye en el propio proceso (Faleiros, 1996:16).*

El ejercicio de la participación de los usuarios puede ser de mayor o menor intensidad de acuerdo al nivel de organización, a la repercusión pública del asunto, a la gravedad, a la combatividad de los usuarios. etc., y no debe verse como hechos puntuales, sino que deben ser analizados en el marco de las luchas reivindicativas y contextualizadas en el momento histórico.

En la actualidad la participación de los usuarios se enuncia, aunque con distintas modalidades, en todo el espectro de la política social.

*La participación puede ser convocada para convalidar, tanto como para cuestionar y ello constituye un proceso dinámico y contradictorio (Alayón, 1988:70).*

Esta cuestión ha modificado la forma de entender la participación, dado que bajo la denominación de proyectos de “autogestión” o “gestión participativa”, se ocultan mecanismos de sostenimiento del poder político. Sabemos que estos lineamientos, del FMI y el Banco Mundial, tienen la intencionalidad de reducir los gastos del Estado y desplazar las responsabilidades de las instituciones. Esto ha provocado en algunos profesionales que, por un camino erróneo, pretendan que se deje de hablar de “participación” bajo un discurso de oposición a la política vigente.

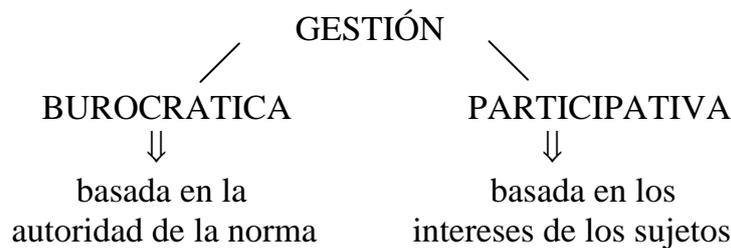
Considero que los Trabajadores Sociales no debemos perder de vista la dimensión política de nuestra intervención profesional. Esto requiere un estudio para superar el discurso “participativo” actual que aparece vacío de contenido político y se traduce en acciones de tipo burocrático/administrativas.

Participación no es lo que “hacemos entre todos”, sino que involucra un proceso en la toma de decisiones que tiene como norte, responder a los intereses de la clase trabajadora. Se pueden plantear reuniones o espacios donde “entre todos” no se haga ni decida nada, dado que existen dificultades objetivas para el desarrollo de los procesos.

Por otra parte, no hay que descuidar los conflictos que genera la participación, porque en la medida en que se abren los espacios de discusión aparecen los distintos intereses y concepciones.

Se presenta una tendencia que plantea un descreimiento en el poder que puede tener una gestión participativa, que se base en los intereses de los usuarios/pobladores. Es necesario prestar atención a estos elementos, ya que provocan un corrimiento hacia acciones burocráticas en algunos profesionales.

La articulación de recursos, que involucra las normas y los sujetos, requiere que el trabajo de mediación del Trabajador Social sea consciente, para que no derive en acciones meramente burocráticas. Por ello, es necesario en la formación profesional, trabajar en la perspectiva de capacitación de los futuros Trabajadores Sociales para una práctica de gestión participativa, poniendo el énfasis en la fuerza de los sujetos.



En síntesis estas tendencias se presentan tanto en el Trabajador Social, en los otros profesionales, administrativos y directivos, como en los usuarios. La trama de intereses y convicciones hace que se privilegien las normas establecidas o las necesidades e intereses de los sujetos.

### ***Educación***

La educación siempre es un hecho político, no hay educación neutra, de acuerdo a la direccionalidad que se le imprima, toman su contenido los objetivos de la asistencia y la gestión. En este sentido, es la categoría central dado que se sintetizan las perspectivas que van a orientar las tácticas y estrategias.

Queremos remarcar que no existe un corte tajante que separe acciones entre lo asistencial, de gestión y lo educativo. Pero es necesario tener claro que precisamos marcar objetivos en los tres ejes para poder desarrollar estrategias, de lo contrario quedamos inmersos en la inercia de la direccionalidad que imprimen las políticas sociales.

A su vez la educación trasciende las actividades que se realizan en función de la asistencia o gestión, es decir que, hay actividades específicas de educación ya sea con talleres, charlas, video-debate, etc. En una entrevista se puede entregar alguna prestación, realizar una contención emocional, relevar datos y sin embargo no apuntar a ningún objetivo educativo. Por otra parte, podemos estar refiriéndonos también a una entrevista o reunión grupal, donde se desarrolla una intervención con objetivos que responden a las tres funciones.

Consideramos que existen dos elementos básicos que van a influir en el carácter educativo de la intervención profesional, ellos son el lenguaje y la experiencia. El Trabajador Social incide (y decide) sobre conductas, valores, a través de “la otra” comprensión sobre el problema, siendo este un acto educativo.

Cuando nos referimos a lenguaje no nos remitimos solo a la expresión verbal, sino a todo el conjunto que se expresa en gestos, en ademanes, tonos de voz, así como, todo lo que referimos como recursos visuales, ya que la comunicación es un elemento fundante de la educación.

En cuanto a la experiencia, nos referimos a la instancia necesaria de la práctica, que requiere ser reflexionada para poder ser modificada. Es decir, si bien, toda experiencia deja una huella, desde el punto de vista de la práctica profesional, ponemos como objeto, problematizamos esa experiencia, y nos anticipamos a otras experiencias apuntado a darle una direccionalidad que cumpla con fines educativos. Claro que, también el profesional aprende en ese mismo movimiento, y en la medida que reflexiona sobre su práctica e incorpora mayores elementos de análisis, tiene mayores posibilidades de una acción educativa intencionada.

Teniendo presente, entonces esos dos elementos, lenguaje y experiencia, pasamos incorporar lo que se constituye como un punto de partida fundamental de la función educativa, que es la vida cotidiana.

*... el Asistente Social ejerce una acción eminentemente “educativa”, “organizativa”, en las clases trabajadoras. Su objetivo es transformar la manera de ver, de actuar, de comportarse y de sentir de los individuos en su inserción en la sociedad. Esa acción incide, por lo tanto, sobre el modo de vivir y de pensar de los trabajadores, a partir de situaciones vivenciadas en su cotidiano...(Iamamoto,1992:40).*

En este planteo se presenta la cuestión educativa con un objetivo de transformar la vida cotidiana.

Nos remitimos a J.P.Netto que, desde la perspectiva luckacsiana, nos proporciona elementos fundamentales para la comprensión de la vida cotidiana

*La vida cotidiana puesta así en su insuprimibilidad ontológica, no se mantiene como en una relación seccionada con la historia. Lo cotidiano no se despega de lo histórico — antes, es uno de los niveles constitutivos: el nivel en que la reproducción social se realiza en la reproducción de los individuos en cuanto tales (Netto, 1996:66).*

Comprender que la vida cotidiana es insuprimible y que es un nivel constitutivo de la reproducción social es de fundamental importancia no solo para el análisis de la vida cotidiana de los usuarios, sino para ubicarse el propio Trabajador Social, como sujeto inmerso en la historia, en relación a su propia vida cotidiana. Esto le permitirá un análisis objetivo de sus intereses y posicionamiento en su práctica profesional. Es decir, que al hablar de vida cotidiana no nos referimos solo a la vida cotidiana de los usuarios, sino que el propio Trabajador Social tiene que tener claro de qué manera su vida cotidiana está presente, y es insuprimible. Quizás podamos dar más claridad a la idea que queremos expresar con un ejemplo que se presenta a menudo: Es el horario del mediodía y el Trabajador Social está entrevistando a un usuario, pero tiene hambre, entonces tiende a dar fin a la conversación, para poder ir a

comer. Tiene que analizar lo que le está ocurriendo, y como eso está influyendo en esa entrevista, solo de ese modo podrá ubicarse de acuerdo a su perspectiva ética, y no caer por inercia en una acción asistencialista y/o burocrática.

*Ninguna existencia individual cancela la cotidianeidad. De allí es que ésta impone a los individuos un padrón de comportamiento que presenta modos típicos de realización, asentados en características específicas que cristalizan una modalidad de ser del ser social en lo cotidiano, figurada especialmente en un pensamiento y en una práctica peculiares(ibid.: 68).*

En relación a la comprensión del *ser social en lo cotidiano* de los sectores con los cuales se trabaja, es preciso entender cuales son sus condiciones de vida, dado que se presenta generalmente un problema objetivo para analizar la magnitud de las múltiples determinaciones que se resumen en la categoría pobreza. Es necesario comprender las implicancias de vivir en circunstancias de precariedad permanente, en un *presente continuo*<sup>71</sup>, en un entorno de violencia, con enfermedades crónicas, riesgos de accidentes domésticos, etc.

La vida cotidiana nos proporciona un significado diferente de los elementos que genera la sociedad.

*Hay más aún: aquellas determinaciones de la cotidianeidad hacen que todo y cada individuo solo se perciba como ser singular vale decir: la dimensión genérica (la referencia a la pertinencia al humano-genérico) aparece subsumida, en la vida cotidiana, a la dimensión de la singularidad (ibid.: 68).*

Aquí se encuentra uno de los problemas más difíciles a vencer, y es superar esa percepción de ser solamente singular, dado que obstaculiza la comprensión de las determinaciones que operan en vida cotidiana. Es decir, si una persona que no tiene trabajo, se percibe sólo como ser singular, atribuye a sus actitudes las causas que generan su situación de desempleo. Con esto

---

<sup>71</sup> Esta expresión la utiliza Alfredo Moffat (1988:86) al analizar las características de lo que denomina

queremos poner de manifiesto que de acuerdo a la comprensión de los componentes particulares que hacen a la vida cotidiana, la educación adquiere características muy diversas dentro de la intervención.

Por otra parte, no restringimos el carácter educativo solo a la vida cotidiana, ya que en el trabajo con organizaciones que presentan demandas, sus participantes en algún modo no se perciben solo como singulares, y es posible profundizar sobre un carácter educativo en otros niveles de la reproducción social.

El movimiento de demanda, por ejemplo de servicios, aparece cuando existe una comprensión de sus beneficios y cuando se presentan como recursos inasequibles en términos individuales. Quien no experimentó nunca el beneficio del servicio de agua corriente, tiene una limitación para comprender los beneficios. Por el contrario, quien siempre vivió con el servicio tiene una limitación para comprender las implicancias que se generan cuando no existe el servicio. Con esto estamos planteando que lo que acontece en la vida cotidiana puede generar demandas colectivas, de acuerdo a la comprensión de la experiencia.

Recurrimos a algunos párrafos de las entrevistas para mostrar de qué manera se presenta la función educativa.

...tiene que ver con la comprensión frente de la lógica hospitalaria. Cómo deben manejarse en el hospital. A qué hora puede ir al comedor, cuáles son los otros lugares que el hospital tiene conveniados para poder ir a dormir la gente que no tiene recursos. Hasta la comprensión de las enfermedades de alta complejidad: cómo ayudar al chico, cómo hacer frente a la enfermedad, cómo convivir en el hospital. Cómo interpretar lo que le pasa al chico.

Aquí se presenta la gran cantidad de informaciones que el Trabajo Social intenta transmitir a los usuarios, pero también el modo en que está planteado

Si, y muy ardua. Ardua en el sentido que requiere toda una

---

clase obrera baja, que corresponde a los trabajadores ocasionales (peones, changarines).

serie de habilidades que en determinados momentos me resultan más difíciles y más comprometedoras que la tarea grupal. Porque se trabaja con el vínculo de confianza que podés establecer y encima no sos y no tenés los instrumentos del psicólogo, que es lo primero que se le aparece a la gente.

En la entrevista se pone en juego el vínculo de confianza que estaría permitiendo avanzar más allá de lo aparente. Es lo que permite que el Trabajador Social sea escuchado. Por otra parte, vemos que lo que “se le aparece a la gente” es la función de un psicólogo, es decir supone un profesional que trabaja sobre el individuo, sobre los problemas que ese usuario está percibiendo como singulares, como fruto de sus propias culpas o modos de actuar que son los que lo llevan a tener problemas.

...también sentía por momentos que lo que yo podía proporcionarle a la gente, era tratar de ayudarlo a hacer su propia reflexión [E-1].

La educación también está determinada por la exigencia de los usuarios, como planteamos, al referirnos a la asistencia, las personas que se convierten en usuarios han dado el paso de convertirse en demandantes, ya sea en la búsqueda de una prestación definida o en el “ser escuchado” poniendo como objeto la propia situación cotidiana.

...en algunos casos vos le devolvés al otro la descripción de su situación en otras palabras. Y a mí me parece que eso en algunos casos, le estás mostrando otra forma de plantear el problema. Es decir le devolvemos la descripción de la situación con los elementos que la misma persona dijo, pero puesto con otras palabras sirve para ver diferente. Le estás devolviendo a la persona otro texto de su situación[E-3].

Educación nos remite a un proceso que al involucrarse en la socialización, dando cuenta de la dimensión política de la práctica, puede adquirir un carácter adaptativo al orden actual o de enfrentamiento, a partir del acto intencionado de educar.

## **Relación Recursos - Educación**

Los recursos profesionales son el eje por excelencia de la esfera educativa, dado que están mediando todas las actividades, ya sea en el encuentro cara a cara como en otro tipo de acciones grupales, con la utilización de medios de comunicación. En relación a las entrevistas aparece claramente como habilidades del Trabajador Social

Entonces ahí es donde hay que desplegar otra serie de habilidades, para que la persona se lleve otro tipo de recurso que es todo aquello que pueda llevarse de la entrevista[E-1]

En el lenguaje que utilizamos cotidianamente, pareciera que el significado es unívoco, por ejemplo: toalla, frazada, jabón. Pero hay toallas que no secan, frazadas que no abrigan, jabón que no lava. Y así podríamos seguir con una lista interminable de productos que se utilizan en la vida cotidiana para la reproducción de los individuos. Las mismas palabras por lo tanto tienen connotaciones diferenciadas, de acuerdo a quien las dice y quien escucha.

Después creo que lo que usás es un lenguaje diferente. Y así como el lenguaje diferente puede traer un problema en la comprensión del otro,... ..Entonces, cuando no hay un escollo de comprensión, es decir que este lenguaje se convierta en un escollo y el otro no te entienda, creo que esto es un recurso que ponemos nosotros[E-3].

La entrevistada coloca la necesidad de usar un lenguaje diferente, que está en íntima relación con las posibilidades de comprensión del usuario.

Porque, como trabajamos con la pobreza, hay gente que viene muy cansada y muy agotada emocionalmente, tanto que a veces no llegan a darse cuenta. Es muy difícil que paren y reflexionen sobre su misma práctica. Entonces es todo un trabajo que requiere distintas herramientas. Hay que tratar de que la persona baje los decibeles, haga la catarsis, se ponga a pensar en lo que le pasa y después tome decisiones. Eso se puede hacer, aunque se cuentan con los dedos[E-1].

Aquí se pone de manifiesto, la connotación de agobio sobre la vida

cotidiana que es donde se pretende que parta la reflexión para poder situarse frente a los problemas. Ese trabajo que según la entrevistada *requiere distintas herramientas*, es su forma de plantear que apela a los recursos profesionales, luego aclara que sobre la vida cotidiana es donde más dificultades encuentra.

[En el trabajo con lo cotidiano] es justamente donde no tenemos mucha formación sistemática. Aunque a mi me hizo el quiebre y me ayudó mucho a trabajar esa bibliografía<sup>72</sup> que no emana específicamente del Trabajo Social. Yo aprendí muchísimo de ese marco. Digamos usar la conversación como herramienta, somos lo que conversamos. No es solo una herramienta del Trabajo Social sino de todos. El límite que tenemos de la acción es el límite que tenemos con las palabras, con el lenguaje[E-1].

Aquí se presenta, el aporte de los recursos teóricos le han servido a la Trabajadora Social, para plantearse la entrevista desde otro ángulo. El énfasis que pone en cuanto a las posibilidades y límites de la acción centradas en el lenguaje, demuestra, por una parte, el convencimiento de poder generar una reflexión que permita tomar decisiones, pero a su vez formula la restricción de la acción en las palabras. Como ya hemos planteado la tarea educativa no se reduce a lo que se expresa en palabras, también se ha comenzado a valorizar el impacto que tienen las imágenes en los procesos de reflexión. Por ello, se ha iniciado un camino de utilización de distintos recursos visuales y audiovisuales.

Claro que este trabajo tiene íntima relación con los recursos que se encuentran disponibles para el funcionamiento, encontramos que se utiliza con fines educativos por ejemplo: pizarras, audiovisuales, TV y videocassetera, etc. Estos dispositivos visuales pueden generar una comprensión diferente, allí donde las palabras pueden ser un obstáculo. No se puede desconocer el lugar que ha adquirido la imagen en la cultura, en virtud de ello los profesionales también, buscan apoyos visuales para incentivar la reflexión.

Por ejemplo en las experiencias de cine-debate, se apunta a analizar el contexto sociocultural, caracterizar modalidades vinculares de la familia,

---

<sup>72</sup> En otro momento de la entrevista ha mencionado a Fernando Flores, como autor que le ha aportado, desde otra perspectiva una nueva comprensión sobre las conversaciones.

analizar factores de riesgo y opinar sobre la intervención profesional.

En la realización de videos<sup>73</sup>, las imágenes son utilizadas como recurso para documentar distintos momentos de un proceso, que al ser proyectados a los propios protagonistas colaboran en la reflexión y evaluación de ese proceso. Así encontramos, que en los últimos años, se han volcado experiencias, evaluación de proyectos y planteamientos de problemas sociales a través de la video- filmación y la producción de videos<sup>74</sup>.

En cuanto a la producción de fotografías con fines educativos, no tenemos muestras fehacientes de su utilización. Se parte generalmente de un registro fotográfico que se ha realizado en forma imprevista, es decir por la disponibilidad de algún participante, dado que difícilmente se encuentre en una institución, como recurso de funcionamiento, una cámara fotográfica. Estos constituyen obstáculos al momento de trabajar estos recursos en formas más complejas, intentando plasmar procesos o construir mensajes, como ocurre con los fotomontajes o el periódico mural o los videos documentales.

El recurso tiempo es fundamental desde el punto de vista educativo, ya que el aprendizaje requiere del desarrollo de un proceso, que puede ser más o menos acelerado de acuerdo al momento histórico. Tal como fue expresado por las entrevistadas, en un solo encuentro es muy poco lo que se puede hacer, por ello es necesario contar con tiempo de proceso, es decir una disponibilidad que no es solo de horas, sino de meses/años de relación con los mismos usuarios, para avanzar en las posibilidades de desarrollo de ese proceso educativo. En este sentido es un gran escollo la actual inestabilidad laboral de los Trabajadores Sociales, las formas precarias de contratación están determinando esos procesos.

Por último, se presenta en forma conflictiva la utilización de los

---

<sup>73</sup> Nos estamos refiriendo a los videos donde participan Trabajadores Sociales.

<sup>74</sup> Hemos accedido a algunos trabajos en video realizados en la provincia de Santa Fe, sobre la organización en torno a la construcción de una escuela pública; la constitución de una cooperativa; autoconstrucción, etc.; en la provincia de Buenos Aires existen videos documentales sobre diversas problemáticas (alcoholismo, drogadependencia, violencia, discapacidad, etc.) generados por diversas áreas. El Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria cuenta con una serie de videos educativos sobre Huerta Orgánica Familiar que son utilizados en los centros de salud, centros de jubilados y escuelas.

recursos prestaciones con fines educativos. Por una parte, encontramos que se han subestimado, presuponiendo que el Trabajo Social desempeña una acción profesional "estrictamente" educativa. De este modo, se fragmenta la intervención tomando a la labor educativa como una tarea de transmisión de información y a la asistencia como la tarea irremediable de entregar mercaderías para "poner parches" a los problemas sociales. Pero también se presentan alternativas que intentando su utilización en tareas educativas específicas, como talleres o charlas, no logran superar su utilización asistencialista. Más adelante trataremos algunos ejemplos de ello.

### **Adaptación versus Emancipación**

La educación, condensa la teleología de la intervención, en este sentido se encuentra en permanente tensión. La contradicción principal que se presenta puede ser analizada en sus polos adaptativo o emancipatorio.

La adaptación al orden establecido se basa en el modelo de educación imperante, que impone la lógica de la economía de mercado, y de acuerdo a ello las tareas para orientar, asesorar o explicar a los usuarios tienden a reproducir esa lógica. En cuanto a las campañas de prevención, como tarea educativa, tienden a depositar en la población la responsabilidad de los problemas sanitarios o de salud, escondiendo el trasfondo de la falta de infraestructura y equipamientos urbanos. Por ejemplo, en las campañas para prevenir el cólera o la diarrea infantil los Trabajadores Sociales tienen la misión de instruir para "hervir el agua", cuando el problema es consecuencia de la falta de redes de agua potable y cloacas.

En otro aspecto, se apunta a una mejor "socialización" de los usuarios que entran en conflicto con las normas o pautas socio-culturales, las acciones del Trabajador Social desde esta perspectiva son una contribución al sometimiento de las personas.

Desde el otro polo de la función educativa, se encuentra la tendencia hacia el cambio de esta sociedad. En muchos casos negando las tareas de asistencia y gestión, el movimiento de Reconceptualización dejó un sesgo particular sobre la tarea educativa, basada en los aportes de las corrientes de educación popular, que derivó en las tareas de concientización. No cabe duda que en ello, ejerció una influencia fundamental Paulo Freire, como referente principal para definir la educación “liberadora”. Para este autor toda situación educativa implica:

*El sujeto que enseñando aprende y el sujeto que aprendiendo enseña. Educador y educando (1994:88).*

El planteo de Freire ha servido para repensar la dimensión educativa del Trabajo Social<sup>75</sup>

*Es exactamente esta necesidad de ir más allá de su momento actuante o del momento que realiza — directividad de la educación — que, no permitiendo la neutralidad de la práctica educativa, exige del educador la asunción, de forma ética, de su sueño, que es político. Por eso, imposiblemente neutra, la práctica educativa coloca al educador el imperativo de decidir, por lo tanto, de romper y de optar, por un sujeto participante y no por un objeto manipulado (ibid.:88).*

Se presentan elementos claves en la tarea educativa: la direccionalidad que se imprime, que implica una posición ético-política, y la trascendencia del momento en que acontece la acción.

Los usuarios, también determinan el carácter de la educación, dado que bregan por un Trabajador Social que sea consejero, que oriente en su beneficio para resolver los problemas. Aún desde la posición menos crítica del usuario se presenta frente al Trabajador Social para conseguir algo que las reglas del mercado no le permiten tener. En esta entrevista, la Trabajadora Social incentiva las demandas

---

<sup>75</sup> Y no solo del ejercicio profesional sino, que tuvo gran influencia el modo de trabajo en la formación

Entonces yo le digo a la gente "usted vaya al Servicio Social del hospital y le pide que hagan algo!! [...] Se les dice esto para que insistan en los otros servicios sociales, para que asuman esos problemas que les competen, por una cuestión de especificidad o de particularidad de los recursos que tienen [E-3].

De esa relación esperan extraer de la función educativa del Trabajador Social, elementos que los capacite para cambiar su situación. Esto se expresa en forma de pedidos de información, asesoramiento, consejos, opinión.

Las tendencias hacia el cambio social, presentes en la práctica profesional, están atravesadas por los niveles de conciencia, organización y movilización en un momento histórico determinado. Lo que posibilita un principio de cambio, es el reconocerse no sólo en lo singular, sino trascenderlo, para alcanzar la comprensión del nivel de particularidad y vulnerabilidad.

Creo que siempre hay que empujar el límite de lo que la gente te dice. O sea, la gente, los usuarios en general, vamos usamos el recurso, o el servicio y nos vamos a casa. En cambio esto es una manera de empujar el límite de la práctica cotidiana de la gente [E-1].

Empujar el límite, a mi forma de ver, es tener presente cuál es el grado de conciencia alcanzado, si trasciende lo singular o no, si está en condiciones de entender el significado de algunas determinaciones, para de allí buscar siempre el reconocimiento de la conciencia humano-genérica.

*Ahora, el acceso a la conciencia humano-genérica no se realiza en este comportamiento: solo se da cuando el individuo puede superar la singularidad, cuando asciende al comportamiento en el cual no moviliza todas sus fuerzas sino toda su fuerza en una objetivación duradera (menos instrumental, menos inmediata) se trata, entonces, de una movilización anímica que suspende la heterogeneidad de la vida cotidiana — que homogeneiza todas las facultades del individuo y las direcciona en un proyecto en que el trasciende su singularidad en una objetivación en la cual se reconoce como portador de conciencia*

---

profesional.

*humano-genérica. En esta suspensión (de la heterogeneidad) de la cotidianidad, el individuo se instaura como particularidad, espacio de mediación entre lo singular y lo universal, y se comporta enteramente como hombre (Netto, 1996: 69).*

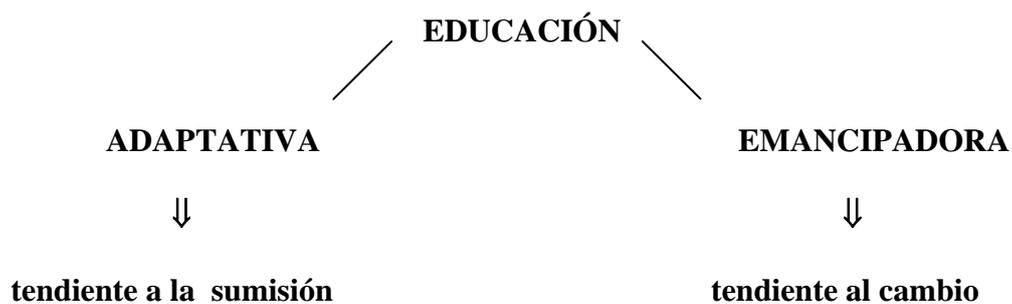
En este sentido, los movimientos de desocupados, además del reclamo de puestos de trabajo que llevan a cabo, sirven para que los propios protagonistas se reconozcan como parte de un conjunto que es afectado por políticas económicas. Algo muy parecido podemos decir en relación a los grupos de autoayuda, que apuntan a que el individuo que padece una adicción, sea alcoholismo, drogadependencia, bulimia, etc. reconozca en otros el mismo problema que padece.

En relación a sectores de usuarios organizados, y donde entran en juego proyectos comunitarios o sectoriales se suman, además, pedidos para que el Trabajador Social aporte elementos ya sea para la redacción de cartas, el diseño de proyectos, la organización y conducción.

En esta dirección, la tarea educativa del Trabajo Social es tomada en cuanto práctica que se realiza en el desarrollo de experiencias que contribuyan a quebrar la idea de apropiación individual como única forma de acceso a bienes y servicios. Se apunta al desarrollo de una organización, con la disposición de recursos, herramientas, maquinarias y espacios a nivel colectivo.

Lo que puede brindar el Trabajo Social es la posibilidad de una experiencia que amplíe el campo de reclamo, a partir del conocimiento y de poner como posibilidad el mejoramiento de las condiciones de vida. Cuando se sentencia la condición de inasequible no se demanda, por eso la experiencia y su análisis, son claves en la tarea educativa, no es cuestión de transmisión verbal de conocimiento sino de posibilitar procesos educativos.

Resumiendo el Trabajador Social en su accionar puede impulsar a los usuarios/pobladores a reclamar, poniendo en conocimiento sus derechos, haciéndolos partícipes e impulsores de procesos que tiendan a luchas reivindicativas.



## **Aproximaciones a la articulación de asistencia, gestión y educación**

La articulación entre asistencia, gestión y educación es donde ubicamos la síntesis de la relación entre el arsenal operativo y el desarrollo de estrategias de acción.

La estrategia da cuenta de la articulación de las tres funciones, pudiendo comprender distintos niveles de complejidad, dependiendo de las problemáticas abordadas. Pero al referirnos a la articulación no solo hablamos de estrategias, sino que también se produce una relación de objetivos de distinta índole, que combinan por ejemplo asistencia y educación o gestión y educación, a modo de tácticas.

No vamos a pretender, con este trabajo, un examen del tema, sino presentar una serie de reflexiones, que de modo ilustrativo se apoyan en algunos párrafos de la entrevistas.

A veces la estrategia que implementaba en ese momento, es tratar que la amiga o la persona de confianza llegue a través de lo que habla conmigo. O sea el trabajo en cadena es muy importante, yo hablo con la amiga, reflexionamos juntas y algo le llega a la otra persona. Digamos que ya estamos hablando de las cuestiones cotidianas familiares, no ya que le faltaba zapatos por ejemplo [E-1].

Lo que denomina estrategia es una táctica de gestión de recursos vínculos que articula con su labor educativa, en tanto apunta a una reflexión sobre cuestiones de la vida cotidiana. Del arsenal operativo, está trabajando principalmente con los recursos profesionales y no se involucran las prestaciones.

Por otra parte, existen acciones educativas que se han intentado a partir de programas sociales de corte asistencialista.

Si, hay un recurso y una serie de cosas que yo hoy las analizo como "trampas". Pero bueno, con la gente,

evidentemente, nos entendemos en el juego. Con "trampa" me refiero a que el recurso se podía entregar de otra manera pero nosotras aprovechamos la convocatoria específica del miércoles para hacer talleres y reuniones donde se habla de distintos temas[E-1].

Aquí, encontramos una articulación de objetivos de asistencia y educación, a partir de una prestación de un programa social. Pone de relieve que los usuarios entienden el *juego* del asistencialismo. En relación a esa convocatoria específica que hace referencia, es la que está delineada por el programa, que condiciona el día y hora en que se entregan las prestaciones, que en este caso se trata de alimentos.

A veces no me parecía muy agradable el modo de convocatoria, podríamos hacer lo que hacen en otras salas<sup>76</sup> que es entregar libremente (a medida que la gente llega) el cupo de leche. Parecía coercitiva la convocatoria, ya que solo se entregábamos la leche en ese espacio[E-1].

En cuanto a la convocatoria coercitiva pone claramente de manifiesto como la Trabajadora Social concibe la norma del programa, y por otra parte, como esa misma norma es utilizada de forma diferente por distintos Trabajadores Sociales, que quedan entrapados con el condicionamiento burocrático y se remiten a la entrega del recurso; o toman la asistencia como punto de partida para la organización de actividades, que permitan ampliar las posibilidades de la reflexión que se puede realizar en una entrevista individual

Mediante una entrevista individual, [...] se perdía la instancia grupal de reflexión de una serie de temas, que marcaron toda una época de la sala, ya que se llegaron a tratar temas bastante complejos y comprometedores, donde la gente hablaba mucho....era una estrategia para tratar de unir la instancia grupal o comunitaria con lo individual[E-1].

De este modo vemos de qué manera se conjuga el asistencialismo, a través de una gestión burocrática, que conduce a la reproducción del orden social. Pero también esos espacios son utilizados para generar la participación que tienda a una educación para la reivindicación de los

derechos sociales. De esos talleres han surgido reflexiones que han permitido a pobladores comprender su situación inmersa en el contexto social, salir de su mundo individual de problemas para trascender en la búsqueda de soluciones colectivas.

Los recursos prestaciones, en cuanto son usados como “incentivo” para que los usuarios participen de talleres o charlas. Es decir, el recurso es entregado a quienes concurren a la actividad educativa. Esto se presenta como una contrapuesta al asistencialismo, pero contiene una contradicción en la convocatoria, ya que mientras se pretende una tarea educativa emancipadora, se ofrece la prestación no como derecho sino como dádiva que se entrega a quienes participaron de la actividad.

El hecho de existir distintas fuerzas no significa desdibujar las determinaciones históricas, otorgando a toda fuerza igual significado. Existe un condicionamiento principal en el contenido de la política en general, por ello las posiciones de los Trabajadores Sociales que enfrentan este orden burgués, experimentan la tensión de “ir contra la corriente”. El posicionamiento es una lucha constante, no se logra de una vez y para siempre, sino que se pone a prueba en cada acción.

Tenemos presente que la sociedad experimenta de distintas formas, y allí nos ubicamos en espacio profesional. Para ello es necesario un estudio del desarrollo de estrategias de acción que permita al Trabajador Social intervenir en la compleja trama de la cuestión social.

El Trabajo Social con su particular forma de combinar educación, asistencia y gestión, tiene su lugar dentro de la división social y técnica del trabajo, para aportar al desarrollo de mayores niveles de cooperación,

---

<sup>76</sup> se refiere a los centros de salud de otros barrios

solidaridad y sobre todo de conciencia humano-genérica.

Concluimos con las palabras de una Trabajadora Social que sintetiza su perspectiva de intervención este modo

Pero lo que yo trabajo son las condiciones de vida Siempre con el sentido de la emancipación. Siempre para que se libere. Para que pueda romper con el círculo de la violencia. Para que pueda repensar su vida y que entienda sus derechos como persona. Todos sus derechos[E-2].

## CONSIDERACIONES FINALES

Finalizando este trabajo, que consideramos una etapa dentro del camino de la investigación, queremos remarcar que se ha intentado plasmar una modalidad de análisis de la práctica profesional, que tienda a superar la lógica formal, aspirando a incorporar elementos de la lógica dialéctica.

Las determinaciones histórico-sociales que operan en la práctica profesional, que generan toda una gama de posibilidades de desarrollo de procesos adaptativos o de lucha. Siempre ha existido la tensión entre las fuerzas que tienden a reproducir el orden establecido y su opuesto, las fuerzas que puján para la superación de ese orden. En este sentido, no se puede atribuir todo el peso de la direccionalidad que sigue la práctica solo a los Trabajadores Sociales, pero tampoco es cuestión de quedar en una dimensión universal que desresponsabilice por completo a los individuos. Es una relación donde, entra en juego la propia concepción del Trabajador Social que se pone de relieve en la mediación del trabajo cotidiano a partir de un posicionamiento. En este sentido hemos puesto en consideración el interjuego de presiones objetivas que están condicionando el accionar profesional.

Llegamos de este modo a una concepción de arsenal operativo, que contiene base material y es mediación, en un proceso de síntesis singular que contiene aspectos particulares y universales.

Esa síntesis singular está determinada fundamentalmente por los recursos profesionales, a partir de los que se construyen las mediaciones particulares. A su vez el profesional no cuenta con “un” arsenal operativo para todo, sino que tiene una interdependencia con las tareas de asistencia, gestión y educación, que ponen de manifiesto la dimensión particular y universal de la práctica profesional.

Las tendencias a la dádiva o a la reivindicación, las inclinaciones para actuar burocráticamente o buscar la participación y las aspiraciones de cambio

de la sociedad o su conservación están presentes en la práctica cotidiana, que no se exime de esas contradicciones. Obedece a fuerzas presentes, es decir que no derivan mecánicamente de un posicionamiento individual del Trabajador Social, ni una cuestión de voluntad.

El arsenal operativo es la articulación de tantas simples determinaciones que combinan tantas cuestiones singulares que ellas parecen indecibles. En este sentido consideramos que a ello se deben las dificultades para aproximarnos a los instrumentos de trabajo, y se atribuye a la experiencia gran parte del peso del conocimiento de la práctica cotidiana. Los Trabajadores Sociales no escriben sobre las mediaciones que ocurren en su cotidiano, no encuentran las herramientas para hacer el análisis y convertirlo en producción escrita y conocimiento teórico. Por ello, las técnicas se asientan principalmente en el producto de la experiencia y no de los recursos teóricos.

El arsenal operativo está determinando el desarrollo de estrategias, que solo vamos a comprender si partimos de la base material, pero indudablemente no se reduce a ello y es necesario volver sobre la base material con un sistema de mediaciones. En la misma institución y con similar formación académica aparecen criterios de intervención totalmente opuestos, esto se debe a las otras mediaciones que se dan en la práctica, que no se entienden solo por las determinaciones institucionales, ni la coyuntura, ni la disponibilidad de recursos, sino que es necesario incorporar el bagaje socio-cultural, la experiencia de vida y profesional, las determinaciones de clase, las aspiraciones, la posición política de los Trabajadores Sociales.

Dicho de otro modo, la mediación del trabajo profesional también esta determinada por la capacidad de aprehensión de elementos teóricos, la capacidad de escuchar, de observar, de analizar, de comunicar, la capacitación política, el posicionamiento ético-político, etc.

La estrategia es la combinación de múltiples acciones destinadas a un fin en un campo contradictorio, que en la particularidad del Trabajo Social, se

puede analizar desde las categorías de Asistencia, Gestión y Educación. El desarrollo de estrategias requiere definir objetivos y poner en movimiento recursos, pero consideramos que hay que profundizar sobre qué momentos son fundantes y cuáles son fundados.

De modo que nos cuestionamos sobre hasta qué punto la existencia de recursos está condicionando las posibilidades de intervención, ya que es posible que se encuentren en condición de ser asequibles pero no sean aprovechados, entre otros motivos, por falta de decisión.

Si nos posicionamos en un ejercicio profesional educador para el cambio social, que tienda a la reivindicación de los derechos sociales por medio del desarrollo de la gestión participativa, es intrínseco a esta práctica la necesidad de contar con recursos teóricos que sirvan de instrumentos a la intervención. Debemos emprender un camino, como profesionales del Trabajo Social, de captar la dinámica de nuestras formas de abordaje dentro del entramado de determinaciones, contradicciones y mediaciones

Consideramos que sobre la base de lo que se ha profundizado, en la investigación y producción teórica, sobre las determinaciones institucionales, el análisis de la dirección de las políticas sociales, los intereses que atraviesan la institución, el campo de acción de la institución, la organización interna los programas, etc. se puede continuar en la aproximación del conocimiento sobre el ejercicio de la profesión.

Entender la propia práctica como mediación dentro de un proceso mayor de vinculación totalidad/particularidad/singularidad, implica un salto cualitativo en la comprensión de la relación teoría-práctica.

Por ello, decimos que es necesario profundizar sobre cómo se entrega el recurso, cómo se establece el vínculo; qué y cómo se dice; cómo se garantiza la participación, buscando acuerdos donde todos puedan expresarse; cómo se problematiza la vida cotidiana; cómo se utilizan los recursos prestaciones que están determinando la Asistencia para que sirvan de mediación en la tarea

educativa emancipatoria; cómo se establece el vínculo de confianza que permite avanzar en esta sociedad que aliena para que el usuario pueda realizar un análisis sobre su problema; una nueva visión de lo que le pasa; una superación de la práctica cotidiana que tienda a desalienar, etc.

En este sentido, en la continuidad de la temática que se investiga, pretendemos avanzar en nuestro abordaje a nivel de doctorado sobre las modalidades de trabajo, tendiendo a captar las particularidades. Consideramos que es necesario contribuir en la investigación que aporte a la creación de instrumentos para gestionar recursos, para observar, para escuchar, conversar, para hacer informes, etc.

Nos preguntamos: cuáles son las soluciones que busca el Trabajo Social?; En qué medida los recursos que son utilizados para la intervención profesional se convierten en instrumentos?; Cómo superar la concepción tradicional de técnicas para pasar a una de instrumentos de trabajo que incorpore la complejidad?

La cuestión de los instrumentos ha estado erróneamente comprendida en el análisis sobre la acción política del Trabajador Social; creemos que la cuestión de la práctica política debe ser analizada dentro de la contradicción principal que genera la sociedad dividida en clases. Por ello se debe tener presente la polarización entre las fuerzas que tienden a la reproducción o al cambio de este orden burgués.

En este sentido consideramos importante que desde la vertiente marxista se busquen las relaciones, conexiones, contradicciones presentes en la práctica profesional para aportar elementos que sirvan a la formación de futuros Trabajadores Sociales y en la capacitación/actualización de quienes ya están ejerciendo la profesión.

La práctica del Trabajador Social es una práctica política. No existe un solo Trabajo Social, sino distintas concepciones y prácticas de Trabajo Social que están determinadas por las contradicciones que existen en la sociedad.

Hacer política, desde nuestra perspectiva, es estar dispuesto a tomar cada momento de la práctica cotidiana como una posibilidad de lucha y de

cambio hacia una sociedad mas justa. Con esto no se pretende suprimir ni suplantar los hechos políticos que producen los cambios cualitativamente necesarios en la superación del modo de producción, significa presentar la batalla desde el espacio del Trabajo Social .

Sabemos que nuestra reflexión es un producto histórico, la misma sociedad nos posibilita pensar en cambiarla, hay gente que se expresa, que lucha, que busca crear otras formas de relacionarse que no se asientan en la propiedad privada de los medios de producción, en definitiva, son las personas las que construyen la historia.

Estamos convencidos de que es necesario desarrollar una práctica profesional ubicando nuestra acción dentro de la totalidad social del devenir histórico, teniendo a la vez esperanza histórica y responsabilidad cotidiana.

## BIBLIOGRAFÍA

- ABESS. *A metodología no Serviço Social*. Caderno n. 3, São Paulo: Cortez, 1989.
- AGLIETTA, M. *Regulación y crisis del capitalismo*. Buenos Aires: Editorial Planeta, 1986.
- ALBERT, V, et al. El oficio de asistente social análisis y pistas. En *Revista Perspectivas*, Santiago de Chile: UCBC, n. 5. 1997.
- ALAYÓN, N. *Asistencia y Asistencialismo. ¿Pobres controlados o erradicación de la pobreza?* Buenos Aires: Humanitas, 1992.
- \_\_\_\_\_. *Hacia una historia del Trabajo Social en Argentina*. Buenos Aires: Humanitas, 1980.
- \_\_\_\_\_. Participación: mitos y alternativas. En: *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo: Cortez, n. 26, pp. 68-77, 1988.
- \_\_\_\_\_. Reflexiones sobre metodología en Trabajo Social. En: *Revista Acción Crítica*. Lima: CELATS, n. 10, 1981.
- ANDER EGG, E. *Diccionario de Trabajo Social*. Buenos Aires: Humanitas, 1988.
- ANTUNES, R. *Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho*. São Paulo: Cortez, 1999.
- \_\_\_\_\_. Os novos proletários do mundo na virada do século. En: *Revista Marxismo vivo*, 2000.
- BAPTISTA, M. V. A ação profissional no cotidiano. En: MARTINELLI, M. L. et al (org). *O uno e o múltiplo nas relações entre as áreas do saber*. São Paulo: Cortez, 1995.
- BOBBIO, N; MATTEUCCI, N; PASQUINO, G. *Dicionário de política*. Brasilia, DF: Editora Universidade de Brasília- Linha Gráfica Editora, 1991.
- BONIFACIO, J. *La reforma del Estado y la modernización de la función pública en Argentina*. Buenos Aires: FLACSO-INAP, 1995.
- CALARCO, M. *Trabajo Social y gerenciamiento social*. Buenos Aires: Espacio Editorial, 1995.

- CASTRONOVO, R. Trabajo Social en los '90: controversias y debates. En: *Revista Acción Crítica*. Lima: CELATS, n.50, 1995.
- CBCISS. *Funciones del Servicio Social*. Buenos Aires: Humanitas, 1978.
- CUENYA, B. *Problemas y políticas de vivienda en Argentina*. Mar del Plata: CETyV - UNMDP, 1995.
- FALEIROS, V. *Estratégias em Serviço Social*. São Paulo: Cortez, 1997.
- \_\_\_\_\_. *Metodología e ideología del Trabajo Social*. Lima: CELATS, 1983.
- \_\_\_\_\_. Serviço Social: questões presentes para o futuro. En: *Serviço Social & Sociedade*. São Paulo: Cortez, n. 50, pp. 9-39, abril, 1996.
- FONSECA, L. Una reflexión metodológica. En: *Revista Acción Crítica*, Lima: CELATS, n.12, 1982.
- FREIRE, P. Educación y participación comunitaria. En: CASTELLS, M. et al. *Nuevas perspectivas críticas en educación*. Barcelona: Paidós, 1994.
- GARCÍA DELGADO, D. *La reforma del Estado: de la hiperinflación al desempleo estructural*. Buenos Aires: FLACSO, 1997.
- GARMENDIA, O. La definición marxista de clase obrera. En: *Revista Correo Internacional*, Buenos Aires: CID, n. 24, 1986.
- GUERRA, Y. *A instrumentalidade do Serviço Social*, São Paulo: Cortez, 1995.
- IAMAMOTO, M. *O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. São Paulo: Cortez, 1999.
- \_\_\_\_\_. *Renovação e conservadorismo no Serviço Social. Ensaios críticos*. São Paulo: Cortez, 1992.
- \_\_\_\_\_. *Servicio Social y división del trabajo. Un análisis crítico de sus fundamentos*. São Paulo: Cortez, 1997.
- \_\_\_\_\_; CARVALHO, R. *Relaciones Sociales y Trabajo Social. Esbozo de una interpretación histórico-metodológica*. Lima: CELATS, 1984.
- ILPES. *Discusiones sobre planificación*. Informe de un seminario (Santiago

- de Chile, 6 a 14 de Julio de 1965). México: Siglo veintiuno editores, 1973.
- KISNERMAN, N. *Los Recursos*. Colección Teoría y Práctica del Trabajo Social. Tomo IV Buenos Aires: Humanitas, 1984.
- KOHL DE OLIVEIRA, M. Pensar la educación: las contribuciones de Vigotsky. En: VV.AA. *Piaget -Vigotsky: contribuciones para replantear el debate*. Buenos Aires: Paidós, 1996.
- KRMPOTIC, C. *La inserción de los Trabajadores Sociales*. Buenos Aires: Impresos Bs.As. 1997.
- KRMPOTIC, C. et al. Perfil ocupacional del Trabajo Social. Cambios y continuidades. En: *Revista Propuestas*, Buenos Aires: Universidad Nacional de La Matanza, n.7, pp. 109-119, 1997.
- KRUSSE, H. *Cuestiones operativas del Servicio Social*. Buenos Aires: Humanitas, 1983.
- LEFEVRE, H *Lógica dialéctica y lógica formal*. México: Siglo veintiuno editores, 1993.
- LEFORD, C. Qué es la burocracia. En: OSZLAK, O. (comp.) *Teoría de la burocracia estatal*. Buenos Aires: Paidós, 1984.
- LOBO, E.; TÁBORA, R. *Fotografía y educación de Adultos*. Tegucigalpa: Comunica-CEAL 1991.
- LUKÁCS, G. *Estética I: La peculiaridad de lo estético*. Barcelona- México: Grijalbo, 1966
- MARIN, J. C. *La noción de polaridad en los procesos de formación de poder*. Buenos Aires: Universidad de las Madres de Plaza de Mayo, 2000.
- MANRIQUE CASTRO, M. Movilidad y consumo proletarios en el desarrollo urbano de Latinoamérica. En: *Revista Acción Crítica*. Lima: CELATS, n. 9, 1981.
- MARTINELLI, M. L. La enseñanza teórico-práctica del Servicio Social: demandas y alternativas. (Trad. Juana Eugenia Arias Rojas), original publicado En: *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo: Cortez, n. 44, abril, 1994.

---

Notas sobre mediaciones: algunos elementos para la

sistematización de la reflexión del tema. (Trad. Juana Eugenia Arias Rojas) original publicado En: *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo: Cortez, n. 43, 1993.

\_\_\_\_\_ O uso de abordagens qualitativas na pesquisa em Serviço Social. En: MARTINELLI, M.L. (org). *Pesquisa qualitativa: um instigante desafio*. São Paulo: Veras Editora, 1999.

\_\_\_\_\_ ; KOUROUYAN, E. Un nuevo mirar para la cuestión de los instrumentos teórico-operativos en Servicio Social. (Trad. María Cristina Melano, Juana Eugenia Arias Rojas) original publicado En: *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, Cortez, n. 45, 1994.

MARTINEZ NOGUEIRA, R. *La reforma del Estado en Argentina: la lógica política de su desarrollo organizacional*. Buenos Aires: Forges, 1993.

MARX, K. *El Capital*. México: Fondo de Cultura Económica, 1946.

\_\_\_\_\_ *Elementos fundamentales para la crítica de la economía política* (Grundrisse) 1857 -1858. México: Siglo veintiuno editores, 1997.

\_\_\_\_\_ *Introducción a la crítica de la economía política*. Buenos Aires: Editorial Ateneo, 1974.

\_\_\_\_\_ *Miseria de la Filosofía*. Buenos Aires: Ediciones INCA, 1958.

\_\_\_\_\_ *Trabajo asalariado y capital*. Barcelona: Planeta-Agostini, 1985.

MOFFAT, A. *Psicoterapia del oprimido*. Buenos Aires: Humanitas, 1988.

MUCHAIL, S. T. De práticas sociais à produção de saberes. En: MARTINELLI, M.L. et. Al. (org). *O uno e o múltiplo nas relações entre as áreas do saber*. São Paulo: Cortez, 1995.

MUNHOZ, D. *O desafio do cotidiano: o enfrentamento da contradição*. São Paulo: PUC, 1996. Tesis (Doctorado en Servicio Social) - Faculdade de Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 1996.

NETTO, J. P. *Crise do socialismo e ofensiva neoliberal*. São Paulo: Cortez, 1993.

\_\_\_\_\_ O Servicio Social e a tradição marxista. En: *Serviço Social &*

*Sociedade*, São Paulo: Cortez, n. 30, 1989.

\_\_\_\_\_ Para a crítica da vida cotidiana. En: NETTO, J.P; BRANT CARVALHO, M.C. *Cotidiano: conhecimento e crítica*. São Paulo: Cortez, 1996.

OLIVA, A. *10 años de experiencia en práctica integrada*. Ponencia presentada al Congreso Internacional de Trabajadores Sociales, La Habana, 1998.

\_\_\_\_\_ *Estrategias de Acción Social y formación profesional*. Tandil: Cuadernos de la Facultad de Ciencias Humanas - UNC, 1993.

\_\_\_\_\_ *La asistencia en la práctica profesional del Trabajo Social* Monografía presentada en el postgrado de la PUC-SP y UNLP. Inédito. Tandil, 1997.

\_\_\_\_\_ La utilización de recursos visuales en la práctica del Trabajador Social. En: OLIVA, A. et.al. *Recursos Visuales y Trabajo Social*. Tandil: GIyAS- FCH, 1999.

\_\_\_\_\_ *Las determinaciones del ejercicio profesional del Trabajador Social*. Monografía presentada en el postgrado de la PUC-SP y UNLP. Inédito. Tandil, 1997.

\_\_\_\_\_ *Política y práctica profesional de los Trabajadores Sociales* Monografía presentada en el postgrado de la PUC-SP y UNLP. Inédito. Tandil, 1997.

\_\_\_\_\_ *Trabajo Social en el contexto actual. Perspectivas de la práctica profesional* Monografía presentada en el postgrado de la PUC-SP y UNLP. Inédito. Tandil, 1997.

\_\_\_\_\_ et. al. *La experiencia de la Práctica Integrada*. Ponencia presenta al Seminario Latinoamericano de Trabajo Social - Santiago de Chile, 1993.

OSZLAK, O. *Estado y Sociedad: Las nuevas reglas de juego*. Caracas: CLAD, 1996.

PAGLIARO S.; OLIVA, A. Trabajo social y autoconstrucción. En: *Diario El Eco*, Tandil, 1994.

PALMA, D. *La práctica política de los profesionales. El caso del Trabajo Social*. Lima: CELATS, 1985.

- PALOMAS, S.; MARTÍNEZ, D. *Del pizarrón al video*. México: Metropolitana – MEXFAM, 1993.
- PAROLA, R. *Aportes al saber específico del Trabajo Social*. Buenos Aires: Espacio Editorial, 1997.
- PARRA, G.. *Antimodernidad y Trabajo Social: orígenes y expansión del Trabajo Social Argentino*. Luján: Departamento de Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Luján, 1999.
- PEREYRA, P. *A assistência social na perspectiva dos direitos*. Brasília: Thesaurus Editora, 1996.
- PICHÓN RIVIERE, E. *Teoría del vínculo*. Buenos Aires: Nueva Visión, 1984.
- PIOTTI, M. Trabajo Social: desafíos y perspectivas actuales de la profesión. En: *Revista Con Ciencia Social*, Córdoba: Escuela de Trabajo Social de la Universidad Nacional de Córdoba, n. 1, 1993.
- PONTES, R. N. *Mediação e Serviço Social*. São Paulo: Cortez, 1995.
- QUIROZ, T.; OSORIO, R. Estrategias para el quehacer profesional En: *Revista Acción Crítica*. Lima: CELATS, n. 12, 1982.
- RECKMAN, P.; VAN ROON, R. *Aprender es practicar*. Buenos Aires: Humanitas, 1991.
- ROZAS, M. Algunas reflexiones sobre la construcción de la matriz conceptual en Trabajo Social En: VV.AA. *La especificidad del Trabajo Social y la formación profesional. Encuentro Académico Nacional de FAUATS*. Buenos Aires: Espacio Editorial, 1996.
- \_\_\_\_\_ *Una perspectiva teórica metodológica de la intervención en Trabajo Social*. Buenos Aires: Espacio Editorial, 1998.
- SALZBERGER WITTENBERG, I. *La relación asistencial*. Buenos Aires: Amorrortu editores, 1980.
- SANCHEZ VÁZQUEZ, A. *Filosofía y economía en el joven Marx (Los Manuscritos de 1844)*. México: Grijalbo, 1982.
- SAUVY, A. *La burocracia*. Buenos Aires: EUDEBA, 1965.
- SOUZA CAMPOS, M. A associação da fotografia aos relatos orais. En: *Reflexões sobre a pesquisa sociológica*. São Paulo: CERU/USP,-

Coleção textos, n.3 , 2ª serie, 1992.

SPOSATI, A. Assistência social: Desafios para una Política Pública de Seguridade Social. En: *Cadernos ABONG*, São Paulo: CNAS/ABONG, 1995.

\_\_\_\_\_ et.al. *Assistência na trajetória das Políticas Sociais Brasileiras*. São Paulo: Cortez, 1992.

TÁBORA, R.; ARITA, I. *Para comunicarnos mejor*. Tegucigalpa: Ed. Guaymuras, 1991.

THOMPSON, E. *Miseria de la teoría*. Barcelona: Editorial Crítica, 1981.

TOBÓN, M.; ROTTIER N.; MANRIQUE, A. *La práctica del Trabajador Social - Guía de Análisis*. Lima: CELATS, 1983.

TOPALOV, C. *La urbanización capitalista*. México: Ed. Edicel, 1979.

URUS-URDA. *Documento "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, 1988.

VILAS, C. De ambulancias, bomberos y policías: la política social del Neoliberalismo. En: *Desarrollo Económico. Revista de Ciencias Sociales*. Buenos Aires: IDES, n. 144, marzo 1997.

VV.AA. *Trabajo Social en América Latina: Balances y perspectivas*. Buenos Aires: Humanitas- CELATS, 1985.

YAZBEK, M. C. A política social brasileira nos anos 90: Refilantropização da questão social. En: *Cadernos ABONG*, São Paulo: CNAS/ABONG, 1995.

ZÚÑIGA, R. El Trabajador Social como actor y sujeto. En: *Revista Perspectivas*, Santiago: UCBC, n. 4, 1996