

# ¿Rompecabezas o cubo de Rubik? ¿Todas las piezas encajan? La intervención desde las políticas de asistencia en Trabajo Social.

Rizzo Nadia, Hiquis Florencia, Nebra Julieta, Garcia Paz y Fernandez Denise.

Cita:

Rizzo Nadia, Hiquis Florencia, Nebra Julieta, Garcia Paz y Fernandez Denise (2015). *¿Rompecabezas o cubo de Rubik? ¿Todas las piezas encajan? La intervención desde las políticas de asistencia en Trabajo Social. VI Encuentro Internacional de Trabajo Social / VIII Jornadas de la Carrera "Sociedad y Universidad: Ciencias Sociales, Conocimiento Orientado y Políticas Públicas". Universidad de Buenos Aires, Fac. Cs. Sociales, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/nadia.rizzo/6>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/pfuv/urt>



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons.  
Para ver una copia de esta licencia, visite  
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es>.

## **¿Rompecabezas o cubo de Rubik? ¿Todas las piezas encajan? La intervención desde las políticas de asistencia en Trabajo Social<sup>1</sup>**

Fernández, Denise. Lic. en Trabajo Social. UBA. denisefer@hotmail.es  
García Steel, Paz. Lic. en Trabajo Social. UBA. pazgarciasteel@hotmail.com  
Hiquis, Florencia. Lic. en Trabajo Social. UBA. floreniahiquis@gmail.com  
Nebra, M. Julieta. Lic. en Trabajo Social. UBA. julinebra@hotmail.com  
Rizzo, Nadia. Mg. en Ciencia Política y Sociología, Flacso. Lic. en Trabajo Social UBA. UBA. nadia.rizz@gmail.com

### 1 - Introducción

Hace un tiempo, una de nosotras se sentó en una mesa de trabajo con representantes de distintas secretarías nacionales con el fin de empezar a delinear un programa social determinado. Esa circunstancia nos ayudó a advertir que, a pesar de la experiencia que tenemos en prácticas de intervención social, no estábamos habituadas a conceptualizar ni a transmitir esa experiencia. Esto nos motivó, como equipo de trabajo, a pensar nuestro hacer cotidiano desde la idea de *elucidación* (Heller, 2002).

El concepto de elucidación, que Heller (2002) ratificó como el “pensar lo que hacemos y saber lo que pensamos”, es valorizado desde nuestra formación pero difícil de poner en práctica en la vorágine cotidiana del trabajo en una institución estatal. Tanto los tiempos de nuestras instituciones como las características de los contextos sociales que conforman el universo profesional en el cual nos movemos, difícilmente posibilitan “frenar” para reflexionar y problematizar. Como consecuencia, tendemos a dejar de preguntarnos en torno a nuestro hacer. Así, la tarea de analizar queda relegada a profesionales “de escritorio” y, en el mejor de los casos, incorporamos algunos de sus conceptos a nuestra intervención.

En otras palabras, cuando intervenimos se nos reclama una especificidad que es la de “la actuación para resolver situaciones problemáticas o de emergencia por las que atraviesan personas o grupo, o para modificar las condiciones en las que éstas se originan.” Pero pareciera que dejamos de lado lo que Grassi (2011) denomina como “actitud investigativa”. La misma –que se distingue de la investigación académica- es parte de una reflexión que permite repensar lo que se nos demanda desde una institución, justamente porque “tanto las urgencias como la rutinización de los procedimientos institucionales van contra los esfuerzos de constituir y afianzar la profesionalidad, no obstante la necesidad estatal de tal profesionalidad” (Grassi, 2011).

Asumimos que esta “actitud investigativa” es un requisito necesario para poder otorgar nuevos significados, para reflexionar en torno a los problemas sociales con los cuales trabajamos, ya que éstos vienen predefinidos por la institución (es decir, toda institución instituye el problema), así como también es un requisito necesario para la vigilancia de nuestras propias prácticas profesionales.

---

<sup>1</sup>Ponencia presentada en el VI Encuentro Internacional de Trabajo Social / VIII Jornadas de la Carrera “Sociedad y Universidad: Ciencias Sociales, Conocimiento Orientado y Políticas Públicas”. Expositora junto a Florencia Hiquis, Denise Fernández, Julieta Nebra y Paz García Steel. 18 y 19/6 de 2015, Universidad de Buenos Aires, Fac. Cs. Sociales (Sede de Sgo. del Estero). Agradecemos a Judith Barchetta, por permitirnos un espacio de reflexión y por valorarlo, a Ana Arias, por ayudarnos a construirlo, y a nuestra compañera de equipo Luciana Rossi, por contribuir en el proceso.

Teniendo en cuenta el concepto de “actitud investigativa”, el objetivo de la presentación es *avanzar hacia una problematización y conceptualización de nuestra práctica*, tratando de reflejar el trabajo de intercambio que hemos realizado y que continúa en proceso.

Desde mediados de 2014 fuimos generando un espacio mensual de reflexión y construcción de conocimiento basado en nuestra praxis. Un espacio en el que comenzamos a debatir sobre las nociones de pobreza, asistencia, gestión de recursos, políticas sociales y acceso a derechos *pensándolas en relación directa a nuestra práctica*. Algunas preguntas fundamentales orientaron el intercambio: ¿somos sólo gestores de recursos?, ¿la asistencia es percibida por las familias con quienes trabajamos como un derecho o como una ayuda?, ¿en qué medida debemos conocer los diversos aspectos de la vida de las personas con quienes trabajamos?, ¿qué hacemos con la información que obtenemos en cada entrevista?, ¿cuál es el alcance de nuestra intervención?, ¿cómo pensar nuestra práctica en relación al contexto social y político y, a su vez, cómo pensarla en relación al paradigma de políticas sociales vigente?

Nos propusimos, así, revisar el quehacer cotidiano. El ejercicio de desandar y agudizar la mirada sobre el trabajo cotidiano no es sencillo: “La fuerza de lo preconstruido reside en el hecho de que, estando escrito en las cosas como en las mentes, se presenta bajo el manto de lo autoevidente que pasa desapercibido porque por definición se da por sentado” (Bourdieu 2008, p. 37).

## 2- Descripción de nuestro hacer

Nuestra práctica se lleva a cabo en la Dirección Nacional de Asistencia Crítica del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación. La describimos a continuación, de modo esquemático.

*¿Cómo se origina nuestra intervención?* Se origina a través de cartas, derivaciones, atención de demanda espontánea que las familias, instituciones y organizaciones realizan, y así como también, situaciones de emergencias sociales y climáticas. Las derivaciones en su gran mayoría, refieren a situaciones familiares complejas, atravesadas por problemáticas de salud o problemas sociales agudos.

*¿Qué elementos comprende nuestra práctica?* Intervenimos facilitando información y brindando orientación, llevando a cabo intermediación y realizando diversas gestiones.

- *Información.* Asesoramiento, información sobre los diversos programas que componen las políticas sociales: Pensiones no contributivas, jubilaciones, tramitación de DNI y partidas de nacimiento; información sobre atención médica; Asignación universal por hijo, Progresar, Procrear, Asignación por embarazo, y cada uno de los recursos locales que se disponga en cada territorio particular.

- *Intermediación.* Actuamos como articulador entre los diversos actores locales que atraviesan la problemática familiar, siendo nexo entre los efectores locales de las políticas sociales, para generar una red de instituciones que sostengan la intervención en territorio. Intermediamos, muchas veces, en situaciones familiares, funcionando como mediadores en su comunicación.

- *Gestión.* Específicamente gestión de recursos materiales, entendidos como una herramienta y/o facilitador, en la planificación de la estrategia de intervención.

*¿Cómo intervenimos?* Privilegiamos *la entrevista en domicilio* como herramienta para profundizar en diversas problemáticas sociales planteadas por las familias. Se trata de entrevistas en

profundidad en la que se procura, centralmente, reconstruir los diversos aspectos familiares que atraviesan las problemáticas sociales.

Orientan la entrevista determinados aspectos que vienen establecidos por formatos institucionales; son aquellos que utilizamos en mayor profundidad para la confección de informes sociales. Algunos de estos aspectos son: cantidad de integrantes del grupo familiar, adultos y niños, niñas y adolescentes; situación laboral –que se destaca la condición de formalidad o informalidad en el empleo-, así como también, la inclusión en programas sociales; situaciones de salud y las condiciones habitacionales. Estos ejes estructuran nuestras entrevistas, siendo posible, no obstante, indagar en otros aspectos relativos a la historia de la familia.

*¿Qué recursos materiales disponemos?* Contamos con diversos recursos materiales y trabajamos gestionándolos de manera directa en el abordaje con las familias: Programa de Ayudas Urgentes (entrega de mobiliario y materiales de construcción para el mejoramiento de viviendas ante problemáticas de salud graves o situaciones de discapacidad), Proyectos de Emprendimientos o Talleres Familiares (entrega de diferentes tipos de máquinas para pequeños emprendedores), subsidios económicos por situaciones de salud, gestión de Elementos de Tecnología Biomédica (prótesis, sillas de ruedas, nebulizadores, anteojos, entre otros), gestión de medicación de alto costo, entre otros.

*¿Con qué instituciones articulamos nuestra intervención?* Habitualmente trabajamos en articulación con servicios sociales zonales, servicios sociales de hospitales y centro de salud, municipios, defensorías, escuelas, organizaciones de base y barriales, instituciones estatales vinculadas a niñez, Anses, Pami, juzgados, entre otras.

### 3- Hacia un análisis sobre la práctica: ¿rompecabezas o cubo de Rubik?

Como señalábamos anteriormente, la presente reflexión se entremezcla con la práctica tratando, al mismo tiempo, de ponerla en cuestión. Consideramos que nuestro trabajo adquirió progresivamente, a lo largo de la última década, una impronta pragmática, es decir, centrada en el hacer. De algún modo, la coyuntura nos exigió a los trabajadores sociales que intervengamos, poniendo énfasis en la gestión de recursos asistenciales, a fin de aproximar respuestas ante múltiples y variadas situaciones, críticas en su mayoría, agudas, extremas, sin recetas ni manuales. En este sentido, aprendimos haciendo: acompañamos, gestionamos y organizamos territorialmente.

Las intervenciones se enmarcaron en el territorio, teniendo como perspectiva, y de algún modo también como mandato institucional, la reconstrucción del tejido social. Nuestras intervenciones asistenciales fueron y continúan tomando sentido allí, donde persisten situaciones de pobreza estructural, situaciones ancladas históricamente, con la consecuente vulneración de derechos esto conlleva.

En este hacer, avanzamos en identificar y definir dos lógicas presentes en nuestras intervenciones; lógicas que, según consideramos, se encuentran en permanente tensión. Dichas lógicas no son descripciones lineales de nuestra hacer cotidiano, sino que intentan ser construcciones conceptuales que nos permitan, en alguna medida, objetivar y problematizar la práctica profesional.

Identificamos, en primer lugar, la lógica rompecabezas con los siguientes elementos:

- “Lo que la familia plantea es la necesidad de chapas para reparar la vivienda”. La intervención es pensada como respuesta a una demanda predefinida y que se presenta,

durante la situación de entrevista, como dada. La intervención da respuesta a una demanda que aparece establecida a priori. No se privilegia, entonces, la instancia de construir junto con la familia un problema o demanda sobre el cual se trabajará. El problema que la familia hace explícito directamente se asume como demanda, sin lugar a que dicho problema sea redefinido.

- “¿Pero usted qué necesita concretamente?” Se asume que la intervención gira en torno a un problema específico, en el sentido de un problema delimitado y concreto. Desde esa mirada, se tiende a cerrar todo margen de acción que trascienda la necesidad explícita. Por ejemplo, las condiciones materiales y simbólicas de vida o la historia de la familia son cuestiones que, al no ser estar directamente vinculadas con el problema específico, quedan fuera de consideración en el abordaje.

- “Entonces, nos vamos a centrar en las siguientes gestiones: pedido de materiales de construcción y de una heladera”. La provisión de recursos asistenciales, como respuesta a una demanda de orden estrictamente material, es el modo de intervención percibido como más habitual. Entonces un conjunto de recursos materiales, más o menos estandarizados, se estructuran, a la vez, como eje y respuesta a las necesidades que las familias plantean. Pensado hipotéticamente, se dejaría de profundizar en aquellas necesidades que no pueden ser resueltas mediante los recursos materiales disponibles. Se produciría así, una suerte de cierre de la intervención sobre sí misma.

- “Nosotras no hacemos seguimiento de caso. Esa familia necesita un trabajo cuerpo a cuerpo. Deberíamos derivarla al zonal”. En esta lógica está presente la idea de un ejercicio profesional que da asistencia social directa e inmediata, permaneciendo una concepción de un proceso de trabajo que se desarrolla en un trasfondo de urgencia. Desde esta perspectiva entonces, importa la cantidad de casos trabajados, que se impone por el propio contexto con el cual se trabaja: barrios relegados, homogéneamente pobres. Es una concepción de barrido; no se trata de seleccionar situaciones de mayor vulnerabilidad, a partir de determinados criterios, sino más bien de dar respuestas por igual.

Resumidamente, podemos pensar que en esta lógica de rompecabezas, las piezas tienden a encajar a partir de que existe una demanda predefinida y que como respuesta se brinda una asistencia directa, con recursos estandarizados. El proceso de trabajo se concibe a partir de la urgencia y la inmediatez. Si ciertos rasgos de esta lógica fueron implementados en prácticas concretas, creemos que fue, principalmente, en función de objetivos institucionales centrados en dar respuesta a la coyuntura social post crisis 2001, y sus graves consecuencias sociales.

En segundo lugar, identificamos la lógica de cubo de Rubick con los siguientes elementos:

- En esta concepción, el trabajo de asistencia social supone una apertura hacia situaciones diversas. Una diversidad que hace necesario adentrarse en relatos biográficos acotados, fragmentados y siempre significativos que "hacen" a la experiencia social de las familias con quienes trabajamos. Se tiende a profundizar en el conocimiento de la trayectoria social de las familias, de sus intenciones y sus expectativas. Aparece, así, el requerimiento de establecer con la familia una proximidad. Podemos pensar que subyace la idea, tomando a Goffman, de que *"todo grupo de personas -presos, hombre primitivos, pilotos o pacientes- desarrolla una vida propia que se convierte en significativa, razonable y normal desde el momento en que uno se aproxima a ella"* (Goffman en Wacquant 2009, p. 5). Desde esta

mirada, los problemas, las urgencias y las necesidades concretas se hacen inteligibles y cobran sentido a partir de establecer una proximidad con la familia y de conocer algunos aspectos centrales de su historia.

- En algún sentido, la lógica de cubo de Rubik reconoce que las poblaciones que son destinatarias de política social requieren ser pensadas en tanto sujetos sociales "*objetivamente colectivos*, en la medida en que compartes condiciones con otros, que derivan de posiciones diferenciales en la estructura social (...)" y "*singulares*, en aquel sentido de lo diverso (...)" (Danani 1996, enfatizado en el original, pp. 30-31). Esta lógica reconoce esa singularidad como un aspecto central en el momento de elaborar las líneas de acción, asume la intención de profundizar en torno a necesidades específicas traspasando la idea de llevar a cabo acciones estandarizadas. Tienen más lugar, con ello, las estrategias de intervención singulares, creativas, no atadas al recurso material, que evitan encasillar la función de la asistencia directa, que abren el juego a indagar en otras problemáticas sociales. Esta lógica recuperaría en palabras de Carballada (2013) una modalidad de intervención que "*se vincula con la articulación de una serie de cuestiones que se expresan en la singularidad de cada situación, entendiendo a los destinatarios de las políticas sociales y de la intervención en la social como sujetos de derechos universal inscriptos en un padecimiento singular que no se desprende de los condicionantes contextuales y locales, y que por ello requieren acciones particularizadas.*"

- Entendemos que esta lógica de cubo de Rubik supone nuevos desafíos ya que la intervención se inscribe ante un paradigma de políticas sociales diferente. El aumento cuantitativo de las transferencias monetarias condicionadas y no condicionadas delimitan un piso mínimo de protección social. El impacto de las mismas en las condiciones de reproducción social de la vida de las familias han modificado el diagnóstico social y económico del que disponíamos para intervenir hace años atrás. Esta nueva centralidad e integralidad de las políticas sociales de las que disponemos, nos plantea transitar por un proceso que implica re-definir como nos posicionamos ante las familias y sus demandas y como construimos una gestión que necesariamente implica articular integralmente con el resto de los actores implicados en las políticas públicas. Además, este aumento masivo de la asistencia necesariamente modifica las estrategias de intervención, complejizándolas. El quehacer no se cierra sobre sí mismo sino que se abre y se conecta con un conjunto de programas sociales. Cuestiones que abordamos en los puntos que continúan.
- Esta perspectiva facilitaría el acercamiento a la familia y la construcción de un objeto de intervención en conjunto. Nuestro primer acercamiento a la familia, por ejemplo, es la lectura de una carta en la que nos encontramos con una determinada demanda concreta. Luego, de esta primera instancia nuestra actuación continúa en un acercamiento cara a cara por medio de una entrevista domiciliaria en profundidad, donde se da lugar a la palabra y al conocer la experiencia subjetiva del sujeto. Privilegiamos este momento y lo consideramos fundamental para hacer un proceso compartido con la familia. Un proceso compartido que implica una (re)construcción y reelaboración de la demanda explícita. Consideramos que de esta manera la demanda quedaría resignificada. Construyendo de esta manera, junto a la familia, un objeto de intervención que no necesariamente coincide a la demanda inicial y que integra aspectos que buscan un proceso de promoción social.
- El objeto de intervención construido de este modo concibe dos aspectos que incluimos en la intervención. En primer lugar, la posibilidad de abordaje desde un seguimiento de las

situaciones familiares. Entendemos por esto un acompañamiento desde nuestro quehacer profesional como Trabajadores Sociales pero, además como intermediarios entre las políticas sociales disponibles y las familias. En nuestro campo de intervención nos encontramos con familias atravesadas y signadas por las experiencias subjetivas y objetivas que le han dejado las vivencias de trayectorias marcadas por la vulneración de derechos. De aquí, se nos plantea el desafío de intervenir en pos de acompañar a las familias interviniendo en la accesibilidad para que la política social pueda hacerse presente en cada familia. En segundo lugar, creemos que si este nuevo objeto de intervención resignificado incluye aspectos que se vinculan con una mirada integral de la situación problemática, necesariamente nuestra gestión debe ser abordada integralmente. Esto nos conduce a realizar una articulación intersectorial, multiactoral e interjurisdiccional para que los recursos, acciones y programas impacten en la vida cotidiana de los sujetos.

#### 4- Conclusiones

Como se ha mencionado al comienzo de esta ponencia, estas propuestas de reflexión sobre la asistencia y, más precisamente, sobre las lógicas de intervención profesional, surgen de un espacio de encuentro entre colegas. Nos permitimos desandar lo andado, desarmar y reconstruir el rompecabezas y el cubo Rubik, repreguntarnos sobre nuestras tareas cotidianas; en suma, poner en cuestión lo dado.

Intentamos definir dos lógicas de intervención, contradictorias pero a la vez entrelazadas entre sí: por un lado la lógica del rompecabezas bidimensional, donde las piezas encajan unas con otras, formando una escena clara y posible de reconstruir. Aquí se enmarcan las intervenciones que, observadas desde nuestra área, responden a la elaboración de diagnósticos pre-configurados sobre las realidades sociales de la población y la siguiente gestión de un recurso y/o información. La asistencia, desde esta óptica, se limitaría al reconocimiento de la vulneración de un derecho y al despliegue de una política social determinada. El conflicto (presente en casi todos los encuentros del trabajo social con la realidad social) surge cuando los contornos de las vulneraciones no son tan definidos, donde las respuestas disponibles no alcanzan, o no encajan perfectamente como una pieza en un rompecabezas. Esto se debe a que la realidad es compleja, multidimensional y en permanente conflicto.

Es desde esta lógica, que nos preguntamos y replanteamos nuestra especificidad profesional y el lugar de nuestro análisis y aporte como trabajadores sociales: ¿Qué lugar se le da a nuestro aporte si ya están delimitados de antemano “el problema y el recurso”?; ¿qué nos diferenciaría de ser gestores/as, administrativos/as, encuestadores/as?. Consideramos que, envueltas/os en la vorágine laboral, nos encontramos permanentemente frente a estas situaciones y a las frustraciones y malestares que de allí devienen. Muchas veces estas frustraciones nos alienan de nuestras tareas, trabajamos de manera automatizada, y nos satisfacemos con unir los puntos con una flecha.

Por otro lado, la lógica del cubo de Rubik entiende a la intervención desde la complejidad, desde la imposibilidad de dar respuesta desde la asistencia únicamente, a problemáticas sociales y económicas. Reconociendo este primer impedimento, esta imposibilidad de unir dos puntos con una flecha (porque no son dos puntos nada más, y porque no creemos que seamos nosotros/as quienes únicamente debemos mover las flechas) es que nos enfrentamos ante la tarea de asistir a las poblaciones vulneradas. Entendiendo la asistencia como una reparación ante una vulneración, y no como una respuesta definitiva ni definitiva, sino como el deber del Estado, mediante sus

trabajadores/as sociales, de reconstruir los lazos sociales (entre el pueblo y las políticas) para una mayor integración social.

El conflicto que surge cada vez que nos encontramos frente a las problemáticas sociales que mencionamos en el punto anterior, se aborda desde múltiples aspectos. Entendiendo que no siempre un determinado recurso/gestión/información/promoción garantiza un derecho. Sino que deben encadenarse distintas intervenciones, no solo desde nuestra profesión, sino desde actores locales y nacionales diversos. Cierta decepción, desde esta lógica, tiene que ver con comprender que no vamos a resolver de modo acabado una determinada problemática social. Con el riesgo de que esto nos lleve a optar por la lógica anterior, que nos garantiza que, ante una situación específica, se debe desplegar determinada acción y que, por lo tanto, allí finaliza nuestra intervención.

Estas dos opciones profesionales, son contradictorias pero no excluyentes; creemos que están presentes permanentemente en el colectivo profesional, en una institución, en un área de trabajo, en nuestras prácticas.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Bourdieu, Pierre (2008) *Una invitación a la sociología reflexiva*. Siglo XXI. Buenos Aires, Argentina.

Carballeda

Danani Claudia (1996) *Algunas precisiones sobre la política social como campo de estudio y la noción de población – objeto*. En: Hintze Susana (Organizadora): Políticas sociales. Contribución al debate teórico-metodológico. Colección CEA-CBC 11. Buenos Aires.

Heler, Mario (2002) *Filosofía y Trabajo Social: Elucidación de un Campo Profesional*. Editorial Biblos. Buenos Aires, Argentina.

Grassi, Estela (2011) “La producción en investigación social y la actitud investigativa en el trabajo social” en Debate Público. Reflexión de Trabajo Social, N°1, Universidad de Buenos Aires, Argentina

Gonzalez M. y Pais Andrade. (2014) “Política(s), Prácticas e Intervención. En el camino de una perspectiva teórica-metodológica del Trabajo Social desde una perspectiva de género.” en: Revista Debate Público. Reflexión de Trabajo Social. En imprenta.

Wacquant, Loic (2009) *Entre las cuerdas. Cuadernos de un aprendiz de boxeador*. Siglo XXI. Buenos Aires, Argentina.

---

Nota: El presente formulario debe ser completado en su totalidad para la aceptación del trabajo