

La profesión del Trabajo Social ha registrado, como el conjunto de las prácticas sociales, cambios en sus quehaceres cotidianos durante la crisis socio-sanitaria producida por la pandemia del COVID 19. A raíz de ello, esta investigación se propuso observar nuestras prácticas profesionales para conocer las formas que fueron adoptando en este período y para adentrarnos en nuevas reflexiones y problematizaciones en este nuevo escenario social. La perspectiva adoptada corresponde a la de profesionales en ejercicio, para que, a partir de sus expresiones, se visibilicen las intervenciones considerando, particularmente, la dimensión instrumental del proceso de trabajo. Las indagaciones se realizaron sobre la intervención profesional y el uso de técnicas e instrumentos como entrevistas, espacios colectivos de trabajo, registros e informes sociales en su contexto socio- organizacional, en especial, en el Área Metropolitana de Buenos Aires AMBA- que presenta características comunes en su diversidad y consecuencias similares en las dinámicas derivadas de la pandemia. Entre los resultados, pudimos reconocer, por un lado, habilidades y destrezas profesionales para generar adaptaciones en el plano operativo, sin que se desdibuje el sentido último de la intervención. Por otro lado, logramos reflexionar sobre los atributos de lo instrumental, en tanto permite ser moldeado y transformado según las circunstancias, cuidando la direccionalidad del proceso de trabajo.

Colección VINCULAR CyT

Cada libro de esta colección contiene los resultados de estudios desarrollados en el marco del Programa Vincular UNLaM 2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA MATANZA
Secretaría de Ciencia y Tecnología



Colección VINCULAR CyT Vol. 18 | SOCIEDAD



Colección VINCULAR CyT
Vol. 18 | SOCIEDAD

Las transformaciones en la dimensión instrumental de las intervenciones profesionales del trabajo social en la región del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA) en tiempos de pandemia

Directora: Beatriz Evelia Cuello

Integrantes del equipo de trabajo:

Martín Calabrese, María Eugenia Fernández,
Marianela Hernández, Nancy Mugica, Analía Scalise



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA MATANZA
Secretaría de Ciencia y Tecnología

LAS TRANSFORMACIONES EN LA DIMENSIÓN INSTRUMENTAL DE
LAS INTERVENCIONES PROFESIONALES DEL TRABAJO SOCIAL
EN LA REGIÓN DEL ÁREA METROPOLITANA DE BUENOS AIRES
(AMBA) EN TIEMPOS DE PANDEMIA

**LAS TRANSFORMACIONES EN LA DIMENSIÓN
INSTRUMENTAL DE LAS INTERVENCIONES
PROFESIONALES DEL TRABAJO SOCIAL EN LA
REGIÓN DEL ÁREA METROPOLITANA DE BUENOS
AIRES (AMBA) EN TIEMPOS DE PANDEMIA**

DIRECTORA: BEATRIZ EVELIA CUELLO

EQUIPO DE TRABAJO: MARTÍN CALABRESE | MARÍA EUGENIA FERNÁNDEZ
| MARIANELA HERNÁNDEZ | NANCY MUGICA | ANALÍA SCALISE



**Secretaría de Ciencia y Tecnología
Universidad Nacional de La Matanza
Colección VINCULAR CyT | Sociedad | Vol. 18**

© Universidad Nacional de La Matanza, 2021
Florencio Varela 1903 (B1754JEC)
San Justo / Buenos Aires / Argentina
Telefax: (54-11) 4480-8900
editorial@unlam.edu.ar
www.unlam.edu.ar

Diseño: Editorial UNLaM

ISBN: 978-987-XXXXXX

Hecho el depósito que marca la ley 11.723
Prohibida su reproducción total o parcial
Derechos reservados

ÍNDICE

RESUMEN	9
1. INTRODUCCIÓN	11
2. DESARROLLO CONCEPTUAL Y ANTECEDENTE DEL TEMA.....	15
3. METODOLOGÍA.....	23
4. RESULTADOS	27
5. CONCLUSIONES	73
6. BIBLIOGRAFÍA.....	77
7. ANEXOS.....	83
AUTORAS Y AUTORES	93

RESUMEN

La profesión del Trabajo Social ha registrado, como el conjunto de las prácticas sociales, cambios en sus quehaceres cotidianos durante la crisis socio-sanitaria producida por la pandemia del COVID 19.

A raíz de ello, esta investigación se propuso observar nuestras prácticas profesionales para conocer las formas que fueron adoptando en este período y para adentrarnos en nuevas reflexiones y problematizaciones en este nuevo escenario social. La perspectiva adoptada corresponde a la de profesionales en ejercicio, para que, a partir de sus expresiones, se visibilicen las intervenciones considerando, particularmente, la dimensión instrumental del proceso de trabajo.

Las indagaciones se realizaron sobre la intervención profesional y el uso de técnicas e instrumentos como entrevistas, espacios colectivos de trabajo, registros e informes sociales en su contexto socio- organizacional, en especial, en el Área Metropolitana de Buenos Aires

AMBA- que presenta características comunes en su diversidad y consecuencias similares en las dinámicas derivadas de la pandemia.

Entre los resultados, pudimos reconocer, por un lado, habilidades y destrezas profesionales para generar adaptaciones en el plano operativo, sin que se desdibuje el sentido último de la intervención. Por otro lado, logramos reflexionar sobre los atributos de lo instrumental, en tanto permite ser moldeado y transformado según las circunstancias, cuidando la direccionalidad del proceso de trabajo.

Palabras claves: pandemia, Trabajo Social, dimensión instrumental, creatividad, mutabilidad

1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación fue iniciada durante el mes de junio de 2020 y finalizó en marzo del año 2021. Nuestro equipo está conformado por docentes de la materia Taller de Producción y Registro de la Información de la Carrera de Trabajo Social, quienes acompañamos la formación de futuros/as trabajadores/as sociales en temas de metodología de intervención, especialmente en los aspectos operativos e instrumentales.

Esta tarea, que desarrollamos desde hace años, nos permitió establecer un vínculo de cercanía con profesionales de distintas organizaciones e instituciones de la región metropolitana, quienes reciben, en su carácter de referentes a estudiantes. La capitalización de esas relaciones le dio viabilidad al trabajo, ya que tales profesionales se convirtieron en informantes claves¹. Sus miradas y perspectivas le imprimieron al estudio, una marcada identidad territorial y regional, en consonancia y diálogo con la pertenencia y emplazamiento de nuestra Universidad en la zona oeste del conurbano bonaerense.

En este novedoso y crítico contexto de pandemia, buscamos visibilizar las experiencias/vivencias/reflexiones profesionales y las profundas transformaciones que atravesaron sus prácticas cotidianas, recuperando los modos en que se reconfiguraron los vínculos con las/los destinataria/os; los modos de producción y registro de información utilizando técnicas con nuevas modalidades; y las formas de encarar el trabajo ante demandas cada vez más complejas.

¹ Ver Anexo 3

La diversidad de experiencias conocidas es también un elemento que nutre al presente estudio. Nos hemos planteado mostrar posibilidades de intervención con matices, tanto en sus coyunturas organizacionales, como en sus campos problemáticos de intervención, a sabiendas de que en todos los casos se despliega el mismo proceso metodológico de intervención y se dispone de igual instrumental profesional. Es por ello que, desde el escenario de alta criticidad que impuso la pandemia COVID-19, nos planteamos el desafío de deconstruir y reflexionar en torno a estas nuevas formas de la intervención, recuperando la creatividad profesional, y atendiendo a la flexibilidad y mutabilidad de lo instrumental.

Este trabajo pretende ser un aporte hacia el colectivo profesional y hacia la formación de docentes y estudiantes en tanto actualiza nuestras reflexiones y consolida aspectos pedagógicos de nuestro trabajo con estudiantes y con el propio colectivo profesional. Algunos de esos aportes pueden observarse en la producción de documentos que hemos denominado “fichas de cátedra”, que condensan los elementos nodales de las reflexiones surgidas del diálogo entre la información provista por el trabajo de campo realizado y las discusiones y aportes de distintos autores del campo social.

La investigación se llevó a cabo en pleno desarrollo de la pandemia y en la etapa más consolidada del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) primero, y luego en la etapa del llamado Distanciamiento Social Preventivo y Obligatorio

(DISPO). Estas circunstancias permitieron realizar una experiencia de producción de conocimiento enriquecedora y diferente a todas. Como investigadora/es, al igual que cada informante, fuimos recorriendo con asombro, incertidumbre, temor, expectativa este tiempo inédito. Pudimos nutrirnos en lo personal y coincidir en el interés por repensarnos como ciudadanas/os, trabajadores y profesionales de lo social.

Por último, queremos agradecer la generosidad con la que cada colega se brindó a nuestros requerimientos. Su aporte ha sido invaluable. Sus relatos, sus reflexiones, sus preocupaciones y, fundamentalmente, su práctica cotidiana han sido el insumo más importante de esta producción.

2. DESARROLLO CONCEPTUAL Y ANTECEDENTE DEL TEMA

Desde los inicios de la pandemia hasta la actualidad se han sucedido diversos y nutridos intentos de reflexionar sobre las intervenciones sociales en distintos campos. El Trabajo Social como profesión, sensible a las transformaciones sociales, rápidamente comenzó a pensarse en función de su implicancia en este crítico escenario de urgentes demandas. Así fue manifestándose, a través de las/los referentes del mundo académico y profesional, sobre los nuevos posicionamientos en cuanto a su quehacer y su relación con grupos poblacionales diversos.

Por lo global del impacto de esta pandemia, esta se ha constituido en una preocupación para el Trabajo Social en todo el mundo y ha dado lugar, tanto a seminarios internacionales, desarrollados en forma virtual,² como a sucesivas declaraciones e incipientes conceptualizaciones –por parte de organizaciones profesionales–³, que refieren a las transformaciones surgidas en este contexto inédito.

De modo particular, el colectivo profesional latinoamericano, expresa las singularidades de su intervención en una región emergente, empobrecida y con profundas desigualdades sociales. El CELATS⁴ viene manifestándose, desde el comienzo de

² Seminario Internacional: “Retos y desafíos del Trabajo Social contemporáneo en tiempos de crisis”, Universidad Autónoma de Chile (2020): <https://www.youtube.com/watch?v=5a3IyWcBTVI>

³ Federación Internacional de Trabajadores Sociales (IFWS) (2020), “Trabajo Social y COVID”: <https://www.ifsw.org/covid-19/>

⁴ Centro Latinoamericano de Trabajo Social (CELATS) (2020) “Revista Nueva Acción Crítica”: <https://www.celats.org/publicaciones>

la pandemia, y produciendo materiales que reflejan los nuevos desafíos de la profesión.

En nuestro país también se sucedieron discusiones sobre el impacto de la pandemia y las diversas estrategias y respuestas programáticas que, tanto a nivel nacional como regional, se fueron dando. Los diversos colectivos profesionales⁵, las agrupaciones de trabajadores de los ámbitos de la salud, educación y desarrollo social, y de ámbitos académicos diversos, se han expresado, con rasgos diferenciales, en torno al momento que estamos atravesando. Al comienzo del ASPO se observó una notable necesidad de dialogar y pensar en conjunto, que generaron comunicaciones por medio de las redes sociales, y dieron lugar a conversatorios y conferencias que alojaron los interrogantes coyunturales. Transcurridos los días y advirtiendo que la situación se extendía en el mediano y largo plazo, empezaron a surgir líneas de investigación y capacitaciones específicas, entre éstas, las de Carballeda, A(2020a, b, y c) y Cazzaniga, S (2020) han sido de las más destacadas en cuanto a la presentación de espacios de debate y de líneas de trabajo.

A un año de pandemia, y después de una revisión bibliográfica podemos señalar que se generaron antecedentes en cuestiones más generales del contexto vinculadas a la intervención profesional (Godoy, 2020; Mallardi, Moledda y Ale, 2020; Arias, 2020), como así también en torno a los siguientes tópicos: Vulnerabilidad (Arrúa, 2020), Asistencia (Arias, 2020), Territorio (Daca, Schrohn, Savino, 2020), Políticas Públicas (Grassi, 2020), Gestión de riesgos (Selman), Vejez (Manes, Carchak Canes, 2020), Niñez (Consejo Profesional de Trabajo

⁵ Colegio de Trabajadores Sociales Provincia de Buenos Aires (2020), <https://catspba.org.ar/trabajo-social-y-covid-19/>; Consejo Profesional de Trabajo Social CABA (2020), <https://www.trabajo-social.org.ar/covid19/>; Colegio de Trabajadores Sociales Santa Fe (2020), <https://trabajosocialsantafe.org/biblioteca-digital/>; Colegio de Trabajadores Sociales Salta (2020) <http://www.trabajosocialsalta.org.ar/?s=covid>

Social CABA, 2020), Salud (Pombo, 2020), Violencia de Género (Tatoian, 2020), Justicia (Bertone, Calabrese, Genis, Rearte, 2020) y Educación (Brito et al., 2020). Sin embargo, advertimos que existe una vacancia en temas vinculados con las formas que fueron adoptando las transformaciones de la intervención profesional, en especial de la dimensión instrumental (que es el tema central de la presente investigación). En este sentido, podemos afirmar que los desafíos de este contexto de pandemia abrieron un campo de estudio que aportará al avance de nuestras capacidades, habilidades y destrezas en el manejo del instrumental profesional.

También observamos un escaso desarrollo de investigaciones que parten de la práctica concreta, de la experiencia del trabajo en el campo. A este respecto, planteamos la necesidad de intensificar la realización de estudios que incorporen con mayor contundencia la perspectiva y la mirada de quienes están, cotidianamente, desarrollando sus intervenciones e intentando “crear desde la investigación-acción” nuevos modos de encuentro para la atención y resolución de problemas urgentes de la ciudadanía.

En relación con el marco conceptual, debemos decir que en tanto la presente investigación gira en torno a las transformaciones en la dimensión instrumental de las intervenciones profesionales del Trabajo Social en tiempos de pandemia, la investigación se apoyó en los **enfoques vinculados a la dimensión instrumental del proceso metodológico**, los atributos de **mutabilidad y adaptación** de cada herramienta de acuerdo con las necesidades impuestas por el contexto; y la comprensión, definición y categorización del escenario actual.

Entendemos la **intervención profesional** como un proceso permanente de toma de decisiones, que plantea una direccionalidad (la transformación social), una trayectoria (alternativas diversas y modalidades de abordaje), y que está constituida por múltiples dimensiones (epistemológica, teórica, ético-política,

instrumental). Cobra una particular atención la **dimensión instrumental**, ligada a la elaboración, uso y análisis de los instrumentos y técnicas dentro del proceso mencionado. El instrumental que el trabajador social utiliza en la intervención

constituye un puente o instancia de paso que conecta intención-concepción y operacionalización de la acción, contribuyendo al control, evaluación y sistematización de todos los momentos que conforman los procesos de actuación profesional específica (...) Está vinculado con las concepciones y visiones que se tienen sobre la práctica profesional y la realidad social, no estando aislados de los contextos donde se aplican, ni de los postulados teóricos o metodológicos que los fundamentan (...). Las técnicas no son recetas para la intervención. La pericia del profesional no está dada por formas repetitivas de trabajo, sino por el modo en que identifica y concibe los problemas sociales, construye el objeto de intervención y planea una estrategia concreta, lo cual incluye necesariamente la permanente interacción y comunicación con otros, en tanto las intervenciones no suceden de manera aislada e independiente (Vélez Restrepo, 2003:95-96).

Desde la misma perspectiva, Cazzaniga (2009) refiere que lo instrumental se concibe dependiendo del posicionamiento teórico-epistemológico en el que se inscriben las/los profesionales. Y que éste podrá ir desde la idea de pensar las técnicas como instrumentos neutros o bien como herramientas que, al decir de Vélez Restrepo, “Operan como dispositivos de producción y regulación de las situaciones sociales que se provocan al interior de determinados marcos comunicacionales e interaccionales” (2003: 96).

Más allá de reconocer cada una de las técnicas e instrumentos,⁶ nos interesa resaltar las decisiones que se toman en torno a la pertinencia en el uso de las técnicas, como así también sus atributos de adaptabilidad, mutabilidad y flexibilidad, imprescindible en situaciones como las generadas por la pandemia COVID 19. Respecto del instrumental, seguimos el planteo de Vélez Restrepo:

Como categoría y recurso metodológico, el instrumental muda de piel, o de sentido, de acuerdo a los fines y propósitos políticos, sociales, institucionales y cognitivos de la acción social (2003:95).

La consideración sobre lo situacional merece también una referencia, ya que nuestra profesión siempre está situada en un territorio viviente, independientemente del marco normativo y organizacional, de las características del puesto o el rol que desempeñamos y de las problemáticas con las que intervenimos. Reconocemos un inherente vínculo con las personas, sus relaciones y sus entornos, indivisible en el proceso de la intervención. Es por ello que, en situaciones de crisis o de modificaciones drásticas del contexto, el colectivo profesional no sólo tiende a reacomodar sus rutinas sino a transformar la mirada y los esquemas de acción.

En clave de lo que venimos planteando refieren algunas colegas:

El territorio es nuestro campo de intervención y hablamos de territorio en tanto lugar donde se construyen subjetividades de quienes habitan dicho espacio. En este sentido como profesionales participamos en esa producción de subjetividad

⁶ Nos referimos a la observación de distintos escenarios, la entrevista social en distintos contextos, las técnicas vinculadas a espacios colectivos de trabajo (reuniones, talleres, asambleas), y también al conjunto de instrumentos de registro y comunicación, entre los que se destaca, por su importancia, el informe social.

y a su vez construimos nuestra propia legitimidad para que ese campo de intervención nos permitiera delineando nuestras intervenciones y ampliando las mismas. Sin embargo, el panorama actual no nos permite un contacto directo con los que allí se encuentran, comprendiendo la importancia y el valor que le damos a las palabras en primera persona”. (Daca, Schrohn y Savino. (2020).

Se plantea así el desafío de situarse en los territorios, con nuevas mediaciones, también se trata de agudizar la mirada para actualizar el análisis situacional, eslabón central para seguir gestando intervenciones adecuadas y con sentido de transformación.

Tuvimos también que llegar a algunos acuerdos en torno a cómo nominar la situación actual y cómo comprender la **gestión social en contextos críticos**. En este sentido, las categorías de **desastre, emergencia y catástrofe** aportan a la comprensión del fenómeno de la pandemia, como algo más que una crisis sociosanitaria.

A partir de esto y analizando las manifestaciones actuales del fenómeno que estamos transitando, Selman sostiene que la pandemia puede ser considerada como un desastre, e incluso, por las consecuencias humanitarias, económicas y sociales a escala planetaria, como una catástrofe.

Desde la perspectiva de la *gestión del riesgo*, la **emergencia** es considerada una situación adversa, puntual o imprevista, que provoca daño, requiere la toma de decisiones rápidas, puede afectar a una persona, sector, población, una comunidad, un país, inclusive de una región. Lo particular de la emergencia está dada en que puede ser abordada con recursos propios de los estados ya sea a nivel local, provincial o nacional. Cuando

hablamos de recursos nos referimos a los institucionales, humanos, materiales, económicos, organizativos, entre otros.

Por su parte, el concepto de **desastre** se diferencia de la emergencia al sobrepasar y colapsar las capacidades estatales y privadas de donde ocurre dicho fenómeno, dificultando así su resolución. Un desastre genera un cambio abrupto en la vida de la población afectada y provoca una significativa alteración en las distintas dimensiones de la vida.

Por otro lado, la idea de **catástrofe** se entiende como un desastre de mayores dimensiones con más alcance territorial y con severas consecuencias que afectan a la población.

Lo anterior es clave para comprender el contexto actual en el que se desarrollan las intervenciones de cada profesional del trabajo social porque:

No es lo mismo ejercer la profesión en y con instituciones que cuentan con capacidad suficiente y disponibles en una emergencia, que trabajar en y con instituciones que en cuanto a la capacidad de atención y recursos se encuentra colapsada. Además, porque la práctica del trabajo social se vincula con la implementación de las políticas públicas para las que se requieren capacidades estatales. Pero nuestra práctica se vincula con el diseño, con la evaluación, con el seguimiento de esas políticas públicas y en este sentido el “ojo puesto en las capacidades estatales” resulta fundamental para gestionar adecuadamente el riesgo del desastre (Selman, 2020).

Estos nuevos escenarios manifestados con una singularidad avasallante, en todas las dimensiones: la de la materialidad, la de sus relaciones sociales y la del universo de significados y representaciones sociales, desafiaron los modelos de intervención, prácticas concretas e instrumentales al servicio de ellas. Rozas

Pagaza (2018) hablando de los desafíos que se le presentan al campo profesional ante contextos cambiantes y críticos, afirma que es necesaria una ruptura con las formas de pensamiento reproductivo y lineal de la realidad. Y que dicha ruptura permite recrear el campo profesional a partir del conocimiento y la comprensión de la complejidad -material, social y simbólica- de la cuestión social, que se expresa en las trayectorias individuales y colectivas respecto de sus necesidades.

Por último, mencionaremos que las técnicas e instrumentos al servicio de la intervención no solo buscan conocer para transformar, sino que, fundamentalmente, colaboran en el encuentro, mediación y relación social-asistencial de las personas y profesionales.

El escenario de la pandemia, con las restricciones y limitaciones que impuso, incidió fuertemente en estas formas habituales de experimentar el uso de las técnicas. Este posicionamiento nos habilita a comprender cómo, en el contexto de nuestra investigación, la intervención se somete a la interpelación y cada profesional intenta revisar, adaptar y transformar sus herramientas.

El mundo social cambió abruptamente en casi todas sus dimensiones. La instrumentalidad no puede quedar neutra ante este escenario, necesita ineludiblemente mutar a nuevas formas y expresiones sin perder su esencia.

3. METODOLOGÍA

El presente estudio es de tipo cualitativo y de alcance exploratorio-descriptivo. Su encuadre metodológico plantea, desde su opción fenomenológica y enfoque etnográfico, recuperar la voz, la perspectiva y el posicionamiento de informantes. El cualitativismo es apropiado en estos casos, ya que estamos planteando indagar en el universo de los significados socialmente construidos, a partir de la experiencia cotidiana del quehacer de una profesión.

Hemos optado por esta metodología⁷ con la consideración de que era la apropiada para cumplimentar el objetivo de nuestra investigación, asociado al conocimiento de las transformaciones de la dimensión instrumental del proceso de la intervención profesional en contextos de pandemia en el AMBA, desde la recuperación de las vivencias, reflexiones y las representaciones sociales de las/los profesionales del Trabajo Social.

Las unidades de análisis-informantes se conformaron con trabajadoras y trabajadores sociales que se desempeñan en instituciones del área geográfica del AMBA, que mantienen un vínculo cooperativo y formativo con la carrera de Traba-

⁷ Tal como plantean Wainerman y Sautu (1998: 189) sigue vigente el debate en torno a las opciones metodológicas: “Las diferencias, en los supuestos epistemológicos, en los procedimientos metodológicos y teorías en que se sustentan ambas metodologías (la cuanti y la cuali) están contenidas en innumerables textos. Si son profundamente incomparables, si dan lugar a clases de conocimientos muy diferentes, o tienen, como creemos, un núcleo de razonamiento lógico común en el desarrollo de la investigación y respetan similares reglas de inferencia, todas estas cuestiones no han sido aún dirimidas” De cualquier modo, lo que sí plantean, es que la elección metodológica siempre se inclina hacia aquella que mejor permita la realización de los objetivos del estudio.

jo Social de la Universidad Nacional de La Matanza, como Centros de Práctica⁸. Las personas profesionales del trabajo social, en función de su actividad como referentes, mantienen un vínculo académico histórico con la asignatura TALLER DE PRODUCCIÓN Y REGISTRO DE LA INFORMACIÓN, cuya propuesta incluye la realización del primer nivel de las prácticas preprofesionales en distintas instituciones⁹. Este tipo de vínculo preexistente le otorgó viabilidad a nuestro estudio y facilitó el acceso a entrevistar en un momento de mucha exigencia laboral para cada una de estas personas.

Otro aspecto por mencionar es que, al momento de seleccionarlas/os, nos propusimos garantizar la mayor diversidad posible respecto del tipo de organizaciones de las cuales forman parte como así también en lo concerniente a las problemáticas sociales con las que intervienen.

De este modo, entendemos que, si bien nuestra muestra no reviste cualidad de ser representativa desde el punto de vista estadístico, sí lo es desde el punto de vista de los criterios que consideramos: ubicación territorial de las intervenciones, diversidad de problemáticas con las que intervienen y existencia de un vínculo previo con la Universidad.

⁸ Son organizaciones y /o proyectos en las que los/las estudiantes se insertan para participar como observadores o realizadores de procesos de trabajo reales, propios del quehacer profesional (durante la carrera cada estudiante transita por una práctica de observación y cuatro niveles de práctica interventiva). Las instituciones designan profesionales referentes para acompañar y complementar el proceso de enseñanza/aprendizaje que acontece entre el aula y el campo.

⁹ Son organizaciones del campo de la acción social, la salud, la educación formal, no formal y especial, la niñez y adolescencia, el género y las diversidades, la discapacidad, el consumo problemático, personas adultas mayores, entre los más frecuentes. Se encuentran mayoritariamente emplazadas en CABA, La Matanza, Morón, Merlo, Ituzaingó (territorios del AMBA).

En el trabajo de producción de la información hemos utilizado fuentes primarias.¹⁰ Como instrumentos de recolección de información, en una primera fase del trabajo de campo, utilizamos un cuestionario semi-estructurado¹¹ que fue enviado para ser autoadministrado, de modo virtual, a veinticinco profesionales del Trabajo Social¹². Las cuestiones sobre las que se indagaron respondieron a las dimensiones centrales de nuestro objeto de estudio, en un primer acercamiento más general. En una segunda fase, con los resultados obtenidos en el cuestionario, se elaboró una guía para la realización de una entrevista también de tipo semiestructurada¹³, que nos permitió profundizar en nuestro objeto de estudio. Con la utilización de dicho instrumento entrevistamos, de manera virtual, a trabajadoras y trabajadores sociales con inserción en catorce instituciones.

Otra fuente de información la conformaron las entrevistas efectuadas por estudiantes de la asignatura que cursaron en el segundo cuatrimestre del año 2020, en pleno desarrollo de la presente investigación¹⁴.

Todas las entrevistas realizadas por el equipo fueron desgrabadas con transcripción literal, aportando el insumo para el

¹⁰ Teníamos previsto realizar una observación documental cuya fuente secundaria serían los distintos protocolos diseñados en esta etapa, pero no fue posible. Fueron requeridos a las y los informantes, pero por distintas razones no fueron remitidos para su lectura y análisis.

¹¹ El carácter semiestructurado permite partir de una guía que orienta en ejes y temas centrales para su indagación y, posibilita que cada informante reflexione y comunique otros aspectos vinculados al objeto de estudio.

¹² <https://forms.gle/b8WmWaPQ1fs3gRgB8>

¹³ Se plantean las mismas consideraciones sobre el aporte de los instrumentos semiestructurados que se mencionaron en la referencia 11.

¹⁴ Las y los estudiantes desarrollaron un trabajo sobre la actuación profesional y las transformaciones de la dimensión instrumental en el contexto de pandemia. Si bien no estaba previsto tomar estas fuentes, decidimos hacerlo al advertir la riqueza de información recuperada en dichas entrevistas a profesionales que pertenecen al mismo universo de estudio.

procesamiento de la información en una matriz analítica que contiene las categorías centrales. Ese instrumento nos facilitó la selección de la información más relevante, conservando las citas textuales, ideas o palabras genéricas que representan el discurso de las personas informantes. Hemos tenido en cuenta la preocupación central a la hora de analizar e interpretar información producida en el marco de estudios cualitativos, que es la de no desvirtuar la observación y la de poder identificar los puntos de vista y los significados que las y los informantes le otorgan al objeto de estudio en cuestión.

Hemos generado espacios virtuales de comunicación - conversatorios y reuniones- que nos permitieron, como equipo, producir y avanzar en el análisis e interpretación de la información obtenida en las distintas fases. Además, durante el desarrollo de estos encuentros pudimos ir actualizando el relevamiento bibliográfico para la consolidación del marco teórico presentado en el apartado precedente, además de avanzar colectivamente en la elaboración de las fichas de cátedra y del documento final de divulgación.

El propósito que nos hemos planteado no supone la búsqueda de generalizaciones ni de tendencias meramente estadísticas. Nuestra opción metodológica nos ha permitido identificar e interpretar percepciones significativas presentes en las y los informantes, y ser consecuentes con el objetivo de estudio planteado. La proyección que hemos hecho de los resultados que presentamos a continuación, plantea relaciones, algunas comparaciones en términos de divergencias, semejanzas, algunos constantes y generalizaciones encontradas, a partir de un proceso de inducción analítica que todo estudio cualitativo posibilita.

4. RESULTADOS

Como mencionamos anteriormente, el grupo de investigación se planteó construir resultados que contribuyan al campo profesional y académico. Ambos se nutren y se retroalimentan, entendemos que los aportes de la presente investigación van en esa dirección.

Las experiencias de las personas informantes nos permitieron adentrarnos en las nuevas formas que adoptaron las técnicas e instrumentos utilizados en la intervención profesional. Ha sido valiosa la consolidación de nuevos insumos teóricos construidos colectivamente, a partir de la reflexión y problematización de las nuevas prácticas, en el contexto de la crisis sociosanitaria por pandemia en el territorio del AMBA.

Por un lado, aportamos en visibilizar y difundir las experiencias de intervención profesional que se desarrollan en este contexto crítico. Hacerse y hacernos eco de las transformaciones que la práctica social y profesional cotidiana vienen transitando. Y, por el otro, este acervo teórico aporta al proceso de aprendizaje de las y los estudiantes de Trabajo Social, en temas vinculados con el proceso metodológico de la intervención y la dimensión instrumental¹⁵.

Venimos sosteniendo que el contexto de estas intervenciones está teñido de una importante crisis de características inéditas por la universalidad del fenómeno, y por las escasas experiencias previas que ofrecen herramientas para generar rápidas y

¹⁵ Cada una de las fichas de cátedra que se han construido, profundizan mucho más los aspectos centrales que a continuación presentamos.

adecuadas respuestas. Es por ello que nuestro desarrollo parte de un breve análisis de la situación actual, para poder luego presentar las transformaciones más significativas del proceso mayor de la intervención y detenernos en el conjunto de técnicas e instrumentos más relevantes utilizados por profesionales del trabajo social.

Acerca de la situación actual

El punto de partida para el análisis de la situación actual es la consideración de que la pandemia ha generado, a nivel global, múltiples transformaciones en la dinámica de las relaciones sociales, en las realidades individuales y familiares, en las comunitarias y organizacionales, en escalas micro y macrosocial. Todas las dimensiones de la vida han sido afectadas, implicadas por las consecuencias de la enfermedad y también por los cambios pautados de comportamiento social. Un clima de época marcado por situaciones y términos novedosos: pandemia, crisis socio sanitaria, aislamiento y distanciamiento social, nuevas virtualidades, protocolos de intervención y de cuidado, entre otros.

Analizar este telón de fondo de la intervención actual de las y los trabajadores sociales, suele tomar forma de interrogantes, interpelaciones, desafíos, temores, nuevos aprendizajes. ¿Qué significa una catástrofe, un desastre, una emergencia, una crisis socio sanitaria? ¿A qué se refiere el enfoque de la “gestión del riesgo”? La comprensión de los matices que estas categorías tienen incide en el modo en que las organizaciones se ubican y responden a las demandas que se generan.

Tal como lo mencionamos en el marco teórico, son varios las y los especialistas que plantean que la pandemia del Covid-19 puede ser considerada como un desastre, e incluso como una catástrofe, por las consecuencias humanitarias, económicas

y sociales a escala planetaria. Lo anterior es clave para comprender el contexto en el que se desarrollan las intervenciones de profesionales del trabajo social con inserción en escenarios organizacionales y programáticos que, además de la desorientación, la alarma y la preocupación, deben evitar colapsar en la generación de respuestas urgentes.

En un análisis contextualizado a nivel nacional, en torno a dichas capacidades y respuestas estatales, haremos mención, por un lado, al modo en que el estado en sus distintos niveles de administración -y priorizando el accionar de su sistema de salud- viene pautando dispositivos tendientes a la contención, disminución de los riesgos de contagio del virus y neutralización de los avances de la pandemia¹⁶.

Por otro lado, nos encontramos con un conjunto de respuestas estatales que se gestaron para hacer frente a las consecuencias sanitarias y sociales de la crisis¹⁷ y que se ensamblan con las innumerables experiencias de organizaciones sociales y comunitarias pertenecientes a distintos espacios e identidades políticas, culturales, sociales y religiosas. La trama de la multiactorialidad y de la articulación estatal con la sociedad civil organizada permitió tanto visibilizar la crisis, establecer algunas

¹⁶ Nos referimos a los distintos decretos presidenciales que dieron inicio al aislamiento social preventivo y obligatorio (ASPO); al distanciamiento social preventivo y obligatorio (DISPO); al establecimiento de actividades denominadas esenciales y a todo lo vinculado a la adquisición de insumos y equipamientos médicos y de la vacuna (en sus distintas versiones) producidas en distintas partes del mundo.

¹⁷ Se generaron respuestas nacionales en forma de ayuda económica: Ingreso Familiar de Emergencia (IFE); Asistencia de emergencia al Trabajo y la Producción (ATP), ayuda alimentaria (TARJETAS ALIMENTAR), nuevas protecciones sociales (ante situaciones de violencia), medidas que intentaron mitigar los efectos de la crisis (suspensión de aumentos a servicios públicos; suspensión de desalojos; intentos por controlar incrementos de precios) pero que no han sido prorrogadas en su totalidad para el año en curso. La mayoría de las organizaciones e instituciones, las diversas intervenciones profesionales cotidianas se han visto enlazadas a algunas de estas medidas de política sanitaria y social.

prioridades, como también hacer intentos para amortiguar, en parte, su efecto demoledor.

La pandemia no solo ha afectado la vida por las consecuencias sanitarias del virus, sino también por su impacto en el comportamiento social y por los insuficientes recursos disponibles para enfrentarla. En este sentido, la actual situación de crisis sociosanitaria propone también nuevos desafíos al momento de reconocer e interpretar las demandas sociales, y al momento de crear alternativas de intervención en una realidad social que ya no es la misma, si la comparamos con tiempos pre pandémicos.

El AMBA fue el territorio más afectado por esta situación, por la densidad de su población y por la complejidad social que representa¹⁸. Su dinámica impide pensar en cualquier abordaje en torno a la pandemia, de modo desarticulado y fragmentado. La acción social y estatal surgida en una porción del territorio tiene repercusiones en otras personas; lo mismo ocurre con los comportamientos sectorizados de la ciudadanía, tienen consecuencias en el universo mayor. Así es posible advertir cómo las preocupaciones organizacionales y las demandas que reciben las instituciones presentan similitudes, es por ello que requiere de decisiones cuidadas y sostenidas en el tiempo, por parte de la diversidad de actores intervinientes, a partir del conocimiento profundo de las relaciones y comportamientos sociales que manifiesta la cuestión social.

¹⁸ 18 Conformado por CABA y 40 localidades de la Provincia de Buenos Aires que la rodean. Este territorio presenta un comportamiento “homogéneo con diversidades”, como un único territorio, interconectado, que excede los límites políticos y jurisdiccionales con una alta circulación de ciudadanos, debido a la interdependencia que la dinámica socioeconómica genera. Trabajadores, estudiantes, productores, consumidores, cuidadores circulan en una deficitaria red de transporte público.

Acerca de las Intervenciones Sociales

El análisis de la situación nos mostró algo del escenario de las actuales intervenciones sociales, entre las cuales se encuentra la del Trabajo Social. Hemos podido dimensionar cómo el contexto actual de pandemia ha colocado al colectivo profesional y a las instituciones frente al desafío de crear, recrear, sostener modalidades de intervención acertadas, adecuadas, pertinentes, efectivas en este nuevo escenario social con profundización de demandas que ya venían siendo sumamente complejas de abordar.

En este sentido, resultan esclarecedoras las reflexiones de una informante perteneciente a un servicio de atención para la protección de mujeres en situación de violencia de género, quien menciona la rápida transformación de las intervenciones a los fines de dar respuesta a las demandas, en un especial campo de actuación donde se hace impostergable sostener la atención institucional:

Digamos que en principio no se fue a la oficina, pero no se fue ni físicamente, digamos, no se podía uno movilizar así que mucho recuperamos de lo que ya teníamos digitalizado, así que fue en principio reevaluar, o sea, re armarnos, comunicarnos con las fiscalías, con los juzgados, con asesoría letrada, o sea, con los distintos actores con los que veníamos o instituciones con las que veníamos articulando sobre cómo nos íbamos a manejar durante estos días, porque nosotros somos un programa de emergencia, entonces, no podíamos quedar inactivos, así que tuvimos que armar algo así muy casero de cómo responder a esta demanda sin la necesidad de recurrir a la oficina.

Tal como se viene perfilando en nuestro estudio, hemos analizado varios planos todos vinculados entre sí: el organi-

zacional, el de las prestaciones, el de las profesiones, el de los equipos y las modalidades de intervención con sus aspectos operativos de trabajo. Lo que refiere a lo organizacional, como ya hemos mencionado, todas las instituciones experimentaron transformaciones y sufrieron alteraciones en su funcionamiento, tanto las que se encuentran insertas en escenarios de mayor proximidad social o territorial con la ciudadanía, como también aquellas que realizan intervenciones a un nivel macro o a escalas de mayor distancia con los territorios. Todas se han transformado en este tiempo y eso ha incidido en las prácticas de las profesiones y, dentro del universo de nuestro interés, del Trabajo Social; situación que es explicitada por otra informante que desarrolla su labor en un espacio de atención destinado al consumo problemático:

Participamos de una mesa territorial que es institucional, que es donde hay instituciones del Municipio de La Matanza, como escuelas, equipo técnico. Antes trabajábamos de modo territorial ahora lo hacemos de modo virtual. Después con las organizaciones lo mismo, la comunicación de modo virtual.

Al igual que la experiencia relatada por esta profesional, en líneas generales la mayoría de las organizaciones o instituciones en las cuales encuentran inserción, las y los informantes han adaptado las prestaciones y servicios¹⁹.

En relación con los equipos de trabajo, se advierte cómo se fueron rearticulando en torno a nuevas estrategias, descubriendo otros lazos y otras posibilidades dentro de sus integrantes y de sus dinámicas cotidianas, revalorizando mecanismos preexistentes que en la actual coyuntura cobran relevancia. Se observa cómo se han reorganizado y protocolizado tareas en torno a nuevas decisiones estratégicas que fueron tomándose. Algunos

¹⁹ Ver Anexo 2, Figura 2.3

se han retirado de la presencia más territorial, pero conservan la presencia institucional en formato de guardias semi virtuales. Otros directamente fueron a una instancia, a la que llamaron “telepresencia”, o practican intervenciones meramente virtuales. En otros casos hay áreas que han desaparecido de la relación que históricamente venían teniendo con comunidades destinatarias.

De los testimonios relevados surge la intensificación del trabajo en equipo como elemento importante para visibilizar, tal como lo expresa una informante que desarrolla su actividad profesional en un centro de salud comunitaria.

Yo creo que tiene que ver con todo lo relacionado a la adaptación, digo... en este proceso de readaptación descubrimos que somos recontra maleables, me parece que eso es una característica positiva, que nos pudimos adaptar. Y, por otro lado, me parece que pudimos sacarle más jugo o aprovechar un poco más lo que es el laburo interdisciplinario. Al no contar con la compañera de disciplina, nos fuimos apoyando en los días de trabajo frente a algunas situaciones con otros profesionales, con los que, en otros contextos, hubiésemos trabajado igual, pero por ahí a través de un seguimiento o a través de intervenciones muy puntuales.

De igual modo aparece que la articulación con otras y otros actores sociales del territorio, otros niveles del gobierno, organizaciones e instituciones se ha visto fortalecida, tal como sostiene la misma referente:

En relación con la relación con las instituciones más barriales, sí lo que estamos haciendo es un laburo muchísimo más integral que por ahí en otro momento no lo teníamos y el Centro de Salud era la referencia de las instituciones.

Las transformaciones que vamos conociendo nos llevan rápidamente al plano instrumental y aparecen muchos testimo-

nios que nos hablan, por un lado, de la habilidad y creatividad profesional y, por el otro, de las posibilidades de las técnicas para mutar y hacer flexibles sus formatos sin desvirtuar sus identidades y funciones. Las siguientes manifestaciones de otro de los profesionales que se desempeña en un organismo de protección de derechos de niñas, niños y adolescentes, nos lleva a valorar precisamente la posibilidad de mutación de las técnicas e instrumentos -lo cual implica siempre una decisión y un acto creativo de las y los profesionales que las instrumentalizan en el proceso mayor de la intervención profesional-.

Desde que empezó la cuarentena trabajo supervisando los hogares vía telefónicamente o entrevistando a los chicos o a través del encuentro con la población asistida [...], todo a través de la aplicación Zoom o a través de videollamadas de WhatsApp. Nosotros estamos trabajando también a través de mails en este sentido nos adaptamos a lo que es la modalidad de las particularidades de cada niño, niña, adolescente. Algunos jóvenes tienen más facilidad para el tema de la escritura, entonces responden muy bien a través de mails; contestan y van preguntando acerca de su familia o preguntando acerca de su futuro. En relación al poder judicial y los hogares y servicio local fue algo que se fue dando naturalmente, bueno estamos en pandemia, bueno nos comunicamos vía mail.

Los testimonios muestran cómo se refuerza la idea de las múltiples posibilidades de efectivizar intervenciones apoyadas en una dimensión instrumental flexible y adaptativa a las realidades. Esta situación que ha sido vivenciada como una oportunidad y posibilidad para la variedad de personas informantes empieza a ser percibida como facilitadora para las futuras intervenciones post pandemia. Así es que el relato de una profesional de un centro hospitalario especializado en infancia nos parece significativo en este sentido:

La digitalización de la información, ya no se mueve más. Y la verdad que está bueno, facilita... viste que uno por ahí al principio es como otra cosa más para hacer... La verdad que una vez que le tomamos la mano... está bueno, facilita, o sea... eso vino para quedarse y me parece que está bien, que podamos utilizar esas herramientas como más modernas.

Además, como punto nodal de nuestro trabajo, en este contexto de rápidas y profundas transformaciones de la acción profesional, no nos hemos dejado de preguntar sobre los resultados de la misma en términos de viabilidad y aceptabilidad, es decir, de las repercusiones de la acción profesional precisamente en las personas destinatarias de la acción, en la población asistida. En relación, una de nuestras informantes del área de Desarrollo Social municipal afirmó:

Al principio la intervención se organizó por equipos que se turnaban quincenalmente, luego todos fueron infectados por COVID y esta modalidad se fue diluyendo. Las y los vecinos no sintieron afección ya que las delegaciones como la Secretaría de Desarrollo Social siempre mantuvieron la presencialidad. La profesional siempre mantuvo su intervención con modalidad virtual.

Es de destacar que, tanto en la anterior respuesta, como en la mayoría de las restantes, pudimos identificar el valor de la presencia como central, un “estar” mediatizado o protocolizado²⁰ pero sostenido y recreado como modo de garantizar la actuación profesional y también la interacción humana en momentos donde la distancia física y afectiva pasó a ser el eje de la vida de la población. A la par vemos cómo resurge de nuevo la idea de la importancia de reconstrucción permanente de la dimensión instrumental como eje de la intervención profesional

²⁰ A los fines de garantizar la atención presencial se han construido y puesto en marcha diversos protocolos con lineamientos escritos para la protección y el cuidado de las personas ante el peligro de contagio. (Ver Anexo 2, Figura 2.5)

y como recurso metodológico para su sostén, temática de la que encontramos sobradas evidencias, experiencias y reflexiones en la presente investigación.

Acerca de la dimensión instrumental

Habiendo presentado las principales transformaciones dentro de los procesos de trabajo, nos detendremos en lo que está aconteciendo con el conjunto de técnicas e instrumentos más relevantes de la intervención. Con especial atención a: la entrevista convencional y la entrevista en contexto o visita domiciliaria, otras técnicas vinculadas a espacios colectivos de trabajo con particular referencia a los talleres, las reuniones y las asambleas; los diversos instrumentos de registro de la información y, en especial, los informes sociales, en tanto instrumentos de gran relevancia y jerarquía dentro de la profesión. Todo comprendido en un contexto organizacional diverso, crítico y en un entramado de relaciones interinstitucionales con matices.

-Las entrevistas

La entrevista es una de las técnicas más importantes de la intervención profesional. Suele estar al servicio de distintos momentos o fases del proceso de trabajo, como así también utilizarse en todo tipo de espacio organizacional e institucional, con distintos grupos poblacionales, en relación con problemáticas diversas y en escenarios de mayor o menor complejidad.

Una entrevista suele reconocerse como una conversación de tipo profesional entre dos o más personas (entrevistadora y entrevistada). El diálogo que allí acontece se organiza en torno a ciertos objetivos, directamente vinculados al momento del proceso de intervención del que se trate.

Se juega en un doble plano: el dialógico y el analógico ya quees tan importante “lo que se dice” como la forma que adopta “eso que se dice...o lo que no se dice”.

En nuestras habituales situaciones de trabajo, las entrevistas sedesarrollan en un espacio físico que permite el encuentro cara a cara, el contacto físico, el reconocimiento de la corporalidad propia y de otras personas. Nuestras habilidades y destrezas comunicacionales están habituadas a esas situaciones en donde podemos garantizar una escucha atenta, una interlocución, un encuentro de proximidad e intimidad. La interacción que allí sucede se ubica siempre en un contexto social y organizacional, desde el cual se puede comprender el universo simbólico y la información que circula en la situación de entrevista. También los sentimientos que prevalecen y la singularidad que adopta el encuadre temporal y espacial.

Las entrevistas convencionales, han mantenido durante la pandemia la misma relevancia y centralidad en los procesos de trabajo. Ha sido la herramienta más importante tanto en la presencialidad en las instituciones y territorios, como en la virtualidad. En ambas modalidades de intervención se generaron profundas transformaciones en sus encuadres temporoespaciales, en sus objetivos, expectativas y en los sentimientos que las atraviesan como diálogo intersubjetivo.

Por su cercanía a la experiencia del diálogo y la conversación,la entrevista suele ser lo que más comodidad le genera a las personas, y además es la que aporta, generalmente, mayor riqueza de información, profundidad en la reflexión de lo que acontece y da pistas a los equipos acerca de cómo seguir en el proceso de trabajo. Al respecto, una profesional, referente de uno de los servicios señaló:

Cada situación demanda una entrevista, no son 5 minutos, es complicado. Hoy girás y no tenés a nadie como para la mirada cómplice o la reflexión posterior al cierre de la entrevista, o decir bueno... te parece ir por acá, me parece que vamos por otro lado, el poder pensar en la estrategia de intervención. Eso hace que cuando terminas el trabajo en el Centro de Salud haya mensajito en el grupo o haya “chicas nos podemos ver un rato” y es armar una reunión que nunca uno sabe en qué momento de la vida va a terminar, y empezar... todo lo que hacíamos desde lo presencial con el mate de por medio en el consultorio entre entrevista y entrevista se transformó a lo virtual.

Otra de las informantes, integrante de un equipo de un centro de salud sostuvo:

Lo que no podemos perder y lo que decidimos no perder, porque al principio nos costó un montón y costó a nivel personal, a nivel angustias, a nivel no poder dormir, a nivel tener que resignar otras cosas que uno estaba haciendo... porque el tiempo se duplicó, se triplicó, el tiempo que uno le destina a la tarea. En esto hay que encontrar la posibilidad de encontrarnos las tres de manera virtual (...) El pensar cada situación, la seguimos pensando en conjunto, no la pensamos de manera individual. Y esas situaciones que son más explosivas o más críticas, uno busca todo el tiempo el apoyo de su compañera en esto.

Las y los referentes institucionales coinciden en que los dispositivos o soportes virtuales (*zoom*, *meet*, videollamadas de *WhatsApp*) y el uso de las llamadas telefónicas convencionales permitieron sostener el contacto, o bien iniciar una relación asistencial. En los primeros momentos, el uso de esta modalidad representó un aprendizaje tanto para los equipos profesionales como para las personas destinatarias o participantes de las intervenciones. La tecnología fue por momentos un facilitador, un

canal y vehículo para los encuentros y también un condicionante o limitante. Como ha sucedido con otras instancias de trabajo, estos nuevos formatos de comunicación develaron las profundas e históricas desigualdades de distintos grupos poblacionales, en el acceso a la tecnología y a la virtualidad.

En relación con los objetivos, fue muy relevante el uso de esta técnica para obtener información, actualizarla, brindarla. La primera etapa del contexto de aislamiento generó mucho desconcierto y confusión sobre la accesibilidad y el funcionamiento de programas sociales, de prestaciones, de instituciones, para lo cual tanto la población como el colectivo profesional en trabajo social necesitaron informar, esclarecer y actualizar información. En paralelo a ello, las orientaciones y contenciones realizadas en situación de entrevista, le permitieron a la población atenuar el desconcierto, la incertidumbre, la novedad de “la vida en pandemia” y las nuevas formas de relaciones sociales que se fueron configurando y que empezaron a formar parte de una nueva vida cotidiana.

Los temas más recurrentes que se vinculan al momento de hablar de las experiencias de entrevistar en pandemia giraron en torno a la vida cotidiana y el modo de sortear las dificultades y nuevas rutinas. Con distinto énfasis y con modalidades de comunicación diferentes, las entrevistas asumieron el trabajo con jóvenes y la suspensión o alteración de sus actividades escolares, recreativas, asistenciales; con las familias preocupadas por la resolución de sus necesidades básicas, alimentarias, laborales, de atención sanitaria, de vivienda; con las infancias en torno a las situaciones que siguieron vulnerando sus derechos, con las personas de distintos grupos etarios y en especial con las personas mayores en contexto de encierro, con problemáticas asociadas a la salud física y mental o por dispositivos de contención y protección; con las mujeres y las múltiples situaciones crecientes de violencias.

La dimensión espacial de las entrevistas nos reenvía a la importancia de un espacio de intimidad, privacidad, y a su vez de tranquilidad, para que el diálogo y la escucha se den con cuidado y respeto. Observamos cómo este aspecto tan relevante se ha transformado totalmente en este contexto, tanto en entrevistas presenciales como virtuales. Las nuevas decisiones en torno a cómo reorganizar el encuadre espacial de las entrevistas, debido a las medidas de seguridad que imponen los protocolos, impactan directamente en el desarrollo de las mismas. Sobre este punto reflexiona una informante de un centro de salud:

A veces pasa que venían familias que eran tres o cuatro, madre y dos hijas adolescentes y podían pasar todas juntas a la entrevista, y ahora no. Como nuestro consultorio no es grande, para poder respetar las medidas de seguridad entra de a una persona. Lo cual generó algunos cambios, no es lo mismo atender a una pareja que viene y que se siente en situación de acompañamiento y que de manera integral se labura, por ejemplo, no se... una ILE, porque la mujer quiere estar acompañada por su pareja, decirle mirá, vas a tener que entrar sola, y bueno... si bien en algunas situaciones hacemos alguna excepción, si en la sala de espera no hay nadie y es un día súper tranquilo por ahí la puerta queda abierta y se sientan dos personas adentro del consultorio.

Ahora es como todo mucho más rígido desde lo espacial y uno también desde lo corporal se pone más rígido entonces, (...) Ves que una paciente está llorando y no la podés abrazar, no le podés dar la mano. Esas cosas que en la entrevista marcan... digo... más allá de la intervención, marcan el momento. Y hoy no se puede, y es (...) es muy angustiante tener que pedirle a una persona que se suba el barbijo por favor, que no se lo baje... es horrible ver a una persona en frente tuyo llorando y que se tenga que soplar los mocos metiéndose la mano adentro del barbijo (...) Pero bueno,

también tiene que ver con las medidas de seguridad que protegen al otro y a nosotros, es horrible. Para laburar en este contexto, es un contexto despersonalizado lo llamaría yo, porque no hay ahí mucho cuerpo para poner.

Para quienes desarrollan intervenciones con jóvenes, estos cambios de la espacialidad también impactaron fuertemente. Así lo explicó una referente de un programa de atención a jóvenes en situación de vulnerabilidad:

No es lo mismo estar en la sede tomándose unos mates mientras charlas, o una entrevista íntima en la oficina, que hablarlo por *WhatsApp* o por teléfono. Hay algo por excelencia que era una virtud del programa, esto de la presencialidad y el acompañamiento, ese lugar de promoción, de charla y de encuentro que fortaleció mucho los vínculos. Y lo vincular es nuestra herramienta de intervención, entonces la virtualidad lo terminó opacando a eso.

Además de lo planteado vemos más elementos a considerar en entrevistas con niñas/os. Una referente institucional que realiza intervenciones en un servicio social estatal en sede barrial comentó lo dificultoso del manejo del distanciamiento y de la atención a todas las manifestaciones físicas con las infancias suelen expresarse:

A veces en la entrevista con los niños vos no la podés hacer frente a frente... La tenés que entablar lado a lado prácticamente, como sentarte al lado del pibe, poder acompañar alguna actividad concreta, que puede ser un dibujo a algún juego puntual... entonces eso sí requiere de mayor cercanía. Eso ocurre con los más chiquitos por lo general, nenes de 4 a 8, 9 años más o menos. Necesitas de ese acompañamiento más del cuerpo a cuerpo... Y ahora eso se limita.

La alteración que produce este nuevo escenario no solo se afronta reacondicionando los espacios físicos, cuando se sigue en la presencialidad, sino aprovechando los distintos dispositivos disponibles, cuando la modalidad es virtual. Intentar que la tecnología recree algo de la corporalidad ausente y nos traiga una presencia más completa de otras personas. Las videollamadas por ejemplo vienen a suplir, en algo, la intervención sesgada por entrevistas telefónicas. Nos compartía una de las referentes de una comunidad terapéutica que trabaja con jóvenes con consumo problemático:

En las cuestiones de las entrevistas, el presencial es mucho más rico porque ahí tenés los gestos, la posición corporal, las miradas, hay un montón de otras cosas que tenés al estar un poco más cerca de la persona. Nosotros utilizamos video llamadas, no solo telefónicas, si no hacer video llamadas a veces grupales, como para vernos, como para tener, aunque sea la mirada del otro de alguna manera. Y estar ahí presente desde ese lugar.

En la presencialidad se cuidó la preparación y ventilación de los espacios físicos y la ubicación de mobiliarios, de modo de facilitar la comunicación mientras se cuida el distanciamiento. En numerosas instituciones se vienen garantizando los insumos de cuidado y, en otras, los propios equipos profesionales son quienes llevan los elementos de higiene propios y para ofrecer a la población. Son varias las referencias de las personas informantes sobre este punto:

-Y si alguien viene al servicio social sin barbijo, se le proporciona uno. Antes de entrar se les toma la temperatura y se les pone alcohol.

-Como se usa máscara en el Hospital, cubrebocas, con el acrílico se entrevista sin máscara y con cubre bocas, manteniendo distancia. Se conversa con cierta privacidad.

-Para mí era impensado atender a través de un acrílico, pero bueno, fue necesario. Y eso lo sacaremos ni bien se pueda porque eso está apoyado, pero bueno... la verdad que eso creo que en cuanto a la protección.

-Muchas veces las personas se acercan x consultas que no son para el Servicio, entonces se trata de interrogar un poco más desde la puerta.

Otro elemento tiene que ver con el uso de distintas barreras que mediatizan la comunicación. Disponiendo o no de otras protecciones, el uso del barbijo o máscaras interfiere la comunicación. Por un lado, da seguridad para disminuir los riesgos del contagio, pero por otro lado interfiere. Contradictoriamente las medidas de protección dan serenidad y a la vez generan tensión por las particulares formas que adopta la palabra y la escucha.

En la virtualidad este aspecto de la espacialidad ya no puede ser atendido y evaluado en su totalidad por parte de los equipos profesionales. Las experiencias refieren a que, si bien se le fue sugiriendo, indicando, aclarando a las personas entrevistadas, sobre la importancia de cuidar la privacidad de la conversación, evitando la escucha de otras/os, esto no siempre pudo garantizarse. El desafío de cuidar el encuadre también fue un tema que le requirió a los equipos reorganizarse y reordenar sus espacios físicos y sus dinámicas familiares para contar con privacidad en el desarrollo de sus intervenciones y para poder garantizar una atenta escucha.

La temporalidad como parte del encuadre de las entrevistas también es un tema de atención y de tensión en este contexto. En las situaciones de entrevistas presenciales, se busca lograr los resultados esperados en el menor tiempo posible, entendiendo que la proximidad física por un tiempo prolongado tiene sus riesgos, tanto para las personas entrevistadas como para las y los

profesionales. Pero también en la virtualidad se intentan acelerar los momentos de la entrevista por temor a que la conectividad colapse, buscando que los resultados sean los previstos para evitar el desgaste de nuevos encuentros innecesarios. Delicado equilibrio entre lo posible, lo seguro, lo necesario, lo esperable.

La decisión sobre el momento apropiado para realizar el encuentro también ha sido otro aspecto considerado. Sobre este punto las y los informantes comentaron:

-Yo quiero entrevistar, y quiero entrevistar libremente, usando los tiempos necesarios, pero esto pone una barrera y es incómodo... Pero creo que poco a poco fuimos como... adaptándonos.

-Quizás son las doce del mediodía o la una y los chicos están durmiendo, entonces sus horarios son muy distintos a los nuestros a nivel laboral. Quizás terminamos a las cinco de la tarde y recién ahí nos están respondiendo los mensajes. La circulación de información por las redes es por la tarde, porque es el momento en el que ellos responden. Los horarios han cambiado un montón.

-Los cambios en las entrevistas se notaron más con los jóvenes. Con adultos referentes el vínculo telefónico fue siempre prioritariamente virtual.

-Con los jóvenes no, con ellos teníamos un contacto más directo, y lo que me pasó a mí al principio es que los llamaba muy seguido o les mandaba muchos mensajes, pero con el tiempo me di cuenta de que no había mucha respuesta del otro lado.

Los sentimientos presentes en estas situaciones novedosas pasaron por varios y simultáneos estadios: ansiedad, angustia, miedo, enojo, y también esperanza o expectativa por cuidar

el trabajo preexistente con la población o bien por garantizar algún nivel de respuesta y con celeridad. Las emociones que se fueron acumulando con el correr del tiempo han generado altos niveles de stress con manifestaciones físicas, alteraciones generalizadas del sueño, del estado de ánimo, estuvieron muy evidenciadas entre la población y entre las y los profesionales, apelando estos últimos a mecanismos de disociación para poder manejar los procesos transferenciales, propios de toda situación de entrevista.

Las experiencias conocidas nos mostraron cómo se desplegaron las capacidades para recrear, transformar y reformular las formas habituales que la profesión tiene para encarar entrevistas. La pertinencia en el uso de una técnica es un criterio profesional que estuvo disponible al momento de decidir si algunas entrevistas se realizaban presencial o virtualmente. Sobre esto nos plantearon profesionales de los servicios de protección a la niñez en situación de vulnerabilidad:

-Hay entrevistas que se siguen haciendo presencial (la regularización de una situación donde un niño no está con su grupo familiar de origen, y hay definir acuerdos con adultos sobre los pasos a seguir).

-No hay entrevistas virtuales con niños “No tienen sentido y me parece que es exponerlos a una situación algo... violenta a los pibes... Tal vez son herramientas que a lo mejor son más del mundo adulto que de los niños”.

-Además no puedo estar entrevistando por videollamada o un pibe recibiendo una denuncia por violencia, sin saber yo a quién tiene del otro lado de la computadora. Garantizar ese encuadre y ese espacio de confianza con el pibe, y en el uno a uno solo puede ser con la presencialidad.

-Las situaciones de abuso sexual infantil se resuelven en

entrevistas presenciales, aunque todo el proceso de trabajo puede organizarse por niveles de urgencia. Urge la búsqueda de referentes que puedan garantizar la protección, y eso se está resolviendo de modo presencial. Dentro del mismo proceso el trabajo de protección del niño, también se sostiene desde una entrevista presencial que a veces se dilata algunos días hasta garantizar el resguardo.

Estas decisiones también fueron un desafío en los centros hospitalarios. Al respecto nos mencionaba una informante:

-Se complica en la internación hablar con los pacientes. Es difícil porque no se sabe si es COVID o no. Se suele ir con la máscara, está en la cama... es como... complejo. Si es COVID positivo y no pasó el tiempo no entramos porque... bueno, hay que vestirse, hay todo un equipo de protección (...) Entonces lo que solemos hacer es hablar por teléfono con el paciente. Hacer una entrevista que no es presencial (en situación de internación) es tremendo, porque es muy difícil acceder a la persona, que ella te escuche a vos y escuchar uno lo que la persona dice. Si la persona te está contando algo grave o importante, preguntárselo cuatro veces no da. A veces, entre el teléfono y la máscara y todo eso, no lo entendés. Eso dificulta bastante.

-Si llegan a llamar de la sala de pacientes positivos, porque hubo algún problema familiar o alguien está angustiado, o alguien se quiere irse y no tiene el alta... lo que se intenta es hacer siempre entrevista por teléfono del Servicio al celular del paciente (...) Nos ha pasado que muchos pacientes, familiares, no tienen celular... entonces lo que hacemos es vamos a la sala donde hay un intercomunicador, entonces uno puede tener una entrevista desde ahí... pero vos solo escuchás la voz, no ves a la persona... Ese si es un nuevo instrumento para las entrevistas en las salas.

Las particularidades en el abordaje de entrevistas según los grupos poblacionales pusieron en evidencia cuánto gravitan las dimensiones socioculturales, los planos analógicos de lo comunicacional, el mundo simbólico y de representaciones que se evidencian más claramente en la presencialidad. Algunas de las situaciones que mencionamos tuvieron que ver con el trabajo con las infancias, con quienes resultó dificultoso el mantenimiento de las distancias y el sostenimiento del encuentro con barreras físicas (como máscaras, tapabocas) que quitan efectividad y calidez a la comunicación.

El abordaje con jóvenes, a través de entrevistas mayoritariamente virtuales, también se vio afectado: limitado acceso a internet, dificultades en la conectividad, ausencia de dispositivos adecuados y escaso despliegue de lo discursivo desde la virtualidad (aunque con mucho uso de redes sociales, comunicando intereses y emociones con imágenes, íconos, expresiones verbales y musicales que pertenecen a su universo de significados). También se pudo identificar la existencia de rutinas alteradas con mucha actividad nocturna y escasa o nula conexión diurna. Tal como mencionamos, los equipos profesionales cambiaron los horarios de trabajo para poder contactarlos; también utilizaron como modalidad el seguimiento o la conversación a través de las redes sociales.

Por último, cabe mencionar que las entrevistas en contexto o visitas domiciliarias se redujeron al máximo, realizando encuentros en las puertas de los domicilios. Cuando se requería información, por ejemplo, de lo habitacional, se solicitó a las familias algunos registros fotográficos. En todos los casos, nos mencionaron que se tomaron recaudos. Una profesional del servicio de salud comenta que no siempre podían hacer uso de alguna movilidad del hospital para realizar visitas al territorio. Ahora, en este contexto de restricciones y distanciamiento, sí:

-Hoy se sale con los móviles del Hospital.

-Casi todas las semanas realizamos intervenciones con visitas. Siempre se le aclara a las personas que no entramos a las casas. La entrevista se hace en la puerta.

Compartieron que estos acercamientos fueron muy importantes para aquellos grupos poblacionales que estaban más aislados por los riesgos del contagio, como es el caso de las personas mayores y con las infancias que además tenían suspendida su escolarización, y no contaban con recursos alternativos para el uso del tiempo libre. Comentó una trabajadora social de un centro de salud:

Las visitas en realidad en lo que tiene que ver con el grupo de adultos mayores (...) se están haciendo con las mismas recorridas semanales, y tiene que ver con preservar el vínculo y acompañar a todos ellos, a todos aquellos que quedan por fuera de esta nueva virtualidad, por decirlo de alguna manera, se ponen súper felices cuando vas, es como una alegría. Con los pibes de juegoteca pasa lo mismo, es una desesperación cuando las ven a las chicas y les llevan un libro o algo para colorear y es como... es la emoción saltando ahí en la puerta de la casa y es...difícil... no se me ocurre otra palabra, es difícil porque para mí está cargado de emociones.

Como no existe modo de suplir la información que surge de una entrevista en contexto o domiciliaria, los equipos profesionales fueron ensayando nuevas formas de llegar al espacio familiar de la vida cotidiana de las personas. Algunos equipos con trabajo territorial señalaron que, aprovechando la red comunitaria, solicitan a otras personas que puedan acercarse a las casas de las niñas/os y de las familias:

-Yo no puedo porque no salgo de mi casa, pero sé que a la sociedad de fomento o al comedor comunitario de la esquina de la casa de tal o cual pibe o piba, la van a ir a visitar porque

pasó tal situación, y después me llaman y me cuentan. Así generamos la intervención, no encontramos otra manera.

-Muchas veces se articula con las salitas o con las Delegaciones.

Tal como se indicó al inicio de este apartado, los testimonios muestran la centralidad que las entrevistas siguen teniendo. Develan además un cúmulo de reflexiones y sentimientos que se derivan de las transformaciones que han debido realizarse en el actual escenario de intervención:

-El cómo se fueron encarando las entrevistas y a las transformaciones en todas las dimensiones nos hablan, la verdad, que esto vino a movilizar mucho las intervenciones, a repensarse nuevamente en los modos de intervención, siempre se habla que lo social es dinámico.

-Se extraña el abrazo, no solo con los pibes o las pibas que asisten a la casa, sino entre compañeros y compañeras, el compartir el mate [...], el codito que ahora viene acompañado de una sonrisa como diciendo es como un codo abrazo.

-Viste que nosotros tenemos eso de que cuando nos vemos en las entrevistas, es como “ay te voy a abrazar” y bueno, la adaptación de no nos abrazamos, nos tocamos el codito, o nos saludamos de lejos... pero bueno, es todo lo que uno no puede mostrar desde lo corporal se nota igual y es esa atención que se da.

Las decisiones que fueron tomando las y los profesionales en trabajo social aprovechando los atributos de adaptabilidad, mutabilidad, flexibilidad de la técnica de la entrevista, permitieron seguir realizándose.

Los espacios colectivos de trabajo

Tal como ya hemos mencionado, la pandemia llega en un contexto de crisis económica que derivó en una urgente necesidad de atención de demandas vinculadas a lo alimentario, lo sanitario y a otras múltiples situaciones que se fueron incrementando y complejizando a partir de los cambios en la vida cotidiana de las familias y los distintos agrupamientos sociales.

Es por ello que, en un primer momento, los distintos servicios sociales, debieron priorizar la generación de prontas respuestas al conjunto de la ciudadanía más desprotegida. Se dio una mayor incidencia de intervenciones asistenciales de modo directo, desde abordajes fundamentalmente individuales /familiares, que intentaron mitigar las profundas desigualdades que el aislamiento y el encierro generaron en los sectores más empobrecidos.

Entendemos que estas primeras respuestas de corte más asistencial, vinculadas con la atención de la emergencia, en un contexto en el que la incertidumbre en torno a cómo se iban habilitando los permisos de circulación de la población, desalentaron el sostenimiento de espacios colectivos de trabajo con presencialidad de la ciudadanía, que quedaron algo relegados durante los primeros tiempos.

Los espacios colectivos de trabajo se sostienen habitualmente en procesos de intervención social que priorizan lo colectivo, considerando, entre otros, a equipos de trabajo, grupos, redes, movimientos sociales, organizaciones y comunidades en toda su diversidad de agrupación y expresión social. Algunas de las técnicas que propician estos procesos son: la reunión, el taller y la asamblea y de ellas vamos a hablar para identificar, desde la mirada de nuestra/os informantes, qué transformaciones, adap-

taciones y también suspensiones se fueron dando en tiempos de pandemia.

Lo que emerge en estos espacios es de gran valor por su construcción colectiva, aporta nuevos saberes y sistematiza experiencias. Las dinámicas de estos espacios incluyen: interacción, participación, comunicación, reflexión, debate, diversidades, conflicto-tensión-resolución, intercambio, aprendizaje, escucha activa del otro y construcción democrática. Todas muy asociadas a una fuerte presencialidad, proximidad, corporalidad, donde hay trabajo, recreación, intervalos y descanso en espacios que se vuelven familiar (las casas, el salón comunitario, la sala de espera, el salón de usos múltiples, el patio de la escuela, el tinglado de la organización, la sede del merendero).

Todas dinámicas que quedaron “en pausa” durante la mayor parte de la vigencia del ASPO. Ante la prohibición de acercamientos físicos grupales, comenzaron a generarse las primeras adaptaciones que dieron lugar a encuentros virtuales, como único modo de garantizar el reencuentro y la aproximación de integrantes de espacios colectivos. Fue así que estas técnicas se desarrollaron preponderantemente por medio de la virtualidad, por lo cual las redes sociales y el acceso a la conectividad resultaron indispensables.

Las y los profesionales mencionan que fueron utilizando plataformas que, hasta el momento, habían resultado casi desconocidas, como nos cuenta una entrevistada: “El Zoom nunca lo había utilizado, así que vi una capacitación del Zoom”.

Otra de las profesionales relevadas nos relató su experiencia:

Hubo algunas cuestiones que tuvieron que ver con esto del desconocimiento de las plataformas. En la primera reunión, que fue como una prueba piloto, pasó esto del no tengo in-

ternet, no sé cómo hacerlo, entonces hubo que encontrarle la vuelta.

Fue un rápido aprendizaje que hizo posible las reuniones, en menor medida, talleres y asambleas, en este nuevo formato que ya algunas de las personas entrevistadas auguran que permanecerá en la post pandemia.

En primer lugar, lo que muestran las experiencias conocidas es que surgió una profunda necesidad de sostener a los equipos de trabajo, de sostener a cada miembro y sostener esa idea colectiva de la grupalidad:

Hubo un tiempo en que íbamos y no había consultas ... fue como muy marcado el descenso de las consultas ... se empezó a armar los protocolos, las reuniones y reuniones y reuniones ... lo que sí surgió en ese momento que estuvo bueno fue que el equipo de salud mental, psicólogo, trabajador social y psiquiatra que estábamos sin demanda en ese momento... era hacer como el apoyo psicosocial del resto de los compañeros.

La técnica de la reunión estuvo al servicio de ello. Se generaron reuniones con el objetivo puesto en el trabajo y, a la vez, centradas en el cuidado y contención de lo grupal. La virtualidad, en la mayoría de los casos fue testigo del aprendizaje, de la angustia, el desconcierto, las novedades, los avances y retrocesos en las propuestas de trabajo, de los logros de los equipos, de las capacitaciones ante nuevas realidades que la emergencia fue imponiendo cotidianamente. En ese mundo de la virtualidad colectiva circularon también las y los profesionales coordinando reuniones para organizar y planificar la tarea, para recrear respuestas en este contexto inédito y, al mismo tiempo, para generar contención a cada integrante de las organizaciones.

Una vez incorporado el uso de la reunión virtual entre los equipos, se fue intentando paulatinamente incorporar esta modalidad para el trabajo con los grupos poblacionales y con distintos actores del territorio que son parte del trabajo. Estas experiencias vinieron a evidenciar las diferencias y desigualdades vinculadas al acceso que la población más empobrecida tiene de los dispositivos y del manejo de las nuevas tecnologías.

Respecto del encuadre de las reuniones, podemos mencionar las dificultades y lo desafiante de su sostenimiento en la dimensión espacial, ya que el contexto domiciliario fue el escenario desde el que participaron en las reuniones. Esta situación resultó, por un lado, un facilitador dado que, al no movilizarse, las personas que participaron acortaron distancias, economizaron tiempos, dinero de viáticos. Pero también aparecieron condicionantes vinculados a la falta de intimidad, por no contar en su casa con un espacio propio, o reservado para desarrollar las actividades. En muchos casos la familia, niñas, niños y convivientes resultaron testigos involuntarios/os de lo que acontecía en esas reuniones.

El encuadre de la reunión, en su aspecto temporal, también tuvo otra organización y distribución. El uso y manejo del tiempo, la necesidad de iniciar con puntualidad y la certeza o precisión respecto de los horarios de finalización (muchas veces limitado por la plataforma utilizada) agilizaron el desarrollo, acortaron los tiempos de pre-tarea y de uso de la palabra de cada participante y obligaron a coordinar el espacio para poder ceder la palabra y llegar a acuerdos para la post reunión.

Las y los profesionales comentaron que, a medida en que la nueva modalidad de reunión se fue consolidando, el desarrollo de la técnica se fue haciendo más productiva. En un comienzo, ante la angustia de lo inesperado y la imposibilidad del encuentro, las reuniones giraron en torno a las emociones y

sensaciones compartidas, luego fue tomando mayor centralidad la tarea grupal.

No podemos dejar de mencionar que, de cualquier modo, y aún en las etapas de mayor restricción se llevaron adelante reuniones presenciales. Principalmente en los territorios, donde era central que la organización comunitaria sostuviera y estableciera la distribución de los recursos que fueron llegando, para la resolución de las urgencias, la difusión de medidas de prevención y la provisión de elementos para el cuidado y la higiene, entre otros.

En cuanto a los talleres, otra de las técnicas más utilizadas en espacios de aprendizaje colectivo, se mencionó que en un comienzo se suspendieron. Ante el desconcierto, surgieron interrogantes, que fueron compartidos por una de nuestras entrevistadas:

¿Cómo van a adaptar esos talleres al ASPO? ¿Lo van a hacer de manera virtual? ¿Van a entregar todos los instrumentos y los van a hacer por Zoom?”, y yo lo primero que pensaba era que los pibes acá no estaban pudiendo hacer ni las clases de la escuela. ¿Cómo vamos a repartir una guitarra a cada pibe y hacerlo por Zoom? Es imposible.

Se produjo un aquietamiento vinculado a la inactividad y soledad de este nuevo tiempo, que luego se transformó en necesidad de acercarse a otras personas, utilizar el tiempo libre y compartir emociones y saberes, promoviendo la creación de talleres, a los cuales la virtualidad facilitó el acercamiento de nuevas propuestas. También se retomaron espacios grupales de jóvenes, mujeres y personas de la tercera edad, entre otros, que encontraron una nueva dinámica para sostenerse en este tiempo.

Se presentaron grandes desafíos, en torno a la circularidad de la palabra y la necesidad de “poner el cuerpo”, se dificultó el uso de la palabra por este medio, como así también la exposición pública ante la cámara. La mediación de la pantalla fue vivida tanto como amenaza y como oportunidad para vincularse con el grupo. Quienes coordinaron estos espacios tuvieron la oportunidad de desplegar mayor creatividad en el diseño de las propuestas y en las dinámicas utilizadas.

El desafío asumido fue de un alto aprovechamiento en torno a la tarea y las transformaciones de los espacios colectivos en este contexto, dan cuenta de cómo la tecnología se suma y propicia el encuentro. Sin ánimo de romantizar estas experiencias, se valora claramente la potencialidad creativa de quienes han participado en su sostenimiento, pero seguimos apostando y reforzando la idea de la construcción colectiva desde la presencialidad, la proximidad y la territorialidad en las organizaciones y en las comunidades.

El registro de la intervención profesional

La información que se consolida a partir de nuestros registros cotidianos nos permite recordar, ordenar, visibilizar y sistematizar las situaciones y las intervenciones con las que nos vinculamos profesionalmente. Por otro lado, advertimos que, consolida y evidencia el poder que las instituciones y profesiones ejercen sobre las personas y sus realidades. Es por ello que no perdemos de vista que el registro puede ser entendido como un ejercicio cotidiano de empoderamiento.

Ahora bien, lo que nos interesa enfatizar es el valor central que la información tiene en el proceso de toma de decisiones en el marco de nuestras intervenciones. Producir información y guardarla es una secuencia lógica y necesaria. Constituye

todo un insumo para el desarrollo del proceso de trabajo²¹ en tanto expresa un modo de comunicar desde un lenguaje propio (social, profesional, técnico) y desde la manifestación de una perspectiva teórica. Uno de los profesionales del trabajo social que desarrolla su tarea en un dispositivo de atención a la niñez en situación de vulnerabilidad manifestó:

Esto yo lo tengo muy incorporado en mi práctica y estuve muy arriba del equipo anotando todo lo que hacen, lo estamos logrando estamos teniendo la carpeta completita. Más que nada porque es el trabajo que se tiene que ver que hacemos y porque si ingresa otro profesional, va a la carpeta y ahí está la historia del pibe o la piba. Está la historia, está lo que pudo, lo que todavía hay que trabajar, esta su historia familiar, hay un montón de cosas volcadas en esas hojas que es muy importante. Mucha información para otro u otra que venga. O mismo cuando uno tiene que hacer una derivación o un pedido de intervención en otra institución ahí ya tenés todo como para armar informes (...) Tenemos el registro muy incorporado a nuestra práctica. Todo anotamos, si la persona no me atiende anoto el día, la fecha que me comuniqué telefónicamente sin éxito, porque eso también es una intervención.

Gracias a la investigación, pudimos reconocer cómo los instrumentos que utilizamos para registrar guardan concordancia con el marco referencial, con los objetivos organizacionales y profesionales y con el escenario de posibilidades y oportunidades que brinda cada proceso de trabajo. Una trabajadora social de un programa de atención a jóvenes en situación de vulnerabilidad reconoció:

²¹ Los registros pueden ser: crónicas, informes, dictámenes, historias sociales. Historias clínicas, actas. Legajos. Cronogramas. Hojas de ruta. Cuadernos de campo. Libros de pase, manuales de procedimientos, protocolos. También utilizamos instrumentos de registro para comunicaciones internas o públicas: ficheros de recursos, recurseros, mapeos, carteleras, boletines de difusión, memorandum, circulares, calendarios, agendas de actividades.

Todo se transformó en un Excel en este contexto (...) La virtualidad permitió profundizar el registro y hacerlo más colectivo. Antes la información quedaba escrita en papel en el legajo de cada joven.

No es lo mismo diseñar un instrumento de registro para situaciones de trabajo dentro de un contexto de habitualidad, que en situaciones imprevistas o de emergencia. Para quienes continuaron trabajando en situación de presencialidad, esto se pudo advertir con más contundencia. Una profesional que realizó casi todo el tiempo tareas presenciales, en un servicio social comunitario de pertenencia mixta (estatal y religioso), manifestó:

Tenemos además nuestro cuaderno acá, que es como un libro de actas, que uno acá iba siempre escribiendo. Ahora lo que escribimos acá es la temperatura cuando llegábamos y nos tomábamos la temperatura.

También testificaba una profesional de un programa que trabaja con jóvenes en situación de vulnerabilidad que “En los informes mensuales, en una de las columnas registramos si el joven o alguien de la familia tuvo COVID. Lo mismo sobre otras situaciones”.

En el contexto actual y tal como mencionan las y los profesionales, el registro se resignificó, se fue transformando en un ordenador de la acción cotidiana de la profesión y en un importante vehículo de información desde los espacios micro hacia los niveles centrales de las organizaciones. Lo mismo sucedió a la inversa y entre profesionales o miembros de un mismo equipo. Con matices, las respuestas de los y las informantes fueron en este sentido:

-El equipo central del programa nos pide mucha información

porque somos los únicos en contacto con el barrio, y además somos los que conocemos el territorio desde antes.

-Profundizamos en esta etapa de pandemia, nuestro recourse-ro. Pueden saber dónde queda, dónde se hace, la dirección, el mail o el WhatsApp, o ayudarlos a hacerlo. Por otro lado, el interno, que son los contactos y las vinculaciones más de colegas. Esto también es algo positivo del ASPO que pudimos profundizar y ampliar. Se registra en ese cuaderno y luego automáticamente llegamos a casa y lo pasamos, porque por ahí vuelve la persona y estás buscando hoja por hoja, dónde lo anotaste o qué trámites realizaste, y es mucho más desprolijo.

-Después hacemos los informes, que siempre salían por despacho... ahora van por mail.

Las y los profesionales también resaltaron que, ante la necesidad de protocolizar las intervenciones se generaron nuevos instrumentos, circuitos y producciones. El registro se intensificó, se actualizó, se jerarquizó, se socializó, se digitalizó. Quienes registraban poco, empezaron a hacerlo como práctica cotidiana, ante la necesidad imperiosa de reemplazar y adecuar instrumentos para la virtualidad. Afirmó una de las profesionales a cargo de un servicio de atención a la niñez en situación de vulnerabilidad:

Lo que es la técnica del registro estamos bastante organizados. Nosotros tenemos una carpeta de cada pibe o piba que asiste donde ahí se registra las observaciones de la persona, del equipo, estrategias, objetivos con el pibe o la piba, cuestiones de salud, sus documentos y demás. Y empezamos a lograr que las personas que están en sus casas y tienen un montón de intervenciones telefónicas, acompañamientos en los hogares y demás, lo manden por mail y yo lo imprimo yo lo pongo en la carpeta.

La virtualidad, o semipresencialidad, la ausencia de circulación por los espacios comunes y habituales del trabajo institucional colaboró en la decisión de profundizar, mejorar, ordenar los registros previos, o bien de generar nuevos mecanismos de socialización de información. Una de las profesionales de las instituciones hospitalarias reconoció lo siguiente:

Bueno, y en esto de no cruzarnos, este contexto hizo que cada una sea muy prolija y que después de atender una situación registre en ambos lugares porque al día siguiente viene otra compañera y el registro le tiene que quedar. Así que en esto sumó, es el único punto positivo que le veo a todo esto, los pros y los contras (...) Incrementamos el registro, lo hacemos más detallado. Información sobre situación y demanda y progreso del seguimiento con mención de las articulaciones realizadas De la ficha social madre desprendemos según la línea de acción y hacemos otras fichas, que los viernes se las enviamos a la persona de ANSES, a la compañera de Desarrollo Social del Municipio, a, por ejemplo, la Subsecretaría de Discapacidad para hacer los certificados, tramitar el pase o lo que fuere, y así con las diferentes articulaciones. Esto es nuevo y lo hacemos ahora por la imposibilidad de esas instituciones de atender.

Las habilidades profesionales preexistentes, en torno al registro y al diseño de los instrumentos, permitieron reconfigurar rápidamente su funcionalidad, sus formatos, la adecuación de su extensión, la socialización de sus contenidos. En este sentido, la misma profesional nos confió:

Adaptamos estas encuestas. Le hicimos como una grilla del lado de atrás. Porque lo que se hace es el seguimiento de los familiares de los pacientes internados y la idea del llamado y del relevamiento es para saber si hay otro familiar o conviviente con síntomas, porque ahí se evalúa y se lo cita.

(...) Y ese seguimiento es diario hasta los 14 días después de que tuvo contacto con la persona internada. Entonces las anotaciones las resolvimos hacerlas acá. Primero habíamos empezado con otra planilla, fuimos dando vueltas hasta que llegamos a esto.

No podemos perder de vista que todo registro se sostiene en una doble lógica: aquella que atiende al secreto profesional (y la preservación de información que afecta la privacidad y la seguridad de las personas), y aquella que colabora en visibilizar y denunciar problemáticas urgentes. En este punto nos mencionaba otra informante, trabajadora de un servicio social hospitalario:

Nosotros tenemos un doble registro, el registro oficial por decirlo de alguna manera, que es la historia clínica digital a través de SIGEHOS. Y por el otro lado un registro que es solo del Servicio Social (...) con anotaciones que no queremos que aparezcan en el sistema y que las vea todo el mundo, y que nos sirven para cuando volvemos a ver a esa persona, pensar en la estrategia de intervención que vamos a llevar adelante, en los pendientes que nos quedaron. Esa es la historia social que nosotras tenemos archivada.

Algunas organizaciones crearon e implementaron sistemas informáticos que antes no existían, otras fortalecieron lo existente o bien desalentaron el uso de algunos mecanismos o disminuyeron la intensidad de su uso. Sin comprender aún la profundidad que pueden alcanzar estos cambios, parecería que cada organización está aún tomando decisiones sobre la adecuación y/o la convivencia de sus sistemas de registración. Sobre este punto pudimos conocer que las organizaciones más movilizadas por estas cuestiones parecen ser las de salud. Dos de las informantes que conversaron sobre estos temas afirmaron:

Hay como una planilla de prestaciones, pero no te da el mismo dato que el cuaderno que llevabas antes del ASPO, ni la misma noción de lo que se hizo cada día. Igual se intensificó el registro en el sistema SIGeHos.

Se tenía pensado modificar todo lo que es el sistema de registro antes de la pandemia, entonces coincidió justo. Está el SiGeHos (Sistema de Gestión Hospitalaria), donde registramos todo. Es un sistema abierto a todos los sistemas de salud de la Ciudad, y ahí por documento se registran todas las intervenciones de todos los efectores. Nosotros teníamos los registros desde que empezamos la guardia hasta ahora, en libros de guardia, uno para trabajo social y el otro para psicología y psiquiatría. Las intervenciones se anotaban ahí. A mí ese registro me servía para acordarme, esto era útil para visualizar la evolución de las situaciones y como archivo, pero se dejó de usar como tal.

Por otro lado, podemos reconocer la existencia de experiencias de organizaciones que cuentan con sistemas de información poco utilizados o escasamente actualizados. Las razones que se plantean sobre ello suelen tener que ver con: una excesiva carga de trabajo directo con la población destinataria que obliga a relegar lo vinculado con el registro; la percepción sobre el escaso o nulo valor que se le otorga a la información que se conserva, y también con las habituales resistencias a la registración, por asociarla a un procedimiento meramente administrativo-burocrático, desvinculado del proceso de la intervención profesional.

Estas cuestiones volvieron a plantearse en las discusiones y acuerdos de muchos equipos de trabajo. Las y los informantes han comentado que, durante este tiempo, además de intensificar el guardado de información, se fueron originando adaptaciones a los instrumentos. Las mismas se dieron acorde a los requerimientos de los nuevos procesos de trabajo, en especial al desarrollo de muchas acciones de seguimiento en un con-

texto de inéditas restricciones para cada profesional o equipo de profesionales. Sobre estas cuestiones reflexionaron las y los profesionales consultados que trabajan en servicios de protección integral a la niñez:

Nosotros teníamos una ficha social que la utilizaba cuando estaba sola en el servicio social, pero ahora durante este período se profundizó porque la demanda aumentó (...) y para poder hacer un seguimiento, después poder darle una respuesta a esa persona.

Se incrementó el registro. Hicimos nuevas planillas para guardar situaciones de intervención diaria, debido a que se modificó la sede de trabajo de muchos de nosotros. y también cambiaron muchas de las situaciones y que atendemos, como las urgencias y las emergencias. Generamos instrumentos con formatos y que se comprendieran rápidamente cuando anotamos situaciones puntuales y los progresos (...) Nosotros lo definimos con colores, cuando esos colores van cambiando se muestra el progreso de la situación. Si arranca con un rojo y después es un naranja, o arranca con un rojo y después terminó siendo un verde porque con el acompañamiento territorial es suficiente, así diversas situaciones.

En continuidad presentamos las particularidades del informe social. Allí se completa la información sobre las diversas formas que tomaron los registros y sus instrumentos. Hemos priorizado, en este desarrollo, todo lo que tiene que ver con los registros escritos (porque ese fue el énfasis que le pusieron las personas entrevistadas), aunque no desconocemos que, en tiempos de virtualidad, se recurrió a registros audiovisuales para guardar información sustantiva de los territorios, de las personas y de las situaciones que no pudieron ser observadas de modo directo.

-El informe social

Reconocemos la centralidad de este tema dentro de nuestra investigación, en tanto se corresponde con la relevancia que esta herramienta tiene para la profesión. Desde la premisa de que no hay Trabajo Social posible sin análisis de la realidad y sin decisiones orientadas a su transformación, ubicamos al Informe Social como ese “continente” privilegiado que permite visibilizar y comunicar ese conjunto de realidades y decisiones.

El informe social no es un simple registro de un hecho, situación o actividad, es el “proceso/producto” elaborado de múltiples intervenciones previas, y está atravesado e influenciado por el contexto socio-histórico, cultural, organizacional y por supuesto, por la singularidad de cada acontecimiento individual, familiar, grupal, institucional, comunitario en los que se está interviniendo. Su objetivo no es solamente transmitir una información, sino que es “la reconstrucción y comprensión del mundo social. Como género, se caracteriza por estar trazado de claves y pistas que orientan la acción” (Vélez Restrepo, 2003).

También es importante recuperar como idea, que el informe social es uno de los lugares simbólicos de mayor ejercicio del poder que ostenta el colectivo profesional, tanto por su posición de expertos, como por el acceso al sistema de recursos disponibles para la intervención. De cualquier modo, su elaboración y circulación conlleva un alto grado de exposición, ya que el informe trasciende a sus autores y sus circunstancias, y puede ser leído por numerosa cantidad de personas y de profesionales. Por ende, también puede ser sometido a otras valoraciones y apreciaciones que lo ponen a prueba en su calidad y en su pretensión comunicativa y apelativa.

Cuando hablamos de la pretensión comunicativa y apelativa, nos referimos a que los informes sociales siempre se escriben

“para otras personas” y siempre se escriben “para solicitar, recomendar, pedir, sugerir, apelar”. Advertimos así que, en los procesos de trabajo, el peso de los informes es muy importante, puesto que se constituyen en insumos para seguir tomando decisiones que, seguramente, tendrán una afectación directa e indirecta sobre las situaciones y la vida de las personas.

También en este contexto singular de pandemia, el Informe Social como técnica y como instrumento se vio interpelado y resignificado en la práctica profesional cotidiana. Estas transformaciones tomaron distintos matices, en tanto los informes sociales son tan diversos como lo son las instituciones que los producen y suelen recrear esas identidades y esas idiosincrasias organizacionales con distinto grado de permeabilidad, flexibilidad o formalismos.

Tal como lo mencionamos, las organizaciones vieron afectada su capacidad de atención, algunas redujeron servicios, otras los ampliaron o bien los redireccionaron o transformaron. La producción de distintos tipos de registro, y fundamentalmente de informes sociales, acompañó esa dinámica organizacional. Cada equipo debió decidir qué escribir, cómo, cuándo y a quién, de manera de optimizar los circuitos y los recursos disponibles. Una informante de un programa de atención a jóvenes en situación de vulnerabilidad se refirió a las decisiones que implicó el tema de los informes sociales en estos términos:

Han cambiado en su contenido, básicamente porque la respuesta de muchas instituciones no puede ser la misma. Es más acotada y específica. Se plantea que se adecuaron más las competencias de cada actor para evitar agotar los circuitos. Mandar un informe (...) sobre una situación en la que no pueden hacer nada no sirve, así que evaluamos exhaustivamente eso.

El contexto de pandemia y aislamiento en ocasiones llevó a priorizar algunas características o elementos de la estética o estructura de los informes, por sobre otras. Por ejemplo, los apartados destinados a “la conclusión”, “recomendaciones o sugerencias” cobraron mayor relevancia en su nivel de detalle, por sobre los ítems dedicados a describir de un modo más pormenorizado “las acciones realizadas”. Por otro lado, la urgencia y la celeridad en la elaboración le ganaron, en muchas circunstancias, al cotejo de la calidad y variedad de la información consignada y a la incorporación de mayor diversidad en las fuentes de información.

Solemos decir que un “buen informe” es aquel que puede ser conciso pero completo, refleja -lo más acertada y cercanamente posible- la realidad que se intenta mostrar, y además es confiable. Su confiabilidad reside en el hecho de contar con información que proviene de distintas fuentes que garantizan la calidad. Como relata un trabajador social de un dispositivo de protección de la niñez en situación de vulnerabilidad:

Los instrumentos de registro, los informes han agregado, cambiado contenido, dimensiones de los informes y explicitan algo en relación de la pandemia o del contexto.

Con este testimonio, no estamos diciendo que los informes se vieron desdibujados como herramienta profesional de intervención, pero sí estamos señalando que -en un contexto como el que transitamos- en muchas ocasiones se vieron alteradas sus formas o estructuras. Los informes se elaboran asumiendo la tensión entre cantidad y calidad. La relación entre la urgencia y la intensidad de comunicaciones profesionales vía informes sociales, y el necesario cuidado de sus formatos habituales y de sus estructuras estéticas conocidas, se vio sumamente tensionada.

Por otro lado, es importante mencionar que la implementación de nuevos programas sociales durante este contexto fue demandando la generación o actualización de información, la elaboración de informes sociales y la incorporación de nuevas dimensiones de evaluación. La trabajadora social de una de las casas de atención a jóvenes en situación de consumo problemático de sustancias psicoactivas subrayó:

Estamos haciendo más informes que antes porque ahora con el tema del POTENCIAR y tenemos que hacer un informe social que es con todos los datos y todas las apreciaciones del equipo que se hace cuando el pibe o la piba va a acceder al programa.

Una trabajadora social del sistema judicial nos mencionó los desafíos que ha implicado la realización de evaluaciones denominadas “de riesgo”, de manera telefónica:

Los informes se re modificaron y tienen que ver con una reseña más simple, a pesar de que también uno tiene que alcanzar pequeñas conclusiones, aproximaciones diagnósticas y, a partir de ahí, tratar de que todas las instancias de la justicia no queden paralizadas. Al principio no los llamábamos informes de entrevistas, sino que los denominábamos reseñas de comunicación telefónica, (...) marcando todas estas limitaciones: que es la única modalidad que tenemos para acceder a la información.

Esto hace referencia a otra tensión que subyace en torno a la elaboración de los informes: la priorización de cierta información imprescindible, por sobre a la exactitud de la misma, pero contrastada con la responsabilidad y la ética profesional. Es decir que cada profesional se debate entre la necesidad de producir y transmitir la información mínima imprescindible para que una decisión sea tomada y no se paralice, por ejemplo, la posibilidad de una protección, restitución de un derecho y, por

otro lado, la importancia de que un informe esté libre de injerencias, que sea completo y que no implique el ejercicio de un poder simbólico adjudicado al saber profesional. Sin embargo, se fueron realizando adaptaciones del colectivo profesional y de las organizaciones. Sobre este punto nos comentó una de las informantes que trabaja en el sistema judicial:

Lo vivimos como proceso. Creo que los informes que estoy haciendo ahora de todas maneras, con la misma modalidad, alcanzan un nivel de profundidad más allá de los que hacía en el inicio de la pandemia, porque se van perdiendo temores y eso nos fue animando cada vez un poco más.

Tal como lo mencionamos anteriormente, todo lo atinente a los sistemas de información se vio muy afectado por el distanciamiento social, que obligó a que las organizaciones y profesionales realicen adecuaciones en los circuitos. En esta etapa, la incidencia de los soportes informáticos al momento de la elaboración de los informes ha sido mayor. Parecería que este cambio implicó algo más que el pasaje del papel a lo digital. Las y los profesionales que se ha consultado, reconocieron que se ha beneficiado el acceso a la información consolidada en los informes, tanto en los circuitos intra como interinstitucionales. Una trabajadora social de la Secretaría de Desarrollo Social consultada señaló:

Los informes sociales, que es donde volcamos la información, no se modificaron, pero sí se digitalizaron. Después tenemos un sistema llamado PRI (Planilla de Registro de Información). La misma interacción de acuerdo a una situación con otros colegas se hace mediante ese sistema, donde todos tenemos el acceso para poder cargar.

Más allá de las diferentes formas que fueron adoptando estos circuitos (pasaje “del papel con sello y firma” al correo electrónico o sistemas más sofisticados con incorporación de

la firma digital como proceso de autenticación de la validez del informe), el cuidado del secreto profesional y la reserva de confidencialidad de los distintos niveles de información siguió quedando a resguardo.

Nos parece importante resaltar que, así como es un instrumento, el informe social puede ser entendido como una técnica, y como tal, debe estar en constante desarrollo y perfeccionamiento. Dentro de los desafíos profesionales que nos presentó la pandemia, este es uno que se destaca: la posibilidad de repensar nuestras habilidades y destrezas en la forma de comunicar los procesos de intervención, de acuerdo con el entorno organizacional en que se inscribe nuestro accionar cotidiano y con la realidad social en la que nos insertamos.

En síntesis, y en relación con el tema de la intervención profesional y la dimensión instrumental en contexto de crisis, destacamos un aspecto que se manifiesta de modo constante. Nos referimos al atributo de dicha intervención, asociado a su capacidad de adaptabilidad y de reconfiguración en nuevas trayectorias, nuevos ritmos, aunque sosteniendo siempre la direccionalidad y la intencionalidad de transformación de la realidad social.

El tipo de intervención que caracteriza al Trabajo Social, en clave de proximidad y cercanía, se ve afectado por los condicionantes del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (delineado y sostenido por el estado en todas sus jurisdicciones), y por las distintas estrategias de selectividad y focalización que las políticas públicas y las organizaciones van decidiendo, ante la compleja dinámica que va adoptando la circulación comunitaria del virus, en los diversos grupos poblacionales denominados de riesgo, y en los distintos territorios contextuados por el encierro y/o por la vulnerabilidad socio-habitacional y el empobrecimiento.

La intervención del Trabajo Social se está resignificando y readecuando. Esto se advierte en los cambios y nuevos ordenamientos de los espacios físicos de atención; el abandono de algunas estrategias de proximidad y de colectivización de las intervenciones; la duración y la frecuencia de algunos abordajes; los nuevos encuadres y las nuevas pertinencias en el uso de técnicas e instrumentos; y en la virtualidad incorporada a los circuitos y protocolos de algunas comunicaciones y encuentros. Como planteó una de las informantes:

Bueno y se viene como todo un proceso de adaptación de cuando nos veamos va a haber que preservar algunas distancias, algunos cuidados, algunos recaudos. Si creo que no volvemos al paso atrás en el que estábamos, pero tampoco a esta instancia tan fría... Me parece que esto es como el punto más feo...yo soy una convencida de que todo lo que tiene que ver con distancia física, corporal, hace... como que me da frialdad en las intervenciones, no importa cuál sea... me parece que no vamos a volver a lo que éramos antes, pero sí se va a poder encontrar una situación en la que uno se sienta más cómodo y por lo menos poder cortar o mixear la virtualidad.

El testimonio evidencia las reconfiguraciones de las formas de vincularse con las personas destinatarias al momento de producir y registrar información y de gestionar cada una de las respuestas a las demandas.

La intervención además ha complejizado ese universo de “temores y expectativas,” que se expresan en la subjetividad las y los de profesionales y de la población destinataria entodas y cada una de las acciones. Los testimonios, mayoritariamente, nos han hablado de que todo gira en torno a la tarea, en cómo sortearla, cómo atravesar los desafíos que plantea. Parecería ser

que el modo elegido por el colectivo profesional para afrontar la intervención en este contexto de crisis sociosanitaria es el de posicionarse comprendiendo, por un lado, la situación de la emergencia y, por el otro, acompañando los necesarios cambios organizacionales y los propios del quehacer profesional.

A propósito de lo anterior una de las profesionales entrevistadas refiere:

Así que estamos aprendiendo a hacer nuevas articulaciones, tejiendo nuevas redes, aprendiendo también a intervenir de otras formas, haciendo seguimientos más de cerca porque se dificulta el acceso a los derechos y a las diferentes instituciones y servicios sociales. Sí o sí hay que pegarle un llamadito o mensaje a les colegas y eso lo estamos aprendiendo a hacer ahora, y creo que vamos a ese camino, al de la nueva normalidad.

En un primer momento, cuando emergió sin aviso previo la pandemia, hubo capacidad de respuesta (o de reacción) para reacomodarse, para sostener mínimos canales de información, para buscar respuestas al interior de las organizaciones, crear algún lineamiento o establecer estimaciones de plazos, de formas. Pura incertidumbre.

Una vez pasado el estupor inicial, y ya contando con más información, se inicia una nueva etapa. Las y los profesionales, como integrantes de equipos de trabajo, como parte de servicios, dispositivos, prestaciones, programas, comienzan a gestar un plan alternativo de intervención. Parecería ser un elemento común que la profesión puso al servicio de esta nueva coyuntura: sus capacidades, habilidades y destrezas para pensar, situarse, organizar, recrear, reformular las modalidades, las propuestas, las acciones concretas, teniendo como expectativa un trayecto

más largo de lo inicialmente previsto. De los relatos, surge esta percepción compartida:

Al comienzo pensamos que eran cuatro meses, pero después nos dimos cuenta de que esto era un proceso largo.

Los testimonios de las y los trabajadores sociales que han sostenido su práctica condicionada por la crisis, muestran intervenciones posibles que buscaron conservar su especificidad, su identidad en beneficio de la transformación social. Por último, no podemos dejar de mencionar los testimonios en torno a lo que denominan “la nueva normalidad”, “la post pandemia”. En el “aquí y ahora” del escenario social de la intervención se advierten las grandes consecuencias sociales que la pandemia (sus restricciones y alteraciones) viene generando en la vida cotidiana de las personas, en especial de los sectores más empobrecidos: además del crecimiento del desempleo y la pobreza, nos enfrentamos a situaciones de desarticulación de espacios y dispositivos que en la presencialidad sostienen y animan la vida de las familias y las comunidades en torno a la escolarización y la socialización en múltiples formas. Podemos mencionar también algunas otras manifestaciones de las crisis vinculadas al incremento de situaciones de violencia, y de vulneraciones de derechos especialmente de las infancias, de las personas mayores. También reconocemos un sinnúmero de situaciones de desprotección, pérdida o abandono de asistencias y tratamientos médicos. En este sentido nos menciona una informante:

-El 70 u 80% de las familias se han quedado sin trabajo, mayormente precarios. Las situaciones de vulneración y de, sobre todo, problemas económicos en las casas ha sido terrible.

-Además tenemos la situación de pibes de 13 o 14 años que están yendo a trabajar por \$300 por día en algún lado porque la familia no tiene para comer.

La persistencia y perdurabilidad de la situación en pandemia, avizora un alarmante agravamiento de dichas situaciones. Si bien las referencias de las y los informantes se circunscriben al área metropolitana, nos encontramos ante un panorama de grandes complejidades, de profundización de la crisis, de deterioro profundo de las condiciones materiales de vida de la población y de mayores fragmentaciones y desigualdades sociales que puede proyectarse (sin certezas estadísticas, pero sí con tendencias) sobre el plano nacional (regional y global). Así surge en el intercambio con las y los referentes:

La realidad social, familiar y personal de cada joven ha sufrido un profundo deterioro, retroceso y esto genera una crítica situación para la atención de las instituciones y programas. Creo que a la vuelta va a estar más complicado por la situación en la que van a estar las familias, sobre todo el tema de la vivienda, del hacinamiento y del trabajo, que son situaciones que están siendo muy difícil abordarlas para nosotros.

Las preocupaciones de las y los informantes giran en torno a estas cuestiones y a las dificultades que las organizaciones e instituciones tendrán para poder garantizar la atención a las demandas urgentes y acumuladas de los distintos grupos poblacionales. Claro está que, a estas preocupaciones político-institucionales, el colectivo profesional le adiciona sus propios interrogantes acerca de cómo seguir sosteniendo y adecuando su propuesta interventiva. En este sentido, una de las trabajadoras sociales consultadas plantea:

Se advierte una mayor limitación en la intervención, a partir del crecimiento exponencial de situaciones a atender y del grado de complejidad, absolutamente desproporcionada, respecto del volumen de recursos institucionales y programáticos que estarán seguramente disponibles. Yo estimo que hay que prepararse muy fuerte para esa situación.

5. CONCLUSIONES

Después de un año “en pausa”, en torno a demandas de la ciudadanía vinculadas a sus necesidades sanitarias, de seguridad social, educativas, formativas, socioculturales y recreativas y de respuestas institucionales protocolizadas, sesgadas, acotadas a lo posible, redireccionadas a la lógica de la urgencia, condicionadas por las disponibilidades de recursos humanos, materiales, financieros, hemos conocido que todo lo acontecido en torno a la intervención social ha sido de una enorme relevancia. Resaltar esto no es un tema menor, justamente porque desde los inicios de la pandemia, tanto las informaciones oficiales, como las generadas por los medios de comunicación social, nos fueron hablando de un fenómeno inédito, comprendido y atendido, desde “el modelo médicohegemónico”²². Todo parecía reducirse a manifestaciones de síntomas físicos que requerían la exclusiva y prioritaria atención del sistema de salud, comprendido por médicas/os, enfermeras/os y especialistas de la salud, y provisto con aparatología adecuada. Si bien esa representación sesgada se mantiene, la permanencia en el tiempo de lo que ya hemos denominado catástrofe, ha permitido complejizar y ampliar la mirada hacia una mayor integralidad, comprendiendo que las intervenciones en este contexto crítico no son solamente médicas, sino sociales, socio-sanitarias y, fundamentalmente, políticas.

Es por ello que queremos resaltar lo valioso y necesario de estar recuperación de experiencias de la acción social como reflejo de un paradigma más complejo que el médico hegemónico. Es

²² Conjunto de saberes al servicio del diagnóstico, tratamiento y curación de enfermedades con rasgos biologicistas, ahistóricos, individualistas, de subordinación de lo social a lo físico y técnico, de subordinación del paciente al saber médico, de ausencia de legitimación de otros saberes y de otras miradas.

necesario visibilizarlas y compartirlas porque además aportan a las nuevas modalidades de trabajo y al desarrollo de habilidades y destrezas en el uso del instrumental dentro del Trabajo Social.

Entendemos que hemos contribuido a la valorización de las y los actores territoriales y organizacionales, quienes nos han hablado desde sus universos vivenciales, desde los marcos normativos y organizacionales y desde las representaciones sociales de sus prácticas cotidianas en un contexto crítico, novedoso y de grandes incertidumbres.

Finalmente, queremos mencionar que uno de los propósitos que nos habíamos planteado fue la consolidación del vínculo cooperativo entre la carrera de Trabajo Social de la UNLAM y las y los referentes organizacionales e institucionales de la práctica quienes, como ya mencionamos, participaron en carácter de informantes en este trabajo. Si bien no se han podido concretar las jornadas de reflexión conjunta para difundir los resultados de este estudio (han quedado pendientes para este año 2021), ha sido importante la disposición y disponibilidad de cada informante, entendiendo que su aporte complementa y consolida su lugar en la formación de estudiantes del Trabajo Social.

Nuestro fortalecimiento como equipo docente se ha visto reflejado en todo el proceso, aunque de modo tangible en la participación en los dos conversatorios de cátedra realizados, en las producciones de las fichas temáticas y en la reformulación de la propuesta pedagógica de la materia para el ciclo lectivo 2021, la cual incorpora las reflexiones colectivas realizadas. En este sentido, rescatamos el planteo de Cazzaniga(2007), quien advierte que toda propuesta formativa debe considerar la necesaria articulación entre la profesión propiamente dicha y el contexto en el que se inscribe. De esa relación surge una clara idea del futuro profesional que estamos formando tanto en sus modos de comprensión de la realidad, como en el conjunto de

capacidades, habilidades y destrezas que irá desarrollando al servicio de la intervención.

Cabe mencionar que han surgido interrogantes que permiten identificar nuevas líneas de investigación, todas ellas en vías de aportar a la comprensión del escenario socio-organizacional de la post pandemia. Hay por lo menos dos ejes que, entendemos, podrían ser interesantes de recorrer. Uno vinculado al modo en que se reconfigura la demanda social y las respuestas organizacionales e institucionales. El otro, vinculado a cómo se resignifica la relación asistencial del Trabajo Social con las y los destinatarias/os de su intervención, en torno a los ejes de la presencialidad, la proximidad, la colectividad y cómo se adecúa y se hace disponible la caja de herramientas, la dimensión instrumental, a los nuevos sentidos y direccionalidades.

La visibilización de las experiencias identificadas, a partir de la elaboración de un documento de divulgación social, que muestra las distintas adaptaciones y reformulaciones del instrumental de intervención del Trabajo Social en el actual contexto de pandemia, aportaron nuevos saberes colectivos. Tal como plantea Cazzaniga creemos que:

Todo texto escrito se configura como una intervención que busca interlocución, modificaciones e interpelaciones que anuden coincidencias, pero también articulen diferencias que, desde las debidas argumentaciones, den cuenta de pluralidad y actitud democrática dentro del horizonte nunca negociable de los derechos humanos, la justicia social y los idearios emancipatorios.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Agamben Giorgio y otros (2020). *Sopa de Whuhan*.
- Pensamiento contemporáneo en tiempos de pandemia*. Editorial ASPO (Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio).
- Ander Egg E. (2002). *Cómo hacer reuniones eficaces*. Colección política, servicios y trabajo social. Editorial Lumen /Humanitas.
- Arias, A. (2020) Asistencia, emergencia y demandas de época. [Video] <https://www.youtube.com/watch?v=NORvVQgiLMM>
- Arrúa, V. (2020) Aportes para pensar la vulnerabilidad, las políticas y los territorios en tiempos de pandemia.
- Question*. <https://perio.unlp.edu.ar/ojs/index.php/question/article/view/6078>
- Bertone, M. Calabrese, M. Genis, L. Rearte, P. (2020) *La intervención social en tiempos de pandemia, consideraciones desde el Trabajo Social en Justicia*. <https://drive.google.com/file/d/1NnLlFi3kUQl8TFCr5Hk6Y Ytp8xCntpj6/view?usp=sharing>
- Brito, Sonia y otros. (2020). Intervención social y educativa en tiempos de pandemia. Universidad Autónoma de Chile. <https://repositorio.uaautonoma.cl/bitstream/handle/20.500.12728/6923/Intervencio%CC%81n%20social%20y%20educativa%20en%20tiempo%20de%20pandemia.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Cáceres Leticia y otros. (2020). *La entrevista en Trabajo Social*. Espacio Edit.
- Cano A. (2012). La metodología de taller en los procesos de educación popular. *Revista Latinoamericana de metodología de las ciencias sociales*. ReLMeCS, vol. 2, n° 2 - Facultad de H. y Cs de la Educación.

- Carballeda, A. (2020). Apuntes sobre la intervención del Trabajo Social en tiempos de Pandemia de Covid-19. *Revista Margen*.
- Cassaniga, (2009) Cuestión Social e intervención profesional. *Ciclo de Complementación Curricular* de la Universidad Nacional de Entre Ríos
- Cazzaniga S. (2007). *Hilos y nudos. La formación, la intervención y lo político en el Trabajo Social*. Bs As. Editorial Espacio.
- CLACSO. (2020). *Observatorio Social del Coronavirus*. Biblioteca en Acceso Abierto Pensar la Pandemia
- Colegio de Trabajadores Sociales de la Provincia de Buenos Aires. (2020). *Palabras Urgentes: Dossier sobre Trabajo Social COVID 19*. Buenos Aires.
- Consejo Profesional de Trabajo Social CABA Maltrato infantil en contexto de pandemia de Covid 19. Unidad de Violencia Familiar del Hospital de Niños Pedro de Elizalde CABA. <https://www.trabajo-social.org.ar/wp-content/uploads/Maltrato-infantil-en-contexto-de-pandemia.pdf>
- Daca, C. Schrohn, R. Savino, G. (2020) El desafío de pensar el trabajo social en los territorios en tiempos de pandemia y virtualidad. *Opinión. Entredichos Intervenciones y debates en trabajo social*. FTS. Universidad Nacional de La Plata <http://entredichos.trabajo-social.unlp.edu.ar/2020/04/23/el-desafio-de-pensar-el-trabajo-social-en-los-territorios-en-tiempos-de-pandemia-y-virtualidad/>
- De Robertis C. (2010). *Metodología de la intervención en Trabajo Social*. Buenos Aires: El Ateneo.
- De Robertis C. y otro. (2000) *La intervención colectiva en Trabajo Social*. Buenos Aires: Grupos Editorial Lumen / Humanitas.
- Diotto, P. (14 de abril de 2020) Gestión del riesgo en el territorio. *Notas sobre la pandemia en el neoliberalismo. Entredichos. Intervención y debates en Trabajo Social*. <http://entredichos.trabajosocial.unlp.edu.ar/2020/04/14/gestion-de-riesgo-en-el-territorio-notas-sobre-la-pandemia-en-el-neoliberalismo/>

- Dubet F. (2013). *El declive de la institución. Profesiones, sujetos e individuos en la modernidad*. España: Ed. Guedisa
- Giribuela, W y otro. (2009), *El informe social como género discursivo. Escritura e intervención profesional*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Godoy, B (2020) Interpelaciones para el Trabajo Social en tiempos de pandemia. *Revista Pueblo, Carrera de Trabajo Social*. Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Grassi, E. (2020) Pandemia, protecciones y protección de la sociedad. La necesidad de Estado. *Ciclo de conferencias online. Consejo Profesional de Graduados en Servicio Social o Trabajo Social-CABA*. <https://www.youtube.com/watch?v=3GFN17E71TA>
- Grimson A. y otros. (2020) *El futuro después del COVID-19. Argentina Unida*. Presidencia de la Nación.
- Isca Salzberger-Wittenberg. (1988). *La relación asistencial. Aportes del psicoanálisis kleiniano*. Buenos Aires; Amorrortu Edit.
- Lagneaux, M. (2017). *El lenguaje inclusivo y la escritura académica en la universidad*. Facultad de Periodismo y Comunicación Social. Universidad Nacional de La Plata
- Lera, C. (2015) *Intervenciones profesionales y dimensión asistencial. Problematizaciones urgentes desde Trabajo Social*. Concepción del Uruguay: EDUNER
- Manes, R. Carchak Canes, M. (2020) *Vejece desiguales en tiempos de pandemia. Tensiones entre el cuidado, el control y la exclusión social*. <https://www.youtube.com/watch?v=g5QABaR5QOA>
- Melano C. (1992) El Registro en Trabajo Social: estilos y lecturas. *Revista de Servicio Social. Servicio Social y Sociedad*. Editorial Cortez.
- Melano C. (2003) *Escritura y Trabajo Social. Del autor al lector. Cuadernos de Trabajo Social*. N° 11. Universidad de Alicante.
- Merlin N. (2020). Coronavirus y estado protector. *Revista LaTecl@*

- Miradas sobre el Covid-19 desde la salud colectiva. Revista Salud Colectiva UNLA. <http://revistas.unla.edu.ar/saludcolectiva/Covid-19>
- Moreno, A. Novello, D. Sajón, M. (2020) Trabajo Social en contexto de pandemia. Desafíos e intervención.
- Residencia de Trabajo Social en Salud Pública Hospital Luis. C. Lagomaggiore*. <https://colegiotsmendoza.org.ar/wp-content/uploads/2020/09/TRABAJO-SOCIAL-EN-CONTEXTO-DE-PANDEMIA.-DESAF%C3%80S-E-INTERVENCION%C3%93N.pdf>
- Oliva, M. (coordinadores) (2011). *Aportes Tácticos-operativos a los procesos de intervención del T Social*. UNC. REUN. Tandil. Bs. As.
- Pardinas, F. *Metodología y Técnicas de investigación en Ciencias Sociales*. Editorial Siglo XXI. México 1968.
- Pessacq, M. (18 de abril de 2020). La intervención del Trabajo Social y la pandemia COVID-19 *El Ancasti.com.ar* <https://www.elancasti.com.ar/opinion/2020/4/18/la-intervencion-del-trabajo-social-la-pandemia-covid-19-431949.html>
- Pombo, G. (2020) “Intervenciones en el campo de la salud en contextos del COVID-19”. Disponible en https://www.youtube.com/watch?v=MtIs1_DMN5A
- Robles C. (2004). *La intervención pericial en T Social*. Buenos Aires. Edit. Espacio.
- Sautu, R. y otros. (2005) *Manual de Metodología. Construcción del marco teórico, formulación de objetivos elección de la metodología*. Bs. As.: CLACSO.
- Selman, M. (2020). *La gestión del riesgo de desastres. Un enfoque para pensar la práctica del Trabajo Social entorno a la pandemia COVID-19*. Consejo Profesional Trabajo Social-CABA <https://www.youtube.com/watch?v=aLXaZbvdyw>
- Svampa M y otros. (2020) *La fiebre. Pensamiento contemporáneo en tiempos de pandemias*. Editorial ASPO

- Tatoian, V. (2020) *Géneros y violencias en el contexto de aislamiento*. <https://www.youtube.com/watch?v=8syfaYlwyho>
- Travi B. (2006) La dimensión técnico-instrumental en Trabajo Social. Reflexiones y propuestas acerca de la entrevista. Buenos Aires: Editorial Espacios.
- Tuñez G.(2020). Las organizaciones sociales en la pandemia ¿Cuántos puentes hacen falta para frenar el virus? *Revista Anfibia*. Universidad Nacional de San Martín.
- Vasilachis de Gialdino, I. (Coord).(2005) *Estrategias de Investigación Cualitativa*. Barcelona: Gedisa Editorial
- Vélez Restrepo O. (2003) La caja de herramientas: mutaciones dialogantes, o de lo positivo a lo interactivo. En *Reconfigurando el Trabajo Social, Perspectiva y tendencias contemporáneas*. Universidad de Antioquía, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Departamento de Trabajo Social, Medellín Colombia. Buenos Aires: Editorial Espacio
- Wainnerman, C. y Sautu, R. (1998). *La Trastienda de la investigación*. Buenos Aires: Fundación Editorial de Belgrano.
- Yañez Pereira, V. (2019) *Peritaje en Trabajo Social*. *Resignificación teórico -metodológica*. Universidad Autónoma de Chile. Editorial Espacio
- Yañez Pereira, V. (2013). El trabajo social en contextos de alta complejidad. *Reflexiones sobre el Pensum Disciplinar*. Buenos Aires: Editorial Espacio.

7. ANEXOS

ANEXO 1: Características del Universo de Estudio

Figura 1.1

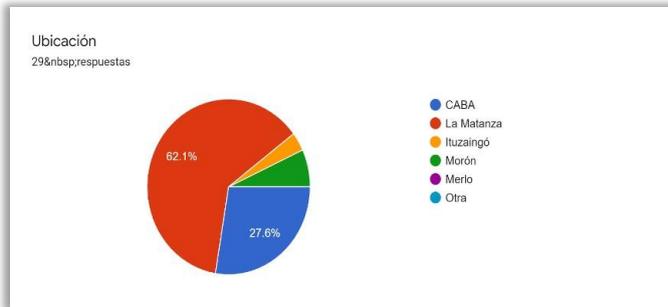


Figura 1. 2

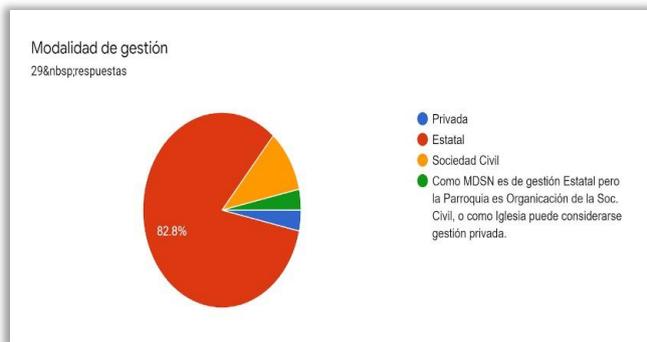


Figura 1.3

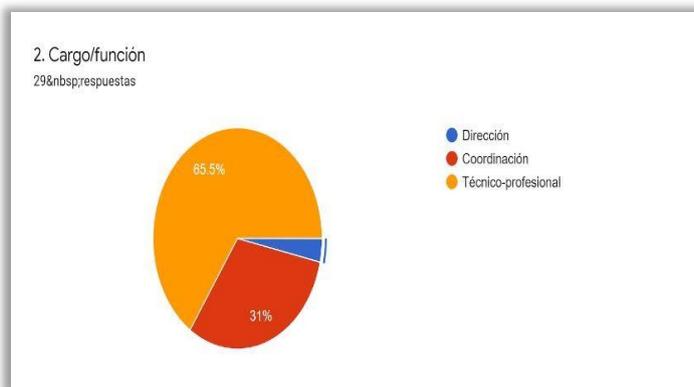


Figura 1.4

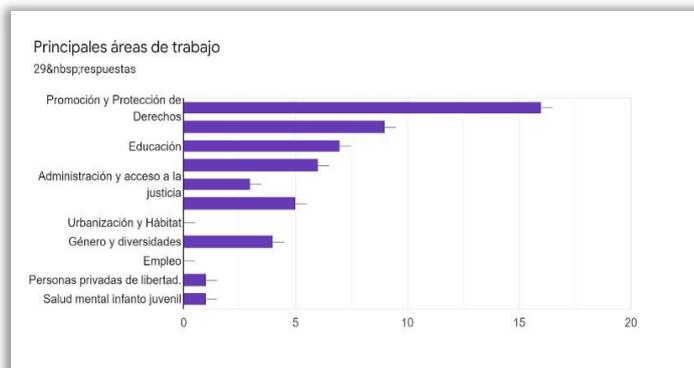
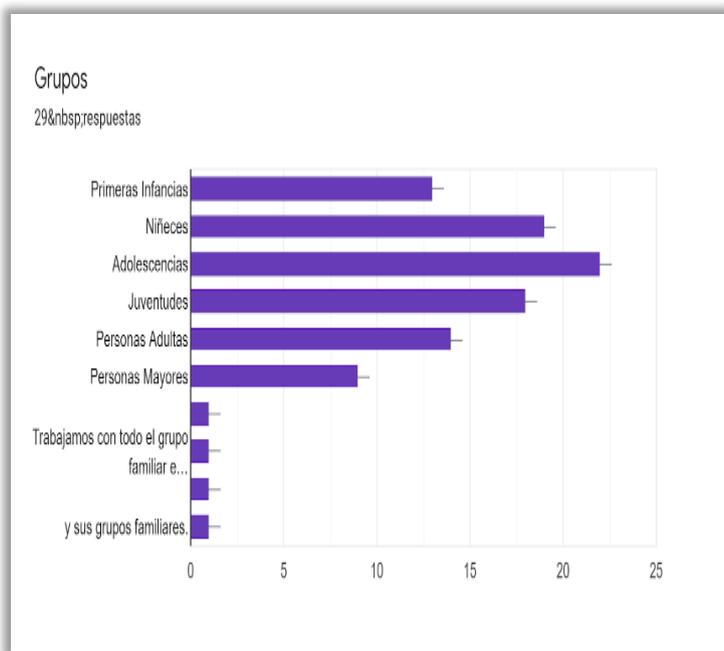


Figura 1.5



ANEXO 2:

Características de la intervención profesional en tiempos de pandemia

Figura 2.1

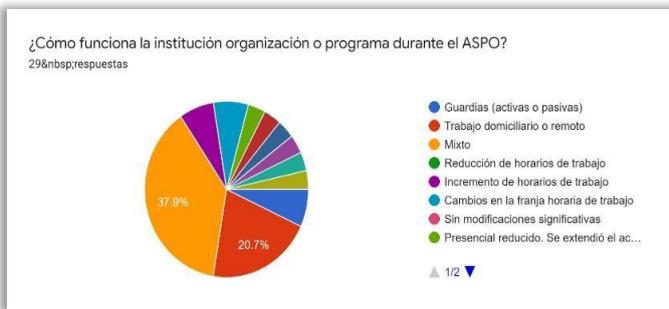


Figura 2.2

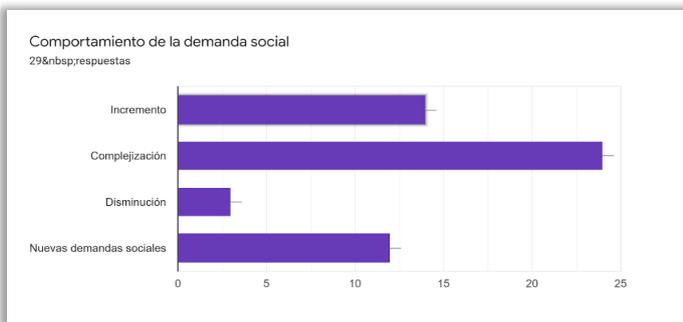


Figura 2.3



Figura 2.4

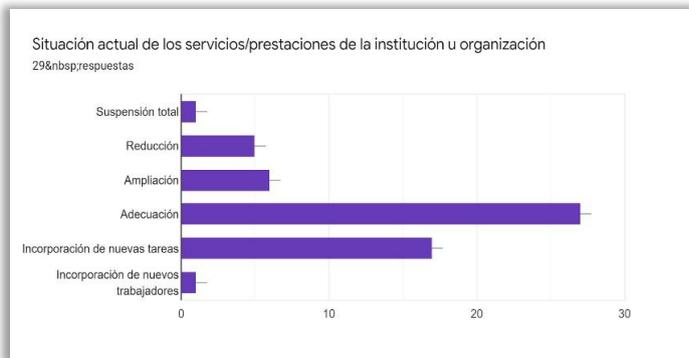


Figura 2.5

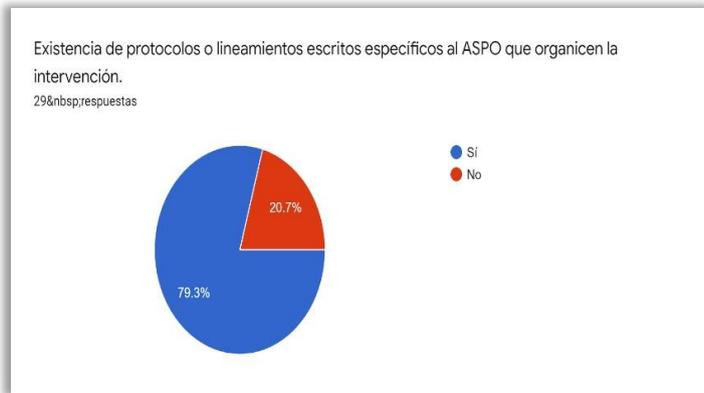
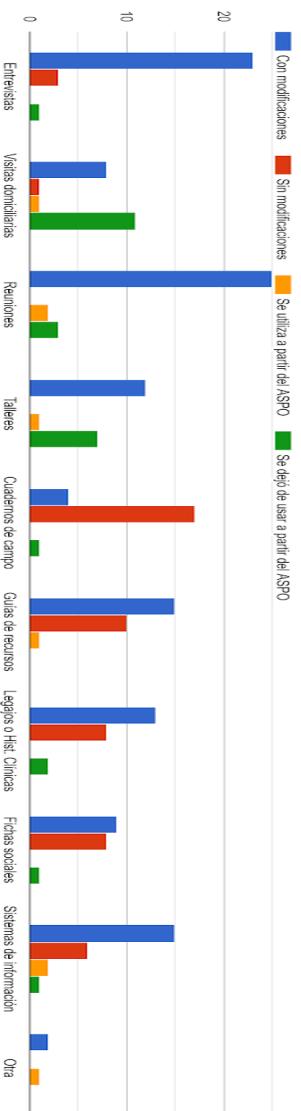


Figura 2.6



Figura 2.7

Con qué técnicas e instrumentos trabajaban y/o siguen trabajando hoy?



ANEXO 3

Informantes. Profesionales del Trabajo Social entrevistados

PROFESIONAL	INSTITUCIÓN
LUCAS LIMA	SERVICIO ZONAL DE PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL NIÑO (LAMATANZA)
PAULA PELLEGRINO MELINA BERTOLOTTO VICTORIA MILAGROS PANELO	PROGRAMA ENVIÓN PODES (LA MATANZA)
ANAHI SILVESTRE	CASA DE ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO COMUNITARIO RED PUENTES (LA MATANZA)
ALICIA NOEMÍ BARROSO CRISTINA LAURA RODRIGUEZ	HOSP. INFANTO JUVENIL “C. TOBAR GARCÍA”(CABA)
MARIELA GUEVARANATALIA RICCO LAURA NOELIA MORALES LIDIA HECKEL	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LAMATANZA
NOELIA SAENZ	CLÍNICA PSIQUIÁTRICA CASTELAR (MORÒN)

MARIA BELEN DOMKEMANSUR	MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL DE LANACIÓN EN PARROQUIA SAN JOSÉ (LA MATANZA)
VALERIA HAFFORD	HOSPITAL DR ALBERTO BALESTRINI (LA MATANZA)
VALERIA MORETTI	ESCUELA SAGRADO CORAZON DE JESUS (LAMATANZA)
LILIAN GARCIA	CENTRO DE SALUD COMUNITARIA N°7 (CABA)
NATALIA MONTEGGIA	CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE LA SALUD "SAN ALBERTO" (ITUZAINGÓ)
NADIA BELÉN ROMERO MARIA LAURA INCOCCIATI AGUSTIN IVAN GARCIA	SERVICIO LOCAL DE PROMOCION Y PROTECCION DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES Y PROGRAMA PROPICIAR (LAMATANZA)
CECILIA LEYVA	ESCUELA SECUNDARIA N°13 (LA MATANZA)
PAMELA REARTE	JUZGADO DE FAMILIA N°5 (LA MATANZA)
GLORIA MORENO MARÍA AN-DREA OROS	CENTRO EDUCATIVO INTEGRAL MUNICIPAL(MORÓN)
MARÍA FERNANDA SIGLIANO GABRIELA REY	ASOCIACIÓN MUTUAL DE PROTECCIÓN FAMILIAR (CABA)
ZULMA FAKIH CAROLINA DOMINGUEZ	HOSPITAL GRAL DE NIÑOS PEDRO DE ELIZALDE(CABA)
RITA MARCELA BORQUEZ	RED DE MUJERES DE LA MATANZA

AUTORAS Y AUTORES

Beatriz Cuello. Licenciada en Trabajo Social (UBA), Magister en Administración Pública (UBA). Docente de la carrera de Trabajo Social de la UNLaM. Desempeño profesional actual en la Agencia Territorial La Matanza de la Secretaría de Empleo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación.

Nancy Mugica. Licenciada en Trabajo Social (Universidad de Morón). Docente de la Carrera de Trabajo Social de la UNLaM. Desempeño profesional actual en la Oficina de Violencia Doméstica de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

Andrés Martín Calabrese. Licenciado en Trabajo Social (UNLaM). Docente de la Carrera de Trabajo Social de la UNLaM. Desempeño profesional actual en Juzgado de Familia N ° 5 de La Matanza

Marianela Hernández. Licenciada en Trabajo Social (UNLaM). Docente de la Carrera de Trabajo Social de la UNLaM. Desempeño profesional actual en la Fiscalía General Departamento Moreno- General Rodríguez.

Analía Verónica Scalise. Licenciada en Trabajo Social (UNLaM). Docente de la Carrera de Trabajo Social de la UNLaM. Desempeño profesional actual en el Servicio Social de la Asociación Mutual de Protección Familiar. Integrante de equipos psicosociales de Residencias de Adultos Mayores en Área Metropolitana de Bs As (AMBA)

María Eugenia Fernández. Licenciada en Trabajo Social (UNLaM).
Docente de la Carrera de Trabajo Social de la UNLaM. Desempeño
profesional actual en la Agencia Territorial La Matanza de la Sec-
retaría de Empleo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad
Social de la Nación.

