

Colección Ciencias Sociales  
**NOVEDADES**

*Crónicas y textos de lo social*  
Norberto Alayón

*La comunidad y sus actores.*  
*Hacia un proyecto de mejor ciudadanía, intensidad participativa y fortalecimiento de los valores sociales*  
Gloria Edel Mendicoa

*Jóvenes, territorios y complicaciones*  
Mariana Chaves

*El informe social como género discursivo*  
Walter Giribuela • Facundo Nieto

*Necesidades sociales y programas alimentarios*  
Adriana Clemente (coordinadora)

*Familia: representaciones y significados*  
Eloísa Elena de Jong • Raquel Basso • Marisa Paira • Lilia Edith García

*Trabajo Social en el campo gerontológico.*

*Aportes a los ejes de un debate*  
Jorge Paola • Natalia Samter • Romina Manes

*La comunidad y sus actores.*  
*Hacia un proyecto de mejor ciudadanía, intensidad participativa y fortalecimiento de los valores sociales*  
Gloria Edel Mendicoa

*Planificación participativa y gestión asociada (PPGA)*  
Héctor Poggiese

*Pobreza y modelos de intervención.*  
*Aportes para la superación del modelo de asistencia y promoción*  
Ana Josefina Arias

*Trabajo Social forense. Balance y perspectivas*  
Andrés Ponce de León • Claudia Krmpotic (coordinadores)

*Políticas públicas y Trabajo Social.*  
*Aportes para la reconstrucción de lo público*  
Ana Arias • Alejandra Bazzalo • Bárbara García Godoy (compiladoras)

*Inseguridad social, jóvenes vulnerables y delito urbano.*  
*Experiencia de una política pública y guía metodológica para la intervención*  
C. Müller • X. Hoffmann • R. Nuñez • C. Vallejos • M. G. Innamoratto • J. J. Canavessi • E. Palacio • M. Krause

*El Trabajo Social en contextos de alta complejidad.*  
*Reflexiones sobre el pensum disciplinario*  
Víctor Rodrigo Yáñez Pereira

*Las encrucijadas del Trabajo Social. Lazo social II*  
Carlos Marchevsky

*La intervención en lo social como proceso. Una aproximación metodológica*  
Alfredo Juan Manuel Carballeda

## La intervención en lo social como proceso

Una aproximación metodológica

**Alfredo Juan Manuel Carballeda**

**ESPACIO**  
EDITORIAL  
Buenos Aires

## Bibliografía

- Bordieu, Pierre, *Questions de sociologie*, Paris, Les éditions de minuit, 1984.
- Bury, M., "Chronic illness as biographical disruption", *Sociology of Health & Illness*, vol. 4, N° 2, ps. 167-182.
- Carballeda, Alfredo, *Escuchar las Prácticas*, Buenos Aires, Espacio Editorial, 2007.
- Provincia del Neuquén. Argentina. Ministerio de Salud. <http://www.neuquen.gov.ar/salud/>
- Hörisch, Jochen, "Las épocas y sus enfermedades. El saber patognóstico de la literatura", *Literatura, Cultura y Enfermedad*, Buenos Aires, Paidós, 2006.
- Carballeda, Alfredo, *Revista Margen* N° 35. Buenos Aires. 2005.
- Goffman, E., *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, Buenos Aires, Amorrortu, 1970.
- Alonso, Juan Pedro y Mantilla, Gimena, "Cuerpo, Dolor y Autonomía" IV Jornadas de Jóvenes Investigadores, Instituto de Investigaciones Gino Germani, Buenos Aires, 19, 20 y 21 de septiembre de 2007.
- Bataglia, Carina y Raiden Marcela, "Los entrecruzamientos discursivos en la construcción de la subjetividad adictiva", *Drogadicción y Sociedad*, Buenos Aires, Espacio Editorial, 2008.

## Las problemáticas sociales complejas y el padecimiento subjetivo

### Los problemas sociales

Desde una perspectiva americana, los problemas sociales comportan marcas e inscripciones que fueron dejando los diferentes procesos y formas de la colonización, ocultas bajo complejas formas de asimilación y naturalización de circunstancias.

Así, los problemas sociales quedan obturados, situados fuera de los procesos de comprensión y explicación, solo accesibles para procesos de intervención que incluyan consideraciones respecto de las múltiples formas del colonialismo.

En América, la relación entre problema social y colonización es fundacional. Esto fue durante mucho tiempo ocultado por diferentes formas de saber, a través de enunciados configurados en el lenguaje inaprensible del colonizador. Esto mismo se dio en el ámbito pedagógico, que sostenía formas de conocimiento muchas veces creadas en los mismos centros de dominación colonial.

Se confundió civilización con cultura, como en la escuela se sigue confundiendo instrucción con educación. La idea no fue desarrollar América según América, incorporando los elementos de la civilización moderna; enriquecer la cultura propia con el aporte externo asimilado, como quien abona el terreno donde crece el árbol. Se intentó crear Europa en América, trasplantando el árbol y destruyendo al indígena que podía ser un obstáculo al mismo para su crecimiento según Europa, y no según América.<sup>36</sup>

En otras palabras, la noción de problema social se construyó bajo la matriz del pensamiento europeo y estadounidense, focalizando la acción social y las

36. Jauretche, Arturo, *Los Profetas del Odio y la Yapa. La colonización pedagógica*, Buenos Aires, Peña Lillo Editor, 1975.

prácticas dentro de modalidades de intervención que no logran abarcarlos de manera completa y local.

Los problemas sociales, abordados desde un pensar situado en América, se presentan como construcciones sociales que tienen una significativa connotación histórica, cultural, económica y social. Así como la cuestión social puede ser entendida como proceso, los problemas sociales se encuentran inmersos en una dinámica de interacción con lo histórico, lo contextual y las representaciones sociales, en escenarios donde confluyen lo macro y lo microsocioal. Esta dinámica es la que en muchos casos redundo en que los problemas resulten "invisibles".

En ocasiones existe una situación de invisibilidad, por la negativa, por aquello que no ha llegado a constituirse como problema para la sociedad. Esto plantea en un primer momento la necesidad de analizar qué es lo que hace que una cuestión y no otra se constituya como problema para la sociedad.<sup>37</sup>

La visibilidad de los problemas sociales, que en definitiva es lo que los construye como tales, también está atravesada por diferentes formas de la mirada ajena. La pregunta acerca de qué es lo que hace que un problema social se constituya como tal debe ser formulada desde la singularidad americana, para encontrar y recorrer nuevas formas de comprensión e intervención sobre ellos.

Porque más allá de las representaciones discursivas seguidoras, un problema social fundamentalmente se padece, genera diferentes formas de dolor y malestar, tanto a nivel singular como colectivo. Por eso, pensar los problemas sociales desde el padecimiento de alguna manera invierte la ecuación clásica de su construcción. Muchas veces, los problemas sociales fueron enunciados como desviación de las normas, conjugando nociones de riesgo y peligrosidad. Para Fuller y Myers, por caso, un problema social se define como:

"una condición que se establece como tal por un número considerable de personas como una desviación de las normas sociales".<sup>38</sup>

Dejando de lado las perspectivas normativas, los problemas sociales pueden ser entendidos desde tres visiones que se complementan. Por un lado, como el producto de un proceso de enunciación colectiva, a través

de prácticas y discursos; por otra parte, también es posible analizarlos y estudiarlos desde el padecimiento, es decir desde su impacto a nivel singular y colectivo; y por último, como producto de una sociedad, en tanto expresión de sus contradicciones y desigualdades estructurales.

Por otro lado, la ruptura actual de los procesos colectivos construye modelos de individuación que terminan fragmentando a la propia individualidad. De este modo, el sujeto termina por ser algo diferente según la mirada que lo atraviese. A la vez, las situaciones de injusticia social se tensionan, desde una tenacidad propia del absolutismo del mercado. Este actúa como un Leviatán, ese monstruo bíblico que fue elegido por Hobbes para explicar la necesidad del miedo en la construcción del contrato social. El mercado se transformó en un Leviatán al que todos los días se entregaban miles de niños, jóvenes y adultos casi como en un ritual de sacrificios humanos. Así el mercado bajo el mandato neoliberal se transformó en un violento disciplinador social y las prácticas que intervienen en lo social se encuentran muchas veces lidiando con él.

En este panorama surgen nuevas formas de violencia que van desde el desempleo hasta las relaciones sociales más íntimas. La violencia se expresa en la inseguridad social, la desprotección, la incertidumbre; es en definitiva una intromisión sutil y agresiva en la vida cotidiana que se inscribe en la subjetividad.

La propuesta neoliberal implica también que la libertad se negocie según reglas del mercado: el barrio cerrado se entiende como el logro de una ilusión de autonomía, mientras que la pérdida de los clásicos espacios de socialización dificultan la construcción de la identidad en este contexto de ausencia de regulaciones sociales mediadas por la cultura, en tensión con las que propone el mercado, lo legítimo se asocia a lo estético y a las capacidades de consumo de cada individuo.

A partir de esta serie de dificultades, las instituciones típicas que intervienen en lo social se muestran incapaces para ver y escuchar esas nuevas -viejas- expresiones del malestar y reaccionan automáticamente a partir del mandato bajo el que fueron construidas; a veces con mayor rigidez, tratando de fortalecerse en sus rituales como si fuesen una religión en decadencia.

En estas circunstancias surgen las demandas de intervención en lo social, aunque tal vez se sobreponga la pregunta por la sobrevivencia de la propia sociedad.

Una vez más, entonces, la cuestión social se relaciona con el problema de la propia integración social, renovándose con ello los problemas fundacionales de las Ciencias Sociales, cuando el Estado fue desmantelado y atacado de manera tal que tiene grandes dificultades para articular respuestas y adaptarse al contexto de la intervención.

37. Barberena, Mariano, Adultos mayores sin cobertura previsional en Argentina: de la negación de su visibilidad a la posibilidad de su construcción como problema social. Una mirada desde el Trabajo Social. UNLP.1999.

38. Fuller y Myers

## Las problemáticas sociales complejas

En la práctica cotidiana de intervención, se presenta una serie de expresiones complejas de la cuestión social, que abarcan características objetivas y subjetivas de los problemas sociales, su construcción discursiva y nuevas formas de padecimiento: las problemáticas sociales complejas.

Se caracterizan por no ser estáticas, ya que se mueven en los laberintos de la heterogeneidad societaria, la crisis de deberes y derechos subjetivos, el ocaso de los modelos clásicos de las instituciones y la incertidumbre de las prácticas que intentan dar algunas respuestas. Interpelan desde los derechos sociales y civiles no cumplidos, pero también lo hacen desde el deseo y la crisis de los sistemas de regulación social que se desgastaron a través de retrocesos de las formas típicas de protección social dentro del marco del neoliberalismo.

A su vez, están atravesadas por diferentes componentes, cada uno de los cuales tiene su propia representación tanto en la esfera del sujeto, su grupo de pertenencia y su red social.

De esta forma, las problemáticas sociales complejas son transversales, abarcan una serie de problemas que se expresan en forma singular en la esfera del sujeto. Reclaman intervenciones específicas, inéditas e interdisciplinarias, lo que plantea nuevos desafíos a las prácticas. Pareciera que cada caso, cada momento de intervención requiere de un proyecto a construir, donde se observa la necesidad de la palabra del otro, de su comprensión y explicación del problema como forma de aproximación a éste.

Las problemáticas sociales complejas, exceden las respuestas típicas de las instituciones. Incluso cada problemática implica recorridos institucionales diversos según cada caso.

Dentro de su contexto de aparición las problemáticas sociales complejas muestran en forma descarnada los efectos de las tensiones entre necesidades y derechos. Dan cuenta de cómo la pérdida de derechos sociales conlleva a un progresivo quebranto de los derechos civiles.

Se configuraron bajo la inseguridad social, es decir ante la pérdida de un Estado que actuaba como reductor de los riesgos sociales, brindando alternativas y posibilidades de protección y regulación, siendo suplantado por el Mercado, que proyecta la figura del consumidor por encima de la del ciudadano. Un consumidor para quien se multiplican las expectativas se multiplican, mientras que se reducen las posibilidades de alcanzarlas.

Además, en sociedades fragmentadas, la noción de reinserción social también se inscribe dentro de las problemáticas sociales complejas, dado que los sistemas clásicos de reinserción buscan integrar individuos en

sociedades que ya no existen, a través de dispositivos que tienden más al rechazo que a la asistencia.

Pareciera que los dispositivos típicos de intervención en lo social fueron concebidos para ordenar un problema social en categorías predefinidas. Cuando las respuestas que se reclaman y que pueden generar algún tipo de transformación, o al menos reducir el padecimiento, son complicadas, diversas y siguen las peculiaridades de cada situación en la que se interviene.

También, las problemáticas sociales complejas son producto de diferentes procesos de estigmatización, de marcas que se expresan en los cuerpos, se inscriben en la memoria, y muchas veces son efecto de la tensión entre la integración y la desintegración de nuestras sociedades.

Las problemáticas sociales complejas implican, entonces, la necesidad de construir nuevos dispositivos de intervención que puedan recuperar la condición histórico-social perdida de nuestras sociedades.

La cuestión social hoy se tensiona además frente al derecho a pertenecer, a no migrar, es decir que también dialoga con lo territorial, necesitando para su resolución la generación de nuevas formas de reinscripción social. Pero, por otra parte, estos nuevos escenarios imprimen otro tipo de necesidades, que se relacionan con la recuperación y búsqueda de saberes y destrezas, allí donde la desigualdad dejó sus marcas.

En este aspecto, las disciplinas que intervienen en lo social, se encuentran frente al desafío de atravesar la lógica de la detección de lo enfermo, lo disfuncional o patológico, hacia la recuperación de cada sujeto desde sus propias capacidades y habilidades. Es decir, orientar la intervención hacia una lógica de reparación.

Así, las problemáticas sociales complejas se expresan como un verdadero desafío para las políticas públicas y la legislación, ya que son evidencia de la vulneración de derechos, la incertidumbre, el desencanto y especialmente de las nuevas formas de estigmatización de grupos sociales determinados.

La intervención en lo social desde esta perspectiva debe tener en cuenta la historia de los padecimientos del presente y una representación con respecto al futuro.

Cabe preguntarse aquí si la intervención es un campo de conocimiento que como tal debe definirse *a posteriori*, a partir de la experiencia. De ser así, el hacer cotidiano interroga a la teoría, genera nuevas preguntas, elabora nuevas síntesis atravesadas por la inminencia del contexto en la singularidad microsocial del escenario de intervención.

En este aspecto, la experiencia de la intervención cuenta en la actualidad con un capital cultural significativo que permite una visión de la práctica signada por la noción de acontecimiento, teniendo en cuenta

que el acontecimiento no es lo que sucede –accidente–; sino que *está* en lo que sucede, desde allí nos inventa y nos espera. El acontecimiento genera la demanda y desde allí es posible acceder a nuevas respuestas. Tal vez, para comprender en profundidad y desde allí construir, junto con ese otro que reclama la intervención, las posibilidades de transformación.

## Intervención e interpelación

El concepto de interpelación puede ser útil para observar la dirección de la intervención en lo social, de las políticas sociales, como también de la investigación. Interpela todo aquello que se presenta en forma afortunada o es develado a partir de una intervención. Interpelar implica volver visible aquello que está oculto –que no ha sido visto por la comunidad o la agenda pública– de allí que genera preguntas. La intervención del Trabajo Social se presenta inexorablemente como un espacio de permanente reflexión, ya que, no se trata solo de gestionar recursos sino de acrecentar y mejorar las condiciones de acción de una profesión que requiere conocer más profundamente la realidad y desde allí intentar generar transformaciones.

Así, la intervención en lo social, en la medida en que profundiza y da una dirección determinada al conocimiento que obtiene, tiene la oportunidad de transformarse en constructora de acontecimientos, haciendo visible aquello que la agenda pública muchas veces no registra, instalando nuevos territorios que rompen la dicotomía de lo particular y universal, generando un desplazamiento de sentidos que conlleva una desarticulación posible de órdenes previamente constituidos.

De esta forma surgen inevitablemente una serie de interrogantes que cuestionan la práctica, que interpelan el sentido de la misma y repreguntan acerca de qué es lo que se genera cuando se interviene desde el Trabajo Social.

La intervención articula lo macrosocial con lo micro en la singularidad del padecimiento, y en la medida en que tengamos en cuenta esa articulación, se hará visible aquello que permanece oculto, articulando lo que la crisis fragmentó, recreando nuevas formas de encuentro, de interpretación, donde la voz principal surge de la palabra del otro. De aquél sobre el que ejercemos y compartimos nuestra práctica en forma cotidiana.

## La mirada, la escucha, la palabra

La intervención en lo social se encuentra allí donde se produce una coalición inesperada entre lo macrosocial y lo micro. Ese encuentro es en sí mismo un momento de construcción de conocimiento mutuo, donde las narrativas del dolor son presentadas para ser observadas, escuchadas y otorgan dirección y sentido a las prácticas. Ese encuentro no es casual, sino que se da en espacios preestablecidos, atravesados por el territorio que los contiene. En las instituciones circulan relatos e historias de padecimientos que muchas veces se entrecruzan e interpelan desde diferentes esferas. El espacio institucional también implica una superposición de mundos y de lógicas que dan cuenta de una enorme diversidad de marcos comprensivos y explicativos. Todo esto se inscribe de alguna manera tanto en los sujetos sobre los que intervenimos los trabajadores sociales como en la historia de nuestros propios padecimientos.

Sobresalen historias desmembradas, retazos, recortes que pocas veces son hilvanados. En tanto, la mirada hacia atrás es algo menospreciado como “pérdida de tiempo”, generándose así un mayor padecimiento producto de la mera fragmentación de ese otro que acude al servicio social, donde muchas veces, naufraga en la exclusión creciente y la percepción de la experiencia se traduce en pérdida de futuro, de certezas y especialmente de autonomía. Porque sin esa mirada histórica es difícil pensar la intervención no solo como una estrategia hacia la resolución, sino también como un necesario dispositivo reparador de injusticias y desigualdades.

La mirada y la escucha sobresalen como un valor propio de las prácticas, como una serie de procedimientos para conocer, para hacer, pero básicamente para palpar los problemas sociales, desde el padecimiento, su construcción y su interpretación. Dentro de la lógica del mercado y de un individualismo feroz, estas cuestiones suelen ser vividas bajo una perspectiva individual, desprendida de los procesos sociales que las generaron, donde no siempre se logra la conexión con lo macrosocial desde el espacio micro de la cotidianidad. Ese lugar de construcción aparece desmantelado. Los diferentes acontecimientos se inscriben rápidamente en la cotidianidad y comienzan a dar forma a un contexto que a veces asombra por lo novedoso. El texto que proviene de ese lugar interroga básicamente a la intervención. Así, las instituciones, las formas de conocer, las prácticas y las políticas sociales comienzan a ser interpeladas de manera diferente a como lo hacían en las épocas de la focalización y la lógica del costo-beneficio.

El mercado continúa actuando aún como disciplinador social, favoreciendo la reproducción de diferentes formas de violencia. Desde el desempleo hasta la desigualdad, las diferentes sociedades muestran en forma cada vez

descarnada las relaciones bélicas que las atraviesan. Surgen "negociadores de la paz" a través de leyes endurecidas que exigen un Leviatán que prometa seguridad a cambio de libertades personales, sabiendo que ese monstruo generador de violencia va a exigir más recorte de la libertad y por consiguiente, más violencia. Pérdida que se expresa en quienes sufrieron la derrota en las arenas del mercado. Así, la retirada de los sistemas de protección y apoyo no solo implicó la falta de resguardo, sino que también produjo una fuerte crisis de las pautas de regulación sociocultural y muchas veces la demanda de mayor control punitivo, especialmente desde los discursos construidos por los medios de comunicación.

A su vez, la precarización de la vida cotidiana muestra otras facetas; ahora llega más allá de la subsistencia, se relaciona directamente con la vida y con la pérdida de la autonomía. De este modo, la integración de la sociedad se presenta como un horizonte remoto pero no imposible, dado que el contexto es un sencillo producto de lazos sociales y devenir histórico, donde la intervención implica posibilidad de transformación, de despejar las ataduras de la injusticia en la que se ven sumergidos nuestros países.

Víctimas de su propia riqueza, que los hace carne del saqueo de los buitres que sobrevuelan el planeta montados en la denominada globalización. Estos tiempos nos reafirman que solo desde nosotros mismos podremos encontrar la forma de evitar el saqueo disfrazado de metas a cumplir, de pactos económicos preexistentes o restituciones democráticas. Y que ese robo ya no afecta solo a una parte de nuestra vida, sino a toda. Así, resistir es sencillamente plantear la necesidad de seguir existiendo frente a los depredadores. Desde pequeños y grandes espacios es tal vez posible armar la resistencia como intervención.

## Bibliografía

- Carballeda, Alfredo Juan Manuel, *Escuchar las Prácticas*, Buenos Aires, Espacio Editorial, 2007.
- Carballeda, Alfredo Juan Manuel, "Problemáticas Sociales Complejas y Políticas Públicas", *Revista CS*, Universidad ICESI, Cali, 2007.
- Castel, Robert, *La Inseguridad Social*, Buenos Aires, Manantial, 2004.
- Goffman, Erving, *Internados*. Editorial Amorrortu. Buenos Aires. 1992.
- Lipovetsky, Gilles. *El Crepúsculo del deber*, Barcelona, Anagrama, 1994.
- Salinas, Raúl, *El problema carcelario*, Buenos Aires, Capital Intelectual, 2006.