

Año 3  
Número 4  
Invierno 2016

# Revista de Políticas Sociales

## Presencia constante

### Acompañamientos institucionales ante situaciones complejas

Noelia Sierra

Docente de la  
Licenciatura en Trabajo  
Social UNM

noe\_sierra@hotmail.com

Con el presente trabajo se propone construir un marco de referencia para discutir las estrategias de acompañamientos desde la dimensión institucional, principalmente en escenarios del Trabajo Social. Esos procesos tienen entre sus objetivos el abordaje de situaciones sociales que conllevan complejidad, motivo que conduce a diseñar intervenciones en territorios “sensibles”, con el acento puesto en la *reparación social* (Clemente, 2014).

El desarrollo que sigue es producto de reflexiones y discusiones de los últimos años en el marco de mi rol docente, fundamentalmente como parte del equipo de la materia Trabajo Social IV a cargo de la Dra. Ana Arias en la Universidad Nacional de Moreno. Su propósito es recuperar –sin pretender cerrar definiciones– las tensiones presentes en las intervenciones de las profesiones que tienen como objetivo *un trabajo sobre los otros* (Dubet, 2000).<sup>1</sup> La propuesta buscará discutir los modos de abordaje institucional de *problemáticas sociales complejas* (Carballeda, 2008)<sup>2</sup> que interpelan cotidianamente las prácticas y que darían cuenta de la necesidad de pensar en una *readecuación institucional*, como así también de las estrategias de acompañamiento que le dan sentido.

Se partió de la hipótesis que presupone la necesidad de diseñar *estrategias de acompañamiento en el marco de lo público* que favorezcan la implementación de políticas de reparación social en las que se contemple al sujeto en su faz subjetiva para el mejoramiento de sus condiciones de vida. Por ello una de las grandes preocupaciones actuales en el campo del Trabajo Social se centra en cómo acompañar, desde las instituciones,

las problemáticas sociales complejas sin perder de vista la singularidad del sujeto.

En este sentido propongo recorrer algunas preguntas para abordar el tema: ¿qué entendemos por padecimientos subjetivos? ¿Cuál es su vinculación con lo social? ¿Qué entendemos por estrategias de acompañamiento institucional en la pobreza? ¿A qué nos referimos con presencia constante y qué lugar ocupa en las estrategias de intervención? ¿Cómo se articula con los padecimientos subjetivos y sociales que superan a las cuestiones vinculadas al ingreso económico? ¿Qué tipo de estrategias institucionales permitiría el encuentro con la singularidad del sujeto en la intervención, de modo de propiciar restituciones subjetivas y sociales?

Estos interrogantes impulsaron la búsqueda y la adaptación de algunos marcos conceptuales que permitirán, recuperando nuestras prácticas, contribuir a la reflexión de las mismas y al diseño de propósitos institucionales –profesionales– de lo que llamaremos *estrategias de acompañamiento constante*.

### Las instituciones en declive<sup>3</sup>

En los últimos años se está produciendo un proceso que ha sido denominado por diversos autores como el declive de las instituciones modernas (Dubet, 2006; Martuccelli, 2006; Kessler y Merklen, 2013). La idea clásica de institución refiere a una doble función: producir un individuo

1. El “trabajo sobre los otros” refiere al conjunto de actividades profesionales que participan en la socialización de los individuos (Dubet, 2006).

2. Expresiones de la tensión entre necesidades, derechos sociales y ciudadanos que generan distintas formas de padecimiento, expresándose en forma probabilística en todos los sectores sociales (Carballeda, 2005).

3. Retomo aquí el título del libro de F. Dubet (2006): El Declive de la Institución.



socializado y un sujeto autónomo (Dubet, 2016). En un mismo movimiento la institución socializa al sujeto y le otorga cierta idea de libertad y autonomía. Subjetiva y socializa, contiene y disciplina. Con el advenimiento de la modernidad tardía<sup>4</sup> se empieza a cuestionar la idea de un sujeto representado por las instituciones en sentido clásico, así como la de sus marcos de socialización tradicionales. Se evidencian transformaciones en las funciones de sostenimiento y socialización, e incluso también en las respuestas a las nuevas demandas sociales –individuales y colectivas. Estas evidencias requieren problematizar ciertas tensiones entre subjetividades contemporáneas y dispositivos que parecerían no reconocer –interpelar– esas expresiones singulares.

El diagnóstico de la época señala precisamente las dificultades de las instituciones actuales para garantizar seguridades frente a los riesgos y para asegurar políticas de acompañamiento que reviertan aquellas *narrativas dolorosas* (Carballeda, 2013) vinculadas a las nuevas configuraciones de la pobreza y que terminan, como consecuencia, perpetuando la desigualdad social. Este panorama fortalece la idea de que las instituciones están lejos de quienes más la necesitan. Hablamos de una

---

4. Resulta importante mencionar que consideramos más oportuno hablar de modernidad tardía que de posmodernidad, ya que no se evidenciaría una ruptura brutal de un modelo al otro, sino una suerte de prolongada implosión surgida de la modernidad en sí cuando prosigue el proceso de racionalización, desencanto y diversificación de la vida social y de sus representaciones (Dubet, 2016).

actualización difícil de procesar: “institucionales débiles para los más débiles” (Dubet, 2006: 432). El análisis acerca del declive institucional se hace más complejo cuando se visualizan ciertas tendencias a exigir a los individuos la resolución de sus problemáticas, y hasta incluso la previsión de las mismas en perspectiva futura.

Ahora bien, coincidimos con Kessler y Merklen (2013) cuando advierten que el Estado no ha abandonado completamente las prestaciones. Cabría plantearse si las readecuaciones institucionales pueden proteger a aquellos individuos que más necesitan instituciones vigorosas y sólidas, y si tienden a trabajar prioritariamente en los riesgos y los padecimientos sociales que dejan al sujeto a merced de grandes momentos de incertidumbre, con el consecuente padecimiento subjetivo. Las instituciones ofrecen cada vez menos bases de apoyo capaces de organizar los tiempos sociales bajo la forma de previsibilidad. Visto de esta manera, se presentan fuertes cuestionamientos a los dispositivos clásicos de atención a la pobreza y de resolución frente al padecimiento subjetivo a ella asociado. Estas transformaciones epocales traen sin lugar a duda la necesidad de reconversiones institucionales que integren ciertas tensiones entre subjetividades contemporáneas y operaciones y procedimientos institucionales, para que puedan interpelar al sujeto y producir sentidos en él. Diremos entonces que para estar a la altura de las problemáticas actuales es necesario revisar los sentidos y los fundamentos en nuestros modos de acompañar al sujeto en la trama de su vida cotidiana, e incorporar la dimensión subjetiva como parte constitutiva de la dimensión institucional.

## El dolor en la narrativa del sujeto: el padecimiento subjetivo

La década neoliberal produjo rupturas y modificaciones en la trama social, así como en los sentidos y los propósitos de las instituciones aún hoy vigentes. Principalmente se dejó desprotegido al conjunto de la población, que buscó –y busca– en ellas soportes que brinden seguridad y garantías para la reproducción cotidiana. Arias (2012) plantea que el cese de la política de ajuste –operada a partir de 2003– no implicó necesariamente un fortalecimiento de la capacidad de las instituciones estatales. A partir de nuestras observaciones notamos que el encuentro del sujeto con el dispositivo institucional evidencia una distancia, una especie de fatiga de la institución que genera dificultades para poder sostener a aquel sujeto que requiere de ciertas modalidades de acompañamiento. La persistencia de respuestas homogéneas, estándares y unívocas se confrontan con la multiplicidad y multidimensionalidad de cuestiones que enfrentan los trabajadores sociales en su actividad diaria.

En línea con la hipótesis de Gómez, sostenemos la idea de que en determinadas situaciones el mejoramiento de las condiciones de vida de los individuos no se resuelve inmediatamente por la vía de la distribución del ingreso. Hay padecimientos relacionados con el deterioro de vínculos familiares, comunitarios y sociales que darían lugar a una serie de demandas de intervención en la complejidad. En palabras de la autora, hablamos de situaciones graves desde el punto de vista de las condiciones de vida y las relaciones humanas, asociadas con la persistencia de los problemas sociales y las múltiples vulneraciones de derechos. Estas demandas interpelan a los dispositivos de atención previstos por la política social de los últimos años y reclaman nuevas readecuaciones institucionales para la actuación (Gómez, 2013: 33).

En el marco de los problemas sociales, pensar e intervenir alojando el padecimiento, el malestar y el dolor singular y colectivo (Carballeda, 2013) invierte la ecuación clásica de las construcciones imaginarias en torno a las causas de estas problemáticas. Históricamente, la expresión de los problemas sociales fue anunciada como desviaciones de las normas, conductas inapropiadas socialmente aprendidas y con claras tendencias de auto-responsabilidad frente a los infortunios de la vida, responsabilidad que luego exige ser explicada lineal y exclusivamente en clave biográfica. Proponemos en cambio analizar los problemas

sociales alojando el padecimiento singular del sujeto en tanto expresión de desprotecciones y desigualdades estructurales. En el tiempo en que los dispositivos estatales encuentran limitaciones para atenderlos, creemos que resulta imperioso refundar una trama de sostenes que acompañen y alojen al sujeto en el despliegue de sus potencias y que permitan relanzarlo en las vías del deseo. Parafraseando a Ulloa (1995), nos referimos a construir escenarios cuidadosos para *organizar un sujeto esperanzadamente deseante*, otorgándole posibilidades de fortalecer lazos sociales, de anudar proyectos personales o colectivos y de tramar junto a otros.

## La presencia constante en las instituciones

Cabe preguntarse cuál es el lugar de la *presencia constante* en los lineamientos institucionales en tanto estrategia política. ¿Por qué decimos política? Porque sostenemos la idea de la presencia como responsabilidad estatal que brega por la integración social y el bien común. Nos referimos a una presencia que recupere el diálogo entre el sujeto de la protección social (y su dimensión de universalidad y homogeneidad) y el sujeto deseante (y su dimensión subjetiva) donde, asumiendo la centralidad de la complejidad, las instituciones construyan espacios posibles para acompañar y dar respuestas singulares y situadas a los problemas planteados.

Según el diccionario de la Real Academia la palabra *presencia* refiere a la “circunstancia de estar presente o de existir alguien o algo en determinado lugar”. Esta definición nos permite pensar que la presencia refiere a un estar, a un mirar y a una especial disposición. Una presencia que justamente evite las discontinuidades o intervenciones residuales que, sin lugar a dudas, *descuidan* a quienes se busca contener y acompañar. ¿Qué ocurriría si a esta presencia le sumamos la *constancia*, la atenta mirada, lo relacional en el encuentro y la disposición a recuperar la historia de ese padecimiento? Es decir, plantear un trabajo que sostenga y haga foco en una estrategia en el tiempo que implique una escucha cuidadosa del padecimiento con la generación de nuevos y creativos andamios para el encuentro con el otro en una estrategia de intervención.

La presencia constante así definida invita a repensar las intervenciones institucionales y nuestros abordajes, a través de la revisión de las versiones lineales. De esta manera, el control de la asistencia escolar puede ser pensado como un acompañamiento del niño y su grupo familiar tendiente a garantizar los derechos de la niñez, y no como una instancia de control social asimilado a un sentido de disciplinamiento; o el acompañamiento a una mujer víctima de violencia de género a efectuar la denuncia policial o judicial que puede ser valorado como una estrategia institucional de acompañamiento personalizado que contempla la vulnerabilidad afectiva que podría presentar esa mujer y que requeriría de sostenes institucionales para correrse de lugares de exposición y dolor, y no como una actitud paternalista desde los mandatos profesionales; o una presencia institucional que garantice por ejemplo el acompañamiento a un joven padeciente de consumo de drogas, sin redes de apoyo, en situación de calle y que no tiene documento de identidad; o cuando desde una estrategia tendiente a la restitución del entramado socio-productivo de una cooperativa se acompaña sistemáticamente a sus miembros en orientaciones integrales, apoyos técnicos, recursos y acciones tendientes a fortalecer su unidad productiva. Hablamos en todos los casos de acompañamientos que permiten el acceso a derechos.

Se hace necesario acompañar este proceso desde dos concepciones. En principio, considerando a la *presencia constante* como un sostenimiento material del equipo de expertos para que estén allí, a disposición en el encuentro con ese otro, cuya presencia implica un ámbito de contención para aquel que habita la institución –materializado por ejemplo en cobertura, horarios institucionales acordes a las necesidades de la población que se quiere acompañar, oferta de servicios y tiempos razonables en el acceso y tiempo de respuesta. De igual manera y de la mano de esa estructura formal, se requiere necesariamente asumir el valor central de la escucha, la empatía y el miramiento (Ulloa, 2013) en nuestras intervenciones, incluso vinculado a condiciones laborales que garanticen un convencimiento sobre la implicancia de lo que significa la *presencia constante*, como marcación institucional.

Entonces, para profundizar y contextualizar esta categoría, se propone pensar las implicancias de la *presencia constante* ante situaciones problemáticas complejas con base en una serie de cuestiones, procurando advertir que lejos –muy lejos– está de postularse estas definiciones como verdades absolutas o como protocolos de lo que sería un “buen manual de intervención”. Por el contrario, las ubicamos como desafíos para el análisis y

para la redefinición de estrategias de acompañamiento institucionales. Hablamos de presencia constante cuando:

- a. *Tiempo*: recuperamos el valor del tiempo para una intervención acompañada planteada en términos de continuidad y permanencia (Gómez, 2013). Una mirada sostenida desde la institución hacia el sujeto y el devenir de su padecer. Variable que permitiría construir junto a esos sujetos nuevas y mejores condiciones de vida.
- b. *Sostenes*: realizamos seguimientos personalizados que eviten las derivaciones a otros dispositivos sin resortes continentales. Acompañamientos que le den integralidad al sujeto y su problemática y que permitan, a su vez, coordenadas claras y sostenes institucionales para que el sujeto pueda situarse en la construcción de nuevas y mejores estrategias autónomas de vida, incluso apaciguando males-tares o subsanando sentidos donde quizá no los haya.
- c. *Interdisciplina*: trazamos acuerdos de trabajo desde un abordaje interdisciplinario que recupere los saberes especializados para construir propuestas de acompañamiento comunes, dialogadas y sostenidas por el equipo. Una multiplicidad de miradas que enriquezcan el análisis y la comprensión, pero ubicando a un referente que asuma la tarea de articulador de y en la intervención.
- d. *Red*: construimos redes de apoyo a través de instituciones, recursos, personas allegadas, etcétera, capaces de participar en el sostenimiento. Entendemos por red *no el traspaso de responsabilidades, sino la articulación de diversos niveles de responsabilidad para llevar adelante tareas diferentes, pero en una cierta relación de reenvío* (Núñez, 2007).
- e. *Protagonismo*: recuperamos la perspectiva del sujeto y la comprensión de su problemática para la construcción de un proyecto autónomo. La práctica fraterna institucional y el ejercicio de la empatía otorgan, sin lugar a dudas, seguridades al sujeto en donde afianzar su protagonismo.

Las intervenciones profesionales con acompañamiento constante no pueden definirse como acciones desacopladas, incomunicadas, heroicamente ficticias, hasta incluso insostenibles. Tampoco como agentes solucionadores omnipotentes u omnipresentes en soledad. Debemos enmarcarlas, por el contrario, como acciones definidas desde políticas de Estado, que se propongan revertir la matriz desigual e injusta. Es decir, intervenciones institucionales estables que puedan recuperar el sentido

y la capacidad normativa para dar respuesta a mediano y largo alcance. Variables que garantizarían, a su vez, un *piso fuerte* para sostener la presencia en los acompañamientos ante situaciones graves.

## A modo de cierre

Las líneas aquí planteadas interpelan al andamiaje institucional en su capacidad de respuesta frente a las problemáticas sociales. Exigen no sólo cambios jurídicos, muchos de ellos aprobados y celebrados, sino nuevas estrategias institucionales que cristalicen y materialicen los avances normativos mencionados. La propuesta es pensar instituciones flexibles ante necesidades e intereses singulares. Hablamos de construir marcos de encuentro disponibles para el contacto con el sujeto, partiendo de las significaciones que lo relacional tiene como forma de instituir subjetividad deseante.

Es necesario ver a los espacios institucionales como alternativas en apertura para pensar la intervención con otros, no únicamente desde su estadio de “crisis”, poniendo a circular nuevos textos en el contexto actual. La intencionalidad de estas líneas no es más que compartir con los estudiantes y colegas la enorme potencialidad que tiene la intervención acompañada como generadora de cambios propositivos, de vínculos reparadores, de subjetividad entramada y, a su vez, de reconocer que este modo de acompañar podría coadyuvar de forma sinérgica en el mejoramiento de indicadores de corresponsabilidad, adscripción a tratamientos, legitimidad y participaciones ciudadanas que fortalezcan a la institución en su misión.

Se trata de garantizar espacios de encuentro entre quienes tienen la responsabilidad de acompañar y quienes llegan a ellas ante la necesidad de sostenes institucionales confiables.



## Bibliografía

Arias, A. (2012): *Pobreza y Modelos de Intervención. Aportes para la superación del modelo de asistencia y promoción*. Buenos Aires, Espacio.

Carballeda, A. (2005): “La intervención en lo social y el padecimiento subjetivo”. En Revista *Margen*, número 35, Buenos Aires.

--- (2013): *La intervención en lo social como proceso. Una aproximación metodológica*. Buenos Aires, Espacio.

Clemente, A., compiladora (2014): *Territorios Urbanos y Pobreza Persistente*. Buenos Aires, Espacio.

Dubet, F. (2006): *El declive de la institución. Profesiones, sujetos e individuos en la modernidad*. Barcelona, Gedisa.

Gómez, A. (2013): “¿Nuevos problemas o respuestas viejas?”. En Testa, M., *Trabajo Social y Territorio. Reflexiones sobre lo público y las instituciones*. Buenos Aires, Espacio.

Kessler, G. y D. Merklen (2013): “Una introducción cruzando el Atlántico”. En R. Castel y otros, *Individuación, precariedad, inseguridad*. Buenos Aires, Paidós.

Núñez, V. (2007): *La educación en tiempos de incertidumbre. Infancias, adolescencias y educación. Una aproximación posible desde la Pedagogía Social*. Disponible en [www.porlainclusionmercosur.educ.ar/documentos/violeta\\_N\\_educacion\\_incetidumbre.pdf](http://www.porlainclusionmercosur.educ.ar/documentos/violeta_N_educacion_incetidumbre.pdf).

Ulloa, F. (1995): *Novela clínica psicoanalítica*. Buenos Aires, Paidós.