

Año 3
Número 4
Invierno 2016

Revista de Políticas Sociales

Sobre cuidado, intervención profesional e instituciones

Celina De Paula

Docente de la
Licenciatura en Trabajo
Social UNM

depaula.celina@gmail.com

“El cuidado es el compañero permanente del ser humano”
(Horacio, poeta latino, año 65 AC).

Las líneas que están en tus manos son el fruto del trabajo colectivo del equipo de la cátedra de Trabajo Social IV de la Universidad Nacional de Moreno (UNM). En la materia hacemos un recorrido anual sobre el eje “Trabajo Social e intervención profesional en instituciones”. Partimos desde la concepción de que las instituciones son “condiciones condicionadas condicionantes”. Desde una mirada de la política realista y crítica, las instituciones son necesarias aunque nunca perfectas, y son entrópicas, por ello siempre llega el momento en que deben ser transformadas, cambiadas o aniquiladas (Dussel, 2006). Con la base que nos brinda el desafío de ser protagonistas de las instituciones donde nos desarrollamos como profesionales y como no meros espectadores, nos proponemos con los estudiantes abordar desde la complejidad nuestras intervenciones institucionales.

Con el correr de los años de trabajo de la cátedra y a la luz de las discusiones en el aula¹ comprendimos que *el concepto de “cuidado institucional” venía a interpelar nuestras prácticas y a la vez a ponerle palabra a aquello que queríamos nombrar*. En este proceso pudimos hacernos preguntas y más preguntas a las certezas que creíamos tener. Los invitamos entonces a profundizar sobre este recorrido realizado y a preguntarse con nosotros: *¿qué pasa con el cuidado en contextos de declive institucional?*² *¿Qué relación tiene el cuidado con el buen trato y la*

ternura en nuestras intervenciones? Los invitamos al comienzo de un camino que brinda los cimientos de futuras investigaciones que nos permitirán echar luz ante los nuevos escenarios de intervención.

Si bien nuestros aportes son desde la profesión que nos reúne, apasiona y convoca, que es el Trabajo Social, esperamos que aquellos que se desempeñan en otras profesiones o ámbitos institucionales sean compañeros de estas reflexiones, ya que no podríamos concebir al Trabajo Social si no es haciendo recorridos con otros y otras.

Voluntad de vivir, voluntad de cuidado

Consideramos que el cuidado es una dimensión que se encuentra presente en las instituciones donde nos desempeñamos como profesionales, pero nos interesa desarmar esta afirmación. Hay otros que han pensado sobre el cuidado y dan elementos para ahondar en escenarios de desarrollo profesional en las instituciones que construimos cotidianamente. Leonardo Boff (1999) desde la Teología de la Liberación se sumerge en la etimología de la palabra cuidado y la define como la actitud de desvelo, solicitud, diligencia, celo, atención y buen trato hacia los otros. La persona sale de sí y se concentra en el otro, con desvelo y atención. El cuidado es más que un acto que condimenta nuestra intervención como profesionales. Cuando decimos cuidado más bien hablamos de un modo de ser en el mundo que funda las relaciones que se establecen con todas las cosas. Es la forma en que la persona humana se estructura y se realiza en el mundo con los otros.

Enrique Dussel y el ya mencionado Boff nos permiten decir que la *potencia* de la comunidad (voluntad de vivir: Dussel, 2006) no puede

1. Agradecemos a los estudiantes de Trabajo Social de la UNM por enseñarnos año tras año con sus profundas reflexiones, sus incansables preguntas, su entusiasmo y su compromiso con la formación.

2. “Declive institucional” es un concepto utilizado por F. Dubet (2012) para analizar la situación de las instituciones en los contextos actuales.

existir sin el cuidado, porque las personas no tenemos cuidado, sino que “somos cuidado” (Boff, 1999). En palabras de Dussel, “en su fundamento la voluntad nos empuja a evitar la muerte, a postergarla, a permanecer en la vida humana” (Dussel, 2006: 23). En este sentido podemos decir que *nuestra voluntad de vivir es voluntad de cuidado, de encontrarnos y reconocernos en otros*. Sin cuidado no hay posibilidad de permanecer en la vida humana. “Saber cuidar se constituye en el aprendizaje fundamental dentro de los desafíos de supervivencia de la especie, porque el cuidado no es una opción: los seres humanos aprendemos a cuidar o perecemos” (Boff y Toro, 2009: 4).

Esta concepción sobre el cuidado propone encontrarnos en convivencia con los otros, envueltos en un desvelo, una atención, en vínculos que tejen el entramado de relaciones que hacen al lazo social. Pero si todas las relaciones se encuentran atravesadas por el cuidado, podemos caer en el riesgo del “como si”, diluyéndolo en la totalidad. Para ahondar sobre el cuidado es necesario preguntarse sobre el no-cuidado. El Trabajo Social se caracteriza por sumergirse en escenarios complejos, en contextos donde prima la violencia o la exclusión social y donde subyacen las consecuencias de un modelo de acumulación capitalista que tiene una injusta matriz distributiva. Intervenimos desde instituciones que se encuentran en declive, atomizadas en sus funciones y deslegitimizadas socialmente (Dubet, 2012). En estos escenarios nos interesa interpelar al cuidado. ¿De qué forma el “cuidado” se estructura y se realiza en las instituciones de las cuales somos parte en general, y en nuestras intervenciones como profesionales en particular?

Declive institucional, ¿cuidado “enquistado”?

Retomando al sociólogo francés François Dubet (2012), podemos decir que las instituciones se encuentran en una decadencia que forma parte de la modernidad en sí, y no sólo de la mutación o una crisis del capitalismo. En este contexto, que Dubet supone irreversible, los profesionales hemos perdido la autoridad que nos brindaba nuestro rol como tales. Treinta años atrás un profesional que se desempeñaba en una institución tenía legitimidad y autoridad en el trabajo sobre los otros por el sólo hecho de ocupar ese lugar. El programa institucional de la modernidad se caracterizaba, entre otras dimensiones, por representar valores

universales que no eran cuestionados por los individuos. El autor llama “santuario” a la representación de las instituciones modernas que eran tomadas como “extraterritoriales”, “homogéneas”, “coherentes” y “racionales” (Dubet, 2012). En la actualidad, con el desencanto en las instituciones los profesionales hemos perdido el paraguas que nos amparaba bajo lo que parecía ser incuestionable, y nos encontramos inmersos en un contexto que nos interpela acerca de nuestro quehacer profesional.³

Los profesionales sentimos el “desamparo” y la “exposición” constantes. Cuántas veces nos escuchamos decir que trabajamos “en la línea de trincheras” o que somos “el caballito de batalla”. Nuestros cuerpos que quedan al desnudo ante “otros” a los que debemos atender, asistir, fortalecer... ¿cuidar? Dijimos que para poder cuidar las personas salimos de nosotros mismos. “Con desvelo y atención” nos encontramos con otros. ¿Qué pasa cuando hay demandas que llegan a la institución y como profesionales no encontramos la posibilidad de intervenir con respuestas que cuiden a ese otro? ¿Qué pasa cuando ese “otro” nos atormenta porque expone los propios descuidos que como profesionales atravesamos?

Hay una canción del español Pedro Guerra que dice “cuida a quien te quiere, cuida a quien te cuida”. El arte viene a expresar, a ponerle color o a denunciar aquello que circula en la sociedad y da pie para dar forma a ciertas preguntas: ¿podemos cuidar a otros mientras las instituciones en las cuales trabajamos entran en declive? ¿Podemos cuidar a otros, salirnos de nosotros mismos, cuando las instituciones en las que trabajamos “viven para sí” (Lewkowicz, 2004)? ¿Podemos cuidar a otros si nuestro rol profesional perdió legitimidad? ¿Podemos cuidar a otros si los profesionales no estamos cuidados? ¿Cuándo no se cuida a quien cuida?

El historiador y filósofo argentino Ignacio Lewkowicz dice que las instituciones post-neoliberalismo en nuestro país están en vías de enquistamiento: “prefieren definirse sobre sí mismas con prescindencia de un entorno que sólo provee, al parecer, impedimentos, hostilidades, animadversiones” (Lewkowicz, 2004: 50). Pareciera que *entra en contradicción el cuidado como desvelo hacia otro cuando trabajamos en instituciones que se desvelan hacia ellas mismas*, que se “enquistan” más que cuidar a

3. “Los grandes arbitrajes éticos y políticos, al no poder realizarse en la cúspide merced a la magia retórica de las instituciones o por gracia de la soberanía política, se delegan a los actores de base, quienes desde esa perspectiva deben comprometerse como sujetos políticos y morales obligados a deliberar y producir arbitrajes” (Dubet, 2012: 77).

otros. Nos encontramos en contextos donde lo que hay que cuidar es el rol profesional que se encuentra en “peligro”.

En este punto interesa ahondar sobre cómo el “cuidado” puede entrar en tensión con prácticas institucionales que expresan descuido hacia los mismos profesionales, y por lo tanto hacia la población que debe cuidar. Dussel (2006) afirma que las instituciones son necesarias para la reproducción material de la vida y para la posibilidad de acciones legítimas democráticas. Pero tal como ya fue comentado, esto no quiere decir que deban ser eternas, pues deben mejorarse, suprimirse o reemplazarse de acuerdo a lo que los tiempos exijan. En esa transformación se pone en juego la construcción de su legitimidad. Cuando ya no representan a los grandes sectores excluidos de la sociedad, la *coacción legítima* de las instituciones se transforma en *violencia* hacia los oprimidos. “La acción violenta de las instituciones es la que no involucra las reivindicaciones de un pueblo; es también la acción de fuerza contra el derecho del otro” (Dussel, 2006: 122).

El descuido en las instituciones se manifiesta cuando no representan a los sectores más desprotegidos, cuando con sus estructuras, sus normas, sus políticas y su dinámicas no sostienen ni contienen a los trabajadores que les ponen el cuerpo ni a la población que históricamente vio postergados sus derechos. Las expresiones del cuidado institucional subyacen cuando representan a los sectores populares, no con sus dichos, sino con sus políticas concretas. *Estamos ante prácticas de cuidado cuando los profesionales se sienten abrigados por la institución, cuando son cuidados los que cuidan y por lo tanto cuando los intereses institucionales están volcados a ampliar derechos para los sectores populares.* En este punto está expresado el cuidado institucional en toda su expresión.

Pero tampoco debería polarizarse el análisis identificando “instituciones que cuidan” versus “instituciones que no cuidan”, un falso binomio que llevaría a reduccionismos que están lejos de la complejidad de nuestros escenarios de intervención. El cuidado no es puro ni ideal, más bien tiene expresiones, avances y retrocesos que son resultado de pujas de intereses, de la coyuntura política, de la posibilidad de posicionarse de los colectivos profesionales y del poder que puedan construir los sectores populares para hacerse escuchar y ser parte de las construcciones institucionales. Estos elementos que determinan la posibilidad de cuidado institucional se encuentran interrelacionados, ninguno existe sin el otro. Retomando a Dussel, podemos decir que cuando las expresiones de descuido son las prácticas hegemónicas de una institución es necesario



transformarla, para que el cuidado no se “enquiste”, para que pueda ocupar las estructuras y las prácticas de las instituciones y desvelarlas hacia la ampliación de derechos.

Una delgada línea entre el buen trato y el cuidado

Es necesario evitar confundir al cuidado con el buen trato. A pesar de existir campañas de organizaciones e instituciones estatales para que se incorpore en el diccionario de la Real Academia Española la palabra “buentrato”, todavía no está incluida, aunque sí su antónimo: “maltrato”. Tomamos entonces la definición de organizaciones de Perú que se han reunido en el “Pacto por el buen trato”, quienes dicen: “el Buen Trato se define en las relaciones con otro (o con el entorno) y se refiere a las interacciones (con ese otro o con ese entorno) que promueven un sentimiento mutuo de reconocimiento y valoración. Son formas de relación que generan satisfacción y bienestar entre quienes interactúan. Este tipo de relación además es una base que favorece el crecimiento y el desarrollo personal” (Iglesias López, 2003). El “buen trato” se manifiesta en el plano de la interacción personal y contempla distintas dimensiones, tales como el reconocimiento, la empatía, la comunicación efectiva, la interacción igualitaria y la negociación. No es el objetivo de este trabajo ahondar en esta definición, pero sí interesa remarcar que para la conceptualización del “cuidado institucional” el buen trato es necesario pero no suficiente. Podemos tratar amablemente a una persona en el marco de una intervención profesional, generar un vínculo de buen trato marcado por el reconocimiento y la empatía, pero al mismo tiempo podemos estar realizando acciones que orientan la intervención hacia lugares donde no garantizamos necesariamente políticas de cuidado. Varias veces en nuestra trayectoria profesional nos encontramos realizando entrevistas a los sujetos con los cuales trabajamos, donde logramos un clima de empatía y reconocimiento mutuo, pero las intervenciones profesionales no dependen únicamente de ese espacio. Esa interacción se encuentra sumergida en un escenario institucional que debe acompañar con sus políticas al buen trato.

Imaginemos una situación de intervención: trabajamos para el área de

Niñez y Adolescencia de un municipio y nos encontramos con una familia numerosa en situación de pobreza. Varios de sus niños no cuentan con documentación que les permita acceder a derechos básicos. Nos proponemos intervenir con el objetivo de garantizar el derecho a la identidad y ampliar derechos para el grupo familiar. Generamos un clima de empatía y reconocimiento en el transcurso de varias entrevistas y acordamos las gestiones necesarias. A pesar de los acuerdos previos, de haber facilitado la información y conseguido turnos programados, los adultos responsables de la familia no concretan las gestiones pertinentes. La familia se muda a otro distrito vecino, no es la primera ni última vez que lo harán, y la institución pierde vínculo con la familia y las estrategias de intervención quedan en el camino. La familia recibió un buen trato en todo el proceso de intervención. Necesitamos este clima de empatía que se construye en el plano intersubjetivo, pero debemos condimentarlo con otros ingredientes para poder hablar de cuidado institucional. *El buen trato se manifiesta en el plano de las interacciones entre sujetos, mientras el cuidado institucional que sostenemos se concreta en políticas materiales y simbólicas de ampliación de derechos que estructuran una institución.* En nuestro ejemplo imaginario, hubo intención del profesional de ampliar derechos. ¿Pero qué pasa cuando la complejidad de las situaciones familiares supera las estrategias “tradicionales” de las instituciones y además se corren los límites –en este caso geográficos– de la intervención? ¿Cómo nos vinculamos con otras instituciones? ¿Cómo intervenimos cuando la complejidad de la población desborda nuestro rol en las instituciones?

El cuidado institucional busca estrategias que se adecuen más a las lógicas familiares que a las barreras institucionales, comprendiendo la complejidad de forma situada. Este camino puede ser pensado como fruto de una construcción colectiva de equipos institucionales dispuestos a repensar intervenciones y a hacer camino al andar. El cuidado institucional propone un camino complejo, que implica romper con casilleros estancos de intervención y desafiarnos –desde lo cotidiano– a nosotros mismos y al contexto que nos rodea.

Algunos desafíos por venir

Estas son sólo algunas líneas que provienen de caminos recorridos y que permiten abrir preguntas que invitan a seguir conversando con otros conceptos y autores, con la experiencia profesional y con la posición de nuestra cátedra como instancia de reflexión y aprendizaje cotidiano. Sin intención de cerrar la discusión, sino más bien de seguir abriendo caminos de preguntas para explorar nuestras instituciones, interesa remarcar los ejes para una construcción del cuidado institucional: tenemos voluntad de vivir y por lo tanto voluntad de cuidado: el cuidado permite el desvelo por el otro; ante los contextos adversos, de declive institucional, el cuidado corre riesgo de enquistarse en las instituciones; cuando las instituciones –ciertas políticas o prácticas de las mismas– no garantizan derechos para las mayorías, no cuidan a la población y se vuelve un desafío encontrar caminos, alianzas o estrategias para transformarlas; una transformación no se cierra al plano subjetivo de las intervenciones, con buen trato mediante, sino que es necesario que estructure las políticas de una institución.

El cuidado institucional necesita profesionales que se animen a una política de la ternura basada en dos habilidades: la empatía y el miramiento, este último entendido como la posibilidad de “mirar con amoroso interés a quién se reconoce como sujeto ajeno y distinto de uno mismo”. La ternura nos permite la construcción de “sujetos esperanzadamente deseantes” (Ulloa, 2011). Los profesionales necesitamos seguir construyéndonos y deconstruyéndonos cotidianamente como sujetos deseantes que superen las barreras institucionales.⁴

El cuidado institucional entonces intentará romper el enquistamiento institucional en pos de ampliar derechos. No es un estado que se da de una vez y para siempre, es una puja constante, es un ir y venir, es avanzar y retroceder. Y no es la voluntad heroica e individual de un profesional, sino más bien la posibilidad de tejer equipos sólidos y persistentes en el tiempo⁵ que estructuren instituciones que abriguen, abracen y cuiden a quienes se encuentran postergados en la injusta matriz de distribución de riqueza en la que estamos inmersos.

4. Cuando decimos “seguir construyéndonos” hacemos referencia a que nuestra profesión da cuenta, a lo largo de su historia, de haber tejido reflexiones y por lo tanto intervenciones que apuntaron al miramiento de los sectores populares.

5. Ver en esta misma revista el artículo de Noelia Sierra.

Bibliografía

Boff, Leonardo (1999): *Saber Cuidar*. www.rumbosostenible.com/wp-content/uploads/Saber-Cuidar-Libro-de-Leonardo-Boff.pdf.

Boff, Leonardo y Bernardo Toro (2009): *Saber cuidar: el nuevo paradigma ético de la nueva civilización. Elementos conceptuales para una conversación*. www.las2orillas.co/wp-content/uploads/2014/11/EL-CUIDADO-COMO-PARADIGMA.pdf.

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

Dussel, Enrique (2006): *20 tesis de política*. México DF, Siglo XXI y CREFAL.

—— (2012): *Para un política de la liberación*. Buenos Aires, Las cuarenta y Gorla.

Iglesias López, María Elena (2003): *Guía para trabajar el tema del buen trato con niños y niñas*. www.buentrato.cl/pdf/est_inv/conviv/ce_iglesias.pdf

Lewkowicz, Ignacio (2004): *Pensar sin Estado. La subjetividad en la era de la fluidez*. Buenos Aires, Paidós.

Ulloa, Fernando (2011): *Novela clínica psicoanalítica. Historial de una práctica*. Buenos Aires, Libros del Zorzal.