

Año 7
Número 7
Verano 2021

Revista de Políticas Sociales

TRABAJO SOCIAL Y POLÍTICAS SOCIALES EN TIEMPOS DE COVID-19

Repensar el Trabajo Social en las Instituciones y el Territorio. Nuevos enfoques de intervención comunitaria en tiempos de pandemia.

Carla Duarte

Graduada de la Carrera de
Trabajo Social (UNM)

Ministerio de Educación
de la Nación - Municipio
de Marcos Paz.

mpazmovil81@gmail.com

Introducción

Este trabajo¹ recoge experiencias profesionales de graduadas y graduados de la Lic. en Trabajo Social de la Universidad Nacional de Moreno (UNM) que desempeñan sus funciones en contexto de pandemia en las distintas áreas institucionales y de organizaciones de la sociedad civil, destinadas al trabajo con la comunidad en los territorios del conurbano bonaerense de las localidades de Marcos Paz, Merlo, Moreno, Paso del Rey, Malvinas Argentinas y General San Martín. Las mismas han sido compartidas a través del Grupo de Graduadas/os de la UNM, este colectivo nuclea a profesionales a través de la red trabajo social Facebook, que ha sido creado con la finalidad de fundar el Claustro de Graduadas/os de la UNM. Actualmente está integrado por 143 profesionales egresados de esta casa de altos estudios donde cada año se van incorporando nuevos estudiantes que finalizan su formación en dicha carrera. Este espacio a su vez funciona como una red de contención, orientación, acompañamiento y consultas en el cual circula información de manera dinámica para brindar respuesta a inquietudes que surgen en el marco del desempeño profesional en las distintas áreas en las que tiene incumbencia la actuación del trabajo social. Por esta razón se recuperan las prácticas y experiencias de compañeras/os, aportes altamente valiosos resultado del resituar de nuestro quehacer profesional en tiempos de crisis y emergencia y la reflexión acerca de las oportunidades, dificultades y desafíos que implica el trabajo con las poblaciones más vulnerables ante esta contingencia. De este modo los interrogantes que desarrollaremos en este trabajo son ¿cuál es el rol del trabajo social en el contexto de

pandemia? ¿Qué transformaciones se presentan en las intervenciones profesionales del trabajo social con la comunidad, en el territorio y las instituciones? ¿De qué manera se logra el acompañamiento, la asistencia y contención de la comunidad en el marco de la emergencia sanitaria? ¿Cuáles son los alcances, limitaciones y desafíos de la intervención? ¿Cómo se sostiene el vínculo con la comunidad ante el aislamiento obligatorio de emergencia?

De esta manera los objetivos propuestos para este artículo son: conocer el rol actual de las/os trabajadoras sociales en contexto de pandemia; identificar las transformaciones de la intervención social en los territorios y las instituciones; describir la modalidad de acompañamiento y asistencia destinadas a las familias ante la emergencia sanitaria y en relación a ello analizar los desafíos emergentes para la intervención profesional. A su vez, se buscó conocer las formas de sostenimiento de los vínculos con la comunidad, las instituciones y el territorio.

Una mirada al territorio: contextualizando lo común

La realidad que atraviesa nuestra sociedad en la actualidad nos coloca ante un escenario vertiginoso y de incertidumbre, generado por la irrupción de la pandemia proveniente del virus COVID-19 que ha dado como resultado millones de personas infectadas, incluyendo numerosas cifras de víctimas fatales a nivel mundial. La pandemia demuestra su alta capacidad de transmisión avanzando hacia múltiples regiones en los distintos continentes y con una rapidez voraz que no tardó en expandirse al interior de la sociedad del territorio argentino. Frente a este panorama el gobierno del Estado argentino ha emprendido la búsqueda de medidas políticas de protección, prevención, atención y control del brote, se

1. Una versión previa de este artículo se presentó en la revista digital "Primera Generación- Proyecto Autogestionado por alumnos y ex-alumnos de la Universidad Nacional de La Matanza".

introdujeron algunas disposiciones parciales en un primer periodo denominado fase, que luego fueron modificándose y haciéndose más firmes hasta llegar a fases más restrictivas, cuyo objetivo es priorizar la salud y garantizar el derecho a la vida de los ciudadanos argentinos. Desde entonces nos encontramos transitando el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio mediante Decreto Nacional por el Poder Ejecutivo de la Nación. El aislamiento provocó que los ciudadanos deban reorganizar su cotidianeidad, adaptándola a los requerimientos provenientes de las recomendaciones de equipos profesionales del sistema de salud ante la emergencia sanitaria, como también de las disposiciones restrictivas emanadas del gobierno estatal para evitar la propagación del virus, las cuales comprenden: el cese de múltiples actividades económicas, comerciales, industriales, economía social y otros rubros denominados no esenciales. Por otro lado, se aplica la restricción de los derechos a la libre circulación en la vía pública, el transporte, la práctica del deporte, el ocio, el distanciamiento social, el cierre de instituciones escolares y universidades entre otros. Por lo tanto, debido a la complejidad en la que se inscribe el contexto actual no puede ser pensado únicamente desde una perspectiva médico-sanitaria, sino que además debe ser analizado desde lo social en relación con los aspectos económicos, materiales, psicológicos y subjetivos por el impacto que ello genera en el cotidiano de las comunidades, grupos, familias y personas.

Lo mencionado con anterioridad no sólo implica una serie de determinantes para el funcionamiento habitual de la vida diaria en comunidad. Para las y los profesionales que intervienen en lo social genera una transformación profunda de sus prácticas cotidianas, el nuevo escenario incita al desplazamiento del lugar en el que opera lo cotidiano en el trabajo social: el territorio. En tal sentido Carballeda (2020) afirma que en lo territorial

Se construye la capacidad del trabajo social de comprender el territorio en sus diferentes expresiones, aporta en este contexto, la posibilidad de trabajar en la recuperación de los lazos sociales, su fortalecimiento y fundamentalmente la posibilidad de conocer los problemas sociales desde una perspectiva situada. (p. 4)

Lo expresado hace referencia a que una de las grandes particularidades con las que cuenta dicha disciplina, y que la hace diferenciarse de otras, tiene que ver con la presencia corporal de los profesionales en el territorio. Es decir, en el territorio se está, se construye desde ahí colectiva-

mente, caminando el territorio se conoce, se problematiza, se diseñan estrategias y se interviene. Siguiendo a Restrepo (2012) el territorio es producto de la relación que todos los días entretijamos entre todos nosotros con la naturaleza y con los otros. El aislamiento provocó que las y los trabajadores sociales deban repensar las prácticas cotidianas y reflexionar en la relevancia de su rol con la comunidad en tiempos de pandemia. Reinventar nuevas metodologías que permitan el abordaje comunitario en convivencia con las recomendaciones sanitarias y de aislamiento, pensar novedosas formas de trabajo en las instituciones y el territorio para atender las diversas situaciones problemáticas existentes y emergentes. A su vez implicó el desafío de ampliar, reconstruir y sostener en tiempos de crisis las redes sociales y comunitarias, conformadas por diversos actores como la iglesia, organizaciones sociales, sindicales, políticas, ollas populares, comedores en las barriadas, merenderos y otras entidades no gubernamentales en conjunto con las instituciones públicas locales, provinciales y nacionales. Siguiendo a Kijin (1998), la red social implica un proceso de construcción permanente tanto individual como colectiva. Es un sistema abierto, multicéntrico que a través de los intercambios dinámicos de un colectivo (familia, equipo de trabajo, barrio, organizaciones, escuelas, profesionales de diversas áreas temáticas, centros comunitarios, entre otros) y con integrantes de otros colectivos, posibilita potenciar recursos que poseen y la creación de alternativas novedosas para la resolución de problemas o satisfacción de necesidades. Se trata entonces del fortalecimiento y afirmación de una amplia red intersectorial y regional, con perspectiva comunitaria territorial, consagrada a la asistencia y el acompañamiento socio-comunitario. Asimismo, la pandemia ha generado que muchas formas de actuación profesional hayan migrado de intervenciones sociales diseñadas para la presencialidad o el cara a cara hacia nuevas modalidades estratégicas, con medidas de cuarentena preventivas y turnos de emergencia de equipos profesionales que desarrollan parte de su trabajo vía remota desde casa o desde las oficinas institucionales, ideando para ello nuevos usos de redes virtuales y tecnologías al servicio del bienestar y el cuidado de las personas.

Instituciones, Intervención y Trabajo Social en escenarios de emergencia

La profesión del trabajo social desarrolla sus actividades en diversas áreas y ámbitos institucionales u organizacionales, estas se dirigen a temáticas que abarcan tanto la salud, educación, género y diversidad, niñez o adolescencia, adulto mayor, discapacidad, justicia, entre otros, desplegando su actuación profesional en territorios a nivel individual, grupal, colectivo o comunitario. Es importante reconocer que la intervención en lo social no implica solamente ejecutar actividades o planificar proyectos sobre la realidad que opera, tampoco interviene de una manera rigurosa y lineal, Rozas Pagaza (2005) define a la intervención como “un proceso de construcción histórico social, donde se trata de ubicar la relación sujeto-necesidad como expresión de la cuestión social” (Rozas Pagaza, 2005, p.61). En esta línea, Travi (2006) considera las intervenciones profesionales como procesos dinámicos en los que se conjugan conocimiento y acción, en el cual el diagnóstico social es un momento crucial para el diseño de estrategias de intervención integral, tanto preventivas como asistenciales. Partiendo desde un enfoque comprehensivo, y que constituye un momento de apertura, conocimiento, aproximaciones sucesivas y evaluación preliminar respecto de la situación problema que presenta un sujeto, y en tal sentido, debe aportar la información necesaria tanto para el diseño de implementación de estrategias, como los elementos necesarios para la elaboración de informes sociales.

La mirada social en los escenarios microsociales de los territorios pertenecientes al conurbano bonaerense, permite la comprensión de la pandemia entendiéndola como una alteración de la vida cotidiana de la sociedad en general. Los factores macro que trajo consigo la emergencia sanitaria atraviesan el plano de lo microsocial, repercutiendo exponencialmente en la vida y singularidad de cada persona, grupo, familia y comunidad. Los mismos se expresan intensificando aspectos relacionados a necesidades básicas insatisfechas, precariedad laboral, falta de empleo, restricción de acceso a la salud, dificultades de acceso en materia alimenticia, violencia, inseguridad, distintas formas de vulneración de derechos y de problemáticas sociales que se vinculan con la intervención en lo social, desde los espacios

institucionales y desde las organizaciones existentes en los territorios, como expresión de la cuestión social. De este modo la intervención “no solo consiste en llevar los recursos necesarios que la población necesita, sino también acompañar a los sujetos en la superación de las necesidades considerando las determinaciones históricas, sociales, políticas y económicas desde una perspectiva de totalidad” (Ander-Egg, 1995, p.35).

Por otro lado, los nuevos escenarios expresan la dificultad de pensar la intervención profesional del trabajo social en contexto de emergencia, por lo novedoso del tema y lo intempestivo en el quehacer profesional cotidiano, considerando además que -al intervenir interdisciplinariamente- de alguna manera se pierde la especificidad de cada disciplina. Sin embargo, se considera que las y los trabajadores sociales ponen la mirada crítica ante esta situación de pandemia problematizando el contexto global para analizar la complejidad de otra manera, buscando entender los determinantes que atraviesan a cada sujeto que concurren a las instituciones. Entonces el trabajo social intenta, dentro de sus intervenciones, dar respuesta a las particularidades del contexto en relación a cada persona. Quiroga (1992) caracteriza a la emergencia como



La modificación súbita y significativa de las condiciones materiales y sociales de existencia de una comunidad y el impacto que dicha modificación provoca en sus miembros. Esta transformación radical de condiciones de vida puede tener su origen en fenómenos naturales: inundaciones, terremotos, incendios, erupciones volcánicas, entre otros, como la pandemia o surgir por causas sociales, económicas, políticas, culturales, tales como tumultos, guerras, estallidos sociales. (p.233)

En el Sistema de Salud de las localidades de Marcos Paz y Merlo, el rol del trabajo social en esta área se focaliza actualmente en prácticas de promoción y prevención para el cuidado de la salud frente al COVID-19, articulando con otras instituciones barriales y estableciendo redes para asistencia socio- sanitaria en el contexto actual de pandemia, participando además del Operativo Nacional y Provincial Detectar COVID².

“Actualmente los equipos profesionales de las distintas áreas institucionales hemos sufrido considerables transformaciones en nuestras funciones, las trabajadoras sociales nos encontramos refuncionalizadas en nuestro rol. Debido al aislamiento no se recepciona a personas para demanda espontánea dentro de la institución, tampoco se realizan visitas domiciliarias a las familias, los seguimientos de situaciones ya intervenidas se están ejecutando de forma telefónica. Mi función en este contexto de emergencia es el relevamiento territorial, varias trabajadoras sociales de distintas áreas como Inclusión, Género, Comunas, Salud, nos hemos acoplado para integrar el Programa Detectar en el cual realizamos encuestas sociosanitarias y las ambientales casa por casa en los distintos barrios del territorio junto al área de salud a nivel municipal y provincial.” (Trabajadora Social de Marcos Paz)

Los trabajadores sociales, debido al aislamiento obligatorio, asisten a planta solo una vez por semana de forma programada. Se fueron

tomando medidas respecto al avance de la pandemia por lo que actualmente se encuentran trabajando solo con guardias e internación. Otros cambios observados de acuerdo a la coyuntura sanitaria están dados en el acompañamiento de problemáticas que se describen como esenciales y urgentes a grupos que quedaron en el último círculo de ayuda. El profesional articula con recurseros que fue armando en su recorrido y con el que fue provisto por los comités de crisis para dar repuestas a las demandas de los sujetos. La intervención de forma integral no es una novedad en los abordajes familiares en la población que visita los centros de salud, pero hoy se cristalizan algunos elementos, que no estaban de forma tan concreta o visible en las demandas: el miedo al contagio en consultorios, salas de parto y pisos de maternidad, es ahí cuando se deriva al Servicio Social para que intervenga como nexo tratando de reducir esos indicadores de susceptibilidad de aquellos pacientes. Por otro lado, se debe hacer énfasis en la angustiosa sensación de los equipos que integran la atención de la salud, el poder regresar a sus hogares sanos sin ningún contagio.

“El Trabajo Social debió ampliar la gama de intervenciones en ese otro, que no estaba preparado para tal actualidad mutilante y angustiosa, en consecuencia, se ensanchó profundamente el abanico de necesidades materiales y psicológicas que hacen frente estas unidades familiares. En particular el profesional se tuvo que capacitar para comprender de qué manera actuar ante estas nuevas situaciones de crisis y poder crear encuadres, hasta ahora imprevistos, asociados a las nuevas intervenciones que realice en tal sentido. En otras palabras, es un aprendizaje constante con los devenires y transformaciones que se fueron desarrollando con respecto al transitar pandémico en el territorio afín”. (Trabajador social en Salud, Merlo)

En cuanto a las áreas de Niñez -Adolescencia y Educación de los distritos de Merlo, Moreno, Paso del Rey y Malvinas Argentinas, la situación de aislamiento preventivo y obligatorio produjo modificaciones y nuevas adaptaciones en las intervenciones ya que las/os trabajadoras sociales no estaban preparados para esta contingencia. El compromiso con las familias y las instituciones es aportar estrategias de sostén y acompañamiento en este tiempo de pandemia, lo que implica trabajar en redes, con sentido dinámico, organizando acciones y generando espacios desde las experiencias en el territorio. Se trabaja fuertemente en lo socio-comunitario, ya que las familias se encuentran emocionalmente sensibilizadas

2. Programa Nacional y Provincial sociosanitario de base territorial que funciona mediante relevamientos comunitarios para detectar o descartar posibles casos de virus COVID-19 en todo el territorio argentino.

y afectadas por diversas situaciones económicas, sociales, culturales y también políticas.

“La pandemia impuso modificaciones y tuvimos que adaptarnos a modalidades de trabajo que no estábamos preparados. Hoy tratamos de buscar diversas estrategias en conjunto con otras organizaciones en el territorio, el trabajo en red permite tomar contacto con las situaciones que requieren intervención. Los acompañamientos se realizan mediante video llamadas o de forma telefónica renovando las formas de sostenimiento de los vínculos con la comunidad mediante la virtualidad. En este momento mi rol es acompañar la continuidad pedagógica de los estudiantes, procurar recursos para la inclusión tecnológica de los alumnos en este contexto que nos toca transitar, además de la entrega de cuadernillos, fotocopias de acuerdo a las necesidades de cada familia, incluyendo la entrega de bolsones de mercadería en materia alimenticia”. (Trabajadora Social en Educación, Merlo)

Las transformaciones en la intervención que se presentan evidencian el reemplazo presencial cara a cara por la escucha activa mediante video llamadas, contacto telefónico y otras aplicaciones virtuales que se presentan como sostén para seguir interviniendo. Las estrategias de intervención se basan en la articulación de redes institucionales, equipos de trabajo interdisciplinario, mediante turnos programados para situaciones de urgencias, constante circulación de información entre distintas áreas institucionales, plan de acción mediante recuadros con horarios y lugares de emergencia y con protocolos a seguir en cada situación a partir de las cuales se brindan orientaciones y acompañamientos.

“En el contexto de pandemia se agravan mucho las situaciones de violencia y abuso intrafamiliar, eso genera serias dificultades, los profesionales nos encontramos limitados para la intervención debido al aislamiento. Nuestra presencialidad en el territorio está condicionada, haciendo compleja la intervención con las familias al no poder tener contacto directo cara a cara. Por esta razón se trabaja a modo de red con las diversas instituciones y organizaciones en el territorio para la corresponsabilidad en el abordaje. Trabajamos con números de emergencia para situaciones de extrema vulneración y con turnos rotativos para la actuación profesional”. (Trabajador Social en Niñez y Adolescencia, Malvinas argentinas)

“La situación de pandemia nos tomó por sorpresa y fue muy difícil sobrellevarlo. Los profesionales también debíamos cumplir con el aislamiento, se suspendieron las entrevistas presenciales y se priorizó la intervención para situaciones de mayor vulnerabilidad. Lo que siempre estuvo activo fue la atención mediante guardias para casos urgentes vía telefónica. Los seguimientos y acompañamientos pasaron a realizarse de manera virtual”. (Trabajadora Social en Niñez y Adolescencia, Paso del Rey-Moreno)

Desde Desarrollo Social de la localidad de General San Martín la intervención en contexto de pandemia se dirige de manera focalizada a la asistencia social en materia alimenticia, acompañando a familias de bajos recursos y desempleadas, mediante entrega de bolsones de alimentos y recursos materiales como calzados, colchones y chapas. A su vez se prioriza la intervención a poblaciones de riesgo como adultos mayores y niñez, facilitando el acceso de productos alimenticios, leche y pañales.

“El contexto de emergencia nos limita y obliga a intervenir de otra manera, hoy mis intervenciones están orientadas a la implementación de políticas socio-alimentarias en conjunto con otras instituciones y organizaciones barriales en el territorio. Mi trabajo se limita a la entrega de mercaderías y recursos materiales a población de riesgo acompañando a las familias desde el lugar que nos toca ahora”. (Trabajadora social en Desarrollo Social, San Martín)

El trabajo actual se realiza de manera articulada con políticas de cuidado socio-alimentarias y estableciendo redes con un amplio abanico de comedores comunitarios en los distintos barrios del territorio. A su vez se han restringido las entrevistas presenciales para atención de demanda espontánea, la modalidad actual para las orientaciones y acompañamiento desde el servicio social es mediante contacto telefónico para situaciones de urgencias y contacto de redes virtuales para elaboración de informes sociales lo cual reduce el rol del trabajo social a cuestiones meramente administrativas.

Reflexiones finales

La llegada del COVID-19 requirió una respuesta inmediata de los servicios sociales. El trabajo social y las instituciones se vieron obligados a reorganizar de manera inmediata la prestación de servicios. El trabajo inteligente se convirtió en el vehículo de elección para garantizar las intervenciones relevantes, debiendo priorizar aquellas situaciones sociales consideradas de riesgo por su condición de vulnerabilidad. Las y los trabajadores sociales de la comunidad repentinamente se encontraron en un contexto de guerra, enfrentando el desafío COVID-19 junto con los muchos emergentes de los últimos años a nivel político, social y económico. Esto requería un plan innovador en el marco de la inmediatez: el uso de métodos de contacto tecnológicos, realización de trabajos de intervención desde casa y el aprovechamiento de la capacidad de resistencia para enfrentar trastornos continuos provenientes del contexto y así responder a las nuevas necesidades y procesos inciertos, redefiniendo habilidades y responsabilidades hacia nuevas modalidades de acompañamiento. Se puede concluir que las situaciones sociales actuales interpelan de diferentes maneras a la profesión y se manifiestan de múltiples formas en los escenarios de emergencia pandémica, constituyendo verdaderos desafíos para la actuación del trabajo social en las instituciones y el territorio.

Bibliografía

Ander-Egg, E. (1995). *Diccionario de Trabajo Social*. Buenos Aires: Lumen

Carballeda, A. (2020). Apuntes sobre la intervención en Trabajo Social en tiempos de Pandemia de COVID-19. En: *Revista del Consejo Profesional de Graduados en Servicio Social y Trabajo Social de CABA*. [En línea]. [Consulta: 08 de julio de 2020]. Disponible en: www.trabajo-social.org.ar

Kijin, E. H. (1998). *Redes de políticas públicas: una visión general*. En: Kickert, W.J. & Koppenjan, J.F. *Gerenciando Redes Complejas*. Londres: Sage. [En línea]. [Consulta: 09 de julio de 2020]. Disponible en: www.revista-redes.rediris.es

Quiroga, A. (1992). *Una experiencia interdisciplinaria de trabajo en comunidad ante una emergencia social-guerra de Malvinas*. Buenos Aires: Cinco.

Restrepo, G. (2012). *Aproximación cultural al concepto de territorio*. Biblioteca virtual del Banco de la Republica de Bogotá, Colombia. [En línea]. [Consulta: 20 de agosto 2018]. Disponible en: https://dadateca.unad.edu.co/contenidos_/401412/unidad_1/aproximación_cultural_al_conceptode_territorio.pdf

Rozas Pagaza, M. (2005). *Una perspectiva teórica metodológica de la intervención en trabajo social*. Buenos Aires: Espacio.

Travi, B. (2006). *La dimensión instrumental del trabajo social*. Buenos Aires: Espacio