

Particularidades y tensiones  
en la intervención profesional  
en el marco de la Pandemia  
Covid-19

Documentos para el ejercicio  
profesional del Trabajador Social

Colección Digital

Clarisa Burgart | Carmiña Macías  
Marta Cimarosti | Manuel Mallardi

Serie **Temas en Agenda**

# Particularidades y tensiones en la intervención profesional en el marco de la Pandemia Covid-19

Clarisa Burgart  
Carmiña Macias  
Marta Cimarosti  
Manuel Mallardi

## **Temas en Agenda VIII**

### **Particularidades y tensiones en la intervención profesional en el marco de la Pandemia Covid-19**

#### **Comité editorial:**

Manuel Mallardi, Carmina Macias, Clarisa Burgardt, Ximena Lopez  
(ICEP - Instituto de Capacitación y Estudios Profesionales)

Mirta Rivero

(Mesa Ejecutiva del Colegio de Trabajadores Sociales de la Pcia. de Bs. As)

Particularidades y tensiones en la intervención profesional en el marco de la Pandemia Covid-19 / Manuel Waldemar Mallardi... [et al.]- 1a ed.- La Plata : Colegio de Asistentes Sociales o Trabajadores Sociales de la Provincia de Buenos Aires, 2020.  
Libro digital, PDF - (Documentos para el ejercicio profesional del Trabajo Social. Temas en Agenda ; 8)

Archivo Digital: descarga y online  
ISBN 978-987-4093-19-6

I. Trabajo Social. 2. Pandemias. I. Mallardi, Manuel Waldemar,  
CDD 361.32

Está permitida la reproducción parcial o total de los contenidos de este libro con la mención de la fuente. Todos los derechos reservados.

**Colegio de Trabajadores Sociales de la Provincia de Buenos Aires**

Calle 54 # 742 Piso 3° (1900) La Plata - Bs. As.

Tel-Fax (0221) 427-1589 - E-mail: [info@catspba.org.ar](mailto:info@catspba.org.ar) - [www.catspba.org.ar](http://www.catspba.org.ar)

# Autoridades del Colegio de Trabajadores Sociales de la provincia de Buenos Aires

## CONSEJO SUPERIOR

### Mesa Ejecutiva:

**Presidente:** MIRTA GRACIELA RIVERO  
**Vicepresidente:** ADRIANA ELISABET ROSSI  
**Secretario:** MARCELA PATRICIA MOLEDDA  
**Tesorero:** MARCELO ANIBAL ECHAZARRETA

### Vocales Distrito Azul:

**Titular:** LORENA PAOLA CALVETE  
**Suplente:** ANDREA ANTONIA OLIVA

### Vocales Distrito Bahía Blanca:

**Titular:** SANDRA ELIZABETH VALENZUELA  
**Suplente:** CLARISA BURGARDT

### Vocales Distrito Dolores:

**Titular:** CLAUDIA MIRIAM CHIMINELLI  
**Suplente:** SERGIO ESTEBAN BACCI

### Vocales Distrito Junín:

**Titular:** NADIA CELESTE RODRIGUEZ  
**Suplente:** CATALINA MARÍA BOCACCI

### Vocales Distrito La Matanza:

**Titular:** ANDREA DEL VALLE MEDINA  
**Suplente:** GRACIELA BEATRIZ ORLANDO

### Vocales Distrito La Plata:

**Titular:** MARIA JOSE CANO  
**Suplente:** JULIETA MASCOTRO

### Vocales Distrito Lomas de Zamora:

**Titular:** MARTA SUSANA MONTE  
**Suplente:** MONICA EDITH ETCHEVERRY

### Vocales Distrito Mar del Plata:

**Titular:** MARIANA SOLEDAD BUSTOS YAÑEZ  
**Suplente:** JESSICA MILENA GALLO

### Vocales Distrito Mercedes:

**Titular:** IRMA CRISTINA ISABEL ACUÑA  
**Suplente:** NICOLÁS PELLEGRINI

### Vocales Distrito Moreno - Gral. Rodríguez:

**Titular:** ESTELA MARIS RODRIGUEZ VEDIA  
**Suplente:** MARIANO EDUARDO COLOMBO

### Vocales Distrito Morón:

**Titular:** PATRICIA LAURA BERTAZZA  
**Suplente:** JORGELINA ALEJANDRA CAMILETTI

### Vocales Distrito Necochea:

**Titular:** ADRIANA PEREZ  
**Suplente:** NÉLIDA ROSANA D'ANNUNZIO

### Vocales Distrito Pergamino:

**Titular:** SONIA VIVIANA SANCHEZ  
**Suplente:** MARÍA BELÉN TABORDA

### Vocales Distrito Quilmes:

**Titular:** MARCELO CLAUDIO KOWALCZUK  
**Suplente:** PAOLA ELIZABETH STANLEY

### Vocales Distrito San Isidro:

**Titular:** ADRIANA GRACIELA REYNOSO  
**Suplente:** MARÍA MARTA CARNERO

### Vocales Distrito San Martín:

**Titular:** SILVIA PATRICIA GARCIA  
**Suplente:** MABEL JUANA ODORISIO

### Vocales Distrito San Nicolás:

**Titular:** MARIA EUGENIA PINI  
**Suplente:** MARÍA VIRGINIA LATTANZIO

### Vocales Distrito Trenque Lauquen:

**Titular:** MARÍA SOLEDAD FOSSAT  
**Suplente:** ELEANA GALIANO

### Vocales Distrito Zárate - Campana:

**Titular:** PATRICIA LAURA MANSILLA  
**Suplente:** CAROLINA SABAROTZ

## TRIBUNAL DE DISCIPLINA

### Vocales titulares:

Marisa Beatriz SPINA  
María Carolina MAMBLONA  
Silvia Alejandra COUDERC  
Patricia Analia PARISI  
Dario Alejandro PETRILLO

### Vocales Suplentes:

Tatiana María FINK  
Regina Laura PARADELA  
Susana Beatriz RODRIGUEZ  
Carla Marcela LAMBRI

# Indice

- 6** | 1| Introducción
- 8** | 2| Estrategias de intervención y elementos táctico-operativos
- 22** | 3| A modo de cierre
- 23** | 4| Bibliografía

# 1 | Introducción

El Colegio de Trabajadorxs Sociales de la Provincia de Buenos Aires viene llevando a cabo un conjunto de acciones tendientes a instalar el debate en torno a las implicancias de la intervención profesional en el actual contexto, atravesado por la Pandemia Covid-19 y el aislamiento social. De este modo, se han generado espacios de intercambio y reflexión colectiva, pronunciamientos orientados a instalar posiciones institucionales que respalden el ejercicio profesional, gestiones institucionales ante situaciones concretas vinculadas a la autonomía profesional y la defensa de incumbencias y la socialización de reflexiones analíticas que nos permiten interpelar las lógicas que asume el cotidiano profesional.

Entre las principales preocupaciones que se expresan entre lxs colegas sobresalen aquellas que se vinculan a las particularidades que asume el ejercicio profesional en distintos espacios ocupacionales, no sólo por las prácticas de cuidado que es necesario llevar a cabo y exigir que se garanticen, sino también por las tensiones que se presentan en prácticas cotidianas que son interpeladas por las implicancias de la pandemia Covid-19 en la sociedad.

En este marco se han difundido diversidad de “protocolos de actuación” de “indicaciones y límites profesionales”, que orientan prescriptivamente el quehacer profesional. Este documento pretende constituirse en un aporte diferente, buscando problematizar las configuraciones singulares de los procesos de intervención del Trabajo Social en el contexto del Covid-19, haciendo especial énfasis las implicancias que el aislamiento social tiene en la configuración de las estrategias de intervención.

El actual contexto interpela prácticas profesionales con extensa trayectoria en el colectivo del Trabajo Social, tales como la observación, la entrevista, la entrevista/visita domiciliaria, la elaboración de informes sociales, como así también las tareas de gestión de recursos, la asistencia y las prácticas socioeducativas. En este marco, además, las incumbencias profesionales también son tensionadas, haciendo imperioso

reflexionar teórica, ética y políticamente sobre los alcances y límites de estas tensiones y la necesidad de desarrollar estrategias colectivas para fortalecer el Trabajo Social en el escenario actual. Intentando dar insumos para reflexionar sobre estas tensiones, el presente texto recupera preocupaciones y debates colectivos, no presentándose como un documento acabado sino como puntapié para el intercambio cotidiano que siempre es necesario fortalecer.

## 2| Estrategias de intervención y elementos táctico-operativos

El actual contexto pone en evidencia que la intervención profesional no puede ser aprehendida desde una mirada estática, como conjunto de procedimientos en aplicar a la realidad, ya que, como se ha discutido en reiteradas ocasiones, no es posible definir apriorísticamente qué hacer, pues son las particularidades de la realidad sobre la que se interviene las que tensionan el accionar profesional<sup>1</sup>.

Esto supone, que la intervención profesional no puede ser aprehendida como una metodología estandarizada de intervención o como la aplicación de distintas *técnicas* de intervención; técnicas que cargadas de neutralidad serían susceptibles de ser manipuladas por quien interviene. Desde una mirada alternativa, la práctica profesional es pensada desde una lógica estratégica, lo cual supone que la misma está atravesada por decisiones políticas, éticas y teóricas que se realizan durante todo el proceso de intervención. En este proceso convergen además elementos como incumbencias y funciones profesionales, como así también el desarrollo de estrategias de intervención y la puesta en escena de distintos elementos táctico-operativos, tales como la observación, la entrevista, el informe social, la entrevista/visita domiciliaria, entre otros.

Estos múltiples elementos se encuentran interpelados por la Pandemia Covid-19, la cual instala nuevas determinaciones en el cotidiano profesional, entre las que destacamos, en primer lugar, las implicancias del Covid-19 como enfermedad, lo cual supone, por un lado, la posibilidad de contagio en el lugar de trabajo y, por el otro, sus impactos en la vida cotidiana de la población usuaria. En segundo lugar, sobresale el aislamiento social y preventivo, en tanto única estrategia posible por el momento para frenar la propagación del virus; aislamiento que en muchas trayectorias no es posible garantizar por la continuidad de algunas políticas públicas y/o institucionales que demandan la intervención profesional.

Surgen así un conjunto de recomendaciones vinculadas al autocui-

<sup>1</sup> Al respecto ver: Oliva y Mallardi, 2011, Montaña, 2000, Massa y Pellegrini, 2019.



dado y al cuidado lxs otrxs, entre las que se destacan el *teletrabajo* o *trabajo remoto* y el *distanciamiento físico*. Una y otra recomendación incide en el desarrollo de los procesos de intervención, pues surgen interrogantes en torno a: ¿cómo pensar el acceso a la información necesaria para elaborar los informes sociales cuando el contacto con el/la otrx no es posible? ¿cuándo definir el contacto con el/la otrx como imprescindible, o no, en el proceso de intervención? y en relación a esto, ¿en qué situaciones considerar el contacto telefónico, en la institución o en la vivienda de la persona con la cual estamos trabajando? Asumiendo estos interrogantes y otros que se nos presentan en el cotidiano profesional, en las páginas siguientes procuraremos sintetizar algunos aportes sobre sus particularidades y tensiones en el actual contexto.

## **I. Incumbencias, derechos profesionales y autonomía profesional**

Tal como han planteado autoras como Grassi (1989) y Iamamoto (1997) la autonomía profesional constituye uno de los elementos que más tensionan el ejercicio profesional, donde además de las posturas y objetivos profesionales convergen intereses y finalidades distintas, como aquellas de la institución en la cual se trabaja, de la población usuaria y la de otrxs profesionales con lxs cuales compartimos el lugar de trabajo. Inevitablemente la preocupación por la autonomía profesional se ve exponenciada en las actuales circunstancias, donde la política pública en general se encuentra siendo revisada para poder responder a las demandas que cotidianamente se presentan a partir de la pandemia. Surgen así demandas institucionales a quienes ejercen el Trabajo Social que tensionan discursos y prácticas históricas, donde muchas veces las relaciones jerárquicas de poder hacen parecer inevitable el cumplimiento de tales pedidos/exigencias.

En tal sentido, resulta pertinente, inicialmente, caracterizar cuáles han sido los impactos de la Pandemia Covid-19 en el cotidiano de los distintos espacios laborales. Las observaciones realizadas y los asesoramientos solicitados a las distintas instancias del Colegio Profesional nos permiten afirmar que se presentan cinco tendencias o formas de expresarse esta situación.

1. Instituciones que demandan la continuidad de las intervenciones profesionales con las mismas condiciones y características que antes de la propagación del Covid-19, sin garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios para el autocuidado.
2. Situaciones donde se demandan acciones a lxs profesionales aje-

nas a las incumbencias profesionales, donde el discurso voluntarista y mesiánico atraviesa las lógicas institucionales.

3. Modificación del espacio y modalidad de trabajo, en tanto que se solicita que las prácticas llevadas a cabo, o algunas de las mismas, sean garantizadas desde la vivienda de lxs profesionales, bajo la modalidad de *teletrabajo* o el término en inglés extendido en estos días, *homeoffice*.
4. Suspensión de la jornada de trabajo, demandando intervenciones puntuales a lxs profesionales, con la incertidumbre de las formas que asumirá el reinicio de actividades.
5. Continuidad de la práctica profesional garantizando los recursos necesarios para su desarrollo en el marco de las recomendaciones preventivas oficiales.

Este panorama heterogéneo nos demanda repensar en términos generales las lógicas que asumen los procesos de intervención profesional, como así también, en estrecha relación, a partir de identificar particularidades concretas en los distintos espacios de trabajo, dar insumos que posibiliten una reflexión activa que abone a dar respuestas críticas y fundadas a las demandas institucionales.

Vale aclarar que reflexionar sobre la autonomía profesional en el actual contexto no se trata de una tarea menor ni *ombiguista* frente a un escenario tan complejo, sino, todo lo contrario, busca fortalecer una práctica profesional que se encuentre a la altura de las circunstancias, resaltando la importancia que el Trabajo Social tiene en situaciones como las que nos atraviesa. Por ello, sostenemos que la **autonomía profesional es un elemento que nos vincula con el colectivo profesional, pues los límites y alcances de la misma se definen por las respuestas y conquistas colectivas que se han alcanzado hasta el momento, muchas de las cuales tienen respaldo legal**. En tal sentido, cabe mencionar que en Argentina, el ejercicio profesional del Trabajo Social se encuentra regulado por la Ley Federal N° 27072, mientras que en la provincia de Buenos Aires regulan el ejercicio profesional la Ley N° 10751 y el Código de Ética. En estos documentos encontramos elementos sustanciales que nos permiten pensar la autonomía profesional en el actual contexto.

En el Código de Ética encontramos un conjunto de principios, derechos y obligaciones que regulan el ejercicio profesional cotidiano, cuya reactualización se torna fundamental en tiempos de Pandemia Covid-19 y aislamiento social y preventivo. En primer lugar, por ejemplo, en el artículo N° 12 se establece que “**el profesional deberá y está obli-**

**gado a hacer respetar su derecho a elegir, designar y utilizar la metodología, estrategias y técnicas profesionales que en cada caso considere adecuada al buen desempeño de sus funciones”.** Este aspecto nos permite fortalecer la autonomía profesional en dos sentidos complementarios: en primer lugar, nos obliga a poder problematizar el contexto, sus implicancias en la vida cotidiana de la población usuaria y las particularidades que deben asumir nuestras intervenciones y, en segundo lugar, nos permite interpelar lógicas institucionales imperativas, que definen apriorísticamente el quehacer profesional, procurando que sólo seamos ejecutores de decisiones o acciones definidas por tercerxs. En este punto, recordamos que el artículo N° 44 establece que lxs profesionales tendrán la **libertad de rehusar fundadamente su intervención a nivel institucional si ello fuera incompatible con los principios del Servicio Social y las normas del Código de Ética vigente.** En igual línea el artículo N° 29 define que **se considerará falta grave a la Ética Profesional la colaboración aún pasiva, en todo tipo de violación a los Derechos Humanos.**

En un contexto donde las lógicas institucionales se ven interpeladas, donde las demandas de la población usuaria se vinculan muchas veces a la reproducción cotidiana esencial y a garantizar el cuidado y la vida, más que nunca **debemos reforzar el horizonte de nuestra intervención profesional vinculado a la defensa de los Derechos Humanos,** lo cual se traduce en garantizar las prestaciones y el acceso a servicios esenciales y, estrechamente relacionado, interpelar lógicas institucionales que pretenden continuar con lógicas focalistas, basadas en la selectividad y en la meritocracia.

Mencionamos anteriormente que muchas de las demandas que se presentan a lxs trabajadorxs sociales en el actual contexto ponen en tensión las prácticas que caracterizan el quehacer profesional, pues bajo discursos como aquellos que afirman que es necesario *poner el cuerpo, ser solidarios*, entre otros apelativos voluntaristas, se refuerza una indiferenciación del rol profesional y se demandan acciones desprofesionalizantes o vinculadas a incumbencias de otras disciplinas. En tal sentido, resulta oportuno sostener que reafirmar la plena defensa de las incumbencias profesionales no está desvinculado a fortalecer el compromiso ético-político con los sectores más desfavorecidos de la sociedad, sino todo lo contrario, se trata de la defensa de un Trabajo Social capaz de responder críticamente a los dilemas que se plantean en la actualidad.

Las incumbencias profesionales, que en Argentina se encuentran reguladas por la Ley Federal de Trabajo Social N° 27072, precisamente

en su artículo noveno, se constituyen en un parámetro necesario para repensar el ejercicio profesional en el actual contexto. En el mencionado artículo se sostiene que los/as Licenciados/as en Trabajo Social están habilitados para distintas actividades profesionales, entre las que se destaca el asesoramiento, diseño, ejecución, auditoría y evaluación de políticas públicas, planes, programas y proyectos sociales; la integración, coordinación, orientación, capacitación y/o supervisión de equipos de trabajo; la elaboración de informes sociales, informes socioeconómicos, sociosanitarios y socio-ambientales, informes situacionales y/o periciales; la intervención en contextos domiciliarios, institucionales y/o comunitarios, entre otros.

Como se observa, la heterogeneidad de actividades previstas en las incumbencias profesionales nos posibilitan estar presente en los distintos lugares de trabajo en el actual contexto, dando respuestas a las complejas demandas que se presentan en las instituciones y en la vida cotidiana de la población usuaria. Así, la incorporación de las incumbencias en las actuales reflexiones nos permiten afirmar su relevancia como parámetros para la defensa de la autonomía profesional, en tanto que ante las demandas institucionales y la sobre-exigencia de actividades superpuestas y desvinculadas a dichas incumbencias, éstas nos permiten fundamentar qué acciones se llevarán a cabo en los procesos de intervención. Por otro lado, las incumbencias profesionales deben ser recuperadas para la defensa del rol profesional, en tanto que en contextos de crisis surgen lógicas voluntaristas que procuran sustituir y/o “complementar” el ejercicio profesional del Trabajo Social; lógicas que muchas veces, además, se encuentran asociadas al clientelismo político.

En síntesis, estos lineamientos, que constituyen derechos, obligaciones y orientaciones para el ejercicio profesional, permiten reforzar que existe apoyatura institucional para la toma de decisiones cotidianas en los distintos lugares de trabajo. En tal sentido, consideramos que las implicancias de la autonomía profesional y la puesta en práctica de las incumbencias profesionales se encuentran tensionadas por las implicancias ya aludidas de la Pandemia Covid-19, por lo cual el principio rector que debe guiar la toma de decisiones vinculadas al ejercicio profesional se relaciona con el cuidado de la salud de lxs profesionales. Este aspecto, además, se encuentra previsto en la Ley Federal de Trabajo Social, la cual en el inciso e) del artículo N° 10 establece que quienes ejercen la profesión tienen el derecho de **“contar con las medidas de prevención y protección que fueren necesarias cuando el ejercicio de la profesión implique un riesgo para la integridad física de los profesionales o bien para su salud física o mental, independientemente de la naturaleza jurídica del vínculo laboral-profesional que se esta-**

**blezca con las instituciones públicas, privadas o mixtas en cuyo ámbito se lleve a cabo dicho ejercicio”.**

Consecuentemente, la exigibilidad de aquellos elementos vinculados al autocuidado (barbijos, alcohol en gel, máscaras protectoras, entre otros) en los distintos espacios de trabajo se encuentra legalmente avalada por la mencionada normativa, por lo cual, además, el acceso o no a estos elementos debe ser un factor sustancial al momento de definir las estrategias de intervención. Es decir, **las posibilidades interventivas en el actual contexto se encuentran condicionadas por la accesibilidad de los recursos de cuidado que el/la profesional considere necesario, en tanto se tratan de acciones que afectan sus procesos de salud/enfermedad.**

## **2. Repensando las funciones profesionales en el actual contexto**

Si analizamos la particularidad del Trabajo Social en la división social del trabajo, el abordaje de las funciones profesionales nos permite aproximarnos a las prácticas concretas que se desarrollan con particularidades en los distintos espacios de trabajo. Así, retomando los aportes de Oliva (1999), nos aproximamos al quehacer profesional a partir de las funciones de asistencia, gestión y educación. Sintéticamente, se considera que la asistencia se produce a partir del contacto directo con lxs usuarixs a través del suministro de prestaciones, sean bienes o servicios, que están delineados por las políticas públicas. Por su parte, la gestión es la función que incluye todas las acciones que procuran obtener y/o articular recursos, sea al interior del propio lugar de trabajo o con otras organizaciones o reparticiones. Finalmente, la función educativa tiene como objetivo transformar o modificar la manera de ver, pensar y comportarse de lxs usuarixs en relación con la sociedad. Es una función, según Iamamoto (1997), que busca incidir en el modo de vivir y pensar las situaciones que afectan el cotidiano de lxs usuarixs.

Además, estas funciones son tensionadas por los perfiles profesionales, que se presentan como opuestos dentro de la práctica del Trabajo Social (Oliva, 2003). Por una parte de las modalidades asistencialistas, burocratizadas, que entienden la educación desde el control, apoyados en conocimientos conservadores que se recortan al análisis de lo aparente y por otra parte las tendencias que reivindican la asistencia como derecho, que entienden la gestión desde la participación y que consideran el sentido emancipador de la educación.

Comprender la intervención profesional desde este último perfil

nos orienta a visibilizar algunas tensiones respecto de las funciones profesionales que emergen en el contexto del Covid-19. En tal sentido, el aislamiento social y preventivo, vino a reforzar una vez más las expresiones de la desigualdad social, en tanto en líneas generales, mayoritariamente lxs usuarixs de los servicios en los cuales desarrollamos nuestra labor lxs trabajadorxs sociales, están atravesados por la informalidad/ precarización del trabajo. Ello implica que, lxs usuarixs no puedan dar continuidad a sus estrategias de reproducción social cotidiana (Massa, 2010), en las que complementaban distintas actividades para concretar mínimamente sus necesidades necesarias (Heller, 1986) (básicamente en materia de alimentación, salud y vivienda).

Esto conlleva a la ampliación de la demanda de asistencia en los servicios sociales, en la que generalmente la prestación de los servicios está enmarcada en políticas sociales que se traducen en distintos programas de asistencia. Como es sabido, estos programas en general son prescriptivos, y en su dimensión retórica y burocratizada ya están definidxs lxs destinatarixs de los mismos, desde una lógica focalizada y fragmentada de los “problemas sociales”.

En este sentido, las funciones de asistencia y gestión en la actual coyuntura pasan a estar interpeladas desde al menos tres aspectos: por un lado, se engrosan las filas de lxs usuarixs que demandan asistencia (producto de la pauperización de sus condiciones de vida), pero quedan por fuera de los límites establecidos para ser incorporados en los programas (por no cumplir con los requisitos de “acreditación de la situación de pobreza”). Por otro lado, la ampliación de la demanda de asistencia ha agotado más rápidamente los escasos recursos, por lo que lo que se ha replicado en varios municipios e instituciones la convocatoria a que la “ciudadanía” se solidarice con “donaciones”, sobre todo en materia de alimentación<sup>2</sup>. Esto además nos lleva a interpelar un tercer elemento, constitutivo de la gestión de recursos, que está intrínsecamente vinculado a la definición apriorística y pre-establecida de los instrumentos de evaluación de lxs potenciales destinatarixs de los programas. En este sentido, la actual coyuntura del Covid-19, introduce o revitaliza discusiones respecto a los procesos de intervención profesional: cómo, para qué, con qué finalidad, dónde, etc. que, si bien es objeto de abordaje del siguiente apartado del documento, reflexionar sobre los instrumentos táctico-operativos se torna fundamental para poder allanar el horizonte de la intervención profesional.

---

<sup>2</sup> Esto afirma al menos algunas contradicciones: por una parte, se sigue responsabilizando a lxs trabajadorxs de garantizar los costos de reproducción social; pero por el otro esta coyuntura ha revitalizado la organización popular, quienes fortalecidos o lanzados a sobrellevar la situación, comienzan a reorganizarse para acompañar a sus familias pauperizadas.

Y aquí retomamos algunos de los interrogantes ya mencionados en el documento: ¿cómo cuidarnos nosotros profesionales/cómo cuidar a lxs usuarixs de los servicios sociales? ¿es indispensable cumplir/hacer cumplir los requisitos de los programas para gestionar los recursos en el marco de ésta pandemia? ¿cuáles son las posibilidades/condicionalidades para garantizar la asistencia y gestión de recursos y prestaciones?

Se vuelve indispensable entonces, poder recuperar y problematizar la función socio-educativa del Trabajo Social. Tal como afirma Iamamoto (1997) las condiciones que peculiarizan el ejercicio profesional están determinadas por la dinámica de las relaciones sociales y las coyunturas históricas. Es por ello, que las estrategias profesionales están permeadas por las contradicciones de esta sociabilidad capitalista y en este marco, no podemos negar que nuestra intervención profesional está en permanente tensión, fortaleciendo a la clase más desfavorecida o por el contrario a las metas del capital.

En la complejidad que adquiere la intervención profesional, particularmente a partir del Covid-19, reflexionar sobre la función socio-educativa, nos invita a desentrañar cómo esta pandemia ha irrumpido todos los intersticios del desenvolvimiento cotidiano profesional, como así también las estrategias de reproducción social de lxs usuarixs de los servicios sociales. La función socio-educativa nos invita a pensar junto a lxs otrxs, reflexionar sobre los impactos del aislamiento en su vida cotidiana, las implicancias en sus trayectorias laborales, familiares y educativas, como así también definir dialógicamente estrategias que potencien la defensa de derechos sociales en un contexto inédito.

Reflexionar sobre las funciones profesionales nos permite, además, visibilizar la multiplicidad de experiencias por parte de lxs profesionales del Trabajo Social que han denunciado y hecho visible las situaciones de profundización de las condiciones de pauperización de lxs usuarixs de los servicios sociales. Desnaturalizar y problematizar las funciones de asistencia (desde la inmediatez y superficialidad en la que se nos presenta, pero desde la urgencia que representa hoy poder hacerlo) y de gestión de recursos (superando las prácticas burocrático-administrativas) resulta ser uno de los desafíos profesionales. Colectivizar las estrategias profesionales, acompañar las organizaciones populares, significa fortalecer las clases más desfavorecidas y estar dispuestxs a su servicio.

### **3. Dilemas entre las prácticas instituidas y las exigencias actuales en torno a los elementos táctico-operativos**

Los elementos táctico-operativos se constituyen en acciones que materializan los procesos de intervención, poniendo en acto la diversidad y complejidad de mediaciones que estos representan. Podríamos decir que los debates y reflexiones sobre la observación, la entrevista, los informes sociales y las entrevistas/visitas domiciliarias son actividades que nos convocan - y han convocado - casi orgánicamente a quienes ejercemos el Trabajo Social, y en la coyuntura actual estas discusiones asumen aristas particulares que interpelan los espacios profesionales buscando respuestas para repensar su sentido.

Entre las recomendaciones que son socializadas por distintas instancias se plantea la necesidad de fortalecer el cuidado de lxs profesionales, para lo cual se plantea, por un lado, favorecer el trabajo remoto y reemplazar en el mayor grado posible la atención presencial a la población usuaria por contactos telefónicos, los cuales en algunos casos podría incluir la modalidad de videollamada.

Ahora bien, estas recomendaciones suponen una alteración en la lógica que asume la práctica profesional, donde el encuentro con lxs otrxs se constituye en una cuestión esencial en los procesos de intervención. Ante ello, es importante afirmar que los límites y posibilidades de avanzar hacia modalidades alternativas se explican únicamente por el contexto excepcional que atravesamos, siendo necesario retomar una vez superado el mismo a las prácticas comúnmente desarrolladas. Sobre esta base, pretendemos instalar un conjunto de dilemas que el escenario actual impone al ejercicio profesional, sabiendo, tal como se mencionó anteriormente, que los planteos que desarrollamos son sólo un aporte para el intercambio y el debate colectivo.

Ello con vistas a reconstruir los procesos sociales que se expresan en el cotidiano de la población usuaria a partir de la superación de la fragmentación de la realidad, de la inmediatez y la apariencia con que las refracciones de la “cuestión social” se presentan, de aquello que aparece como posible de ser captado inmediatamente por alguno/s de los sentidos, para construir, así, un conocimiento que permita comprenderlas en su complejidad, en su dinámica y procesualidad, a partir de sus múltiples determinaciones y en el marco de la totalidad social que las contiene y las relaciones sociales que las engendran.

A los fines expositivos pensamos los elementos táctico-operativos a partir de la finalidad que adquieren en los procesos de intervención, donde se destaca la necesidad de recabar información sobre algún as-



pecto de la realidad, para lo cual recurrimos a la observación, a la entrevista en sede y a la entrevista/visita domiciliaria. Otra de las finalidades se vincula a la función socio-educativa ya mencionada, para lo cual se fortalece el proceso dialógico con lxs usuarixs mediante la entrevista, sea en sede o en el domicilio de lxs mismxs. Finalmente, ubicamos la finalidad de dar a conocer determinada situación de la vida cotidiana de lxs usuarixs a tercerxs, sean otrxs profesionales, personas con cargos jerárquicos u otras instituciones. Esta finalidad generalmente se lleva a cabo mediante entrevistas interinstitucionales o, la mayoría de las veces, mediante la elaboración de informes sociales, sea para derivar y/o articular procesos de intervención, para gestionar recursos necesarios para garantizar la dimensión asistencial o para que se tomen decisiones vinculadas a la garantía de determinados derechos sociales.

En el marco de estas finalidades y elementos táctico- operativos nos podemos preguntar: ¿Cómo nos acercamos y nos aproximamos a la reconstrucción de la realidad en el contexto actual? Más precisamente, ¿qué sucede con la observación desde el plano profesional en el marco de la pandemia Covid-19 y el aislamiento/distanciamiento social obligatorio? ¿Para qué observamos? ¿Cómo pensar estratégicamente esta práctica atendiendo a esas particularidades? ¿Qué, cómo y en qué condiciones observamos ante la imposibilidad de contacto directo con otras personas involucradas en los procesos de intervención profesional? ¿Qué límites y posibilidades es posible reconocer en ese marco? son algunos de los interrogantes que nos permiten problematizar las implicancias de este contexto en el cotidiano profesional y, en particular, en la práctica de la observación.

Con vistas a construir aproximaciones a la respuesta a estos - y otros - interrogantes, se vuelve necesario partir de entender que, tal como explica Madrid “la intervención profesional demanda a la observación, en tanto práctica que consiste en utilizar los sentidos para indagar fenómenos, hechos o realidades sociales, la posibilidad de visualizar en toda su complejidad diversas manifestaciones de la cuestión social” (2011: 35-36); esto es, en contraposición a perspectivas teórico-metodológicas que la conciben como una técnica a ser aplicada mecánicamente, es preciso considerar a la observación en el marco de los procesos de intervención profesional, de las condiciones en las que los mismos se desarrollan - donde la categoría de trabajadorxs de quienes ejercen la profesión adquiere centralidad -, de su dimensión ético-política, de sus objetivos, del marco teórico en el que se referencian, de los recursos con los que se cuenta para su concreción y, por tanto, en directa relación con otros elementos táctico-operativos como las visitas domiciliarias o los informes sociales.

La observación encuadrada en procesos de intervención profesional del Trabajo Social se constituye como un proceso de toma de decisiones acerca de cómo reconstruir la realidad que se quiere conocer, de qué observar y cómo hacerlo, de qué modalidades de observación se vuelve pertinente utilizar y qué estrategias desplegar para ello, aspectos que deben fundamentarse y adquieren sentido y significado en función de la intervención profesional entendida en clave de proceso y en términos colectivos.

Partiendo de estas consideraciones, develar y analizar los desafíos, límites y posibilidades que se presentan hoy al desarrollo de la práctica de la observación y, con ello, al acercamiento a la realidad y la construcción de conocimiento situado, sólo es posible a partir del reconocimiento de las condiciones, tensiones y contradicciones que atraviesan al cotidiano profesional en el contexto actual. Contexto en el que, como se ha mencionado anteriormente, como consecuencia de la emergencia sanitaria dada por la pandemia de Covid-19 y el establecimiento del aislamiento/distanciamiento social como medidas preventivas y, por el momento, obligatorias, los procesos de empobrecimiento y precarización de las condiciones de vida de amplios sectores de la población trabajadora se han profundizado, las formas de expresión de las desigualdades sociales en su vida cotidiana, horizonte de intervención del Trabajo Social, se han agudizado y con ello se incrementan las demandas que se presentan a lxs profesional y la (sobre) exigencia de respuestas inmediatas, en el que la tensión entre el cuidado de la salud - entendida desde una mirada integral -, las posibilidades de contagio y la necesidad concreta de garantizar la reproducción a través del acceso a bienes y servicios atraviesa tanto a la población usuaria como a los espacios de ejercicio profesional.

En este escenario, es posible sostener que las posibilidades de desarrollar procesos de observación que, en los términos planteados anteriormente, permitan comprender en profundidad lo que las personas hacen y dicen, los sentidos y representaciones sociales que construyen sobre sus condiciones de vida, se ven claramente limitadas, debido a que en la actual coyuntura están también limitadas las posibilidades de establecer vínculos a través del encuentro sostenido en el tiempo y el contacto directo con otrxs, aspecto fundamental para la construcción de ese conocimiento.

Ahora bien, esto no implica la imposibilidad de desarrollar otras formas o modalidades de observación ni anula las posibilidades de construir, con base en la consideración de las incumbencias profesionales, en la defensa de los principios y lineamientos ético-políticos del ejercicio

profesional y en el marco de los márgenes de autonomía relativa, estrategias y alternativas que permitan acceder a aquellos aspectos posibles de ser percibidos directamente por alguno de los sentidos, a modo de ejemplo, a través de la indagación de fuentes secundarias o del contacto a través de la utilización de tecnologías. Aunque, en caso de ser posible su concreción, se tratará de observaciones que no superarán la dimensión inmediata de los problemas sociales que se expresan en la vida cotidiana de la población usuaria y sus demandas.

En estrecha relación, ubicamos al proceso dialógico que se lleva a cabo en los procesos de **intervención**, caracterizados por la entrevista y la **entrevista/visita domiciliaria**. En términos generales, conceptualizamos a la entrevista en Trabajo Social como el encuentro dialógico entre quienes ejercemos la profesión y quienes son usuarixs de los servicios sociales, encuentro en que el podemos ubicar dos momentos articulados: el primero de ellos en el cual se reconstruyen las manifestaciones de la cuestión social que se objetivan en la vida cotidiana de lxs usuarixs (que incluye la comprensión de dichas manifestaciones desde quienes las transitan) y el segundo que implica el ejercicio de una acción socioeducativa planteada desde la desnaturalización y problematización de la situación de lxs entrevistadxs (Mallardi, 2011).

En estos encuentros se produce un diálogo entre lxs usuarixs que verbalizan una situación de su vida cotidiana que consideran problemática y quienes ejercemos el Trabajo Social que establecemos una relación dialéctica entre la situación que se plantea y las mediaciones para su comprensión que son inherentes a nuestro bagaje teórico disciplinar, a nuestras capacidades profesionales y a nuestro posicionamiento ético político. Este proceso requiere para lxs profesionales una comprensión activa de los significados de aquello que se expresa, aportando nuevas posibilidades de sentido que emergen en este encuentro entre visiones del mundo distintas sobre la misma realidad. En esta perspectiva, además, la función socio-educativa no se agota en intencionalidades relativas al suministro de información ni se define desde acciones terapéuticas (que se distancian de los límites de nuestra profesión) sino que se constituye como espacio posibilitador para lxs entrevistadxs de la ampliación del análisis crítico de su realidad, del cuestionamiento e interpelación a las condiciones materiales de su existencia, en relación con la totalidad en la que se inscriben.

Siguiendo estos elementos, nos preguntamos ¿es posible llamar entrevista al contacto telefónico y/o mediante video llamada entre lxs profesionales y la población usuaria? ¿Si así fuera, qué límites establece esta modalidad de contacto a los procesos de intervención? ¿Cuándo es

necesario sostener el encuentro presencial, sea en la institución o en el domicilio y cuándo es posible utilizar medios alternativos?

Sobre la base de estos interrogantes y retornando la intencionalidad de problematizar la entrevista en las condiciones de trabajo impuestas por la irrupción de la pandemia Covid-19 en nuestros contextos sociales – y laborales – entendemos que como colectivo profesional debemos considerar el riesgo de igualar las posibilidades actuales que asume el proceso dialógico con la población usuaria - caracterizados por ejemplo con una breve comunicación telefónica o con la atención personal pero mediatizada por el distanciamiento mínimo para evitar el contagio - con la categoría entrevista tal como la definimos anteriormente.

El desarrollo de entrevistas presenta significativas limitaciones en su implementación en los procesos de intervención en esta coyuntura en tanto estrategia sustancial para reconstruir los problemas sociales y partir de ello llevar a cabo la función socio educativa. Es objeto de nuestro accionar como profesionales evaluar cuando las dimensiones esenciales de la entrevista no pueden ser reproducidas; en dichos casos debe asumirse la decisión profesional de su reemplazo transitorio por otras acciones profesionales, considerando en el análisis sus mediaciones constitutivas, que seguramente serán diferentes a aquellas que atraviesan a las entrevistas.

Estas afirmaciones no inhabilitan situaciones específicas – y analizadas desde los márgenes de la autonomía profesional – donde puedan ser garantizadas las condiciones que posibiliten el intercambio dialógico que implica la entrevista, aunque ello no incluya el encuentro personal (podríamos referir comunicaciones mediante recursos tecnológicos con posibilidad de sostenimiento en el tiempo y de privacidad en su utilización que se construyan en semejanza a la presencialidad), aunque dichas condiciones no son menos frecuentes en los espacios de trabajo que transitamos habitualmente lxs trabajadorxs sociales ni tampoco en los escenarios de la vida cotidiana donde viven lxs usuarixs de los servicios.

La entrevista, entonces, como elemento táctico operativo, habilita la asunción de decisiones profesionales y su implementación asume limitaciones significativas en esta coyuntura caracterizada por el ejercicio profesional desde el teletrabajo y/o trabajo remoto y el distanciamiento social. En la práctica cotidiana la conjunción compleja que se da entre problemas sociales y finalidad de la intervención profesional debe ser mediatizada por el criterio profesional para optar por una u otra forma de comunicación con la población usuaria. Así, en los casos que se consideren imprescindibles se pueden llevar a cabo entrevistas programadas en sede institucional, donde se garanticen las condiciones óptimas para el

autocuidado y el cuidado de lxs otrxs, mientras que en otros donde se recurra a las modalidades alternativas de comunicación es necesario adicionar el intercambio entre colegas que compartimos territorialmente la intervención, la recuperación de registros previos leídos en clave de esta coyuntura, entre otros elementos. Finalmente, en torno a la entrevista/visita domiciliaria, se torna necesario mencionar que más allá de la reserva que dicha práctica debería tener en el actual contexto para garantizar el autocuidado, también debemos considerar su puesta en práctica en el marco del cuidado de lxs otrxs, quienes en el marco de las condiciones de vida que lxs atraviesan llevan a cabo el aislamiento, cuestión que no estaríamos respetando presentandonos en su domicilio.

Decíamos anteriormente que dentro de los procesos de intervención, la **elaboración de informes sociales** adquiere centralidad para alcanzar la finalidad de gestionar recursos, derivar/articular intervenciones profesionales o informar determinada situación para que se garanticen determinados derechos. En tal sentido, si bien el proceso de elaboración en sí mismo no se encuentra directamente afectado por las implicancias de la pandemia Covid-19, resulta necesario hacer mención a las particularidades de las fuentes de información que impone el actual contexto. Los párrafos anteriores intentaron exponer cómo el proceso de conocimiento de la vida cotidiana de la población usuaria se encuentra tensionado por el aislamiento social y preventivo y las prácticas de autocuidado; tensiones que inciden en la calidad de la información que se dispone al momento de la escritura de los informes sociales.

No estando dadas las condiciones básicas para poner en diálogo las distintas fuentes de información a las que lxs profesionales recurrimos en la elaboración de los informes sociales (observación, entrevistas, entrevistas/visitas domiciliarias, lectura de legajos/expedientes, entrevistas con otrxs profesionales) y considerando que los informes sociales pueden tener una incidencia en la vida cotidiana de las personas involucradas más allá del tiempo que dure la pandemia Covid-19 y el aislamiento social y preventivo, se torna necesario, en primer lugar, explicitar en cada informe social el contexto de realización del mismo y las fuentes de información a las que se pudo recurrir. En segundo lugar, considerando que en muchas ocasiones la única fuente de información la constituirá la voz de lxs involucradxs, por lo cual no se contará con el acceso a fuentes que permitan la articulación de la información y la profundización en su análisis, es sustancial la utilización de recursos textuales que permitan exponer de manera precisa que los aspectos sustanciales informados son afirmación/posiciones de las personas entrevistadas.

## 3 | A modo de cierre

El contexto societal inaugurado por la pandemia Covid-19 ha alterado las formas de relacionarnos como sujetos sociales, donde el aislamiento y el distanciamiento aparecen en principio como únicas alternativas certeras para garantizar el autocuidado. Sin dudas, estas alteraciones se expresan en el cotidiano profesional, interpelando las prácticas profesionales que se venían realizando hasta el momento.

Nos encontramos cotidianamente con nuevas demandas, planteos institucionales, necesidades sociales que nos interpelan y tensionan nuestros saberes y prácticas; escenario complejo que día a día se recrudece. Sin embargo por la relevancia que ocupa el Trabajo Social en las instituciones y en la vida cotidiana de la población usuaria se torna necesario fortalecer los esfuerzos analíticos y prácticos para garantizar la presencia, pues con nuestro accionar ineludiblemente se avanza en la satisfacción de derechos sociales.

Estar presente hoy adquiere nuevas formas, particularizándose bajo modalidades diversas y alternativas según los espacios de trabajo. Apostando a esas alternativas que por esencia el Trabajo Social está dispuesto siempre a revistar, el presente texto fue un aporte orientado a dar insumos reflexivos a los dilemas que el cotidiano nos presenta.

# 4| Bibliografía

- Gianna S. y Mallardi M. (2011) “El trabajo social como complejo social. Aproximación a los fundamentos de los procesos de intervención profesional” Revista Debate e sociedade Vol. I Nro. I Faculdade Católica de Urbelandia. Brasil.
- Grassi, E. (1989). *La mujer y la profesión de asistente social. El control de la vida cotidiana*. Hvmánitas, Buenos Aires.
- Heller, A. (1986) *Teoría de las necesidades en Marx*. Ediciones Península, Barcelona.
- Iamamoto, M. (1997). *Servicio Social y División del Trabajo*. Cortez Editora, San Pablo.
- Madrid, L. B. (2011) “La observación en la práctica profesional del Trabajador Social” en Oliva A. y Mallardi M. *Aportes táctico operativos a los procesos de intervención del trabajo social*. UNCPBA, Buenos Aires.
- Mallardi M. (2011) “La entrevista en Trabajo Social” en Oliva A. y Mallardi M. *Aportes táctico operativos a los procesos de intervención del trabajo social*. UNCPBA, Buenos Aires.
- Massa, L (2010) *Estrategias de sobrevivencia de sectores populares e intervención profesional en el marco de la Economía Social*. Tesis Doctoral, UNLu, Luján, .
- Massa, L. y Pellegrini, N. (2019) “Tensiones en los procesos de intervención profesional: desafíos en torno a la superación de la fragmentación y la modelización” En: Massa, L. y Mallardi, M. *Aportes al debate de los procesos de intervención profesional del Trabajo Social*. UNCPBA, Tandil.
- Montaño, C. (2000) “La metodología en el Servicio Social: lineamientos para el debate”. En: En: Borgianni, E y Montaño, C. (Orgs.) *Metodología y Servicio Social. Hoy en debate*. Cortez Editora. San Pablo.
- Oliva A. (2003) *Los recursos en la intervención profesional del Trabajo Social*. GlyAS. FCS. UNCPBA, Tandil.
- Oliva A. y Mallardi M. (2011) *Aportes táctico operativos a los procesos de intervención del trabajo social*. UNCPBA, Buenos Aires.

## Fuentes

Ley Federal de Trabajo Social N° 27072 - Disponible en [www.catspba.org.ar](http://www.catspba.org.ar)

Ley Provincial N° 10751 - Colegio de Asistentes Sociales - Disponible en [www.catspba.org.ar](http://www.catspba.org.ar)

Código de Ética - Colegio de Trabajadorxs Sociales de la Pcia. de Bs. As.  
- Disponible en [www.catspba.org.ar](http://www.catspba.org.ar)