

## ¿Quiénes escriben los informes sociales? Un análisis de la conflictividad y el malestar en el despliegue de la 'técnica'. Sistematización de una experiencia de intervención

**Eliana Lijterman**

Instituto de Investigaciones "Gino Germani", Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires (Argentina)

### **Resumen**

El objeto de análisis de este artículo son las expresiones de malestar de las profesionales en Trabajo Social durante la práctica de elaboración de informes sociales. Buscaremos comprender este malestar emergente analizando los modos en que se define la situación, de la que luego dará cuenta el informe como producto escrito. Este trabajo se ha realizado a partir de la elaboración de material empírico construido desde registros de campo, observaciones participantes y un cuestionario realizado a trabajadoras sociales que forman parte del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina).

### **Palabras claves**

Informes sociales, malestar, merecimiento, estigma, táctica- estrategia.

### **Abstract**

The subject of analysis in this report is the expressions of discomfort of the professionals in Social Work, during the process and practice of social reports. We will seek to understand this emerging discomfort from the tactics for define the report situation. This work has been done from the elaboration of empirical material, built from ethnography's records, participating observations, and a questionnaire to social workers who are part of Judiciary in Buenos Aires City.

### **Keywords**

Social reports, expressions of discomfort, merit, stigma, tactics-strategy.

## 0. Introducción

El informe social constituye una práctica cuasi rutinaria en el ejercicio profesional en Trabajo Social (en adelante, TS) y sumamente extendida en una multiplicidad de instituciones. En la mayoría de los casos, es parte de un primer momento de diagnóstico y evaluación para el acceso a programas y servicios sociales, en tanto forma de acreditación de condiciones diversas (situación de pobreza, enfermedades y afecciones de salud, etc.). Decimos que constituye una *práctica* pues entendemos que el informe escrito es producto de un proceso que comprende la puesta en contacto con las familias, la visita domiciliaria, el mantenimiento de una entrevista y, finalmente, la escritura, redacción y elaboración de consideraciones a solas del informe por parte del/la trabajador/a social.<sup>1</sup> Con un origen disciplinario a cuestas, el informe social o socio-ambiental<sup>2</sup> se erige hoy como un instrumento que se considera indispensable en el repertorio metodológico de la formación e intervención en TS.<sup>3</sup>

En este artículo buscaremos indagar el ejercicio cotidiano de esta herramienta, poniendo el foco en un fenómeno recurrente que emerge durante el mismo: diversas formas de malestar de las trabajadoras sociales en torno al proceso de elaboración del informe social, en sus distintos momentos. Las expresiones de malestar e incomodidad, registradas durante mi experiencia laboral en el Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires (Argentina), son diversas: incomodidades corporales al momento de encontrarnos frente al “otro”, para “manejar” una entrevista; autocrítica por evaluaciones acerca de la situación de los usuarios, rebatidas continuamente por “falta de profesionalidad”; evasión para redactar el informe correspondiente; angustia acerca de cómo plasmar por escrito ciertas apreciaciones profesionales; inquietudes y ansiedades por las posibilidades de que el escrito perjudique, en lugar de beneficiar, a la persona usuaria. Este malestar se hace patente en el cuerpo, se verbaliza, se intercambia. Pero permanece.

Nos adentraremos en ¿qué expresa este malestar? ¿Cómo se produce? Retomaremos los aportes teóricos del interaccionismo simbólico para alumbrar el momento de la acción que, por tan cotidiano, se torna invisible. Entendemos que la comprensión de dicho malestar (y, por qué no, de sus potencialidades) es parte del análisis e indagación de la situación y las interacciones que componen ese ya, rutinario, proceso. Quitarle el manto de certeza a esa cotidianidad es lo que nos posibilita, en suma, volver a ella desde la pregunta.

## 1. Antecedentes y aportes sobre la definición del informe social: la técnica y el artificio de la pobreza

A continuación, realizaremos una sucinta revisión de la bibliografía del campo del Trabajo Social acerca de los informes sociales y, luego, una serie de aportes.

Encontramos en autores como Cazzaniga (1994), Carballeda (2003), Aquín (2003), Griebuela y Nieto (2008), un reconocimiento del problema del poder que circunda la elabora-

.....  
 1 En adelante, nos referiremos a “las” trabajadoras sociales, pues el género femenino es abrumadoramente predominante en el campo profesional, vinculando ello a la impronta de cuidado que desde sus orígenes ha sido imprimida a la disciplina. Asimismo, en el contexto situado que analizaremos, en el ámbito del Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires (Argentina), la totalidad de profesionales son mujeres en la actualidad.

2 La diferencia respecto del informe social, es que el “socio-ambiental” se caracteriza por realizarse en el domicilio de los/as usuarios/as y en describir las condiciones de habitabilidad y de infraestructura de las viviendas.

3 Para ilustrar este punto, es dable mencionar que en las currículas de distintas unidades académicas de Argentina el Informe Social es parte nodal de la formación metodológica e interventiva. En general, la obtención de la matrícula es la que habilita la realización y firma de informes sociales, motivo por el cual la mayor parte de los empleos requieren de los/as profesionales en Trabajo Social su presentación.

ción de informes, en contraposición a la racionalidad técnica y la asepsia imperantes en su ejercicio más tradicional. Se advierte a profesionales y estudiantes que los informes constituyen registros escritos, géneros discursivos, constructores de verdades y que, por ende, su ejercicio contiene una dimensión ética y política vinculada al poder de nominación. Se critica, de este modo, al empirismo positivista que vio nacer a la técnica y se llama la atención acerca de las consecuencias en términos de la visibilización e invisibilización de ciertas problemáticas. El informe social se considera un momento de diagnóstico e intervención en el ámbito de la singularidad. De este modo se afirma que “(...) el informe social se presenta como una de las [técnicas] *más relevantes* en la actuación profesional por su carácter integrador de un proceso en cuyo centro se encuentran las problemáticas sociales y las interpretaciones y apreciaciones que de éstas se realizan” (Meza, 2005: 74) [el resaltado es propio]. Las prescripciones metodológicas son de dos tipos: el reconocimiento del otro como distinto, como sujeto de derechos, con su propio relato de la realidad; el reconocimiento por parte del profesional como sujeto político.

Por otro lado, en las elaboraciones de Mallardi (2014) y Gallego (2014) encontramos una perspectiva un tanto diferente. Si bien se comparte la conceptualización del informe social en tanto género discursivo, para los autores esto implica que la forma que asume históricamente deviene de una intersección entre las demandas sociales y las respuestas elaboradas desde el colectivo profesional. Es decir que su léxico, sus reglas gramaticales, no son elegidas individualmente por las profesionales, sino que implican una construcción histórica mediada, en la que el resultado es expresión de la respuesta del colectivo profesional a demandas sociales, tanto relativas a los usuarios como de las instituciones. Junto con ello, se afirma que el informe social es una de las herramientas que conforman el instrumental táctico- operativo de la profesión y, por ende, cobra sentido en el marco una estrategia profesional, determinada por la dimensión político- institucional. Se remarca, entonces, que para repensar la acción profesional en torno al informe social es necesario considerar los determinantes que le dan forma y que hacen imposible pensar dicho ejercicio como puramente autónomo. Repensar el informe, también, implica poner el foco en la intervención como estrategia.

Ahora bien, nos interesa incorporar una dimensión que, entendemos, es interesante para definir el informe social en tanto práctica profesional, relativa a los procesos de definición de merecimiento. Tomaremos el origen del informe como acontecimiento, cuyas características nos permiten alumbrar este proceso social que atraviesa la técnica, también en la actualidad.

Los orígenes del informe social están ligados al momento de constitución de la política social moderna y, con ella, a la gestión de técnicas de producción de conocimiento y de intervención sobre la realidad de los sectores populares, hacia fines del siglo XIX. En este momento, se advierte un giro estratégico (Topalov, 2004) desde un modelo de visión de las clases populares como peligrosas y de consecuente intervención disciplinario- represiva, hacia una representación más compleja de los sectores populares, identificando en su interior distintos sujetos y admitiendo, para con cada uno, intervenciones de distinto cariz. Donde antes se observaba a un bloque peligroso, pauperizado, se comenzaban a distinguir aquellos pobres vergonzantes, que por situaciones trágicas, habían descendido socialmente y temían por su prestigio pedir asistencia; a los pobres incapaces, aquellos que verdaderamente, al no disponer del uso de su fuerza de trabajo por impedimentos físicos, debían depender de otros, o bien, de la autoridad pública; a aquellos que podían (y debían)

trabajar, sobre los cuales había que intervenir adecuadamente para fomentar buenos hábitos (laborales, y como doble faz de ello, políticos).

El conocimiento científico de las distintas problemáticas sociales resultaba indisociable de las formas de intervención: por un lado constituía su fuente de legitimidad, por otro, fundaba procedimientos de carácter “técnico- objetivos” para la determinación de la acción, normatizados y reglamentados administrativamente. Así, la definición del sujeto de la asistencia se realizará mediada por el conocimiento científico, la técnica y la administración. Aparecerán, entonces, agentes legítimos para la manipulación de dicha técnica, entre ellas las visitadoras sociales.

Donzelot (2008) ubica a la política social como uno de los diversos métodos que apuntaron, en este momento de plena constitución de nuestras sociedades, a desarrollar “la calidad de la población y el poderío de la nación” (Donzelot, 2008: 16), mediante la intervención y gestión de la vida cotidiana de los sectores populares (la salud en el hogar, la crianza de los hijos, la alimentación, etc.). Se diagnosticaban hábitos y formas de vida potencialmente obstaculizadoras del “desarrollo”, que era preciso deconstruir mediante intervenciones educadoras (Topalov, 2004). El proyecto educador era, al mismo tiempo, moralizante y normalizador (Donzelot, 2008).

Por otro lado, se diagnosticaba la irracionalidad de la administración. Se acusaba a los anteriores dispositivos de asistencia de ser parte de un espiral de la pobreza, la caridad con su tradicional limosna por un lado y las instituciones de encierro por otro. Esto se debía a que desplegaba una intervención indiferenciada entre aquellos que podían trabajar y aquellos incapaces de hacerlo, fomentando la vagancia en los primeros y dejando de ayudar a población “realmente” necesitada. Entre tanto, crecía sin cesar el “artificio espectacular de la pobreza: falsas discapacidades, discursos mentirosos” (Donzelot, 2008: 63). Por ello, era preciso un canal directo a los hogares. El proyecto educador requería de esta presencia inmediata y cercana. Se empezaron a promover, entonces, las llamadas visitas domiciliarias: los agentes profesionales serán los encargados de brindar buen “consejo” a la población pobre para salir de su situación, con miras a fortalecer una mentada autonomía familiar. “El consejo eficaz antes que la caridad humillante, la norma preservadora antes que la represión destructiva” (Donzelot, 2008: 61). El “enderezamiento familiar” era el principal objetivo. La asistencia no debía perpetuarse a sí misma sino generar las condiciones de autovalía de los sujetos que podían trabajar y que estaban evadiéndose de esa obligación. Moral y economía, según Donzelot, empalman sistemáticamente. Explica el autor:

“(…) Lo esencial del desplazamiento de la antigua caridad hacia la beneficencia filantrópica habrá de basarse en la elaboración de *nuevas modalidades de atribución de las ayudas*, en la búsqueda de un *procedimiento* que permita a la vez discriminar la ‘indigencia fáctica’ de la ‘verdadera pobreza’, e introducir en la asistencia la exigencia de su necesaria supresión a largo plazo. El invento de esa técnica estuvo a cargo del Barón de Gerand para su ‘Manual del visitador de pobres’ (...). El objetivo de este examen, la novedad de su carácter, consistiría en condicionar la atribución de las ayudas mediante una *investigación minuciosa de las necesidades, a través del acceso a la vida privada del pobre. Inspección necesaria para desenmascarar los artificios de la pobreza* (...). Para distinguir la pobreza verdadera de la indigencia ficticia, es preferible penetrar en el interior del pobre antes que conmovirse a la vista de los harapos y el espectáculo de sus llagas” (Donzelot, 2008: 71).

En este sentido, podemos recuperar la intrínseca relación entre la intervención que puede englobarse como “informe social” con los procesos de categorización social que forman parte de las discusiones y definiciones del merecimiento de las intervenciones sociales del Estado. En nuestras sociedades, toda forma de reproducción de la vida por fuera de los circuitos del mercado representa un problema (Topalov, 1979). De eso se trató el proyecto educador que marcó el giro estratégico de la política social moderna: de la organización de la vida –en todas sus dimensiones- alrededor del trabajo asalariado. La fuga de esta relación entre trabajo y mercado, entre reproducción de la vida y mercado, debe ser una excepción sancionada, regulada, y no elegida por los propios sujetos. El trabajo se fue conformando como obligación y también, lo que es fundamental, como norma. Se puede no estar comprendido bajo esa norma y, sin embargo, estar en posiciones sociales divergentes: existen formas legítimas de ser dependiente, del trabajo de otros o del Estado; y existen formas ilegítimas de vida, por fuera de la autovalía. Los límites entre una y otra posición son variables e históricos. Por eso los procesos de definición del merecimiento, en fin, de los parámetros de dependencia legítima e ilegítima, son estructurantes de la política social. El informe social, en tanto herramienta de evaluación, parte indispensable del proceso administrativo para el acceso a programas y servicios sociales, es un espacio más en que se procesan estas definiciones de merecimiento. No es un espacio cualquiera, de algún modo consideramos que es una usina, una caldera, en la que se moldean los contenidos de esas definiciones. Seguro, como señala, Michel De Certeau (2010), las representaciones que los sujetos manipulan no sean fabricadas por ellos. Pero no podemos dejar de pensar que en ese manipuleo sean tensionadas, negociadas, traficadas junto con otras definiciones.

## **II. Escenas de una conflictividad silenciosa**

En lo que sigue analizaremos el material empírico construido durante los meses de octubre y noviembre del año 2014, en el Área Social de una oficina del Poder Judicial de la CABA, en la que he realizado mi ejercicio profesional desde el año 2011. Considerando que nuestro objeto de análisis era el malestar experimentado como trabajadoras sociales en el proceso de elaboración de informes sociales, necesariamente la metodología hubo de ser cualitativa, en función de aproximarnos a los sentidos de las acciones, las argumentaciones acerca de las mismas, así como las sensibilidades emergentes. Hemos de considerar que la aproximación a este malestar no es directa, pues entendemos que éste surge en un entrecruzamiento entre lo que las trabajadoras sociales desean hacer, lo que deben hacer, lo que se espera que hagan y lo que efectivamente pueden hacer, estableciéndose así distintos niveles de argumentación, representación y registro de la propia acción (Damiano y Carranza, 2009). Por este motivo, hemos procurado que los modos de recolección de información sean diversos, en pos de aproximarnos a un fenómeno de difícil acceso. Combinamos, así, el uso de fuentes secundarias (plantillas de solicitud de intervención social, registros de campo), observación participante y una breve encuesta auto-administrada dirigida a las trabajadoras sociales de la referida dependencia, acerca de las percepciones del propio ejercicio y de los sujetos que éste convoca.

En primer lugar, se analizaron las plantillas de solicitud de informes sociales, que les son entregadas a las trabajadoras sociales por parte de las autoridades de la oficina en cuestión. A partir de las mismas, hemos podido identificar regularidades en las formas de nominación de los usuarios del servicio social, así como de los modos de descripción de las pro-

blemáticas que estos presentan. El objetivo de considerar este material tenía que ver con la posibilidad de captar la presencia de la demanda institucional en el proceso de elaboración de informes sociales. Dicha presencia se materializa, fundamentalmente, en las solicitudes de intervención que los coordinadores de las dependencias realizan a las profesionales, ya que han sido extraordinarios los casos en que las autoridades de las oficinas evaluarán los informes sociales o propusieran cambios respecto de los mismos.

Asimismo, otra fuente importante para el análisis han sido las observaciones participantes y los propios registros de campo. Dado que en los meses de realización de este estudio aún me encontraba desempeñándome laboralmente en la institución, modifiqué de forma expresa la modalidad de registro durante los procesos que me tenían como protagonista en la elaboración de informes. Ello se debió a que el instrumento utilizado, por lo general, es un registro de entrevista, el cual detalla los dichos de los entrevistados, así como las características del espacio en el cual se realizó el encuentro. En este caso, dado que me interés no estaba puesto en el entrevistado, sino en las interacciones entre usuarios y profesionales, así como en las acciones de éstas, construí otro instrumento del registro. De este modo, a diferencia del registro de entrevista, las notas de campo estuvieron dirigidas a captar los sentidos y acciones desplegados como profesionales durante el primer contacto telefónico con los entrevistados, para coordinar las visitas, así como en el momento previo a la llegada a los domicilios. Durante las entrevistas, me interesó relevar acciones y frases que dieran “indicios” acerca del orden de la relación establecida entre usuarios y profesionales, tanto en un sentido topográfico y corporal de los lugares asumidos por cada quien, las distancias y los contactos, como en lo relativo al sentido dado a dicha interacción. También, busqué registrar el momento inmediatamente posterior a la entrevista, en el que las profesionales solemos intercambiar miradas y sensaciones de la experiencia. Finalmente, incorporé el momento de redacción del informe, en el que se despliegan numerosas dificultades, que no pueden entenderse mirando a las profesionales de forma aislada y en soledad, sino en el marco de las numerosas interacciones en las que se encuentran inmersas: con la propia institución de pertenencia, con los usuarios del servicio, y con sus pares.

Finalmente, en función de la identificación de ciertos ejes críticos en las notas de campo, decidí realizar una breve encuesta auto-administrada a las profesionales de la oficina, centrada en la autopercepción del malestar y las propias definiciones acerca del informe social. Así, realicé un cuestionario a diez compañeras trabajadoras sociales de dicha oficina, para quienes una de sus principales tareas laborales consiste en la elaboración de informes sociales. Retomé para la elaboración de dicho cuestionario un estudio previo realizado por Damiano y Carranza (2009), en el que las preguntas se encontraban orientadas a generar un determinado tipo de experiencia en los encuestados. La encuesta, aquí, no funciona sólo como un instrumento de recolección de información de representaciones pre-existentes, sino como un dispositivo experimental que busca generar un cierto tipo de situación en la que los encuestados deben desarrollarse. En este caso, la encuesta portaba como “instrucción” de autoadministración el pedido de contestar las preguntas a la mayor brevedad posible con las primeras palabras y categorías que se presentaran a las encuestadas. Las preguntas eran las siguientes:

1. Menciona 5 características o propone 5 oraciones que permitan describir una situación normal de informe social.
2. Comenta no más de 5 tipos de incomodidades, conflictos o dificultades que se hayan

desarrollado durante la situación de informe.

3. Elegí 3 características o atributos con los que te identifiques en esa situación. Elegí 3 atributos para caracterizar a los entrevistados.

4. Si tuviste una situación conflictiva durante la entrevista para hacer un informe social, ¿Podrías relatarla incluyendo tus pensamientos y sensaciones?

5. Observaciones o sensaciones suscitadas durante el cuestionario.

Como puede observarse a partir del cuestionario, las primeras preguntas apuntan a que las profesionales se vieran en la situación de tener que categorizar, nominar, de un modo concreto y conciso la situación de informe social, a los usuarios y a sí mismas. De este modo, perseguíamos la intención de ponerlas en un dilema, con el objetivo de observar sus recursos de respuesta. Asimismo, buscamos captar conflictos y dificultades que las profesionales reconocieran en torno a la situación de informe, definida en un sentido amplio, para referir a las diversas instancias que esta técnica comprende y poder observar los momentos que las profesionales destacaran. Finalmente, dimos el espacio para que pudieran registrarse sensaciones, observaciones y críticas al cuestionario, lo cual entendíamos interesante en función del “dilema” que buscamos plantearles.

La modalidad de análisis de la información recolectada consistió en el establecimiento de códigos en los registros de campos y las respuestas volcadas del cuestionario, en pos de comenzar a diferenciar ejes de interpelación teórica al material. A continuación, expondremos estos primeros ejes.

## **II. a. Los participantes. Condiciones para un encuentro**

Buscaremos comprender las condiciones previas e inmediatas del encuentro implicado en la elaboración de un informe social. Un primer punto que llama la atención es la advertencia de una clara, aunque sutil, distancia social entre las profesionales en TS y los usuarios. De hecho, en los registros de las expresiones verbales de intercambios entre profesionales no hemos encontrado alguna referencia explícita a la misma. Sin embargo, la diferencia es patente y por diversos motivos. En primer lugar, la desigual condición material y económica es punto de partida del informe. La población entrevistada, que precisa de servicios sociales y equipamientos colectivos públicos para su reproducción cotidiana, es parte de la clase trabajadora pobre, mayormente nos encontramos con desocupados de larga data, changarines, trabajadores precarizados que oscilan entre distintos trabajos de gran desprotección. Las condiciones materiales de vida de esta población y de las profesionales, como trabajadoras de otro segmento de la clase, son radicalmente distintas y ello se cristaliza en distintos signos previos al encuentro, vinculados a la información personal de los usuarios (zona de residencia, composición familiar, causa judicial a la que están vinculados, etc.).

En segundo lugar, debemos considerar que en nuestras sociedades, como ya hemos desarrollado, las formas legítimas de vida se sustentan desde la afirmación de la autovalía de los sujetos. A partir de la solicitud de asistencia pública, la situación familiar y trayectoria de vida de los sujetos será objeto de examinación, se hará pública una esfera íntima, que por lo general se mantiene reservada en el común de las interacciones caracterizadas por el desconocimiento entre participantes. El informe tiene como fin proyectar las interven-

ciones públicas para con sus familias, encarnando así una negación a este principio de autovalía. Por eso, el concepto de estigma, construido por Goffman (2006), en tanto atributo que genera descrédito social, puede servirnos para comprender esta codificación previa de información y las condiciones del encuentro. Entendemos que esta “lesión” en la autovalía de aquellos sujetos que demandan asistencia pública funciona a menudo en tanto estigma, desacreditando a los mismos en su “integración” a la sociedad como individuos “normales”, según los términos del autor.

En este orden, Goffman (2006) marca una cuestión interesante respecto de cierta indeterminación del estigma: algunos de ellos se hacen patentes ante la presencia física, en tanto otros no, dando margen a los individuos para manejar información. Esta tensión entre desacreditado/desacreditable se hace presente en la situación de informe social, estableciéndose un margen de incerteza e indeterminación en la definición de dicho estigma durante la interacción. La información previa viene a generar una expectativa en torno a esa posibilidad de desacreditación, que se desarrollará durante el encuentro.

La información con la que se cuenta de forma previa suele destacar la existencia en el grupo familiar de discapacidades, afecciones de salud, conductas “disonantes” de los usuarios (“se pierde”, “conflictos familiares”), etc. Ello anticipa, genera expectativas y ciertas demandas conductuales hacia los usuarios hacia el momento del encuentro. También monta un ámbito de exploración, pues la información “adelantada” será un foco de atención, indagación y corroboración.

La entrevista para el informe social se afirma en esta distancia social, pues nace a partir de ella, se la indaga, corrobora y patentiza. Sin embargo, también la tiene por objeto, la manipula, la dimensiona y define. Por ende, sus límites y contenidos no están predefinidos. El informe social se convierte a menudo en alegato, en construcción de esa legitimidad.

Nos quedaremos en este punto, con el alto caudal de símbolos que se aparecen relativos a los usuarios que, en gran parte, de forma previa, funcionan como una preparación ante el encuentro, escasamente dimensionada como una instancia que es parte del proceso de intervención. Esta hipótesis se refuerza al estar totalmente ausente en las respuestas de las compañeras el momento pre-constitutivo de la entrevista en sí misma como algo característico del proceso de elaboración de un informe, ni tampoco como espacio de incomodidades. Debemos agregar que, además, dicha información previa se encuentra codificada por otros agentes institucionales, que tomaron conocimiento de la situación y suelen ser quienes realizan el pedido de informe, por lo general, abogados/as que llevan los legajos de los usuarios.

## **II. b. El encuentro como territorio**

Siguiendo a Goffman (1979), el autor da cuenta de que, en las interacciones sociales, los sujetos buscan imponer proyecciones sobre la situación en pos de definirla y, para ello, reivindican territorios del “yo”.

En este sentido, partimos de considerar que el informe social se caracteriza porque el lugar de las entrevistas, que son su materia prima, es el domicilio de los usuarios ¿qué implica esta penetración en un territorio ajeno, propio de otro sujeto, el desacreditado/desacreditable? Tomaremos en primera instancia la tipología de territorialidades que construye Goffman que tiene la riqueza de, justamente, descentrarse del territorio en tanto espacio-



lugar físico (o espacio- recinto, según sus propios términos) y avisar el espacio personal, sus contornos, sus límites.

La medida de estas distancias y del espacio de reserva personal no es absoluta ni pre-determinada, sino variable de acuerdo al carácter de la ocasión social. Advierte que esta reserva personal es pasajera, más virtual que en posesión permanente. En este sentido, en las situaciones que estamos analizando, encontramos que la reserva personal de los usuarios se ve penetrada y plástica. En primer lugar, ello se debe a que las trabajadoras sociales disponen de información personal de los usuarios de forma previa al encuentro y no aportada por ellos de forma directa. Luego, en el momento de la entrevista, el nivel de exposición es alto. Por lo general, tal como señalan la mayor parte de las compañeras en sus respuestas al cuestionario, es usual la predisposición generalizada por parte de los usuarios a brindar información íntima y a relatar sus trayectorias de vida. Los informes por lo general registran además de datos personales (como nombre y apellido, DNI, domicilio, situación laboral, miembros del grupo familiar con sus nombres, edades y ocupaciones), la situación socio- económica de las familias (incluyendo sus ingresos), laboral, educativa, de salud (en este caso, si existieran enfermedades se solicitan los diagnósticos y los tratamientos realizados).

Es notorio que las profesionales lean cierto “acostumbramiento” de parte de los usuarios en esta exposición. Asimismo, en los registros de campo, se tomó nota de diversos comentarios asociados a esta hipótesis de las profesionales: *“Yo no sé cómo no me dijo: ‘¿sabés qué? esto ya lo conté mil veces’. No, me respondía todas las preguntas y después vi que tenía un informe social ya hecho, de lo mismo”*; *“¿cuántas veces habrá contado esto?”*; *“era un relato, ya no aparecía la angustia, nada, lo contaba como un relato, mecánicamente, cerradito”*. En este sentido, pareciera que este espacio de reserva personal es sumamente reducido, las condiciones de exposición de alguna manera se imponen. Sin embargo, arriesgamos una interpretación alternativa. Nos preguntamos si esta construcción de un relato que desde el ámbito profesional se considera casi “pre- fabricado”, despojado de toda emocionalidad, no es también una forma de resguardar ese espacio de reserva personal ante un contacto sumamente abarcador. Una táctica defensiva mínima pero que pueda proteger justamente esa intimidad de la emotividad ante un extraño. Sin dudas, consideramos que el relato propio sobre la vida personal no se maneja en los extremos de pura transparencia consigo hacia un otro o pura fabricación, tal como advierte Goffman al tematizar el manejo de la información. Sólo quisiéramos considerar la plasticidad de ese espacio de reserva y que, de acuerdo a ello, en lugar de observar una pura exposición y acostumbramiento pasivo a ello, podamos retomar a estas formas estandarizadas de construcción de una proyección sobre el sí mismo desde una mirada de mayor actividad. Una táctica para la proyección de una definición de la situación, aunque desplegada en condiciones de clara subalternidad. No olvidemos que, tal como lo advierte Goffman (2006), el contacto “mixto” puede reforzar los efectos del estigma, para el caso del estigmatizado vergüenza, sentimiento de inferioridad, de ansiedad e incertidumbre, pues éste “no sólo (...) ignora en qué categoría social será ubicado, sino también, si la ubicación lo favorece, porque sabe en su fuero interno que los demás pueden definirlo en función de su estigma” (Goffman, 2006: 25).

En cuanto al espacio propio de la vivienda que aplicaría a lo que Goffman (1979) nombra como *recinto*, tiene sus límites visibles y diferenciables. En éste penetran las profesionales y constituye también un objeto de indagación en sí mismo. Los usuarios, que manipulan ese lugar propio, podrían prepararlo incluso para la visita, presentar esa “región anterior”

de la que habla Goffman (1974), que es aquella donde se desarrollará la interacción. Sin embargo, a menudo, dado que suelen realizarse preguntas sobre el estado general de la vivienda, los entrevistados ofrecen visitar el resto de la casa que, usualmente, suele estar habitada por otros miembros de la familia. El control sobre el espacio se reduce. Las profesionales penetran de hecho en espacios de uso para otros integrantes de la familia, esto es, territorios inmediatos que portan necesidades instrumentales (como la cocina donde el resto de la familia está ocupada en preparar la comida del día o incluso para vender, por poner uno de los ejemplos más habituales).

El envoltorio (la territorialidad egocéntrica dada por las ropas), el territorio de posesión (objetos identificables al yo), la reserva de información (compuesta por esos datos personales propios, como la documentación) y la reserva de comunicación (el control de la decisión de entrar o no en conversación) son territorios, todos ellos, en los que las profesionales en TS incursionan: ya sea mediante el ojeo (para los casos del envoltorio, del territorio de posesión), como mediante la solicitud directa de información para el resto de las categorías. A menudo se ha observado que en lugar de solicitar ciertos datos personales se requiere de la persona la documentación que la acredite, por ejemplo: se solicita el D.N.I. y a continuación se consulta el nombre; se solicita el certificado único de discapacidad, y se consulta, entonces, sobre las patologías y tratamientos.

Por otro lado, la reserva de conversación es casi un imposible: conseguir un informe social para lograr ciertos recursos, tiene como costo la entrevista. Cabe destacar que la incomodidad más frecuentemente evocada por las profesionales en el cuestionario realizado ha sido la negativa por parte de los usuarios de brindar información requerida o relatar ciertos episodios de su historia. Desde la negación, por sufrir vergüenza, dolor, hasta el cuestionamiento y la confrontación con las profesionales en torno a la necesidad de ciertas preguntas, estas situaciones implican un motivo de tensión y desconcierto para las profesionales. La protección del espacio personal, la reserva de la conversación, resulta discordante respecto de lo esperado, como repertorio de acciones de los usuarios:

“Comencé a preguntarle a una señora sobre su trayectoria laboral, y se negó a responder, diciendo que lo de su pasado era un asunto personal, no tenía por qué hablarlo conmigo... *me quedé helada al principio*, después le expliqué que las preguntas apuntaban a dar cuenta por qué llegó a la situación actual y cambié la formulación de las preguntas (más concretas). La señora respondió todo finalmente. Creo que ir tan para atrás en la historia (la mujer tiene 60 años) le hace revolver cosas que no están buenas. Además al desconocer hasta qué grado de profundidad irán las preguntas uno no quiere quedar totalmente expuesto” (Cuestionario a Trabajadora Social).

Por otro lado, y con una lógica aparentemente contraria a la anterior, es también fuente de tensión una excesiva apertura o penetración en el territorio del otro. Así, también sumamente generalizada, en todas las respuestas se hizo mención a la incomodidad generada por el relato de situaciones angustiantes para los usuarios, resultando difícil “*manejar esa angustia y continuar con el informe*” (cita Trabajadora Social). Otros ejemplos, refieren a una incomodidad ya no desatada por situaciones angustiantes, sino por el sentimiento de pudor de las trabajadoras sociales para abordar ciertos temas privados, como los ingresos económicos y los gastos de las familias. Finalmente, se encontró en todas las respuestas la referencia a la incomodidad generada por la apertura de los entrevistados para hablar de temas que no serán registrados para el informe, o que no convendría registrarlos. En

este sentido, resulta interesante la emergencia de una sensación de invasión de un espacio ajeno que aparece en algunas respuestas y, al mismo tiempo, cierta angustia por no ser quien “comanda” esta penetración en el territorio del otro, pues, fuera de los planes o de lo habitual, puede que se genere la sensación de “no manejo” de la situación.

En uno de sus pasajes, Goffman (2006) señala algo interesante para inteligir esta situación: normales y estigmatizados son roles que conforman un mismo complejo, no existen el uno sin el otro, y en la interacción mantienen un consenso de trabajo, una cooperación tácita. El estigmatizado no demandará una mayor aceptación más que la que se encuentra en los límites establecidos de forma legítima, mediante cierta aceptación del estigma que descentra la atención sobre el mismo, en tanto los normales aceptarán secretamente la desviación de la norma. En los ejemplos que acabamos de traer, este principio se transgrede. La incomodidad de la presencia de aquello que es accesorio a lo requerido por el informe (esto es la información acompañada por emotividad; los pedidos de intervención que hacen los sujetos a las profesionales más allá de los requeridos formalmente a la institución, por los cuales se hace necesario el informe) es la tensión propia de un contacto que se hace mayor, de una contaminación e invasión del territorio de las profesionales, de su reserva a la entrevista, de su espacio de uso, etc. Por lo demás, el espacio propio de los usuarios también se encuentra atravesado por la ajena presencia de las profesionales. Entonces este consenso de trabajo se fragiliza y, en algunas situaciones se hace patente cierta ruptura, como por ejemplo, cuando el entrevistado se niega a brindar información o cuestiona las preguntas de las profesionales. El estigmatizado está demandando más, o bien, las profesionales se saben penetrando un terreno demasiado personal.

Por lo demás, cabe preguntarnos, entonces, no sólo cómo las profesionales penetran o intervienen en los territorios de los usuarios, sino también la relación inversa, la cual no aparece a primera vista en los cuestionarios completados por las colegas. De alguna manera, podríamos pensar que las trabajadoras sociales tienen el difícil objetivo de, portando las reglas legítimas de ese encuentro (es decir cuentan con el saber legítimo, el conocimiento, que es constituido como tal por una estrategia de poder, como destaca De Certeau -2000-), penetrar en un territorio que no controlan. Ahora bien, como decíamos, encontrándose en un espacio ajeno, sintiéndose invasivas, también son inspeccionadas, miradas, categorizadas. El espacio que habitan, y del cual hacen uso, su objeto de trabajo para realizar los informes socio- ambientales, no es propio, es manejado por otros. Si bien cuentan obviamente con la posibilidad de reserva y de conservación de su espacio personal, tienen escasos recursos propios en la situación que puedan manejar, pues su materia prima es el otro y sí mismas.

Para ilustrar la manera en que se compromete la dimensión personal, al momento de preguntar por lo atributos con los que podrían caracterizarse hubo tres tipos de respuestas: aquellas vinculadas a cualidades personales que es preciso poner en juego hacia el otro (amabilidad, comprensión, confianza); las relativas a la formación metodológica (exposición de objetivos, registro exhaustivo, procesamiento teórico de la información); y finalmente las referidas a la identificación como agente de control, a la sensación de invasión. La realización de informes implica una necesaria cercanía: es necesaria para la consecución de información que sólo podrán obtener estableciendo cierto marco común con el otro; es interpelante y movilizadora al estar cercano a otro estigmatizado y distinto a la propia normalidad. En definitiva, no es posible determinar las condiciones y límites de dicha cercanía de antemano, depende de cada situación particular. Todo ello introduce una tensión. No

podemos pensar que por ser las representantes de instituciones con un poder claro sobre la vida de los usuarios, puedan habitar la situación desde dicho inmutable lugar de jerarquía (más adelante reflexionaremos acerca de cuán propia es esa jerarquía). No sólo se despliegan acciones que, en otras ocasiones sociales, consistirían infracciones flagrantes, como la incursión ecológica, el ojeo, sino que además existe una exposición de las profesionales. Desde este lugar, penetrar en el territorio del otro no es un acto tan seguro, o al menos, del que se salga indemne.

Es interesante observar que, aún encontrándose en una situación distinta, los participantes de esta situación de informe social presentan, cada uno, sus debilidades. Es justamente De Certeau quien habla de los “débiles” para referir a aquellos sujetos y grupos subalternos que no son los “fabricantes” de las representaciones que manipulan sino sus practicantes (más allá de que en su concepción en esta manipulación hay creatividad y por ende un proceso secundario de creación). De algún modo lo que estamos encontrando en este apartado es que tanto las profesionales como los usuarios manipulan y juegan con condiciones no determinadas por ellos.

Al respecto, nos sirve las elaboraciones del autor acerca de los conceptos de estrategia y táctica. Define a la estrategia como el “cálculo (o manipulación) de las relaciones de fuerzas que se hace posible desde que un sujeto de voluntad y de poder (...) resulta aislable. La estrategia postula un *lugar susceptible de ser circunscrito como algo propio y de ser la base donde administrar las relaciones con una exterioridad de metas o de amenazas*” (De Certeau, 2010: 42) [el resaltado es propio]. La estrategia se caracteriza, entonces, por representar una victoria del lugar por sobre el tiempo, pues es el lugar, el control de un espacio propio, el que habilita a capitalizar las ventajas adquiridas, preparara futuras expansiones, dominar otros lugares desde el poder de observación del campo, de conocimiento del mismo. En cambio, la táctica constituye una operación calculada que adolece de la carencia de un lugar propio, no cuenta con límites exteriores que le proporcionen autonomía y una base de acumulación de sus movimientos.

*“La táctica no tiene más lugar que el del otro. Además, debe actuar con el terreno que le impone y organiza la ley de una fuerza extraña. No tiene el medio de mantenerse en sí misma, a distancia, en una posición de retirada, de previsión y de recogimiento de sí: es movimiento ‘en el interior del campo de visión del enemigo’ (...) y está dentro del espacio controlado por éste. No cuenta, pues, con la posibilidad de darse un proyecto global ni de totalizar al adversario en un espacio distinto (...). Obra poco a poco. Aprovecha las ‘ocasiones’ y depende de ellas, sin base donde acumular los beneficios, aumentar lo propio y prever salidas. No guarda lo que gana. Este no lugar le permite, sin duda, la movilidad, pero con una docilidad respecto a los azares del tiempo, para tomar al vuelo las posibilidades que ofrece en instante. Necesita utilizar, vigilante, las fallas que las coyunturas particulares, abren en la vigilancia del poder propietario. Caza furtivamente. Crea sorpresas. Le resulta posible estar donde no se le espera. Es astuta”.* (De Certeau, 2010: 43)

Táctica parece ser el concepto que nos permite interpretar los movimientos tanto de profesionales como de usuarios, desprovistos del control de un territorio propio en una situación compartida.

### **II. c. Las reglas. De negociaciones, gestiones e infracciones**

Habiendo recorrido ya las condiciones a través de las cuales se llega al encuentro, los territorios que pueden reconstruirse del mismo, nos preguntamos ahora ¿cómo se monta la escena? ¿qué reglas sigue?

Tal como venimos desarrollando, hemos de admitir una tensión que emerge en la situación en torno a la desacreditación del usuario en tanto sujeto autoválido. Tensión compleja pues la admisión de esta necesidad de dependencia implica una desviación a la norma social general, que postula que los modos legítimos de vida se basan en el propio trabajo y la reproducción mediante el mercado. Sin embargo, que la necesidad de asistencia se desmienta en pos de perseguir la norma general, implicaría una gran posibilidad de que se niegue el acceso a ciertos programas o prestaciones sociales públicas que, como condición, suponen un sujeto dependiente, en distintos grados y variantes según qué programa se trate. Esto queda ilustrado en una secuencia bastante usual en el ámbito profesional que estamos tratando, cuando se conversa colectivamente acerca de alguna situación de intervención. Una profesional pide consejo a sus colegas y éstas le preguntan “¿pero hay algún problema de salud? ah, ¿nada? ¿no hace ningún tratamiento? ¿alguna situación de violencia?”. Se repasa de esta manera los distintos motivos de dependencia legítima, de los cuales se tiene un conocimiento especializado e interiorizado (ese pensamiento que no se piensa, del que nos habla De Certeau), y la no existencia de alguno de ellos es causa de desazón, cosa que a veces funciona como una broma para consigo mismas: “nosotras como que cuanto peor, mejor ¿no?”. De aquí lo complejo del asunto: no todos los pobres son legítimos, existen dependencias admitidas y otras desacreditadas. El merecimiento se desliza en esa línea y las definiciones del estigma, por ende, también.

Como señala Goffman, todo estigma implica un plan de acción, ya sea en el caso de aquellos visibles al mero contacto, como aquellos camuflables: señala que en el primero de los tipos, los sujetos manejan la tensión que genera el contacto con otros “normales”; en el segundo, lo que se maneja es la información. No obstante, los recursos de ambos planes son similares, basados ambos en el encubrimiento u ocultamiento. Define al mismo como el manejo de información oculta que pueda desacreditar al yo, y ello incluye al “encubrimiento inverso” (Goffman, 2006), esto es el ocultamiento de hechos positivos (en estos casos, esto podría aplicar a la percepción de programas sociales, contar con trabajos remunerados, redes familiares, etc.). Ambos, son mecanismos para sortear la situación y la tensión que conlleva.

Ahora bien, las profesionales también desarrollan un plan de acción para abordar el estigma. En primer lugar, indagarán en sus características, yendo de algún modo en contrapelo a esa táctica de ocultamiento que pueden desarrollar los usuarios. En segundo lugar, sondearán la existencia de motivos legítimos de dependencia, que aminoren la carga estigmática, vinculando al sujeto con estigmas de menor costo social (no es lo mismo en términos de reconocimiento social y las posibilidades futuras de autovalía, presentar una discapacidad motora que mental; tampoco padecer un retraso madurativo que consumo problemático de sustancias).

Las trabajadoras sociales suelen admitir la posibilidad de encubrimiento como una acción posible de parte de los usuarios, ello se observó tanto en las respuestas al cuestionario como en las observaciones. La manera de concebirlo desde la autopercepción y desde las acciones durante las entrevistas son, empero, diferentes. En las respuestas al cuestionario

se habla de cierta “adaptación” de los usuarios en sus discursos a lo que suponen que son las pretensiones de las trabajadoras sociales y, sobre todo, de las instituciones, en términos de “ajuste” ante la situación de evaluación y exposición. Por otro lado, en gran parte de las observaciones participantes efectuadas y en charlas informales, es un tema que surge y que incomoda. Si bien se comprende racionalmente la posibilidad de encontrar relatos armados, alejados de toda emotividad, a veces se da cierto enojo por el supuesto acostumbramiento que ello implica. Al mismo tiempo, podemos llegar a encontrar ciertas preguntas durante las entrevistas que buscan corroborar datos, testear la coherencia del relato, corroborar la congruencia entre aspectos gobernables e ingobernables de la conducta del otro. A menudo pese a que se adviertan las incongruencias, no desemboca en otras acciones. No obstante, resulta interesante esta forma de reacción, no racionalizada. De hecho, traemos algunos ejemplos de racionalizaciones posteriores:

“Para vos ¿qué onda? A mí me resultó raro, no digo que impostado, pero *muy cerradito en su discurso*. ‘Le compré el terreno a los que venden droga’, no sé, me parece muy comprado. Está todo bien igual, él lo dice así y punto, pero bueno, no sé... no sé por qué estoy diciendo esto”.

“- Le hicimos *preguntas un poco incisivas*, el tema de las fechas, quién le vendió el terreno. Vos estabas un poco agresiva. O sea, no agresiva mal, pero se te notaba que *marcabas una distancia*.

-Sí, es verdad. Creo que fue porque *el chabón no me cerró mucho de entrada*. Primero, que llegó una hora y media tarde, después *lo noté nervioso, miraba para abajo, no hablaba, y de pronto tiraba algunas frases muy armadas, me resultó disonante*.

-Y buen, estaba ante dos minas que no conoce, que le hacen preguntas, *yo también me pondría nerviosa*.

-Sí, sí obvio.”

“No entiendo por qué nos mintió, *justo a nosotras*, que no queremos perjudicarla, al contrario.”

Consideramos que hay algunas ideas fuerza de Goffman (2006) que pueden ayudarnos a pensar este fenómeno: los conceptos de consenso de trabajo, aceptación fantasma y la cercanía que genera la interacción.

En síntesis, lo que plantea Goffman, y a lo cual ya hemos aludido anteriormente, es que estigmatizados y normales forman parte de un mismo complejo. Los contactos mixtos generan una suerte de tensión que no se evidencia en los contactos endogrupales, por la incongruencia posible entre identidad social real y virtual, lo cual es fuente permanente de incertidumbre, pues el “contrato” acerca de lo esperable del otro puede modificarse durante el encuentro. En este orden, Goffman plantea el consenso de trabajo como el mantenimiento de una apariencia de acuerdo en torno a la situación, en la cual los participantes expresan sus necesidades propias bajo la apariencia de valores generales. Más allá de que la definición total de la situación no constituya un acuerdo enteramente, se expresarían mutuas demandas temporariamente aceptadas. Este clima de trabajo se sostiene a partir de ciertas fachadas construidas, actuaciones ya rutinizadas y prefijadas, que actúan como elementos definitorios de la situación mediante su dotación expresiva.

De alguna manera observamos que lo que se señala y observa por las trabajadoras so-

ciales como rutinario y como acostumbramiento puede ajustarse a estas fachadas de la actuación, en la que los lenguajes, portes, gestos, discursos, más allá de ser móviles, transitorios, también tienen un funcionamiento regulado. Constituyen modos de actuar esperados. Estas fachadas, dice Goffman (1974), adquieren estabilidad y se conforman como una representación colectiva. Podríamos pensar que se van constituyendo como normas sociales, formas de hacer institucionalizadas, que responden a estereotipos respecto de qué es ser una buena trabajadora social y qué es ser un "buen" pobre merecedor. Este consenso de trabajo, entablado en un contexto de presión, no es armónico. Nos encontramos con excepciones continuas a esas formas de actuación reguladas propias de las fachadas. Los ejemplos son varios.

Algunos tienen que ver con la tensión entre identidad social real y virtual. Continuamente esta tensión se pone a prueba, se examina si existen incongruencias. De algún modo, a eso está llamada desde la institución del Poder Judicial la trabajadora social, a constatar los discursos de los usuarios. Notamos que las profesionales no acatan sin más a este llamado, tampoco lo desobedecen. Y ello es fuente de un continuo malestar. Se observa de forma atenta si los elementos de la fachada son congruentes (la apariencia, vinculada al status social, con los modales, asociados al rol esperado en la interacción), incongruencias en el discurso, si los aspectos ingobernables de la conducta coinciden con aquellos que se expresan verbalmente sobre sí. Por otro lado observamos sentimientos de culpa y de malestar por mantener esta actitud escudriñadora del otro, o malestar cuando se generan aperturas y exhibiciones desmedidas.

Asimismo, al constatar incongruencias, se comprende y racionaliza el lugar de exposición y de necesidad que ocupan los sujetos, más allá de los matices respecto de cómo se presentan ante las profesionales, pero al mismo tiempo aparece cierta sensación de enojo y de reclamo, ante esa falta de parte de los usuarios ante quienes se ven interesadas en que ese mal trago del informe social sea lo menos amargo posible.

Finalmente se llega a admitir un señalamiento que marca Goffman, lo cual se observa por lo general luego de la racionalización, posterior a la entrevista:

"(...) En lugar de pensar en un continuo de relaciones donde ubicaríamos en un extremo un tratamiento categórico y encubridor, y en el otro un tratamiento franco y adaptado a las circunstancias, será más conveniente pensar en una variedad de estructuras en las cuales los contactos se producen y se estabilizan (...) y ver que en cada caso suelen aparecer discrepancias características entre la identidad virtual y la identidad social real, y que se realizan esfuerzos, también característicos para manejar la situación" (Goffman, 2006: 71).

Esta ambivalencia pone en cuestión la aceptación del estigmatizado y la afinidad con él. En términos profesionales, las trabajadoras sociales esperarían no contar con este factor tan poco científico, pero lo cierto es que, como dijimos ya, su materia primera es su propia corporalidad, y la de los otros. Ello se observa en ciertas afirmaciones como: "no sé por qué me fijé en eso"; "igualmente vamos a poner lo que ella dijo y punto, pero bueno, no sé"; "sí, sí, me resultó raro, pero ya está, qué le vamos a hacer"; "yo no soy quién para evaluar, yo escribo lo que me dicen, es lo único que puedo hacer". Se espera de los usuarios cierto código de conducta, que exprese una línea de "buen ajuste" (Goffman, 2006). Como señala Goffman, los normales pretendemos que el estigmatizado reconozca que su carga no es opresiva, actuando con naturalidad ante el estigma; así como necesitamos que se guarde una distancia para no derribar esta creencia. La aceptación es tan fantasmagórica, como

la normalidad del estigmatizado. De esta manera, podemos comprender las tensiones que mencionábamos anteriormente y la gran diferencia entre las fuentes de incomodidad: una suma contaminación mutua a partir de la exposición; la puesta de relieve del encubrimiento como táctica; o bien, la retirada al espacio personal.

Aquí aparece otro elemento que la lectura de Goffman nos ayuda a comprender. Hemos dicho que normalmente las trabajadoras sociales tienden a marcar cierta cercanía, que caracteriza a las situaciones de informe, ya sea para el logro de información, como forma de aminorar la carga de un contacto tan fuera de lo común en condiciones lejanas a las convenciones sociales. La cercanía vendría a aminorar la rareza de encontrarse en un domicilio ajeno, entre dos extraños, uno de los cuales debe exponerse en su privacidad. Como señala el autor, la permanencia en el contacto establece también afinidades y una consideración más realista de los estigmatizados por parte de los normales. Si bien las profesionales resultan ajenas al contexto de los usuarios, en términos institucionales forman parte de los extractos profesionales que pueden acercarse a la población, que se encuentran en una categoría social considerada inferior a la de abogados defensores y jueces. Tomamos un concepto de Goffman, “los sabios”, para considerar el lugar que ocupan las trabajadoras sociales:

“He considerado un conjunto de individuos de quienes la persona estigmatizada puede esperar cierto apoyo: aquellos que comparten su estigma (...) El segundo grupo es (...) el de los ‘sabios’, es decir, personas normales cuya situación especial las lleva a estar íntimamente informadas acerca de la vida secreta de los individuos estigmatizados y a simpatizar con ellos, y que gozan, al mismo tiempo, de cierto grado de aceptación y cortés pertenencia al clan. Las personas sabias son los hombres marginales ante quienes el individuo que tiene un defecto no necesita avergonzarse ni ejercer un autocontrol (...). Un tipo de persona sabia es aquella cuya sabiduría proviene de sus actividades en un establecimiento, que satisface tanto las necesidades de quienes tienen un estigma particular como las medidas que la sociedad adopta respecto de esas personas” (Goffman, 2006: 43).

Las reglas mismas del encuentro (el manto de consenso y cercanía, y al mismo tiempo el mantenimiento de una distancia “óptima”) son a su vez las condiciones de posibilidad para las continuas fugas y puesta en tensión de las mismas: el ambivalente resguardo personal junto con la apertura desmedida; el mantenimiento de una distancia que permita observar al otro y la reivindicación de cercanía.

## **II. d. La escritura en soledad. La construcción de un relato y las voces de lo no dicho**

“Enboscado en mi escritura/ cantas en mi poema.  
Rehén de tu dulce voz/ petrificado en mi memoria.  
Pájaro asido a su fuga/ aire tatuado por un ausente”

(“Tu Voz”, A. Pizarnick)

El momento de la escritura es una instancia durante la cual las profesionales continuamente socializamos apreciaciones, dificultades y malestares. Cuando las situaciones son complejas, es frecuente que se demore más tiempo que el habitual en realizar el escrito, o también, cuando el proceso fue fuente de malestar. Esto se evidenció notoriamente en las observaciones. Ciertos informes sociales, asociados a requerimientos institucionales con los que no se tiene acuerdo, a entrevistas dificultosas, a incertezas respecto de las evalua-



ciones a realizar, generan desazón al momento de su escritura, suelen comentarse de forma colectiva, y se da un gran rodeo para proceder a la escritura (por ejemplo, repartiéndola durante varios días, suspendiéndola para otro momento, solicitándole a otra compañera que lo lea y dé su opinión para proseguir). Por el contrario, de acuerdo a las observaciones, se notó que al empatizar con una situación, el proceso de escritura se ve rodeado por otras sensaciones: búsqueda de material teórico y legislativo para respaldar afirmaciones, deseos de realizar un informe completo y exhaustivo, y hasta pueden observarse un ritmo de trabajo mucho más fluido.

Es que la escritura es el momento de plasmar de forma verbal y definitiva la evaluación profesional que, tal como venimos advirtiendo, construye categorías sociales, rótulos que denotan el merecimiento de la asistencia social y sus causas. Pero la profesional se enfrenta a múltiples responsabilidades ¿por quién será leído y cómo será interpretado? ¿será lo suficientemente convincente para argumentar la necesidad de que el Estado se responsabilice de la situación de la familia? ¿bajo qué costos? ¿es necesario tergiversar, darle “amari llismo” a los relatos de las familias? ¿es satisfactorio para las profesionales esta alternativa? ¿y para los usuarios? Vemos que estas preguntas se vinculan a los modos en que se definirá el merecimiento: de forma positiva o negativa, y en cada caso, bajo qué tipo de argumentaciones y formas de valoración de procesos sociales y los sujetos en cuestión.

Una inquietud generalizada es por construir un informe que beneficie a los usuarios. No nos olvidemos que en el contexto del Poder Judicial de la CABA el informe constituye una prueba que tendrá status jurídico, salvo algunos casos en el que se utilizará sólo como medio de certificación y evaluación profesional para el acceso a programas sociales. En uno u otro caso, es decisiva la forma en que se construya el relato para que el producto sea una evaluación que defina a los usuarios como merecedores de asistencia estatal. En los últimos años, los criterios de merecimiento que “aplican” las autoridades del Poder Ejecutivo de la Ciudad de Buenos Aires (Argentina), responsables de los ministerios de Desarrollo Social, Salud, Educación, son cada vez más restrictivos: se exige de las personas residencia comprobable en la Ciudad durante el lapso de tres años continuados, y para la mayor parte de los programas sociales y el acceso pleno a la salud se requiere acreditar que los ingresos del grupo familiar son inferiores a la línea de pobreza. Por su parte, la corte judicial emite cada vez fallos más restrictivos que admiten los criterios interpuestos por el Ejecutivo. Éste es el trasfondo que moldea también las presiones a las que están expuestas las profesionales del campo del merecimiento.

A partir del análisis de situaciones observadas como conflictivas, hemos visto que un rasgo común de las mismas tiene que ver con el manejo de la información respecto de los entrevistados. Por ejemplo, cuando se identifican aspectos negativos en los relatos de los usuarios, para que su demanda sea resuelta positivamente. Principalmente los mismos pueden ser: falta de documentación argentina o insuficiencia de los años de residencia en el país y/o en la Ciudad, expresada en documentos y certificaciones; problemáticas de salud mental que puedan afectar a la categorización de los usuarios como autoválidos para la administración de subsidios estatales o el mantenimiento del marco normativo de los mismos. O bien, ausencia de problemáticas específicas que agraven la situación de pobreza y sensación de que falta de qué “agarrarse” para solicitar la asistencia estatal, esto es, unas “buenas razones” sociales. Ante esta situación aparece la pregunta de cómo construir el relato: ¿es posible omitir información? ¿qué tipo de información omitida puede tener costos para las profesionales? ¿cuál para los usuarios? ¿cómo potenciar ciertos elementos al

borde de no tergiversarlos para fortalecer la argumentación?

Las acciones más frecuentes para “resolver” estos escollos pasan por: realizar esta catarsis colectiva sobre las dudas generadas y la adversidad de los criterios que manejan las políticas sociales en la actualidad; realizar formulaciones argumentales de manera conjunta con otras colegas; a nivel individual, cual rompecabezas, diseccionar qué datos es mejor ocultar, cuáles enfatizar, cuáles omitir.

Resulta sumamente interesante advertir que esta operación es análoga a la del encubrimiento, que realizan los estigmatizados para manejar la tensión del estigma o bien, la información que pueda generar descrédito social. Nuevamente observaremos, entonces, una táctica defensiva. El territorio ahora es el escrito, esto es, una proyección del propio espacio, el producto del sí mismo, de la memoria y registro del contacto con un otro. En las situaciones conflictivas que hemos referido, las maniobras para que ese producto permanezca bajo los umbrales deseados por las profesionales y también por los usuarios suelen tener poco margen. Como señala De Certeau (2010) la variable para manejar es el tiempo y no el espacio, no hay muchas otras bajo control, salvo el conocimiento referente a la entrevista mantenida y los registros.

Aparece un actor/espacio que, hasta el momento, no había sido puesto de relieve y que, incluso, tampoco adquiere suma visibilidad en la autopercepción de las profesionales: el ámbito institucional con la demanda de informe y su posterior “expropiación”. A menudo, luego de realizar el informe social, las profesionales ya no tendrán contacto con las personas, no podrán incidir en la confección de la estrategia a realizar para los juicios de amparo, ni siquiera tendrán contacto físico con su propio informe: el mismo se incorporará al legajo de las personas y será enviado a su abogado defensor.

Es alto el contraste que se genera entre la cercanía entablada con los usuarios y luego la lejanía que las profesionales mantendrán con el producto por ellas confeccionado en base al encuentro. Ante esta expropiación del escrito, de las observaciones se advierte que la táctica predominante es este manejo de la información, artilugios para construir un relato, tomando en ocasiones el recurso del ocultamiento. Advertimos también que en ocasiones las profesionales hemos discutido, en intercambios que suelen ser informales (en el horario del almuerzo, en los pasillos, en tiempos muertos de la tarea laboral), los términos en que se expresan las evaluaciones profesionales. A menudo las mismas pasan por justificar que la asistencia temporaria puede estar al servicio de la autonomía futura de la familia (tan cercano a los discursos de la filantropía analizados por Donzelot), en otros casos se asientan en la consideración de una dependencia legítima, ya sea transitoria (situaciones de violencia de géneros, afecciones de salud, cambios en la composición familiar) o permanentes (existencia de una discapacidad o problema terminal de salud). Los cambios en los términos del informe son ambivalentes, pero existe una búsqueda de nuevos términos, de fuentes teóricas para respaldarlo. Consideramos que esta táctica porta cierta vocación de apropiación del propio discurso, que presenta una orientación distinta a la del manejo del discurso propio mediante el ocultamiento, dosificación y ligera tergiversación de la información. Asimismo, recientemente, las profesionales han comenzado a plantearse la posibilidad de adoptar como táctica la solidez teórica de todos los tipos de informes, la selección, en la medida de las posibilidades, de las situaciones para las que se hará uso de esta técnica. Ello resulta sumamente interesante pues manifiesta una vocación de control de ciertas variables que hacen al propio ejercicio.

### III. Síntesis provisoria acerca del “malestar” en torno a los informes sociales

“Son mis voces cantando/para que no canten ellos,  
los amordazados grismente en el alba/ los vestidos de pájaro desolado en la lluvia.  
Hay, en la espera, un rumor a lila rompiéndose (...).  
Y cuando es de noche, siempre/ una tribu de palabras mutiladas  
busca asilo en mi garganta,/ para que no canten ellos,  
los funestos, los dueños del silencio.”

(“Anillos de Ceniza”, A. Pizarnick)

Durante el presente trabajo hemos procurado observar la forma viva del proceso de informes sociales, esto es, las interacciones y acciones en torno al mismo, como forma de búsqueda de sus participantes que, en el producto escrito, a menudo, parecen estar ausentes. Retomamos principalmente a Goffman para desmenuzar los actos de las profesionales, sus justificaciones y tramitaciones, al considerar que en torno al informe social se acciona respecto de y se definen estigmas y merecimientos. Quisimos buscar en esas pequeñas acciones que hacen a la norma y también se fugan de ella, tácticas de resistencia a un deber ser que se impone desde múltiples lugares: las instituciones y servicios sociales, los mandatos éticos y políticos que históricamente han sedimentado en el colectivo profesional, las posibilidades materiales que se configuran en el ejercicio profesional, las expectativas de los usuarios.

¿Habría alguna, oculta, fabricación por descubrir en ese acto rutinizado del informe social? ¿De qué tipo? ¿Desde qué sujetos? A menudo, las propias profesionales en Trabajo Social consideramos que el informe social constituye una herramienta en la que se plasman los mandatos más tradicionales de la disciplina y de las instituciones que lo requieren. Ante este panorama, nos hemos permitido mirar a los sujetos para observar qué es lo que hacen de esta situación, pues entendemos que:

“La presencia y la circulación de una representación (...) para nada indican lo que esa representación es para los usuarios. Hace falta analizar su manipulación por parte de los practicantes que no son sus fabricantes. Solamente entonces se puede apreciar la diferencia o la similitud entre la producción de la imagen y la producción secundaria que se esconde detrás de los procesos de utilización” (De Certeau, 2010: 43).

Hemos advertido procedimientos ambivalentes, multiformes, fragmentarios, por los cuales las trabajadoras sociales accionan en la situación de informe social. Uno de ellos es la manipulación de la distancia social que se encuentra puesta en tensión ante la cercanía de usuarios y profesionales. Dicha distancia es codificada por las profesionales de modos diferenciales en distintas circunstancias, dando cuenta de procesos esquivos de identificación social con los usuarios. Hemos visto que la autopercepción de las profesionales refieren a esta cercanía como parte de una estrategia metodológica, sin embargo, a lo largo de este trabajo hemos visto que se activan otros resortes para fundarla, también para negarla.

Por otro lado, hemos podido advertir y poner de relieve las formas que adquieren la tensión, incomodidad y el malestar que surgen desde la interacción y que interpelan el rol de las profesionales. Hemos visto que dicho malestar se traslada a menudo a la escritura, no sólo en términos de la preocupación por el producto escrito en formato de informe social, sino además en cuanto a los límites de la propia autonomía en el acto de escribir. Aquí nos encontramos con múltiples maniobras, a veces minúsculas, a veces también grupales, que

buscan tomar como propio al texto. La grupalidad se presenta como una estrategia distintiva, en este marco, pues hemos observado que tiene la potencialidad de colectivizar el malestar, por un lado, y por otro de trasladar el cuestionamiento propio hacia una actitud que repiense las modalidades de intervención social predominantes en el campo institucional de inserción.

Consideramos que las tácticas de las profesionales en estado de dispersión nos hablan de un momento de la confrontación y de un silencioso proceso de resistencia moral y política. Dependen sus posibilidades de ampliación de la apropiación que los sujetos puedan hacer de dichas prácticas. Justamente, la pregunta del cuestionario que apuntaba a impresiones y sensaciones durante la elaboración de respuestas, encontró a todas las compañeras sorprendidas por las dificultades de pensarse a sí mismas:

“Me costó pensarme como entrevistadora, aunque entrevisto todo el tiempo, pero hacer un autoanálisis para otro me resultó difícil. Me puse nerviosa, no sabía qué poner, pero después fue fluyendo.”

“Me parecieron raras algunas preguntas, en realidad, esto de pensar el informe social ¿qué es un informe social?, me pregunté, y empecé a ver las distintas partes del proceso de lo que hacemos”

“Me pasó un poco como a lxs entrevistadxs para hacer un informe social, pensaba en si estaba bien o mal lo que respondía jaja. Aunque intento revisar mis formas de manejarme a la hora de hacer una entrevista para que no sea algo ‘mecánico’, contestar estas preguntas me hace repensar sobre mi propio quehacer en relación a los informes y la necesidad de mantenerse crítica y alerta”

Entonces, el malestar que constituyó el punto de partida aparece como algo que en su permanencia es dinámico, pues contiene una “creatividad dispersa, táctica y artesanal de grupos o individuos atrapados en redes de ‘vigilancia’” (De Certeau, 2010: 45). Esta dificultad de pensarse a sí mismas como sujeto, nos habla de los procedimientos que hacen de la intervención profesional un proceso tecnocrático, como serie de procedimientos administrativos. Peligrosamente, esta tecnificación del ejercicio profesional puede desresponsabilizar a los sujetos de sus propias acciones, tal como explican Damiano y Carranza (2009). La acción política de las trabajadoras sociales sigue siendo anónima (Scott, 2000), podríamos decir que toma la perspectiva de la política del disfraz (el manipular información, dosificándola, omitiéndola), que permanece bajo un discurso oculto en lugar de tomar la escena del discurso público del escrito del informe. Sin embargo, consideramos que es política por más que se encuentre descentrada.

Finalizamos más que con afirmaciones con interrogantes, ya que parafraseando a Scott (2010), el desafío es cómo organizarnos los subordinados para tomar nuestra propia voz e imagen de nuestros intereses, en lugar de aquellas emanadas desde arriba.

## Bibliografía

CARBALLEDA ALFREDO, AQUIN NORA. et alii (2003): Una mirada crítica desde el Trabajo Social. Editorial Espacio, Buenos Aires.

CAZZANIGA, SUSANA. (1994): “Técnicas e Instrumentos en la construcción metodológica”. Documento de Cátedra, UNLP.

DAMIANO, FRANCO Y CARRANZA, DIEGO (2009): “Malestares: la otra dimensión del conflicto”. Expuesto en XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología, Buenos Aires.

DE CERTEAU, MICHEL (2010): La invención de lo cotidiano. Artes de Hacer. Universidad Iberoamericana, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente, México.

DONZELOT, JACQUES (2008): La policía de las familias. Nueva Visión, Buenos Aires.

GALLEGO, DANIELA (2014): “Informes sociales y sus disputas en el marco de la lucha de clases”. En: Mallardi, Manuel (Comp.): Procesos de intervención en Trabajo Social. Contribuciones a un ejercicio profesional crítico. CATSPBA, La Plata.

GIRIBUELA, WALTER Y NIETO FACUNDO (2008): “El informe social: una lectura desde el análisis del discurso”. Expuesto en II Encuentro Argentino y Latinoamericano “Prácticas sociales y pensamiento crítico”, Escuela de Trabajo Social, UNC, Córdoba.

GOFFMAN, ERVING (1979): Relaciones en Público. Microestudios del orden público. Alianza, Madrid.

GOFFMAN, ERVING (1974): La presentación de la persona en la vida cotidiana. Amorrortu, Buenos Aires.

GOFFMAN, ERVING (2006): Estigma. La identidad deteriorada. Amorrortu, Buenos Aires.

MALLARDI, MANUEL (2014): Procesos de intervención en Trabajo Social. Contribuciones a un ejercicio profesional crítico. CATSPBA, La Plata.

MEZA, MIGUEL (2005): “El informe social”. En: Tonon de Toscano, G. Las técnicas de actuación profesional del Trabajo Social. Editorial Espacio, Buenos Aires.

SCOTT, JAMES (2000): Los dominados y al arte de la resistencia. Era, México.

TOPALOV, CHRISTIAN (1979): La urbanización capitalista. Edicol, México.

TOPALOV, CHRISTIAN (2004): “De la cuestión social a los problemas urbanos: los reformadores y la población de las metrópolis a principios del siglo XX”. En: Danani, Claudia. (Comp.): Política social y economía del trabajo. UNGS/OSDE/Altamira, Buenos Aires.