

Roberto Zampani

Master en Servicio Social. Docente e investigador de la Escuela de Trabajo Social de la UNR. Coordinador del Equipo Técnico Presupuesto Participativo de la Municipalidad de Rosario.



Trabajo Social y Asistencia: Apuntes para un Nuevo (Viejo) Debate

RESUMEN En este trabajo, se intenta trazar una relación crítico-analítica entre la cuestión de la asistencia y el ejercicio diario del Trabajo Social. Para esto, se recorre de manera teórica la cuestión asistencial como estrategia pública estatal organizada, para luego observar la denominada «dimensión asistencial» del Trabajo Social. Por último, se proponen algunas ideas para profundizar el debate.

PALABRAS CLAVES Asistencia Social – Trabajo Social – Ejercicio Profesional

Introducción

El tema de la dimensión asistencial del Trabajo Social, es un tópico que cíclicamente aparece y desaparece de la producción teórica, de los encuentros del colectivo profesional, del debate en congresos, etc. Pero en el ejercicio diario del trabajador y la trabajadora social, el tema de la asistencia se vive con inquietud, con desconfianza, con fascinación o con resignación.

En el debate de las y los colegas el tema de lo asistencial se presenta como un fuerte problema, ya que interpela no sólo la práctica diaria, sino también las representaciones que sobre nuestra profesión tenemos y pensamos. La historia del Trabajo Social nos muestra, en diversos momentos, de qué manera el papel de lo asistencial legitimó su desarrollo, por lo cual esta relación conflictiva es parte constitutiva de su misma existencia.

Por otro lado, para completar este panorama, si entendemos la dimensión asistencial como algo permanente en nuestro accionar como profesionales, los

Roberto Zampani

momentos de crisis socioeconómica por los cuales atravesé y atraviesa nuestro país, devuelven el interrogante sobre la asistencia y sus actores intervinientes con más fuerza y con mayor inquietud.

Estas reflexiones no intentan clausurar debates o inquietudes profesionales, sino presentar algunas ideas surgidas del intercambio diario con colegas en sus lugares de trabajo¹, con docentes de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Nacional de Rosario y con estudiantes del último año de la carrera, en el marco del Taller de Aprendizaje Integrado V.

Para ordenar estas ideas, plantearé en primer lugar la cuestión asistencial en tanto estrategia de enfrentamiento a la cuestión social, para luego presentar una reflexión conceptual sobre lo que significa el proceso de asistencia del trabajo social.

Esperamos que este humilde escrito pueda disparar intercambios de ideas y opiniones entre colegas, entre estudiantes y, fundamentalmente, con los responsables de planificar y programar políticas asistenciales, con quienes nos debemos un serio debate como colectivo profesional.

La asistencia social como estrategia pública y estatal organizada

En las estrategias de enfrentamiento a la cuestión social puede reconocerse un binomio cuyos elementos, ligados entre sí, fueron moldeando buena parte de la historia contemporánea: la represión y la asistencia.

La historia de la represión y el control de los grupos que ponían en crisis la cohesión de la sociedad (Castel, 1997) muestra en su devenir histórico de qué manera la asistencia se presenta como una de las estrategias para las clases dominantes en cada momento histórico.

Así, las Leyes de Pobres y las Casas de Corrección (siglos XVI, XVII y XVIII) o la Sociedad de Organización de la Caridad (siglos XIX y principios del XX), se muestran nítidamente como alguna de las formas que en distintos momentos históricos, se fueron encontrando para contener o sostener la cuestión social (Martinelli, 1995).

Ya entrado el siglo XX, el desarrollo de los Estados modernos, las constantes luchas obreras y la crisis del capitalismo en el año '30, alumbró una organización pública más compleja de enfrentamiento a la cuestión social, dentro de lo que se denominó Estado de Bienestar. En este modelo de Estado, la acción de protección, asistencia y cuidado de "los grupos que ponen en crisis la cohesión social" encuentra una organización sistemática, con una constante especialización en su accionar y un desarrollo tecno-burocrático acorde a esta diversificación de acciones.

Pero durante las últimas dos décadas del siglo XX y los comienzos del XXI, y sin querer entrar en la discusión sobre la crisis del denominado Estado de Bienestar, las políticas asistenciales que presentaron en el desarrollo histórico una participación residual en las organizaciones estatales, pasan a ocupar un nuevo espacio, fruto de la crisis socioeconómica de fin de siglo, de las transformaciones neoliberales que tanto el Estado y la Sociedad Civil experimentaron en el último decenio, como del

¹ Gran parte de estas reflexiones son fruto del intercambio y el debate con las colegas, compañeras y compañeros del Programa de Asistencia e Intervención Directa (PAID), de la Secretaría de Promoción Social de la Municipalidad de Rosario y que se expresaron en un seminario interno sobre el tema realizado en el año 2003. A ellas y ellos debo mi afectuoso agradecimiento.

convencimiento que los niveles de pobreza que alcanzaron nuestras sociedades ameritan una mirada más seria sobre las estrategias para su enfrentamiento.

Particularizando sobre el caso argentino, nos encontramos a la salida de los '90 con niveles de desocupación que fueron creciendo sostenidamente hasta estacionarse entre los 15 y los 20 puntos porcentuales de la población económicamente activa, lo cual repercutió en un crecimiento abismal de los niveles de pobreza de la sociedad. Es importante destacar este aspecto, ya que la asistencia social organizada tiene como foco privilegiado de acción a esta franja de la población.

Este escenario desemboca en la crisis del 2001, en la cual las mediciones estadísticas marcaban que aproximadamente la mitad de los argentinos se encontraba bajo la línea de la pobreza.

En resumen, las franjas de la población que viven, requieren o necesitan de la asistencia social organizada, fue creciendo durante los '90, demostrando los problemas de este tipo de política para hacer frente a la demanda creciente.

Las estrategias de las políticas públicas estatales de asistencia repitieron la lógica establecida para las políticas sociales en el marco del neoliberalismo. Esto es, presentaron un fuerte proceso de privatización, descentralización y focalización, con una manifiesta imposibilidad de afrontar la crisis social, política y económica del 2001².

Siendo este el escenario en que se encuentran las políticas asistenciales, tendríamos que aclarar desde dónde vamos a proponer un análisis crítico de la realidad actual, y desde dónde observar las estrategias asistenciales del Estado.

Según Demo (1997), deben contemplarse tres dimensiones en las maneras de intervenir en el campo de la superación de situaciones de pobreza o desigualdad y que deben, para su concreción más efectiva, presentarse como partes integrantes de un mismo proceso:

- *Asistencia social*: es el proceso a través del cual se trata de garantizar la supervivencia material de las personas como para establecer el límite desde el cual cada sujeto puede producir y reproducir sus condiciones mínimas de vida. Este proceso puede ser permanente en el tiempo (problemas de salud o imposibilidades manifiestas) o esporádicos (situaciones de emergencia).

- *Inserción en el mundo del trabajo*: los desfases que el mundo del trabajo trae a la vida de las personas sólo se pueden "solucionar" en el mundo del trabajo. Trabajo entendido de modo amplio, no sólo como empleo, sino como toda actividad humana para la búsqueda de autosatisfacción y atención de las necesidades de cada sujeto.

- *Procesos de ciudadanía (educación)*: las estrategias no alcanzan con la garantía de supervivencia y con el paso a un lugar de actor económico social como es el trabajo, sino también poder dar el paso a ser actor político, esto es, garantizar procesos de educación que trabajen en el área de los derechos y poder instalar en la discusión pública lo concerniente a los derechos de las personas. En este punto se reconoce como necesaria la dimensión colectiva de cada situación, esto es,

² Se podría manejar como hipótesis que la crisis del 2001 alumbró un modelo de política social que contradijo conceptualmente los mandatos de las políticas sociales de los '90. El plan Jefes y Jefas de Hogar Desocupados muestra algunas diferencias con las políticas sociales de los '90. Dicho Plan amerita un análisis más profundo, visto ya cuatros años de su implementación. Pero en lo que a nuestro trabajo refiere, no podemos dejar de considerar las diferencias operativas respecto del modelo neoliberal.

tratar de generar procesos y estrategias colectivas de denuncia, demanda y concientización sobre derechos.

Desde esta perspectiva, ¿de qué hablamos cuando hablamos de asistencia?

Podríamos entenderla como *el derecho básico que tienen las personas a la sobrevivencia, en particular los segmentos de la sociedad que no poseen condiciones para autosustentarse* (Demo, 1997).

Si mantenemos esta definición, es claro que la perspectiva de asistencia como derecho nos posibilita analizar las distintas estrategias asistenciales en la historia, rompiendo con una tradición filantrópica y benéfica y, así mismo, nos habilita a proponer otras miradas en el momento de la planificación de este tipo de políticas.

Recorriendo críticamente la historia de la asistencia, podemos reconocer ciertas problemáticas que recurrentemente nos cuestionan esta actividad, como por ejemplo:

I- El peso de la meritocracia como forma de acceso a la asistencia. Desde el desarrollo histórico de la misma, encontramos que las distintas personas que deseaban acceder a algún tipo de beneficio asistencial, debían cumplir ciertos requisitos que posibilitaban el acceso a ese bien. Así, en la historia se construyen ideas de lo que debe ser o tener una persona para ser beneficiario (ser viuda, ser huérfana, no poder trabajar).

En términos de Sposati (1995), la cuestión de la meritocracia pasa fundamentalmente por ver si la persona entra en la categoría de necesitado, y no la necesidad. La asistencia social invierte el ángulo del análisis e importa más si la persona entra o no en una categoría, que la necesidad que la persona expresa.

Con el correr del tiempo, esta actividad que era desarrollada fundamentalmente por las iglesias, reconoce la aparición de un nuevo actor. El Estado entra en la escena y mantiene la característica de tratar de crear índices de méritos para acceder a los beneficios. Así se crean las formas en que distintos actores de las instituciones públicas estatales (trabajadores sociales incluidos) tienen que firmar o reafirmar la condición socio-económica-relacional de una persona para acceder a la prestación de algún servicio asistencial.

II- La relación vertical que se da en el acto de la asistencia. Podemos reconocer cómo en distintos momentos de la historia, la distancia vertical que se da en este tema, viene dada por las características teóricas, políticas e ideológicas que se le imprimen al acto asistencial. Las diferentes relaciones que existen entre la institución u organización asistencial y el beneficiario de esa asistencia, es una cuestión que deja ver ideologías, modos y formas que toma lo asistencial en cada período histórico.

Así, encontramos que uno de los desafíos en esta cuestión, es la de disminuir la distancia vertical entre el emisor y el receptor, tratando de generar procesos de reconocimiento de los actores intervinientes sobre esta distancia. Una relación entre organización y beneficiario que esté encuadrada en el marco de los derechos, posibilita acomodar esta distancia en otros términos, y propone un nuevo lugar para cada uno, en el cual el actor beneficiario pasa a ocupar un rol más participativo.

III- Desde el surgimiento de la asistencia como forma organizada en el desarrollo histórico, ella es vista y reconocida como parte de un proceso ideológico

y político. Es utilizada como herramienta para la construcción de una legitimidad política e ideológica y como brazo del grupo que ejerce el poder en un determinado momento de la historia, para influir en las clases subordinadas, tanto en sus prácticas diarias, como en su concepción del mundo y de la vida real.

De este modo, la relación clientelar que atraviesa la asistencia, es un tópico que encontramos en su historia. Cuando hablamos de “clientelar” no nos referimos solamente a un uso político “stricto sensu” (comprar lealtades políticas a cambio de asistencia) sino que también encontramos otros tipos de “clientelas”. En este apartado pueden aparecer las lealtades religiosas (asistencia a cambio de lealtad a una religión o de un líder religioso), las lealtades en procesos de trabajo (asistencia a cambio de lealtad al patrón).

Nos interesa remarcar que cuando se da una relación clientelista en la asistencia, “*no son reconocidos derechos y se espera la lealtad de los que reciben lo servicios. Estos aparecen como inferiores y sin autonomía, no son interlocutores*”³.

En las sociedades latinoamericanas, uno de los fenómenos más reconocidos es la utilización indiscriminada de la asistencia por los gobiernos de turno, en sus diferentes niveles, como herramienta netamente política. Esto es indistinto en gobiernos militares y democráticos, y dentro de estos sean cuales fueren sus colores. El fenómeno de las esposas de los intendentes, gobernadores o presidentes, que se encargan de la asistencia, es un claro ejemplo del uso discrecional de la asistencia y del retiro del campo de los derechos, para pasarlo a un campo de buena o mala predisposición del gobernante de turno.

Podríamos complejizar más este punto, si agregásemos el punto de vista del “cliente”.

Estudios sobre el fenómeno del clientelismo (Auyero, 1996; Auyero, 2000), muestran cómo esta relación produce formas y modos de vida alrededor de la asistencia, y que no sólo se expresa en las lealtades a esta relación clientelar. La memoria histórica también juega un papel muy fuerte, y que “predispone” a las distintas poblaciones a la asistencia de una manera determinada. Las distintas formas que la asistencia fue adoptando durante el siglo XX, dejaron una marca en sectores de nuestra población, que predisponen, no determinan, su respuesta a las políticas asistenciales. Es interesante el papel que ocupan los sectores poblacionales de mayor edad frente a las políticas asistenciales, y cómo se contraponen con la actitud de grupos más jóvenes que carecen de esas experiencias asistenciales.

El acto asistencial

Intentaremos ahora trazar algunas notas sobre la relación del Trabajo Social con el acto asistencial en su intervención. Buscaremos plantear algunas cuestiones sobre la base de experiencias de trabajo propias y compartidas, sabiendo que no abarcan todo el ejercicio profesional, ni a todos y todas los/as colegas.

Las reflexiones que siguen apuntan a discutir este tema, junto a los y las colegas que se encuentran en espacios de trabajo, en los cuales la acción asistencial es diaria, permanente y cotidiana.

³ YAZBEK, M. C. «A política social brasileira nos anos 90: a refilantropização da questão social» en: *Cadernos ABONG* n° 11, São Paulo, Octubre 1995.

Roberto Zampani

I- Partimos de la siguiente premisa: *nuestra profesión encuentra una porción importante de su legitimidad como especialización socio técnica del trabajo, en la asistencia*. Gran parte de la razón de ser de nuestra profesión nos viene dada por el acto asistencial. No en vano las personas que se acercan a las instituciones públicas en busca de prestaciones asistenciales, preguntan por la “asistente social”⁴.

Así mismo, se da en la realidad una segunda identificación entre el acto asistencial y el agente que lo realiza, llegando a reconocer a todo actor que materializa una acción asistencial como asistente social (desde la maestra que ante ciertas intervenciones que debe hacer con sus alumnos, se denomina a sí misma como docente y asistente social, hasta los referentes sociales que se plantean “trabajadores sociales sin haber estudiado”, ya que realizan una labor asistencial diaria, la identificación se repite). Esto motiva una primera pregunta: ¿cuánto pesa esto en el accionar de las y los colegas?

II- Otro tema importante es *la falta de especificidad de lo asistencial*. Una de las características más fuertes del espacio asistencial en las instituciones públicas, es que no responde a una especificidad como sí lo hacen otras dimensiones del trabajo institucional. Esto produce que en los espacios que ocupan trabajadores sociales se repita la lógica del descarte, esto es, lo que no se sabe cómo atender por otros dispositivos institucionales, cae en el departamento de Trabajo Social.

Esta práctica cotidiana interroga al profesional actuante: ¿por qué si estoy trabajando en un centro de salud, en un equipo con otras profesiones, me toca la parte de “proveedor de chapas” para el paciente?

III- Se da también un proceso en el cual *la trabajadora y el trabajador social se convierten en intermediarios obligados entre las personas con necesidades y algún recurso al que aspiran*. El profesional se convierte en la barrera que hay que atravesar. Esta mirada es tanto de las personas con las cuales trabajamos (“si no tengo el informe de la asistente social no me dan la caja”) como de otros actores institucionales o políticos (“para brindar la beca solicitada, primero necesitamos el informe del trabajador social”).

Visto estos ejemplos que se dan en la realidad, es que pensamos algunas cuestiones que pueden ayudar a la reflexión de las y los colegas:

A- El acto asistencial, constituya o no parte de una estrategia de trabajo más amplia es, ante todo, una prestación de servicios. Significa que el acto asistencial se puede pensar de manera autónoma y, por lo tanto, darle la especialización y adecuación respectiva según el lugar y el tipo de trabajo. En este punto estamos introduciendo una nueva dimensión a la tan mentada discusión del Trabajo Social sobre asistencia vs. asistencialismo. Si nos colocamos en el análisis como trabajadoras y trabajadores de lo público, como parte de una estructura tecnoburocrática que debe prestar servicios a las franjas de la población que así lo

⁴ No es tema de este trabajo, pero es bueno remarcar que no sólo la prestación asistencial es identificada con una profesión, sino también con un sexo determinado (femenino). Para ampliar sobre este proceso de identificación, ver: GRASSI, E. *La Mujer y la Profesión de Asistente Social. El Control de la Vida Cotidiana*. Buenos Aires, Humanitas, 1989.

requieran, el “mero acto asistencial” toma otra entidad, que merece una especial atención.

B- Los espacios que tengan u ocupen las personas en el momento de la intervención, nos dirán si estamos frente a un trabajo en el campo de los derechos o de la beneficencia más rancia.

La intervención que las trabajadoras y trabajadores sociales realizan en las diversas manifestaciones de la cuestión social debe superar la concepción inscrita en la lógica de la beneficencia, la filantropía o neofilantropía, para pasar al campo de los derechos sociales y de seguridad social (Fernández Soto, 1999). Por esto, es central plantear la búsqueda de estrategias de trabajo, en las cuales lo sujetos con quienes trabajamos sean parte del diseño y ejecución de la misma. Esto es, trabajar las distintas características mencionadas en el apartado anterior (meritocracia - distancia vertical en la asistencia - relación clientelar) para consensuar con las personas con las cuales intervenimos, el tipo de accionar priorizado.

C- Al trabajar en tanto “pobres”, y no en tanto personas con derechos vulnerados, se está estigmatizando y reforzando procesos que van en contra de su condición de personas. Por otro lado, esto no es sólo discusión teórico política, sino que remite a las formas de intervenir en la realidad.

Creemos que el principal desafío que tenemos en la actualidad es resistir a la onda benefactora-filantropía de atención a la cuestión social, que muestra como características complementarias su retiro del campo público estatal y la negación de derechos.

El accionar asistencial del Trabajo Social debe seguir instalando el problema en el ámbito público estatal (sea como reclamo, sea como denuncia) y mantener la idea de asistencia como derecho. No por cotidiano, debemos dejar de mensurar la demanda, de medir y analizar las condiciones de vida de la población demandante de estos servicios, de presentar en el espacio público nuestra mirada y nuestra reflexión sobre la realidad social actual. Así mismo, es parte del debate poder acompañar críticamente las estrategias de supervivencia (sean individuales o colectivas) que la misma población desarrolla, para que del encuentro de estos análisis, nuestra mirada como profesionales aporte en la búsqueda de mejorar el diseño y la ejecución de las políticas, programas y proyectos de asistencia social.

Por esto, y teniendo en cuenta la noción de “autonomía relativa” en el ejercicio profesional que desarrolla Marilda Iamamoto (1998), y que nos plantea la idea del valor que tiene el trabajo vivo, de la práctica diaria y de la relación que se establece con las personas, la cuestión del acto asistencial o de la dimensión asistencial de nuestro ejercicio debe ser pensada y repensada críticamente.

Si logramos constituir el acto asistencial en desafío y no en barrera, estaremos encontrando nuevos rumbos para nuestra profesión, como así también podremos contribuir a mejorar cualitativamente los servicios que se prestan a las personas que viven y sobreviven en estos ámbitos.

Las materias primas para emprender este desafío se encuentran en los espacios cotidianos de trabajo, en los momentos de debate con las y los colegas, en el diálogo con otras profesiones, en el encuentro con la población en general. El

Roberto Zampani

horizonte es no naturalizar nuestro accionar: no porque sea cotidiano, mecanizarlo.

El acto asistencial presenta la contradicción permanente entre límites y posibilidades. Una produce a la otra, una niega a la otra. Si nuestro análisis puede acompañar y reconocer este proceso contradictorio, habremos dado un gran primer paso, pero como todo movimiento, requiere de otros pasos sucesivos.

Bibliografía

AUYERO, J. "La doble vida del clientelismo" en: *Sociedad* n° 8, Buenos Aires, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Buenos Aires, 1996.

_____. "Cultura política, destitución social y clientelismo político en Buenos Aires. Un estudio etnográfico" en: SVAMPA, M. *Desde Abajo. La transformación de las identidades sociales*. Buenos Aires, Biblos, 2000.

CASTEL, R. *La metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*. Buenos Aires, Paidós, 1997.

DEMO, P. "Menoridade dos minimos sociais – encruzilhadas da asistencia social no mundo de hoje" en: *Serviço Social & Sociedade* n° 55, São Paulo, Cortez, 1997.

FERNÁNDEZ SOTO, S. "Neoliberalismo, matriz asistencial y Trabajo Social" en: *Serviço Social & Sociedade* n° 60, São Paulo, Cortez, 1999.

IAMAMOTO, M. *Serviço social na contemporaneidad. Tráballo e formação profesional*. São Paulo, Cortez, 1998.

MARTINELLI, M. L. *Servicio Social: Identidade e Alineación*. São Paulo, Cortez, 1995.

SPOSATI, A. "Asistencia Social: Desafíos para uma Política Publica de Seguridade Social" en: *Cadernos ABONG* n° 11, São Paulo, Octubre 1995.

_____. "Minimos Sociais e seguridade social: uma revolução da consciencia da cidadania" en: *Serviço Social & Sociedade* n° 55, São Paulo, Cortez, 1997.

YAZBEK, M. C. "A politica social brasileira nos anos 90: a refilantropizaçao da questao social" en: *Cadernos ABONG* n° 11, São Paulo, Octubre 1995.