

**Manuel W. Mallardi**

Lic. en Trabajo Social (UNICEN)

Mg. en Trabajo Social (UNLP)

Dr. en Ciencias Sociales (UBA)

E-mail: manuelmallardi@yahoo.com.ar

## **Cuestión social y situaciones problemáticas: aportes a los procesos de intervención en Trabajo Social<sup>1</sup>**

---

### **Resumen**

El presente trabajo expone un conjunto de reflexiones en torno a las mediaciones entre la "cuestión social" y las situaciones problemáticas que se constituyen en el fundamento de procesos de intervención de profesionales del Trabajo Social. La comprensión de la "cuestión social" a partir de las transformaciones en el trabajo dentro de la sociedad capitalista se constituye en el inicio del texto, para luego continuar en la explicitación de las categorías analíticas que vinculan dichos procesos con las situaciones problemáticas.

En este punto, las características que adquiere la categoría situación adquieren relevancia para aproximarnos tanto a los aspectos objetivos y subjetivos de los procesos sociales como a sus determinantes estructurales y expresiones coyunturales.

### **Palabras claves**

cuestión social · trabajo · situación problemática · intervención profesional

### **Abstract**

The following work shows a group of reflections around the thoughts between the social issue and the problematic situations which are built on the basis of the processes of the Social Work professionals' intervention. The understanding of the social issue starting from the work changes in the capitalist society is expressed at the beginning of the text to finally continue with the explicitness of the analytic categories that relate these processes with the problematic situations.

At this point, the characteristics acquired by the category situation obtain relevance to get close to the objective and subjective aspects of the social process as to their structural determinants and contemporary expressions.

### **Key words**

social question · work · problematic situations · professional intervention

1 Este artículo es una adaptación de un extracto de la tesis titulada "Cuestión social y lenguaje cotidiano, reflexiones a partir de los aportes de G. Lukács y M. Bajtin", defendida en el Doctorado en Ciencias Sociales de la FSOC-UBA.

## Introducción

En Trabajo Social, como en otras disciplinas de las ciencias sociales, es muy común encontrarnos con posturas teórico-metodológicas que sostienen la necesidad de aportar elementos analíticos que favorezcan la comprensión de la singularidad de las situaciones concretas donde se interviene profesionalmente. Uno de los argumentos centrales de estas posturas, asociadas al campo posmoderno, es que las discusiones de las tendencias sociales generales no aportan a explicar y orientar los procesos de intervención que se desarrollan en la vida cotidiana de los seres sociales (Gianna, 2011).

Estas posturas, que presentan amplias posibilidades en caer en aproximaciones subjetivistas o relativistas de los procesos sociales (Tonet, 2010), afirman la necesidad de recuperar los discursos de las personas involucradas, basar la intervención profesional en sus deseos y expectativas, negando toda relación entre el ser social y tendencias sociales mayores. En este trabajo se plantea la necesidad de superar estas aproximaciones analíticas, recuperando, para su fundamento, la consideración de las dimensiones propias de la realidad que ontológicamente vinculan tendencias sociales con aspectos individuales, tanto en sus elementos objetivos como subjetivos.

En este marco, el presente artículo pretende aportar a la discusión sobre la vigencia de la categoría “cuestión social” en los procesos de intervención del Trabajo Social, brindando elementos que permitan identificar su vinculación con las situaciones problemáticas que vivencian los seres sociales en su cotidiano.

## Capitalismo, trabajo abstracto y “cuestión social”

Uno de los principales ejes de la discusión sobre la categoría “cuestión social” se relaciona con su vinculación necesaria y ontológica, o no, con el modo de producción capitalista. La postura analítica aquí adoptada considera la génesis de la “cuestión social” como un aspecto esencial y permanente del capitalismo a partir del proceso particular y relativo de pauperización de amplios sectores de la población en contrapartida del enriquecimiento de unos pocos.

Esta postura analítica encuentra en el Trabajo Social aportes fundamentales (Netto, 2003; Iamamoto, 1997, 2007; Pimentel, 2007; Yazbek, 2004a, 2004b) e intenta una reconstrucción analítica de la procesualidad histórica recuperando los aspectos esenciales en relación con expresiones particulares y coyunturales. A partir de la recuperación de aspectos ontológicos e histórico-concretos del trabajo y, por lo tanto, su vigencia y centralidad en las relaciones sociales capitalistas, se retoma el análisis de la “cuestión social” considerando las contradicciones que se generan como consecuencia de la coexistencia de las clases

antagónicas que representan al capital y al trabajo. De este modo, para los/as autores/as que se encuentran en esta postura -aunque con diversos matices- no estaríamos ante una “nueva cuestión social” producto de la crisis de la relación salarial, sino ante nuevas manifestaciones de una única “cuestión social” surgida con el desarrollo del capitalismo.

El principal elemento que da sustento a esta aproximación a la realidad se encuentra en la necesidad de amplios sectores de la población de vender su fuerza de trabajo para obtener los recursos necesarios para la reproducción cotidiana. Al respecto, iniciando *El Capital*, Marx plantea el carácter de objeto externo a los seres humanos de la mercancía, objeto que presenta la particularidad de poder satisfacer necesidades humanas. Al interior del objeto mercancía coexiste la propiedad de ser valor de uso y valor de cambio, pues encierra en sí trabajos útiles cualitativamente diferentes surgidos y condicionados por la división social del trabajo. Sin embargo, esta externalidad y coseidad es interpelada por el surgimiento de una mercancía particular dentro del modo de producción capitalista: la fuerza de trabajo. En términos generales se define a la fuerza de trabajo como “el conjunto de las facultades físicas y mentales que existen en la corporeidad, en la personalidad viva de un ser humano y que él pone en movimiento cuando produce valores de uso de cualquier índole” (Marx, 2009a:203).

Para que la fuerza de trabajo se objetive como mercancía, es decir que pueda ser adquirida por el capital, es necesario que ésta sea ofrecida en el mercado por un trabajador “libre”, es decir con capacidad de trabajo real, concreta y viable de ejercer el trabajo para el cual es contratado. De este modo, seres sociales se encuentran para vender y comprar fuerza de trabajo por un tiempo determinado para la producción de determinadas mercancías.

Esta mercantilización implica el surgimiento de una nueva forma de relación social, que encuentra su fundamento ontológico en el trabajo, adquiriendo la forma de expresión histórica alienada: el trabajo abstracto. La diferencia sustancial radica en que mientras que el trabajo, en términos ontológicos, supone la relación del hombre con la naturaleza para la producción de un valor de uso que procura satisfacer una necesidad determinada, el trabajo abstracto implica la producción de valor de cambio en un proceso en donde se produce el enriquecimiento del comprador de la fuerza de trabajo necesaria para desarrollar tal proceso.

El trabajo abstracto supone, entonces, una relación social particular de la sociedad burguesa donde el objetivo es la producción de mercancías, o valores de cambio<sup>1</sup>. Por ello mismo, las mercancías adquieren valor precisamente por ser expresión, objetivación y materialización del trabajo abstracto desarrollado en un

1 Tanto Engels en una nota al pie en Marx (2009), como Heller (1977), recuperan la distinción realizada por Marx entre *work* y *labour*, donde el primero implica trabajo concreto, creación de valores socialmente útiles, y el segundo expresa la cotidianeidad del trabajo abstracto y alienado (Antunes, 2003).

tiempo socialmente necesario, en el marco de la sociabilidad burguesa. Es esta particularidad la que permite el intercambio y la expansión de la mercantilización al resto de las relaciones sociales.

Bajo la lógica del trabajo abstracto, una vez adquirida la fuerza de trabajo en el mercado el trabajador se objetiva mediante un proceso de trabajo que al finalizar hace que el producto se le presente ajeno. Es decir, ya no le pertenece al trabajador el producto de su trabajo, sino a quien además de comprar su fuerza de trabajo mediante un salario, puso a disposición los medios de producción y las materias primas necesarias para garantizar su desarrollo.

En el capitalismo, esta degradación del trabajo se extiende a todas las esferas de la reproducción social y engendra un “ambiente místico” que envuelve los productos del trabajo e impide su reconocimiento como productos y formas sociales. Como consecuencia, la alienación, pensada como “el extrañamiento del hombre en relación a la naturaleza y a sí mismo, por un lado, y a las expresiones de ese proceso en la relación entre hombre-humanidad y hombre y hombre, del otro” (Mészáros, 2009:21), adquiere particularidad en la problemática del fetichismo, que se constituye en la base de la reificación.

La universalización del fetichismo implica la naturalización de las relaciones de producción, es decir la cosificación de las relaciones sociales, donde el carácter de “cosa” que las relaciones sociales adquieren en la forma mercadería pasa a ser el fetichismo de todo el intercambio humano (Netto, 1981). Entonces, el trabajo humano se hace cosa en los bienes de uso mediante el proceso de objetivación, pero es en la particularidad de la sociedad capitalista, por mediación del trabajo abstracto, que dicha objetivación se presenta como extraña, al ser presentada como mercancía, es decir, valor de cambio.

El carácter de fetiche de la mercancía comienza transformando al ser social en cosa, pero tiene la potencialidad de afectar el proceso de reproducción en su totalidad. La reificación, como consecuencia, en el capitalismo es una tendencia que afecta al conjunto de la sociedad burguesa, tanto en sus dimensiones objetivas como subjetivas.

A partir de esta tendencia, hegemónica y totalizadora en la sociedad capitalista, se genera un marco de contradicciones y antagonismos capaz de desarrollar en un mismo proceso el enriquecimiento de unos y el empobrecimiento de otros. Por ello, se ubica la génesis de la “cuestión social” en la sociedad burguesa en el “carácter colectivo de la producción en contraposición a la apropiación privada de la propia actividad humana -el trabajo-, de las condiciones necesarias a su realización, así como de sus frutos” (Iamamoto, 2007:156). Como consecuencia, plantea Iamamoto en otra obra, en la sociedad contemporánea simultáneamente aumenta la distancia entre la acumulación del capital y la producción de la miseria, de la pauperización de amplios sectores de la población. Esta situación tiene, en estrecha relación, otra dimensión: la rebeldía, porque involucra dimensiones

subjetivas de las personas que viven las desigualdades, las resisten y se oponen a ellas (Iamamoto, 2003).

La pauperización de las condiciones de vida del proletariado en las relaciones de reproducción capitalistas constituye el fundamento de la “cuestión social”; condiciones de vida, que siguiendo el análisis de la reproducción social en tanto totalidad histórica, implica la consideración de los aspectos objetivos y subjetivos de dicha vida cotidiana. Por ello, como se dijo, la “cuestión social” implica determinantes históricos objetivos que condicionan la vida de los individuos sociales, como dimensiones subjetivas, fruto de la acción de los sujetos en la construcción de su historia (Iamamoto, 2007).

Para la comprensión de estos procesos, el clásico capítulo XXIII de *El Capital* constituye un aporte fundamental de la teoría marxista al respecto, por lo cual su consideración es la base para la conclusión del presente apartado.

En el análisis de la ley general de acumulación capitalista expuesta en *El Capital*, el pensador alemán plantea elementos que presentan suma vigencia y se constituyen en el punto de partida para pensar los procesos actuales. Según la mencionada ley, en el capitalismo es necesario pensar relativamente los aspectos constitutivos de una misma totalidad, siendo, para la situación analizada, el proceso de enriquecimiento de unos por un lado, y el proceso de empobrecimiento de una amplia mayoría, por otro. Implica que la ponderación relativa del capital variable en el proceso de producción en relación con el capital constante sufre modificaciones y fluctuaciones que van en detrimento del poseedor de la fuerza de trabajo.

La consolidación del proceso de producción capitalista lleva a que en el mismo proceso aumente la importancia de los medios de producción a la vez que disminuye la de la fuerza productiva. Consecuentemente, plantea Marx, el mayor peso de los medios de producción sobre la fuerza de trabajo produce que se reduzca progresivamente el número de trabajadores necesario. Avances en los medios de producción entonces constituyen la base para las condiciones de expulsión de trabajadores del proceso de trabajo, proceso que se desarrolla de forma progresiva en perjuicio del capital variable. La reducción del tiempo socialmente necesario para la producción de mercaderías, por un lado, amplía el tiempo de trabajo excedente, mientras que por el otro, promueve la tendencia a la expulsión de trabajadores del proceso de producción.

La consecuencia directa de este proceso consiste en la creación constante de un importante sector de la población que se encuentra marginada del proceso de producción, es excedente y superflua al proceso de valorización, aunque adquiere una importancia vital para la continuidad del modo de producción capitalista, en tanto pasa a constituir parte del denominado ejército industrial de reserva, dispuesto a ingresar cuando el capitalista lo requiera, pues esa sobrepoblación se encuentra disponible como material humano explotable.

Condición vital del modo de producción capitalista, la producción de una población excedente relativa es la base para la profundización de los procesos de extracción del trabajo excedente, el disciplinamiento de los trabajadores ocupados y la implementación de nuevas formas de trabajo que van en detrimento de conquistas y protecciones adquiridas. Durante los períodos de prosperidad, la demanda de trabajo hace que parte del ejército de reserva sea absorbida en la fuerza de trabajo, manteniendo así bajos los salarios; mientras que en tiempos de crisis, se constituye en un recurso siempre disponible de trabajo barato que inhibe cualquier intento de la clase obrera para mejorar su suerte (Giddens, 1994).

De este modo, los procesos vinculados a la crisis de la sociedad salarial, de la forma de producción fordista-taylorista, con el consecuente aumento de población excedente adquieren significado histórico para permitir la implementación de nuevas formas de producción que perjudican a los trabajadores, aspectos sintetizados en la precarización y flexibilización laboral<sup>2</sup>. Así, el planteo de la coexistencia de clases sociales antagónicas no pierde validez, sino que es resignificado en un momento histórico de clara derrota de los sectores trabajadores, principalmente a partir del debilitamiento de las instancias de representación sindical.

Claramente, entonces, podemos reiterar, perdura la vigencia de la afirmación marxiana que sostienen que “el trabajo excesivo de la parte ocupada de la clase obrera engruesa las filas de su reserva, y, a la inversa, la presión redoblada que esta última, con su competencia, ejerce sobre el sector ocupado de la clase obrera, obliga a éste a trabajar excesivamente y a someterse a los dictados del capital” (Marx, 2009b:792).

Estas tendencias alteran la totalidad de la reproducción social, imponiendo una nueva red de relaciones sociales, de un nuevo ritmo de vida y de trabajo, acentuando, principalmente, la diferenciación entre las clases y haciendo del movimiento de valorización del capital el movimiento fundamental de la sociedad burguesa.

La fijación de un número cada vez mayor de trabajadores alrededor de las industrias con el fin de engrosar el ejército industrial de reserva procuraba garantizar la disponibilidad de mano de obra ante la expansión del capital y, además, incentivar la competencia entre los trabajadores mismos, lo cual repercutía inmediatamente en el precio de la fuerza de trabajo.

Paulatinamente, al decir de Martinelli (1997), en la fábrica, en la ciudad, el trabajador comenzó a unirse con otros trabajadores, en tanto sus condiciones

2 Pimentel afirma, en la misma línea, que “el ejército industrial de reserva está directamente relacionado al sobretrabajo de un parte ocupada de la clase trabajadora. Esa es una forma de hacer aumentar la riqueza del capitalista individual y acelerar la producción del ejército proporcionalmente al crecimiento de la acumulación social, sujetando una fracción de la clase trabajadora a la ociosidad forzada, en detrimento al sobretrabajo de otra” (Pimentel, 2007:156).

de vida en oposición al aumento del lucro del capitalista, le permitieron percibir a éstos como sus verdaderos enemigos. De esta manera la ciudad permitió la aproximación de los trabajadores como clase social y la percepción de un tirano común. Esta maduración política, que Hobsbawm (2007) define como inevitable ante las condiciones de vida de la clase trabajadora<sup>3</sup>, junto al rostro de la pobreza de masa, de miseria generalizada, se constituyeron en las características que fueron conformando la “cuestión social”. Por ello, ya no fue posible dejar de visualizarla, en tanto que sus efectos sobrepasaban los asentamientos de trabajadores, visibilizando las falencias del orden social burgués imperante.

Desde entonces, la pobreza y la miseria de amplios sectores de la población encuentran una explicación que seguirá vigente en tanto perduren las estructuras y relaciones sociales que le han dado origen. Igualmente, sus consecuencias objetivas y subjetivas tendrán una presencia permanente adquiriendo nuevas expresiones a partir de cambios coyunturales. En esta línea, la continuidad del trabajo sintetiza reflexiones que dan cuenta de interrogantes y necesidades de aproximarnos a estas consecuencias de la “cuestión social” en la vida cotidiana recuperando las mediaciones y determinaciones que le dan origen y le otorgan significado social e histórico.

### **Situaciones problemáticas y vivencias cotidianas**

Aproximarnos a la comprensión de las expresiones de la “cuestión social” requiere una postura teórico-metodológica capaz de aprehender los procesos sociales en sus múltiples determinaciones, pues además de comprender las tendencias societales vigentes del trabajo abstracto, implica reconocer la vinculación dialéctica de dichos procesos con experiencias objetivas y vivencias y pensamientos que las personas presentan en sus respectivas vidas cotidianas.

Frente a posturas que fragmentan y des-economizan los procesos sociales es necesario avanzar en la identificación de las mediaciones que relacionan entre sí los comúnmente llamados “problemas sociales”, superando la aprehensión fenoménica e inmediateista que los plantea en apariencia desvinculados uno con otros.

Pensar la realidad en tanto totalidad compleja nos permite identificar su procesualidad histórica y comprender las múltiples expresiones a partir del significa-

3 Dice Hobsbawm sobre la sociedad inglesa de principio del siglo XIX que “las ciudades y zonas industrializadas crecían rápidamente, sin plan ni supervisión, y los más elementales servicios de la vida de la ciudad no conseguían ponerse a su paso. Faltaban casi por completo los de limpieza en la vía pública, abastecimiento de agua, sanidad y vivienda para la clase trabajadora. La consecuencia más patente de este abandono urbano fue la reaparición de grandes epidemias de enfermedades contagiosas...” (2007:208).

do social que les otorga esa totalidad. Cada hecho singular de la vida cotidiana adquiere sentido a partir de la identificación de las múltiples mediaciones y determinaciones socio-históricas que le otorgan carácter particular.

Al respecto, Lukács, en sus estudios sobre la realidad en tanto totalidad concreta y compleja, utiliza las categorías particularidad, singularidad y generalidad, para reconstruir los acusados y destacados rasgos esenciales de los objetos de la realidad objetiva, de sus relaciones y vinculaciones (Lukács, 1969). Comprender los hechos como partes constitutivas de una totalidad concreta es la base para superar la indecibilidad de lo singular, de aquello que se nos presenta de manera inmediata, mediante el proceso de reconstrucción analítica que Lukács denomina como proceso de generalización. En este sentido, el pensador húngaro sostiene que si bien el punto de partida es lo real y concreto que se le presenta al ser social de manera inmediata, es necesario realizar un proceso de generalización que permite superar su abstracción vacía. Al respecto agrega que “los contrapuestos (lo singular se contrapone a lo general) son idénticos: lo singular no existe más que en la conexión que lleva a lo general. Lo general no existe más que en lo singular, por lo singular. Todo individuo es general (de un modo u otro). Todo lo general constituye una partícula o un aspecto o la esencia de lo singular” (Lukács, 1969:208).

Sobre esta base, para aproximarnos a los aspectos concretos y particulares que se desarrollan en la vida cotidiana de los seres sociales, consideramos pertinente recurrir a los aportes desarrollados en el campo de la Planificación Social por Carlos Matus, recuperando sus aportes en torno a la categoría “situación”, pues nos permite aprehender la síntesis de múltiples determinaciones.

En palabras del autor, se define a la situación a partir de la identificación de un actor y su acción, donde “acción y situación conforman un sistema complejo con el actor. La realidad adquiere el carácter de situación en relación al actor y a la acción de éste. Por eso, una misma realidad es al mismo tiempo muchas situaciones, dependiendo ello de cómo está situado el actor y cuál es su acción” (Matus, 1980:55).

Esta definición inicial acerca de las particularidades de la situación no implica un reconocimiento o predominio de aspectos individuales o subjetivos que centran su referencia en el actor, visiones e intereses, sino que recupera la coexistencia de actores sociales distintos, con posturas convergentes o contradictorias, en un mismo momento histórico y social. La realidad, para esta postura, es reconstruida -no construida- de manera distinta por cada uno de los sujetos involucrados, entrando en juego factores y condicionantes que procuraremos identificar en la continuidad del trabajo. Posteriormente el autor argumenta que “cuando dos o más fuerzas sociales están situadas en una realidad social determinada, cada fuerza está inserta en una situación objetivamente diferente, desde el momento que cada actor incluye a los otros actores como parte de la situación,

con capacidades propias para generar hechos que construyen la situación” (Matus, 1980:88).

Además de esta relación particular entre actor y acción, profundizando el análisis acerca de las particularidades de la situación, Matus recupera la distinción entre esencia y fenómeno del pensamiento marxista y plantea que en cada situación concreta es posible encontrar dos componentes dialécticamente involucrados: la genosituación y la fenosituación. Considerando que ambos constituyen aspectos objetivos de la realidad, el primero es el componente estructural que diferencia a una situación de otra, mientras que el segundo componente implica el contorno fenoménico específico que cubre al primero.

Como se dijo, se recupera aquí la base del pensamiento marxista para aproximarnos a los procesos sociales, donde mediante la articulación de aspectos singulares y generales es posible reconstruir la particularidad. De este modo, se considera a la situación como particularidad, es decir como la mediación que hace posible establecer las determinaciones de la singularidad.

Para comprender la singularidad, considerada como aquello que nos presenta de manera inmediata el mundo, es necesario avanzar en sucesivos procesos de generalización a fin de identificar las leyes tendenciales que caracterizan la universalidad o generalidad en un momento histórico concreto. Es mediante este proceso que aparece la particularidad, la cual “no es meramente una generalidad relativa, ni tampoco sólo un camino que lleva de la singularidad a la generalidad (y viceversa), sino la mediación necesaria -producida por la esencia de la realidad objetiva e impuesta por ella al pensamiento- entre la singularidad y la generalidad” (Lukács, 1969:202).

Vinculando la categoría situación como la particularidad que se produce a partir de la síntesis dialéctica entre la genosituación y la fenosituación, es posible la superación intelectual de la mudez y la indecibilidad de lo singular, aproximándonos a las determinaciones de la genosituación, que aparecen borradas en la inmediatez sensible. Consecuentemente, la situación mediatizada por las leyes societarias tendenciales se particulariza por las determinaciones históricas, ganando, por sucesivas aproximaciones, concreción (Pontes, 2003).

La relación entre fenosituación y genosituación es compleja, donde relaciones de determinación, condicionamiento e influencia requieren ser consideradas en cada situación particular, recuperando las tendencias societarias vigentes. De este modo sostiene Matus que “la genosituación recoge de la situación-sistema las formas puras, lo único-general, las leyes permanentes, la legalidad del sistema. En la genosituación esta la gestación última de toda situación” (Matus, 1980:58).

Para luego agregar que “la fenosituación contiene en cambio, lo diverso, lo específico, lo particular y variado del modo o forma que en la realidad visible adquiere la situación. La fenosituación es, al igual que la apariencia, la realidad

visible, pero una realidad conceptualmente inestructurada, inentendible o indescribible sin la genosituación, sin captar su estructura y las leyes que la rigen" (Matus, 1980:58).

Recuperando las premisas ontológicas arriba enunciadas, la fenosituación constituye todos los elementos de la realidad que se nos presentan de manera inmediata, que en sí mismos nada dicen de su significado social e histórico, sin cuya superación sería imposible conocer y aprehender sus determinaciones tendenciales. Es un aspecto de la realidad que presenta variedad, heterogeneidad y existencia veloz, donde la razón instrumental hegemoniza el pensamiento cotidiano<sup>4</sup>.

Esta postura permite realizar el intento analítico de efectuar aproximaciones acerca de las tendencias que se presentan en las objetivaciones de la "cuestión social" en la vida cotidiana, pues si bien cada situación particular es distinta con otras, al ser síntesis de determinaciones que encuentran su esencia en procesos generales, hay aspectos particulares presentes en las distintas situaciones. La relación esencia y fenómeno, como categorías históricas fundamentales, es de vital importancia para el análisis pues, como sostiene Lessa (2000), la primera es el campo de posibilidades de consubstanciación del fenómeno, y éste es la mediación donde se particulariza la esencia.

Avanzando en las características de la situación se plantea, entonces, que ésta constituye la síntesis dialéctica entre genosituación y fenosituación, sin preeminencia de una sobre otra, por lo cual centrarse en uno de los componentes en detrimento de otro implica un proceso de fragmentación de la realidad considerada como totalidad concreta, pues genosituación y fenosituación tienen una relación ontológicamente dialéctica.

Por otro lado, ubicando la situación en el espacio contextual de un escenario, se define a la primera, además de síntesis dialéctica entre la fenosituación y la genosituación, como el momento que remite concretamente a la lucha por reproducir o transformar la sociedad, siendo, por lo tanto, un momento de la realidad explicado por las fuerzas sociales que actúan sobre ella, donde el contenido e implicancias de la situación refiere a la naturaleza de la acción política que pretenden ejercer o ejercen en ésta las fuerzas sociales interactuantes. En consecuencia, la situación social está:

- a. Referida a la naturaleza de la acción ejercida sobre ella.
- b. Definida y explicada por la o las fuerzas sociales que interactúan con ella.
- c. Especificada en un rango de tiempo y espacio histórico concreto.

4 En este punto Matus sostiene que "la capacidad de vivir y producir hechos, de construir la fenosituación en su diversidad y particularidades, sin que ello implique necesariamente tener comprensión de la situación en que se está inserto y se actúa, es una propiedad de los agentes sociales allí situados y, en consecuencia, de los sistemas sociales" (Matus, 1980:60).

d. Situada en un sistema más amplio que la comprende y con el cual interactúa, denominado escenario.

La coexistencia de tendencias sociales distintas, las contradicciones propias de la sociedad actual, como los intereses específicos contrapuestos, adquieren particularidad en cada situación, donde actores sociales se posicionan y actúan de acuerdo a tales aspectos. La capacidad de incidencia de los actores sociales en cada componente es distinta, como así también los intereses y recursos que entran en juego y disputa. Toda situación, como síntesis de la feno-situación con la genosituación, puede sufrir alteraciones, y ahí reside la posibilidad histórica de la modificación o transformación de cada situación, o sea de cambio en las estructuras o *de* las estructuras respectivamente.

La complejidad de los componentes constitutivos de cada situación recoge la trayectoria histórica y produce expresiones distintas en la cual se sitúan los seres sociales. Así, la contradicción es el elemento central para pensar el desarrollo genosituacional, reconociendo en el desajuste del desarrollo de las fuerzas productivas y la estructura de propiedad la contradicción fundamental. Por su parte, en el ámbito feno-situacional se gestan y producen conflictos, en los cuales adquieren relevancia aspectos particulares que no buscan alterar la esencia de la situación.

Además, recuperando el carácter político de las situaciones, en tanto los individuos pueden participar canalizando influencias, poder y recursos en el ámbito de los procesos sociales concretos, adquiere importancia hacer referencia brevemente a las fuerzas sociales, las cuales con capacidad y voluntad de acción para ser actores relevantes en la producción de procesos sociales, son identificadas en las distintas situaciones y en el contexto inmediato. En este sentido, Matus ubica como fuerza social de la genosituación a las clases sociales, en tanto grupos sociales antagonicamente situados a partir de su ubicación en el modo de producción. Por otro lado, los conceptos de grupo o agrupamiento social tratan de elementos feno-situacionales por los cuales se expresan las ideas de un conjunto social de individuos con intereses feno-situacionales comunes. Por estas razones, estas segundas fuerzas sociales tienen una entidad más inestable en su composición y límites que la clase social, y que por ser su aglutinamiento y cohesión derivado de relaciones puramente feno-situacionales, es mucho más variable.

La diferencia substancial entre ambos tipos de fuerzas sociales estriba en que, a diferencia de las clases sociales, las agrupaciones sociales pueden ser de muy diversa naturaleza, donde el ser parte de un grupo social no es excluyente de la pertenencia a otros grupos sociales.

La existencia de actores o fuerzas sociales distintas, antagonicos o no, remite a considerar la necesidad de conocer las visiones y explicaciones que éstos

construyen sobre la realidad inmediata, es decir, sobre la situación, admitiendo relatos diferentes que se construyen a partir de la existencia de los respectivos interlocutores. Esta postura lleva a “reconocer que el actor a partir de cuya autorreferencia se explica la realidad es uno entre varios actores que coexisten en ella con propósitos conflictivos y, por consiguiente, esa realidad admite varias explicaciones distintas igualmente verificables desde el lugar de la realidad que se toma como centro de observación y acción” (Matus, 1987:151).

Esta relevancia otorgada en el marco de la situación a la explicación de los procesos sociales que efectúan los actores no debe conducir a una explicación relativista que culmine por suponer la existencia de tantas verdades como tantos actores involucrados. La relación entre la explicación de un actor y la realidad concreta es mucho más compleja y supone la identificación de distintas mediaciones. Vale aclarar, en este punto, que otorgar relevancia a las distintas explicaciones que desarrollan los actores sociales involucrados supone reconocer el carácter social y político de las situaciones, donde se expresan las tendencias sociales vigentes.

Ahora bien, enunciadas las principales particularidades de la situación como categoría teórica que nos permite aprehender la particularidad, como síntesis de determinaciones genosituacionales que se expresan en el cotidiano de manera transfigurada por la fenosituación, es necesario reconocer que de las múltiples situaciones posibles nos interesa profundizar la reflexión en aquellas que interpelean la vida cotidiana de los seres sociales.

A partir de la ubicación de los sujetos en los distintos sectores o fracciones que componen la clase trabajadora, y como consecuencia de las expresiones del trabajo abstracto en la actualidad, se requiere una aproximación reflexiva a las particularidades de aquellas condiciones y vivencias que denominamos situaciones problemáticas<sup>5</sup>. Adoptar esta categoría, frente a posturas que procuran explicar los procesos sociales estableciendo barreras entre aspectos micro y macroestructurales, estableciendo falsas dicotomías entre individuo y sociedad, diferenciando entre aspectos sociales, económicos, políticos y culturales, posibilita avanzar en la comprensión de la “cuestión social” como relación dialéctica ontológicamente existente entre las tendencias del trabajo abstracto y la vida cotidiana de los sujetos de la clase trabajadora, haciendo necesario superar análisis fenoménicos de la situación.

Situaciones problemáticas de la vida cotidiana como, por ejemplo, el hacinamiento y el déficit habitacional, problemáticas alimentarias, procesos de salud-enfermedad, adquieren a partir de mediaciones y determinaciones un significado social e histórico que se vincula a la situación de las distintas fracciones de la clase trabajadora. De igual modo, el acceso a políticas sociales y servicios

5 Avances en el mismo sentido se encuentran desarrollados en Cavalleri (2003).

públicos por parte de las personas involucradas responde a estrategias generales de enfrentamiento de la “cuestión social” por parte del Estado.

Además de los aspectos objetivos de las situaciones problemáticas, la complejidad que éstas presentan exige aproximarnos a las formas en que esa objetividad es apropiada por los seres sociales involucrados. Así, recuperando el carácter contradictorio de la reproducción social en el capitalismo, con la presencia conflictiva entre actores sociales fundamentales, como lo son las clases sociales antagónicas y las distintas fracciones coexistentes en su interior, las valoraciones y percepciones con las cuales el ser social se relaciona tienen la carga de esas tensiones. La heteroglosia del lenguaje planteada por Bajtín (2008) nos da insumos para pensar a los enunciados de la vida cotidiana cargados de valoraciones y posiciones que reflejan intereses sobre la realidad.

Estas valoraciones distintas, contradictorias o no, que son retomadas de discursos ajenos permiten la conformación en el ser social de aquello que algunos autores, como por ejemplo Gramsci (1992), llaman sentido común, y lo que nosotros, siguiendo a Bajtín (2008), optamos por denominar ideología cotidiana<sup>6</sup>. Se trata de posiciones e intereses acerca del propio ser social y de la realidad que permiten tomar las decisiones necesarias en el transcurso del cotidiano. Dice Bajtín al respecto “llamaremos ideología cotidiana a todo el conjunto de experiencias vivenciales y de las expresiones relacionadas directamente con éstas. La ideología cotidiana es un mundo caótico del discurso interior y exterior desordenado y no asentado, mundo que confiere un sentido a todo nuestro acto ético o acción, y a todo nuestro estado ‘consciente’” (Bajtín, 2008 *apud* Voloshinov, 2009:145).

Constituye la ideología cotidiana la síntesis que el ser social desarrolla de todos los discursos y que da cuenta, por ello mismo, de su particularidad histórica. Como consecuencia, las distintas visiones del mundo, sean verdaderas o falsas, que circulan y son canalizadas por los distintos complejos sociales convergen, entran en disputa y producen una síntesis en el ser particular. Esto no implica, vale aclarar, la diseminación de tantas ideologías cotidianas como seres sociales coexistan, sino la tendencia general de su génesis y conformación.

Considerando las expresiones de la “cuestión social” en situaciones problemáticas que se objetivan en la vida cotidiana, nos preocupa dilucidar las formas en que la ideología cotidiana incide en las formas que el ser social explica o vivencia esas situaciones.

6 Ponzio aclara que en Bajtín “el término ‘ideología’ se emplea en el sentido de ideología de la clase dominante, interesada en mantener la división en clases de la sociedad y en ocultar las reales contradicciones que intentan transformar las relaciones sociales de producción (ideología como falsa conciencia, como mistificación, como pensamiento distorsionado, etc.), pero también se usa en el sentido amplio que el término asume, sobre todo a partir de Lenin, y que permite aplicarlo tanto a la ‘ideología burguesa’ como a la ‘ideología proletaria’ y a la ‘ideología científica’” (Ponzio, 1998:108).

En este sentido, considerando que la expresión ideológica de las manifestaciones de la “cuestión social” dependerá de la correlación de fuerzas vigentes en un momento histórico dado en el marco de la lucha de clases, con mediaciones que en la vida cotidiana las reflejan y refractan subjetivamente, es preciso partir de un análisis de cómo es vivida esa situación por los seres sociales, es decir, analizar la orientación ideológica de éstos. En esta dirección, Bajtín nos brinda elementos a partir de la filosofía del lenguaje que propone.

El autor ruso articula el discurso del ser social a las valoraciones o posiciones coexistentes en su entorno y plantea una síntesis caracterizada por dos polos, en los cuales la tensión está dada por una mayor o menor comprensión de las implicancias sociales de las situaciones vividas. Se trata de las coordenadas necesarias para identificar la orientación social de las vivencias de los seres sociales, donde es posible encontrar diferentes grados de concientización, articulación y diferenciación en ésta. Estos polos están dados por la vivencia-yo y la vivencia-nosotros, donde “la vivencia-yo tiende hacia la aniquilación; en cuanto se aproxima al límite, pierde su articulación ideológica y por tanto deja de ser objeto de una toma de conciencia, acercándose a la reacción fisiológica de un animal. Al tender hacia este límite, la vivencia va perdiendo todas las potencialidades, todos los brotes de una orientación social, y por tanto se despoja de su formulación verbal. Tanto las vivencias aisladas como grupos enteros de ellas pueden acercarse a este límite perdiendo su claridad y articulación ideológica y atestiguando el desarraigo social de la conciencia” (Bajtín, 2008 *apud* Voloshinov, 2009:140).

En el otro extremo, por su parte, la vivencia-nosotros presenta un mayor grado de diferenciación ideológica, donde “el crecimiento de la conciencia es directamente proporcional a la firmeza y la solidez de una orientación social. Cuanto más unido, organizado y diferenciado es el colectivo al que un individuo se orienta, tanto más brillante y complejo es el mundo interior” (Bajtín, 2008 *apud* Voloshinov, 2009:140-141).

De alguna manera, se trata de una tensión entre grados o procesos de naturalización y problematización de las situaciones vividas, donde la capacidad de identificar la génesis de las situaciones se asocia a una mayor comprensión de los factores y procesos sociales involucrados.

Estas tensiones entre la vivencia-yo y vivencia-nosotros implican un mayor grado de captación de las mediaciones que producen las situaciones problemáticas para la segunda posibilidad. Aquí se trata de un proceso de reconstrucción de la realidad aproximativo en la vida cotidiana, que si bien sigue manteniendo las determinaciones generales del pensamiento cotidiano, permite superar, parcial o totalmente, la comprensión de la feno-situación.

## **Cuestión social y situaciones problemáticas en la intervención profesional**

Los elementos analíticos arriba enunciados pretenden exponer reflexiones en torno a categorías que se consideran fundamentales para problematizar el ejercicio profesional en Trabajo Social. La recuperación de determinantes socio-históricos a partir de la inclusión de la categoría “cuestión social” posibilita identificar los elementos económicos, políticos y sociales que dan origen a la expansión de un conjunto de situaciones que interpela la reproducción cotidiana de amplios sectores de la población. Frente a posturas que sostienen la necesidad de recuperar las trayectorias individuales para comprender la “suerte” y “destino” de los seres sociales que se constituyen en población usuaria del Trabajo Social, los elementos expuestos reafirman la necesidad de problematizar el “aquí y ahora” de los sujetos y buscar los factores causales que se constituyen en explicativos.

Como síntesis de tendencias generales y experiencias individuales, la categoría “situación problemática” permite apreciar que las dificultades y necesidades que interpelan la reproducción de los individuos se expresan de manera fragmentada con la tendencia a ocultar los elementos genosituacionales que dan cuenta de formas de ser de la estructura social en donde se inserta.

La exigencia de superar en los procesos de intervención la demanda inmediata, la necesidad aislada, requiere un proceso de generalización que permita comprender las mediaciones y determinaciones necesarias para su comprensión. Se trata de reconocer aquellas tendencias, objetivas y subjetivas, que inciden y producen dialécticamente esas situaciones. Por ello, el punto de partida siempre está en la singularidad de las vivencias de la población usuaria, vivencias que en tanto articulación de aspectos objetivos y subjetivos, obligan a comprender la interrelación entre las valoraciones y percepciones y las dimensiones objetivas. Se discute así la posibilidad de legitimar exclusivamente los procesos de intervención en la demanda, necesidades sentidas o deseos de la población usuaria, y se considera a tales discursos y valoraciones como elementos esenciales de la realidad que deben ser relacionados, tanto con la objetividad que referencian como con los discursos sociales vigentes.

De este modo, el carácter contradictorio y conflictivo de los procesos sociales adquiere expresión en las posturas de los actores sociales involucrados en las situaciones problemáticas, donde las reconstrucciones que realicen serán distintas a partir de las acciones y posiciones que ocupan.

Recuperar estos elementos en los procesos de intervención del Trabajo Social se constituyen en aspectos fundamentales para la definición de estrategias de intervención viables y coherentes con la procesualidad social y, fundamentalmente, con capacidad para la transformación de situaciones problemáticas concretas.

## Referencias bibliográficas

ANTUNES, R. *¿Adiós al trabajo? Ensayo sobre las metamorfosis y el rol central del mundo del trabajo*. Buenos Aires, Herramienta ediciones, 2003.

BAJTÍN, M. *Estética de la creación verbal*. Buenos Aires, Siglo veintiuno editores, 2008.

CAVALLERI, M. S. "Repensando el concepto de problemas sociales. La noción de situaciones problemáticas", en: CASTRONOVO, R y CAVALLERI, S. *Compartiendo notas. El trabajo Social en la contemporaneidad*. Buenos Aires, Ediciones UNLa, 2008. pp. 37-48.

GIANNA, S. D. "Capitalismo tardío y decadencia ideológica: La posmodernidad y su incidencia en el Trabajo Social contemporáneo", en: MALLARDI, M., MADRID, L. y ROSSI, A. *Cuestión social, vida cotidiana y debates en Trabajo Social. Tensiones, luchas y conflictos contemporáneos*. Tandil, Consejo Editor UNCPBA, 2011. pp. 35-61.

GIDDENS, A. *El capitalismo y la moderna teoría social*. Barcelona, Editorial Labor, 1994.

GRAMSCI, A. *Antología*. México, Siglo Veintiuno editores, 1992.

HELLER, A. *Sociología de la vida cotidiana*. Barcelona, Ed. Península, 1977.

HOBSBAWM, E. *La era del capital. 1848-1875*. Buenos Aires, Crítica, 2007.

IAMAMOTO, M. *El servicio social en la contemporaneidad. Trabajo y formación profesional*. San Pablo, Cortez Editora, 2003.

IAMAMOTO, M. *Servicio Social y División del Trabajo*. San Pablo, Cortez, 1997.

IAMAMOTO, M. *Serviço social em tempo de capital fetiche. Capital financeiro, trabalho e questão social*. San Pablo, Cortez Editora, 2007.

LESSA, S. "Lukács: El método y su fundamento ontológico", en: BORGIANNI, E. y C. MONTAÑO. *Metodología en servicio social. Hoy en debate*. San Pablo, Cortez Editora, 2000. pp. 199-228.

LUKÁCS, G. *Prolegómenos a una estética marxista*. Barcelona, Grijabo, 1969.

MARTINELLI, M. L. *Servicio Social: Identidad y alienación*. San Pablo, Cortez, 1997.

MARX, C. *El capital*. –Tomo I – Vol. I– Buenos Aires, Siglo veintiuno editores, 2009a.

MARX, C. *El capital*. –Tomo I – Vol. III– Buenos Aires, Siglo veintiuno editores, 2009b.

MATUS, C. *Adiós señor presidente*. Planificación, Antiplanificación y Gobierno. Venezuela, POMAIÉ, 1987.

MATUS, C. *Planificación de Situaciones*. México, Fondo de Cultura Económica, 1980.

MÉSZÁROS, I. *A teoria da alienação em Marx*. San Pablo, Boitempo, 2009.

NETTO, J. P. "Cinco notas a propósito de la 'Cuestión Social', en: BORGIANNI, GUERRA y MONTAÑO (orgs.). *Servicio Social Crítico. Hacia la construcción del nuevo proyecto ético-político profesional*. San Pablo, Cortez, 2003. pp. 55-69.

NETTO, J. P. *Capitalismo e Reificação*. San Pablo, Livraria Editora Ciências Humanas, 1981.

PIMENTEL, E. *Uma "nova Questao social"?* Maceió, Ed. UFAL, 2007.

PONTES, R. "Mediación: categoría fundamental para el trabajo del asistente social", en: BORGIANNI, E; GUERRA, Y. y MONTAÑO, C. (orgs.). *Servicio Social Crítico. Hacia la construcción del nuevo proyecto ético-político profesional*. San Pablo, Cortez, 2003. pp. 201-220

PONZIO, A. *La Revolución Bajtiniana. El pensamiento de Bajtín y la ideología contemporánea*. Madrid, Editorial Cátedra, 1999.

TONET, I. "Pluralismo metodológico: un falso camino", en: Revista de Trabajo Social *Plaza Pública* N° 3, 2010. Tandil, Carrera de Trabajo Social – FCH – UNCPBA. [En línea: 12/11/2010] Disponible en: <http://www.fch.unicen.edu.ar/plazapublica>

VOLOSHINOV, V. N. *El marxismo y la filosofía del lenguaje*. Buenos Aires, Ediciones Godot, 2009.

YAZBEK, M. C. "Cuestión social: desafíos profesionales para el trabajo social en Brasil", en: Revista *Escenarios* Año 4 – N° 8. Buenos Aires, Espacio Editorial, 2004a.

YAZBEK, M. C. "Pobreza y exclusión social: expresiones de la cuestión social en Brasil", en: Revista *Temporalis* N° 3 – Porto Alegre, ABEPSS, 2004b.