



Tipo de documento: Tesina de Grado de Trabajo Social

Título del documento: Niños, niñas y adolescentes en situaciones de urgencia : un análisis de la intervención profesional del CDNNyA

Autores (en el caso de tesis y directores):

Lucila D'Alto

Vanessa Jalave, dir.

Datos de edición (fecha, editorial, lugar,

fecha de defensa para el caso de tesis: 2024

Documento disponible para su consulta y descarga en el Repositorio Digital Institucional de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires.
Para más información consulte: <http://repositorio.sociales.uba.ar/>

Esta obra está bajo una licencia Creative Commons Argentina.
Atribución-No comercial-Sin obras derivadas 4.0 (CC BY 4.0 AR)



La imagen se puede sacar de aca: https://creativecommons.org/choose/?lang=es_AR





.UBA SOCIALES
Facultad de Ciencias Sociales

UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL
ÁREA DE INVESTIGACIÓN: Niñez y adolescencia

Niños, Niñas y Adolescentes en situaciones de urgencia: un análisis de la
intervención profesional del CDNNyA

Trabajo de Investigación Final/ Tesina

Autora: D'Alto, Lucila

42.905.997

daltolucila10@gmail.com

Directora temática: Jalave, Vanesa.

vanesajalave@gmail.com

Seminario TIF/ Tesina: Primer cuatrimestre de 2023.

Fecha de presentación: 4 de abril de 2024.

Resumen

Título: Niños, Niñas y Adolescentes en situaciones de urgencia: un análisis de la intervención profesional del CDNNyA.

Autora: D'Alto, Lucila.

Mail: daltolucila10@gmail.com

Fecha de presentación: 4 de abril de 2024.

Palabras clave: intervención – maltrato infanto juvenil – urgencia - trabajo social.

El objetivo general que orientó el presente trabajo de investigación es caracterizar las intervenciones que realizan en conjunto las trabajadoras sociales y psicólogas DIE, y las abogadas de la GJP en situaciones de urgencia por maltrato hacia NNyA en relación al derecho de estos a ser oídos, haciendo foco en las perspectivas de cada disciplina. Para ello empleamos una estrategia metodológica cualitativa, en función de que realizamos entrevistas en profundidad a cinco profesionales de ambos Programas, y la información que surgió de las mismas fue analizada construyendo una matriz de datos cualitativa. Comprendemos a los NNyA, en función de lo que determina la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño y sus respectivas leyes 26.061 y 114, como sujetos plenos de derechos, en función de su capacidad progresiva, asignando especial relevancia a su derecho a ser oídos. La categoría de intervención es central en el escrito, cuya definición tomamos de Marilda Iamamoto (2002). Para situar a la misma en el marco de la urgencia, en la que trabajan el DIE y la GJP incorporamos los aportes de Dolores Alfonso (2017), Victoria Aresca (2009) y el Protocolo del PAIU (s/f). Por otro lado, consideramos la conceptualización sobre maltrato hacia NNyA de la Unidad Técnica Especializada en Maltrato Infanto Juvenil (s/f). Finalmente, para referir al abordaje interdisciplinario o multidisciplinario de ambos Programas, utilizamos las definiciones de Susana Cazzaniga (2002) y Marco Cardoso Gómez (2007). Los resultados muestran particularidades de la intervención en la urgencia, convivencia de paradigmas, tensiones entre disciplinas, entre el derecho a ser oído y el SPPIDNNyA, y aportes del trabajo social a los abordajes en la urgencia.

Índice

Introducción	P. 3
Capítulo 1: La institución porteña del paradigma de derechos	P. 6
1.1 Paradigmas del campo de la niñez y adolescencia: un recorrido histórico	P. 6
1.2 Marco normativo	P. 8
1.2.1 Reforma constitucional: Paradigma de Promoción y Protección de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes	P. 8
1.2.2 Crease el Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes	P. 9
1.3 La intervención profesional en situaciones de maltrato hacia Niños, Niñas y Adolescentes	P. 11
Capítulo 2: Una aproximación a la dimensión táctico operativa de la intervención ...	P. 13
2.1 Dinámica del proceso de intervención	P. 13
2.1.1 Momento de planificación del abordaje	P.14
2.1.2 Momento de construcción de la situación problemática	P. 15
2.1.3 Momento de definición de las líneas de acción	P. 19
2.2 Disputas de poder: los abordajes en clave inter o multidisciplinaria del DIE y la GJP	P. 21
2.3 Desafío profesional: Viabilizar el derecho a ser oído	P. 23
Capítulo 3: Construcción de las dimensiones teórico metodológica y ético política de la intervención: diferentes diálogos y tensiones	P. 26
3.1 ¿Promoción y Protección de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes? ..	P. 26
3.1.1 Un análisis del ejercicio profesional	P. 26
3.1.2 Un análisis del Sistema de Promoción y Protección Integral de Derechos	P. 30
3.2 El carácter político de la intervención	P. 32
3.2.1 Compromiso ético profesional	P. 32
3.2.2 Disputando rumbos	P. 34
Capítulo 4: El abordaje social en la urgencia.....	P. 38
4.1 Particularidades de la urgencia como marco de la intervención	P. 38
4.2 Aportes del trabajo social al abordaje en la urgencia	P. 43
Reflexiones finales	P. 48
Bibliografía.....	P.51
Anexos.....	P.56

Introducción

El presente trabajo de investigación final tiene lugar en el marco de la Licenciatura en Trabajo Social, de la Facultad de Ciencias Sociales, perteneciente a la Universidad de Buenos Aires. En el mismo se indaga acerca de la relación entre las intervenciones que realizan de manera conjunta el equipo técnico del Departamento de Intervenciones Especiales –en adelante DIE- y las abogadas de la Guardia Jurídica Permanente –en adelante GJP-, del Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes - en adelante CDNNyA-, en situaciones de urgencia por maltrato hacia NNyA, y su derecho a ser oídos, durante el primer semestre del año 2023.

Realizando un recorrido a través investigaciones previas sobre el tema, nos encontramos con que no existen demasiadas producciones en relación a la intervención profesional del trabajo social en el marco de la urgencia, salvo en guardias de hospitales. Por ello, entendiendo como fundamental la construcción de conocimientos del trabajo social, consideramos que desarmar, describir y analizar la intervención conjunta en estos dos Programas, constituye un aporte al campo profesional. Buscar la relación entre la intervención y el derecho a ser oído de los NNyA, tiene que ver con la existencia de una vasta normativa de promoción y protección de derechos que, entre otros desarrollados en el cuerpo del trabajo, establece el derecho a ser oído como uno de los principios rectores de la intervención, que en los efectos prácticos, contrasta con micro reproducciones del paradigma de la situación irregular.

El objetivo general que orientó la presente investigación es caracterizar las intervenciones que realizan en conjunto el DIE y la GJP en situaciones de urgencia por maltrato hacia NNyA en relación al derecho de estos a ser oídos, haciendo foco en las perspectivas de cada disciplina. A partir de este, se desprenden cinco objetivos específicos, a saber:

- Identificar los posicionamientos teórico metodológicos desde los que se ubican las profesionales del DIE y la GJP para llevar adelante sus intervenciones en situaciones de urgencia por maltrato hacia NNyA.
- Distinguir las dimensiones ético-políticas desde las que se posicionan las diferentes disciplinas del equipo del DIE y la GJP para llevar a cabo intervenciones en situaciones de urgencia por violencia intrafamiliar hacia NNyA.
- Describir la dimensión táctico operativa del equipo interdisciplinario del DIE y la GJP en función del derecho de los NNyA a ser oídos.

- Reconocer las particularidades que adquieren las evaluaciones y definiciones de líneas de acción en intervenciones condicionadas por la urgencia, en función del derecho de los NNyA a ser oídos.
- Profundizar en los aportes que realiza el trabajo social en las intervenciones en situaciones de urgencia por maltrato hacia NNyA.

El enfoque del presente estudio es cualitativo, el mismo, como plantea Romina Manes (2012), no busca alcanzar “la verdad”, sino una descripción detallada de las perspectivas de las personas y penetrar en los procesos de construcción de significados por parte de los sujetos. Permite recuperar situaciones que se viven cotidianamente, aspectos heterogéneos y contradictorios del campo social. En este sentido, se recogieron relatos de las profesionales del DIE y la GJP en relación a sus prácticas profesionales y las significaciones que les otorgan a las mismas. Además, tiene un alcance exploratorio y descriptivo.

La unidad de análisis de la investigación es el equipo interdisciplinario del DIE y la GJP, y las unidades de recolección de datos las profesionales trabajadoras sociales, psicólogas y abogadas que lo integran. La construcción de los datos se realizó a través de fuentes primarias, aplicando la técnica de entrevista en profundidad, semiestructurada y empleando preguntas abiertas a dos trabajadoras sociales, dos psicólogas y una abogada buscando obtener la mirada de las diferentes disciplinas que participan de la intervención, acerca de la misma en relación al derecho de los NNyA a ser oídos. La muestra es no probabilística y de máxima variación, por lo que seleccionamos además, algunas profesionales con larga trayectoria en el organismo, y otras de reciente incorporación. Los datos surgidos de las mismas fueron analizados construyendo una matriz de datos cualitativa. Ambos Programas cuentan con profesionales mujeres y varones, siendo que en su mayoría se trata de mujeres, decidimos presentar los resultados de la investigación en femenino, resguardando así también las identidades de los varones.

Al tiempo que llevamos a cabo la presente investigación, me desempeño laboralmente en el DIE, lo que facilitó la concreción de entrevistas. Si bien las jornadas de trabajo suelen ser arduas, y durante la misma no es posible disponer de tiempo libre para entrevistas, en el receso invernal de las escuelas, que son las principales consultantes de la GJP, disminuyó la demanda de intervenciones y logramos realizarlas en la sede del CDNNyA. Por otro lado, en el período en el que tuvieron lugar las entrevistas, los Programas sufrían una modificación, a saber se

unificaron el DIE, la GJP y la Línea 102 en el Programa de Atención e Intervención en la Urgencia -en adelante PAIU- , lo que transformó la dinámica de intervención. Sin embargo, se solicitó a las entrevistadas hacer referencia a la modalidad de trabajo mientras el DIE y la GJP permanecían escindidos. Por otro lado, si bien el escrito tiene una única autora, decidimos redactar el mismo en la primera persona del plural, comprendiendo que es producto del trabajo de la autora, directora y entrevistadas.

El trabajo se organiza en cuatro capítulos, en el primero de ellos realizamos un recorrido a través de los diferentes paradigmas de niñez y adolescencia que prevalecieron durante distintos momentos históricos, para arribar al paradigma de Promoción y Protección de Derechos de NNyA, describiendo la creación del CDNNyA y las competencias del DIE y la GJP al interior de este. Finalmente, se analiza la posibilidad de intervención del Estado en situaciones familiares y se sitúa teóricamente el maltrato hacia NNyA y a la intervención profesional. Esta última desde los aportes de Iamamoto (2002), quien desarrolla tres dimensiones de la misma, señalando su relación dialéctica, no obstante a los fines analíticos, las diferenciamos a través de los capítulos. Así, en el segundo describimos la dimensión táctico operativa, que desarmamos en tres momentos, el de la planificación del abordaje, el de construcción de la situación problemática y el de definición de las líneas de acción. Luego, analizamos las nociones de interdisciplina y multidisciplina en relación al trabajo conjunto del DIE y la GJP, y los modos en los que se recupera el derecho de los NNyA a ser oídos.

En el tercer capítulo desarrollamos las dimensiones teórico metodológica y ético política, analizando la convivencia entre la normativa vigente de promoción y protección de derechos y los resabios del modelo de patronato en el ejercicio profesional, y en el funcionamiento del Sistema de Promoción y Protección Integral de Derechos. También reflexionamos sobre el carácter político de la intervención en relación a los modos de concebir a los sujetos con los que se trabaja y los análisis de las situaciones. Finalmente, en el cuarto capítulo conceptualizamos la intervención en la urgencia y caracterizamos las particularidades que adquiere la misma en los abordajes del DIE y la GJP, también los obstáculos y potencialidades que representa. Luego, describimos los aportes del trabajo social en la intervención en la urgencia, además reflexionamos acerca de la importancia de construir la especificidad de la disciplina.

Capítulo 1

La institución porteña del paradigma de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes

En este primer capítulo realizamos un recorrido histórico a través de los diferentes paradigmas que orientaron la intervención con Niños, Niñas y Adolescentes hasta llegar al corriente de Promoción y Protección de Derechos, que se instala con la incorporación de la Convención sobre los Derechos del Niño a la Constitución Nacional, luego de su reforma en el año 1994. Se hace mención de algunas disposiciones de las leyes 26.061 y 114, y se describe la creación que esta última indica, del Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, y dentro del mismo, el DIE y la GJP con sus organizaciones y competencias. Finalmente traemos algunos aportes teóricos en relación al maltrato hacia NNyA y a la intervención profesional.

1.1 Paradigmas del campo de la niñez y la adolescencia: un recorrido histórico

A inicios del siglo XX, en el marco de la conformación del Estado Nación y con una lectura positivista de la realidad social, tiene lugar a partir de la ley 10.903 de Patronato, o ley de Agote, sancionada en el año 1919, el paradigma de la situación irregular. El mismo concebía a los Niños, Niñas y Adolescentes -en adelante NNyA- pobres como una amenaza o patología, por lo que debían ser tutelados por el Estado y destinados a instituciones especializadas para su tratamiento, cuya creación se reforzó. Dicha ley judicializaba las situaciones de NNyA, ya que otorgaba al juez de menores, la tutela de aquellos en riesgo moral y material, vinculados con la mendicidad, la frecuentación de sitios inmorales, el robo o los vicios y la permanencia en la vía pública, a quien le cabía una competencia casi universal, ya que debía decidir acerca de todos los asuntos relativos a NNyA, independientemente si se trataba de cuestiones estrictamente jurídicas.

El concepto de menor, se utilizaba en referencia a NNyA que habitaban en inquilinatos y conventillos, a aquellos pertenecientes a estratos sociales más altos no les cabía esta categoría. De esta manera, criminalizaba la pobreza definiendo a la vida cotidiana de niños y adolescentes de los sectores populares como irregular. A partir de esta ley se crea el Patronato Nacional de Menores, bajo la dirección de una Comisión Honoraria dependiente del Ministerio de Justicia e Instrucción Pública, encargado de centralizar y controlar las políticas públicas referentes a la minoridad abandonada.

Durante los primeros gobiernos peronistas, en el marco de reformas sociales, económicas y políticas tendientes a la promoción de derechos y protección de la familia trabajadora, que buscaban eliminar los privilegios que excluían a NNyA de los sectores populares, se instala en Argentina el paradigma de normalización de la infancia. Concibiendo a NNyA como sujetos a formar, se crean y amplían escuelas y hospitales del niño, se promueven los clubes de barrio y las asociaciones libres del pueblo. También se crean las asignaciones familiares, los servicios de apoyo a la familia y de acogimiento familiar. En sus discursos, Eva Duarte resalta que hasta entonces, las necesidades se encontraban al margen de los derechos, y cubiertas por la filantropía y la caridad. Desde allí, se constituyen en derechos legítimos.

A partir del retorno de la democracia, se consolida el paradigma de protección restringida, atravesado por la idea de Estado mínimo, impulsada por el Consenso de Washington y la profundización de las desigualdades y vulnerabilidades expresadas en, como comenta Roxana Mazzola (2013) la figura del niño de la calle por un lado, y del niño consumidor por el otro. Se consideraba que el Estado debía intervenir en materia de niñez y adolescencia solamente cuando hayan sido vulnerados sus derechos, ya que esto se subsanaría una vez que el crecimiento económico los alcance. Así comienza lo que conocemos como políticas focalizadas, además de que el gobierno nacional transfiere a las provincias la gestión de escuelas y hospitales.

Finalmente, con la reforma de la Constitución de 1994 se instala el Paradigma de Promoción y Protección de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, y se construye un sistema para la implementación del mismo que se expone a continuación. De todas maneras podríamos decir que, los paradigmas desarrollados se constituyen en tipos ideales, y en las dinámicas de intervención institucionales se da una convivencia de paradigmas.

1.2 Marco normativo

1.2.1 Reforma constitucional: Paradigma de Promoción y Protección de Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes

La reforma del año 1994, imprime una perspectiva de Derechos Humanos a la Constitución Nacional, incorporando en su artículo 22 inciso 75, entre otros tratados internacionales, la Convención sobre los Derechos del Niño – en adelante CDN-. Esta instala el paradigma de Promoción y Protección de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, definiendo a estos en su primer artículo como todo aquel menor de dieciocho años, salvo que, en virtud de la ley que le sea aplicable, alcance antes la mayoría de edad, y en tanto sujetos de derechos. Además compromete a los Estados parte en su cuidado y protección. De esta Convención se desprenden la ley nacional 26.061 de Promoción y Protección de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, sancionada en el año 2005, y a nivel local, la Ley 114 de la Ciudad de Buenos Aires de 1998.

La CDN establece en su artículo 3 que todas las medidas que adopten los Estados respecto de NNyA deben tender hacia su interés superior, entendido este, según lo dispuesto por la ley 26.061 como la máxima satisfacción integral y simultánea de los derechos y garantías reconocidos en la misma, respetando su condición de sujeto de derecho. Tanto la CDN, como ambas leyes colocan especial énfasis en el derecho de NNyA a ser oídos. La primera, en el artículo 13 establece el mismo, sin consideración de fronteras, sea oralmente, por escrito, forma artística o cualquier otro medio. En su artículo 17, la ley 114 postula que los NNyA tienen derecho a ser oídos siempre que se interpielen sus intereses o se encuentren involucrados en procedimientos relativos a sus derechos.

El artículo 11 de la ley nacional, y el 13 de la ley local, reconocen el derecho de los NNyA a la identidad, haciendo referencia a tener un nombre, una nacionalidad, conocer a sus padres biológicos, crecer y desarrollarse en su familia de origen. La ley 26.061 en el artículo 35 y la CDN, en su artículo 7, postulan que es prioridad la contención de los NNyA en su núcleo familiar, implementando medidas y Programas que tengan por finalidad el fortalecimiento de los vínculos familiares. En este sentido, el artículo 19 de la Convención establece que los Estados parte deben adoptar todas las medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas apropiadas para proteger a NNyA contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, proporcionando asistencia tanto al niño como a quienes cuidan de él.

Así, la ley 26.061, en su artículo 33 y la ley 114 en el artículo 36, refieren a las medidas de protección integral de derechos, siendo estas aquellas que pueden adoptar los organismos administrativos locales competentes ante la amenaza o vulneración de los derechos o garantías de NNyA a los fines de preservarlos, restituirlos o reparar sus consecuencias. El artículo 39 de ley nacional menciona las medidas de protección excepcional de derechos, siendo estas aquellas que se adoptan cuando el interés superior de los NNyA exija que no permanezcan en su medio familiar. Tienen como objetivo la conservación o recuperación del ejercicio y goce de sus derechos vulnerados y la reparación de sus consecuencias, son limitadas en el tiempo y sólo se pueden prolongar mientras persistan las causas que les dieron origen.

En relación a lo anterior, en el artículo 20, la CDN establece que los niños cuyo interés superior exija que no permanezcan en su medio familiar tienen derecho a la protección y asistencia especiales del Estado, que debe garantizar, conforme a sus leyes nacionales, otros tipos de cuidado para esos niños. La ley 114 establece que, una vez tomada una medida excepcional para resguardar a un NNyA deben buscarse alternativas para que convivan junto a personas con quienes mantengan un vínculo por parentesco, consanguinidad o afinidad, en cualquiera de las opciones teniendo en cuenta su opinión. La forma alternativa de convivencia instrumentada por el organismo competente creado por la presente ley, configura una guarda provisoria de hecho. Y en su artículo 44, refiere a la institucionalización de NNyA solo de manera excepcional y subsidiaria, por el más breve lapso posible.

1.2.2 Crease el Consejo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes

En su artículo 45, la ley 114 crea en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires, el Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, como organismo administrativo especializado en la promoción y protección integral de los derechos de NNyA, con autonomía técnica y administrativa y autarquía financiera. En el año 2014 se crea la Dirección General de Servicios de Atención Permanente – en adelante DGSAP-, teniendo bajo su órbita la actuación Dirección Operativa de Atención Jurídica Permanente, la Dirección Operativa de Intervenciones Especiales y la Dirección Operativa de Programas Centralizados y Articulación Interinstitucional. Esta Dirección General contiene entonces a los Programas que prestan atención durante las veinticuatro horas, los trescientos sesenta y cinco días del año. Y tiene la responsabilidad de asistir a la Dirección Ejecutiva del CDNNyA en la planificación e

instrumentación de Programas y servicios esenciales relativos a la restitución de derechos de NNyA, que les fueron vulnerados y que requieran de intervención inmediata.

Durante los años sucesivos a su creación, y en función de la experiencia de gestión, la DGSAP fue atravesando modificaciones que tienen que ver con la creación de equipos profesionales, que resultan necesarios para llevar a cabo las funciones y Programas de la misma. Dentro de la Dirección Operativa de Atención Jurídica Permanente se encuentra la Guardia Jurídica Permanente, que es objeto de nuestro análisis. La misma interviene ante la advertencia de vulneración de derechos de NNyA, pudiendo ser convocada por instituciones a través de su canal telefónico, o cualquier persona por la Línea 102. Su intervención técnica no puede exceder el plazo de cuarenta y ocho horas, ya que apunta a restituir derechos en el marco de la urgencia atendiendo a la integridad bio-psico-social de NNyA y a su interés superior. Esta tiene que ver con el asesoramiento jurídico y el despliegue de estrategias de promoción, protección y restitución de derechos. También tiene la facultad de adoptar medidas de protección integral y excepcional, debiendo luego derivar las situaciones a los efectores correspondientes para su seguimiento interdisciplinario.

Existe también, un equipo interdisciplinario de seguimiento, que recibe derivaciones de la GJP, que trascendieron las cuarenta y ocho horas establecidas por el protocolo de actuación, las aborda hasta tanto se mediatice la urgencia y luego las cierra o deriva. Por otro lado, y también objeto del presente análisis, el Departamento de Intervenciones Especiales es creado en el año 2008 y en el 2014 se redirecciona bajo la órbita de la Dirección Operativa de Intervenciones Especiales. Este Programa está integrado por profesionales del trabajo social y la psicología, también por operadores sociales que colaboran con otro tipo de servicios del CDNNyA. Es transversal a todas las áreas del organismo, ya que pueden solicitar su participación aquellos Programas del mismo que no cuenten con las competencias para las que se convoca al DIE.

Las tareas del equipo técnico del DIE consisten en realizar entrevistas a NNyA acerca de quienes se presume vulneración de derechos, a sus grupos familiares y referentes afectivos y comunitarios a los fines de evaluar el riesgo de manera integral en la urgencia. Luego y en el plazo de setenta y dos horas del abordaje deben elaborar un informe técnico, que contenga los antecedentes de la situación, las acciones realizadas por el equipo, conclusiones diagnósticas y

sugerencias de líneas de acción a los efectos de restituir los derechos de los NNyA que les fueron vulnerados.

1.3 La intervención profesional en situaciones de maltrato hacia Niños, Niñas y Adolescentes

El paradigma de Promoción y Protección de Derechos obliga a las sociedades a abordar la problemática social de maltrato hacia NNyA construyendo políticas públicas de promoción y protección de derechos que den respuesta a las distintas modalidades de maltrato. En este sentido, la Unidad Técnica Especializada en Maltrato Infanto Juvenil define al mismo como

“Todo acto que por acción u omisión provoque en la niña, niño o adolescente un daño real o potencial en su integridad y desarrollo físico, sexual, emocional, cognitivo o social; ejercido por personas, grupos de personas o instituciones que sostengan con la niña, niño o adolescente una relación asimétrica de autoridad, confianza o poder” (UTEMIJ, s/f: 33).

El maltrato infanto juvenil no se puede comprender de manera aislada, sino en la interrelación de las dimensiones política, social, cultural, económica y de las subjetividades de los sujetos. Existen diferentes tipos de maltrato, que aparecen en distintas combinaciones en cada situación, a saber el maltrato físico, emocional, trato negligente, abuso sexual, acoso, noviazgos violentos, corrupción, entre otros. En el presente escrito se caracteriza la intervención profesional de los Programas del CDNNyA, DIE y GJP en esta problemática. Para ello comenzamos por pensar en la posibilidad de intervención del Estado en las vidas cotidianas de las familias porteñas. En relación a lo que Gosta Esping Andersen (2000) aporta una reflexión acerca de los regímenes de bienestar tomando como aspecto del análisis el rol de las familias en la producción del mismo y los roles de género al interior de estas.

Así, trae las perspectivas de familiarización y desfamiliarización de los cuidados. En el primero se deposita en la familia la total responsabilidad del bienestar de sus miembros, delimitando lo que corresponde al ámbito público y al privado. Por el contrario, el régimen desfamiliarista reconoce una responsabilidad compartida de los cuidados entre la familia, el Estado y la comunidad, desdibujando esas líneas divisorias de lo público y privado. Este último nos permite pensar en intervenciones por parte de organismos estatales en situaciones de maltrato hacia NNyA. Además, la Ley 26.061 establece la responsabilidad del Estado de

garantizar el acceso de todos los NNyA del territorio nacional a los derechos y garantías que en la misma se mencionan. Incluso, plantea el deber de la comunidad a ser parte activa del logro y la vigencia plena y efectiva de los mismos.

Respecto de la intervención profesional adoptamos la definición que nos aporta Marilda Iamamoto (2002), a partir de tres dimensiones interrelacionadas. En primer lugar la tarea profesional requiere de una base teórico metodológica, un cuerpo desde el cual posicionarnos para observar y analizar la realidad con sus diferentes problemáticas y orientar nuestras acciones. Por otro lado, la dimensión ético política, que refiere al posicionamiento de cada profesional para construir y adoptar diferentes estrategias. Agrega Alfredo Carballeda (2002), la intervención involucra un compromiso ético porque se trabaja no solo con los problemas sociales, sino con los padecimientos que estos generan en los sujetos. Y finalmente, la dimensión táctico-operativa, que se vincula con el instrumental técnico al que recurre el profesional para abordar las situaciones que se le presentan. Como señala, Iamamoto (2002) las tres dimensiones de la intervención se relacionan de manera dialéctica y no es posible fragmentarlas. Sin embargo, a los efectos explicativos y siguiendo los objetivos específicos de la presente tesina, las desarrollaremos en diferentes capítulos.

Hasta aquí situamos la intervención del DIE y la GJP en situaciones de urgencia por maltrato hacia NNyA desde el paradigma de Promoción y Protección de Derechos, con la legislación que lo consolida, y en el marco del CDNNyA, dando cuenta de su creación como organismo administrativo encargado de la promoción y protección de derechos y desarrollando las competencias de ambos programas, lo que permite lograr una mayor comprensión de la intervención. Además, precisamos el modo en que en la presente investigación comprendemos a la intervención profesional, que resulta de gran importancia ya que la misma orienta la organización del escrito.

Capítulo 2:

Una aproximación a la dimensión táctico operativa de la intervención

En este capítulo damos cuenta de la dimensión táctico operativa de la intervención que realizan en conjunto el DIE y la GJP, describiendo la configuración de los equipos interdisciplinarios, el modo en el que se reciben y filtran las consultas que serán abordadas y la articulación entre ambos Programas a través de tres momentos en los que ordenamos el proceso de intervención. A saber, el momento de planificación del abordaje, el de la construcción de la situación problemática y el de definición de las líneas de acción. A continuación se describe la dinámica interdisciplinaria, o más bien multidisciplinaria, que se da, según refieren y dan cuenta las diferentes entrevistadas, en la intervención, donde aparecen disputas por cooptar o conservar la hegemonía en la toma de decisiones. Finalmente, hacemos referencia a los modos en que las profesionales garantizan en las intervenciones el derecho de los NNyA a ser oídos.

2.1 Dinámica del proceso de intervención

Las consultas llegan a la GJP a partir de las llamadas telefónicas que recibe a través del 0800 por parte de diferentes instituciones como Escuelas, Comisarías, Hospitales, etc. Las operadoras las reciben y filtran en función de si representan urgencias o no, les asignan un número y luego las derivan a una de las dos abogadas de guardia. Además, existe la figura de la abogada de apoyo, quien no recibe situaciones propias para trabajar, sino que colabora con sus compañeras en lo que necesiten. Algunas consultas se reciben a través de la Línea 102, a la que puede recurrir cualquier persona, no solamente las instituciones, pero según relata la abogada entrevistada, son escasas las que esta deriva.

Cuando las situaciones requieren citaciones en sede, una psicóloga y trabajadora social del DIE realizan entrevistas a los fines de evaluar las mismas en relación a si existe o no vulneración de derechos hacia NNyA y el mejor abordaje posible. En escasas ocasiones, el equipo técnico se acerca a otras instituciones a entrevistar. Por otro lado, algunas de las situaciones son trabajadas por la GJP con profesionales de los Servicios Sociales de los Hospitales de la Ciudad de Buenos Aires. Aquí nos dedicaremos a aquellas que son abordadas por la GJP y el DIE en conjunto.

Respecto de estas, a modo de organizar la información, podemos decir que el proceso de intervención en el DIE y la GJP consta de tres momentos, que no son cronológicos, sino dialécticos y flexibles, el momento de planificación del abordaje, luego el de la construcción de la situación problemática y finalmente la definición de las líneas de acción. A continuación se desarrollan los mismos.

2.1.1 Momento de planificación del abordaje

En este momento, como en toda la dinámica de trabajo, existe una cuestión que atraviesa toda la intervención del equipo interdisciplinario, denunciada constantemente por las profesionales trabajadoras sociales y psicólogas del DIE, y de la que incluso la abogada da cuenta en la entrevista, que es el discurso jurídico hegemónico que prima en los abordajes. Respecto de ello, las entrevistadas refieren que son las abogadas quienes definen cuáles son las situaciones de urgencia que ameritan una evaluación en sede, si es algo que podría trabajar la escuela o si se trata de una situación que debe ser evaluada de manera integral en un Hospital. Acerca de ello, una de las psicólogas entrevistadas denuncia que se trata de un grave error, que el equipo técnico también debería participar de esas decisiones porque luego aparecen consultas en las que no hay ciertamente vulneración de derechos, lo cual puede suceder, pero el problema radica en que da cuenta de un criterio un tanto moralista.

Al encarar la intervención, la abogada comenta a la psicóloga y trabajadora social intervinientes la información con la que cuentan y les entrega una copia de la consulta donde brevemente se describe la misma. Luego, el equipo interdisciplinario la lee en conjunto y define por dónde orientar la entrevista, contemplando que en ella pueden aparecer emergentes que modifiquen el rumbo, también a quiénes es necesario entrevistar y por quién empezar. Por esto argumentamos que no se trata de momentos cronológicos si no dialécticos, las entrevistadas postulan que frecuentemente se entrevista a quienes se encuentran en sede, pero si el equipo considera pertinente entrevistar también, por ejemplo a hermanos del NNyA en cuestión, o que este no puede retirarse con sus progenitores, ya que con ellos se encuentra expuesto a riesgos y es necesario encontrar referentes afectivos, a los que es necesario convocar. Entonces se vuelve al momento previo para debatir y definir estos caminos en la estrategia.

2.1.2 Momento de construcción de la situación problemática

En este momento las profesionales del DIE buscan ampliar la información disponible en la consulta y superar la demanda, tal cual se presenta en tanto expresión de la cuestión social. Acerca de la noción de situaciones problemáticas, María Silvina Cavallieri (2008), plantea que las demandas de los sujetos se presentan ante las instituciones en formato de problemas sociales, como expresiones de la cuestión social fragmentadas y desectorializadas, y también como efecto negativo del capitalismo pero transitorio y superable dentro del mismo orden social. Al respecto entonces la autora postula que es necesario trascender, desde el ejercicio profesional, esta demanda atomizada para lograr construir las situaciones problemáticas que atraviesan los sujetos. Para ello se llevan adelante entrevistas en salas de reuniones, en las que se intenta dilucidar si en el aquí y ahora, dado que se interviene en la urgencia, existe vulneración de derechos del NNyA en cuestión, y si hay riesgos o no.

Cavallieri (2008) argumenta que con la noción de situaciones problemáticas se busca aprehender la realidad desde la perspectiva de totalidad, como un todo estructurado y dialéctico que no puede ser comprendido a partir de su reducción a la sustancia. Comprendiendo a las esferas social, económica, política, cultural e ideológica interrelacionadas y registrando que en ellas existen diferentes actores sociales con intereses contrapuestos. Y que las determinaciones y leyes universales adquieren carácter de situación en relación a los actores en su plano cotidiano, de manera situada en cada contexto y momento histórico.

Para la construcción de la situación problemática, resulta fundamental lo que los NNyA de la intervención plantean. Todas las entrevistadas postulan reconocerlos como sujetos plenos de derechos, y que en función de ello resulta fundamental promover a través de diferentes técnicas, que logren poner en palabras lo que les está sucediendo y sienten, esto es a través del juego, de dibujos, de escritura o directamente de la palabra, en función de las edades y necesidades de los NNyA y sus situaciones. Acerca de ello, una de las psicólogas argumenta

“El valor de lo que piden los pibes es lo principal para poder tomar una decisión, nosotros respetamos el derecho a ser oídos de los pibes y a partir de ahí tomar una decisión sobre lo que ellos nos están pidiendo, siempre que prevalezca el interés superior del niño”.

Por su parte, dentro del campo profesional, la entrevista se constituye en parte del instrumental técnico de la dimensión táctico-operativa. Manuel Mallardi (s/f) la define como una instancia dialógica entre profesionales y sujetos de la intervención, pudiendo ubicar en la

misma dos momentos dialécticos. En primer lugar, la reconstrucción de las manifestaciones de la cuestión social que se materializan en las vidas cotidianas de las personas, teniendo en cuenta la relación que existe entre estas manifestaciones y las percepciones de los sujetos acerca de las mismas. Por otro lado, plantea el autor que tiene lugar una acción socioeducativa vinculada a la desnaturalización y a la problematización de las situaciones por parte de los entrevistados. Así, los sujetos de la intervención exponen una situación de su vida cotidiana que consideran problemática, a través de la visión con la que ha construido de la misma, mientras que el entrevistador lo entrelaza con su propio bagaje teórico para analizar la realidad y fundar su intervención profesional.

La entrevista como instrumento, según plantea Mallardi (s/f) exige a los profesionales el ejercicio de un rol activo en el proceso dialógico, que permita plantear al entrevistado los interrogantes necesarios para superar la inmediatez en el proceso de conocimiento de su situación. También que logre comprender los enunciados de los sujetos y profundizar la reflexión conjunta, identificando los elementos que le permitan reconstruir analíticamente los modos en los que los grandes condicionantes sociales se particularizan en las vidas cotidianas de los entrevistados.

Las entrevistadas del equipo técnico, comentan que existe un momento previo a entrar a la sala donde se realizan las entrevistas, entre psicóloga y trabajadora social, para hacer un acuerdo tentativo acerca del orden en que abordarán los temas, qué preguntar, qué no preguntar. Para la entrevista se busca generar un espacio de confianza, construir rápidamente un vínculo que permita a las personas poner en palabras cuestiones que suelen ser angustiantes y dolorosas, por ello las profesionales insisten en tomarse el tiempo que los procesos de los sujetos demanden para ordenar y transmitir lo que sucede. Al respecto una de las trabajadoras sociales entrevistadas comenta

“Me han dicho `te tomaste mucho tiempo entrevistando`. Sí, todo el que consideré necesario para poder escuchar ese pibe, y no es te dijo si hay vulneración o no hay vulneración, no te lo puso en palabras, tiene 5 años, no me lo va a poner en palabras a los tres minutos, o sea, tenes que crear un vínculo rápidamente con un pibe, con una piba que te ve por primera vez para decirte cosas horribles”.

Además, mencionan que las entrevistas intentan ser subjetivantes tanto para las familias, que a veces comienzan a registrar que están generando un daño en sus hijos y la

consecuente necesidad de buscar otro tipo de herramientas de crianza. Como para los NNyA, que en ocasiones logran identificar ciertas prácticas que los colocan en riesgo y que es posible alcanzar acuerdos con sus familiares que intentan protegerlos.

Al comienzo de la entrevista se sitúa a la persona en el organismo en el que se encuentra y las competencias del mismo y se recolectan algunos datos filiatorios que son necesarios para escribir posteriormente el informe. Cada profesional tiene sus metodologías que aporta al trabajo con su compañera, en este sentido, una de las psicólogas comenta que ella comienza a introducir preguntas en relación a los derechos, lo que da lugar a conversar sobre las cuestiones específicas de la situación. Según comentan las entrevistadas, si bien cada una encara la entrevista de diferentes maneras, existen algunos acuerdos entre ellas, por ejemplo que no hacen preguntas directas al estilo interrogatorio. Por otro lado, que los NNyA no tienen por qué contar detalles de las situaciones que atraviesan, simplemente lo que quieran, puedan y estén listos porque no se encuentran en una cámara Gesell. Esta es una de las tensiones que aparece entre las profesionales del equipo técnico y las abogadas, que algunas veces solicitan especificidades para definir el riesgo.

Una de las psicólogas postula que el modo de operacionalización de los riesgos tiene que ver con la situación de la que se trate, no son las mismas preguntas en una situación de maltrato físico, que en una de abuso sexual, al igual que no es lo mismo la entrevista a un adolescente que a un niño. Las profesionales plantean que intentan ir de lo general, si van a la escuela, a cuál, quién los lleva, si hacen otras actividades, si los dejan ir a jugar a casa de amiguitos, para luego ir introduciendo preguntas específicas de la situación, como planteamos antes, no de manera directa si no sondeando la cuestión a través de situaciones de la vida cotidiana, por ejemplo consultando si conocen sus partes íntimas, quién los baña, quién los seca, con quién duermen. Qué pasa si hacen alguna travesura, si los retan, cómo los retan. Intentan precisar episodios específicos, porque comentan que algunas veces los NNyA postulan que los golpean pero no logran dar cuenta de una situación, también indagan acerca de si los episodios se repiten, con qué frecuencia, si sucede solo con ellos o también con hermanos.

Una de las trabajadoras sociales postula que el momento de construcción de la demanda representa para ella una gran responsabilidad. Durante todo el proceso de intervención, y este momento no es la excepción, se considera a los sujetos como partícipes de la construcción de la situación problemática, lo que hacen las profesionales es sugerir preguntas para que puedan manifestar lo que está sucediendo y ordenar la información para armar la situación sobre la que

se interviene, y poder establecer acuerdos con los sujetos para transformarlo. La otra trabajadora social postula

“mi forma en la que considero que le doy lugar a la voz de los pibes es desde ese primer momento, de decime vos qué te pasa y cómo nosotros, sin ser jueces, sin ser policías, podemos hacer algo para llegar acuerdos para que eso merme, disipe o no pase más”.¹

Las profesionales entrevistadas comentan que con frecuencia abordan situaciones donde se vulneran los derechos de NNyA, pero ello no necesariamente significa que exista riesgo, y que es fundamental poder establecer relaciones causales entre esas acciones de sus madres, padres y referentes que resultan vulnerantes con sus condiciones materiales de existencia, sus culturas, con el contexto socio económico que atravesamos y que muchas veces encuentra a los adultos sin herramientas y los conduce al colapso. Las profesionales exclaman que esto no significa relativizar todas las situaciones si no comprenderlas en su contexto. Si existe riesgo, hay que resguardar a esos NNyA, y tanto si lo hubiera como no, es necesario trabajar sobre estas problemáticas. En este sentido, una de las psicólogas entrevistadas postula

“Es muy importante poder discernir esas cuestiones, si los padres están desbordados y no solamente porque sean un desborde ellos, si no porque el contexto es muy complejo. La mayoría de la gente que viene acá es de los barrios populares, viven hacinados en una habitación. Hay muchos migrantes que tienen otra cultura, entonces utilizan el golpe, por ejemplo, el chicote es muy común, y uno tiene que, todo el tiempo, operar con eso.

Además, una de las trabajadoras sociales agrega

“Uno trabaja con condiciones de vida, esto significa que las personas viven en distintos contextos y ejercen esas maternidades, paternidades de la forma que pueden y esos pibes acotan sus vidas en relación a sus posibilidades, a lo que conocen, a lo que pueden (...) Si nos quedamos con lo fenomenológico de niña golpeada, y no vemos todo lo otro, al final de cuentas terminamos no protegiendo y haciendo todo lo contrario a lo que tenemos que hacer”.

Por otro lado, el equipo técnico acuerda en la importancia del momento entre ambas disciplinas a posteriori de la entrevista, para unificar criterios y poder transmitirle a la abogada una posible estrategia de intervención. Comentan que, en ocasiones, antes de conversar con ella recurren a otras compañeras psicólogas y trabajadoras sociales con la intención de aportar claridad sobre lo evaluado. De igual manera, en relación a la dialéctica de los momentos, la

¹ Ver anexo 1. P. 56

construcción de las situaciones problemáticas requiere de varias entrevistas, a diferentes personas, incluso de idas y vueltas con las mismas.

A continuación hacemos mención de algunos condicionantes de la construcción de la situación problemática que mencionaron las profesionales entrevistadas, y que tienen que ver con la escasez de recursos. En primer lugar, una psicóloga menciona la dificultad de evaluar con niños pequeños teniendo juguetes rotos, ya que se trata de una herramienta fundamental para la disciplina. Por otro lado, señala que se trabajan situaciones sumamente dolorosas y angustiantes y no disponen de agua, ni pañuelitos para ofrecer a las personas, y postula que el interrumpir los momentos para salir al baño a buscar estos elementos, degrada la calidad de la intervención. Además, los sujetos suelen esperar varias horas ya que los abordajes se extienden, lo que genera malestar y condiciona su actitud en el momento de la construcción de la demanda.

2.1.3 Momento de definición de líneas de acción

Las entrevistadas postulan que las líneas de acción posibles en el marco de la intervención conjunta del DIE y la GJP en la urgencia solo son tres, a saber, cuando no existe una situación de riesgo los NNyA se retiran de la sede del CDNNyA con sus progenitores, firmando un acta acuerdo en la que se comprometen a lo que se evalúe necesario para restituir sus derechos, si estos fueron vulnerados. Cuando si hay riesgo, y el interés superior de los NNyA reclama que estos no permanezcan en su medio familiar, se adopta lo que la ley 114 de Ciudad de Buenos Aires denomina Medida de Protección Excepcional de Derechos, a la que se recurre solamente cuando se hayan agotado las medidas de protección integral tendientes a preservar la contención de los NNyA en su familia de origen. En la entrevista, la abogada plantea “Hogar/ referentes y acta/ padres y acta. Es lo básico”.

Si se logra identificar referentes, que sean evaluados por el equipo como adecuados para el cuidado de los NNyA, y tanto estos como los niños acepten, se retiran junto a ellos también firmando un acta acuerdo en la que se comprometen a resguardarlos. Ahora bien, cuando no se encuentran referentes, la última ratio es resguardar a los NNyA en dispositivos convivenciales, en este sentido, la CDN establece que los NNyA cuyo interés superior exija que no permanezcan en su medio familiar tienen derecho a la protección y asistencia especiales del Estado, que debe garantizar, conforme a sus leyes nacionales, otros tipos de cuidado para esos niños.

Las cuestiones que se contemplan para definir las líneas de acción son, en primer lugar, la opinión de los NNyA, respetando su derecho a ser oídos. Además, lo que el equipo interviniente considera que representa el interés superior de los mismos, que todas las entrevistadas señalan como el principio rector de todas las intervenciones. Por otro lado, la disponibilidad de recursos, al respecto, una de las psicólogas se pregunta “¿Qué podemos ofrecer como Estado? ¿Qué herramientas reales tenemos para ofrecer en las situaciones? Parece que simplemente son esas, una o la otra, y no hay mucho más que ofrecer. Hay situaciones que requieren otras cosas”.² Ella y una de las trabajadoras sociales plantean que cada profesional cuenta con su propio recursero para orientar a los sujetos de la intervención antes de finalizar las entrevistas, y que esto está sujeto al conocimiento de cada trabajadora acerca de los Programas disponibles.

En esta línea aparecen las escasas y valiosas vacantes en los dispositivos convivenciales. Según relatan las profesionales, sucede con frecuencia que existe acuerdo entre ellas para tomar una medida excepcional y resguardar a un NNyA en un dispositivo convivencial, pero por la escasez de vacantes la coordinación termina por definir que este se retire con un referente afectivo. Entonces la decisión se termina tomando en función de la escasez de recursos, y no del resguardo y la restitución de derechos de esos NNyA.

Por otro lado, profesionales del equipo técnico argumentan que no es lo mismo una intervención por la mañana, por la tarde o de noche, entre otras cosas por la necesidad de respuesta de instituciones que trabajan en horarios acotados, por la posibilidad de las personas de acercarse a la sede y también por el riesgo al que están expuestas las trabajadoras del turno noche, ya que en reiteradas ocasiones sucede que a partir de decisiones que toma el equipo en función del resguardo de los NNyA, les familiares se alteran y hasta adoptan conductas violentas. Las profesionales postulan que no da igual que esto suceda durante la tarde, cuando son muchas las personas en sede y hay personal de seguridad en el piso del edificio en el que funciona el referido Consejo, que luego de las veintidós horas, cuando quedan pocas profesionales de guardia y ya no está la seguridad. Una psicóloga señala que en ocasiones sienten miedo y ello condiciona la definición de las líneas de acción.

“Si un padre se pone loco y nos quiere venir a golpear, tranquilamente lo puede hacer, no tiene ningún obstáculo (...) No te imaginas la cantidad de veces que hemos estado acá tres

² Ver anexo 2. P. 72

mujeres solas con madres o padres sacados y llamando al 911 para que vengan y tener algún tipo de resguardo porque no quedaba nadie”.

Otra cuestión que refiere la abogada entrevistada es que revisa si el NNyA en cuestión tiene intervenciones previas y también que toma en cuenta la mirada de la escuela respecto de la situación, ya que se trata de una institución que acompaña a los NNyA a escala cotidiana. Finalmente, para cerrar la consulta o solicitar vacante en un dispositivo convivencial en caso de ser necesario, la psicóloga y trabajadora social intervinientes deben escribir un informe en el que expongan lo surgido en todas las entrevistas que haya demandado la intervención y lo que sugieren como líneas de acción. Cuando por alguna razón la intervención se demora, se deriva al área de seguimiento, y si es que la situación requiere de un trabajo en el tiempo a la Defensoría Zonal correspondiente.

2.2 Disputas de poder: los abordajes en clave inter o multidisciplinaria del DIE y la GJP

Acerca del trabajo interdisciplinario Susana Cazzaniga (2002) plantea que las profesiones son producto del proceso de complejización de la vida social que trae aparejado la modernización, en el intento de dar respuesta a los problemas sociales de la manera más adecuada. La autora postula que los problemas sociales modernos son complejos y en tanto tales requieren de análisis y abordajes también complejos que pongan en juego los saberes de diferentes profesionales en clave de integralidad. El abordaje interdisciplinario supera la perspectiva epistemológica positivista de parcialidades, de modo que no haya una disciplina en particular que intervenga en lo social, sino una mirada disciplinar desde la cual dialogar con profesionales de otras áreas.

Ahora bien, las entrevistadas trabajadoras sociales y psicólogas coinciden en que en el trabajo conjunto del DIE y la GJP no se da un abordaje interdisciplinario integral, si no multidisciplinario donde las tres miradas se yuxtaponen. Para aportar claridad al respecto, Marco Cardoso Gómez (2007) postula que en el trabajo multidisciplinario lo que ocurre es la convergencia de diferentes disciplinas, con sus aportes teóricos, metodológicos y técnicos en relación a un campo problemático, sin que se flexibilicen las fronteras de cada una. Argumenta que la multidisciplinaria no comprende integración, que es propia de la interdisciplina, si no que lo que la caracteriza es la antinomia entre las disciplinas. También que esta organización propicia confusión y desacuerdo entre los profesionales intervinientes, alejándose de un verdadero abordaje integral.

Las profesionales del DIE comentan que en esta dinámica de trabajo, se configura un juego de poder en el que prevalece el discurso jurídico hegemónico, ya que son las abogadas quienes terminan de definir las decisiones que se toman acerca de las situaciones abordadas. En este sentido, una de las trabajadoras sociales reflexiona acerca de la verticalidad dentro del equipo, argumentando que son los “umpa lumpa”, refiriéndose al equipo técnico, quienes entrevistan y escuchan, para luego construir y acordar una posible estrategia de intervención. Y luego van a “vomitarle” lo surgido en las entrevistas a la abogada, donde si bien se trata de acordar, la trabajadora social instala la pregunta “¿Quién tiene la birome ahí?”. Al respecto, la abogada entrevistada confirma lo planteado por la trabajadora social manifestando que, si bien valora y considera las sugerencias del equipo técnico y se trata de un trabajo en conjunto, la responsabilidad en la toma de decisiones “recae completamente en el abogado”. Además, resalta que quienes firman las actas acuerdo junto a los responsables de los NNA son exclusivamente ellas.

Todas las entrevistadas postulan que las abogadas suelen tener una mirada moralista y/o punitiva de las situaciones en las que se interviene, mientras que el equipo técnico, tiende a adoptar una mirada más social, en la que, como desarrollamos en el apartado anterior, contemplan las condiciones de vida, los marcos en los que se ejercen esas maternidades y paternidades y busca superar la demanda para construir la situación problemática. El equipo técnico resalta la importancia de mantener una vigilancia epistemológica que evite, como postula una de las psicólogas, “pecar de tener ideas moralistas a la hora de intervenir”. Otra tensión entre las distintas perspectivas que traen las entrevistadas del equipo técnico, es que la GJP intenta cerrar rápidamente las consultas, según plantean, con la intención de no demorar a las personas, ni acumular intervenciones, y por su parte, el posicionamiento es que las intervenciones requieren poner cierta pausa en las situaciones que atraviesan a los NNA, y por ello se toman el tiempo que sea necesario para que estos logren poner en palabras lo que está sucediendo y poder dilucidar si es que hay vulneración de derechos y riesgos.

En relación a la GJP, la abogada postula que existe un ida y vuelta entre las abogadas de guardia y también con las operadoras de teléfono, quienes pueden levantar la vista y consultar si una situación amerita ser trabajada en la urgencia o no. Y que las situaciones y posibles líneas de acción también se debaten entre las profesionales del derecho. Respecto de las potencialidades del trabajo interdisciplinario es pertinente mencionar que si bien se reconoce una mirada jurídico hegemónica, las entrevistadas coinciden en que el abordaje interdisciplinario es enriquecedor, y que los aportes de cada disciplina son necesarios para

abordar las situaciones que llegan al organismo, tanto los marcos legales que aportan las abogadas, la mirada clínica del sujeto y sus subjetividades que tienen las psicólogas y la ampliación de la óptica que trae el trabajo social en relación a las condiciones de vida y los contextos en los que tienen lugar las situaciones con las que trabajan. Al respecto, la abogada aporta “Creo que trabajar las tres disciplinas juntas potencia más cada disciplina (...) debería trabajarse más en conjunto”.

2.3 Desafío profesional: Viabilizar el derecho a ser oído

La CDN y las leyes que de ella se desprenden, establecen el derecho de NNyA a ser oídos, sin consideración de fronteras, oralmente, por escrito, a través de formas artísticas o cualquier otro medio necesario. También el derecho a que su opinión sea tenida en cuenta en la toma de decisiones que los afectan según su edad y grado de madurez. En este sentido, todas las profesionales entrevistadas refieren a los NNyA como sujetos de derechos y actores activos en las intervenciones, y resaltan la importancia de la escucha activa tanto de sus relatos como de sus lenguajes corporales. Postulan que es fundamental construir un espacio que permita a los NNyA contar lo que les sucede y también facilitar la expresión atendiendo a las necesidades de cada sujeto, por ejemplo sugiriendo preguntas sutiles que les permitan dar cuenta de una situación, también utilizando juguetes o dibujos, aquí se ponen a jugar las herramientas de las profesionales que llevan adelante las evaluaciones.

Todas las entrevistadas refieren que en ocasiones, durante las entrevistas los adultos se abren del foco de lo que se configura como urgencia y es necesario retomar hacia la situación, pero que con NNyA nunca acotan la evaluación y escuchan todo lo que traen. Esto, plantea Manuel Mallardi (2013), permite recuperar sus necesidades, significaciones, intereses y posicionamientos en relación a la situación que afecta su vida cotidiana y reconoce su capacidad de presión en incidencia. “Se trata de conocer las explicaciones y valoraciones que los sujetos construyen en torno a su vida cotidiana, en tanto elementos que objetivamente inciden en la finalidad de los procesos de intervención, en tanto plantean límites y posibilidades concretas al profesional” (Mallardi, 2013: 6).

Por otro lado, la falta de recursos vulnera los derechos de NNyA a ser oídos y a que su opinión sea tenida en cuenta. Como se menciona en el apartado anterior, las profesionales solo cuentan con juguetes en malas condiciones para utilizar en el momento de construcción de la situación problemática, lo que dificulta viabilizar el relato de los NNyA. Además, una psicóloga plantea

“(…) cuando la voz del niño que habla, que pide, que desea, no se toma en cuenta por falta de recurso termina siendo mucho más nocivo, termina revulnando y revictimizando. Nosotros intentamos tomar una decisión con la palabra del pibe, con lo que desea, pero si acá no hay recurso, la palabra del pibe se pierde, se pierde completamente”.

Frente a la escasez de recursos que ofrece la institución, las profesionales comentan que intentan posicionarse tendiendo a la demanda de los NNyA, que realizaron el esfuerzo y el trabajo de lograr poner en palabras lo que les está sucediendo, por lo que ellas no pueden hacer oídos sordos porque no están disponibles los recursos necesarios. Una de las trabajadoras sociales postula que su compromiso es con los NNyA y que si es necesario discutir con personas que ocupan cargos jerárquicos, suele hacerlo. Las situaciones problemáticas se construyen en función de lo que los NNyA plantean, ahora bien todas las profesionales entrevistadas acuerdan en que si bien es necesario respetar los derechos de estos a ser oídos, a que su opinión sea tenida en cuenta, también su autonomía relativa, el principio rector de las intervenciones es siempre el interés superior del niño y garantizar su protección.

Una psicóloga plantea que la cuestión de alojar y escuchar sin juzgar, de por sí, tiene efectos en las subjetividades de los sujetos. Muchas veces se evalúan situaciones que tienen que ver con la conflictiva que se desprende a partir de adolescentes que atraviesan procesos de rebeldía, y madres y padres que se ven escuetos de herramientas para acompañar esas trayectorias. Si bien esto no representa una urgencia, su angustia y dolor está presente, por lo tanto es pertinente escucharlos y construir la situación problemática y estabilizarla, para que luego sea trabajada en la institución correspondiente. Todas las profesionales entrevistadas hicieron referencia a este tipo de situaciones, donde adolescentes manifiestan no querer volver a la casas de sus madres y padres, si no quedarse con familiares de amigos, incluso con novios y hasta acudir a Hogares, pero si se trata de situaciones en las que no hay riesgos, las profesionales no van a definir estas líneas de acción.

Consideramos interesante desarmar el proceso de intervención que llevan adelante el DIE y la GJP de manera conjunta, y analizar los diferentes elementos que la componen, para luego reconstruirla y lograr aproximarse a una comprensión integral de la misma que es realmente compleja y muy rica. Cada uno de estos componentes determinan la calidad de los abordajes y por lo tanto el fuerte impacto que estos tienen en las vidas cotidianas de los NNyA con derechos vulnerados que son los sujetos de la intervención. De este capítulo resaltamos, aunque parezca simple, el concebir a los NNyA como sujetos plenos de derechos en función de

su desarrollo y con capacidad de presión e incidencia. También la relación entre el derecho de estos a ser oídos y el principio rector de todas las intervenciones que es su interés superior, y es evaluado por las profesionales, lo que ellas mismas señalan como una gran responsabilidad. Además, consideramos un importante aporte a la intervención del trabajo social con NNyA la descripción que traen las profesionales acerca de los modos en que construyen las situaciones problemáticas, según las necesidades de cada niño, niña y adolescente.

Capítulo 3

Construcción de las dimensiones teórico metodológica y ético política de la intervención: diferentes diálogos y tensiones

Aquí desarrollamos lo correspondiente a las dimensiones teórico metodológica y ético política de la intervención. En principio, se sitúa teóricamente al CDNNyA, desde el paradigma de Promoción y Protección de Derechos, para luego cuestionar la construcción de lo que una de las entrevistadas denomina “posverdades” que, se constituyen como saberes presuposicionales y orientan la intervención hacia resabios del viejo paradigma de Patronato. Luego se hace referencia al SPPIDNNyA, como representación del Estado ante NNyA y las posibilidades de atención de las situaciones y restitución de sus derechos. A continuación, se hace mención de los objetivos de las profesionales entrevistadas respecto de las intervenciones y los desafíos que se les presentan. También lo que cada disciplina aporta a los procesos de intervención. Hacia el final, profundizamos el análisis sobre las tensiones entre estas y las condiciones de posibilidad de cooptación de la hegemonía.

3.1 ¿Promoción y Protección de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes?

3.1.1 Un análisis del ejercicio profesional

Como fue referido en el primer capítulo, el CDNNyA es creado por la ley local de Promoción y Protección de Derechos de NNyA, sin embargo todas las profesionales entrevistadas manifiestan que, por diferentes cuestiones que desarrollaremos, en ocasiones los abordajes reproducen el viejo paradigma de Patronato. En este sentido, una de las trabajadoras sociales introduce una reflexión en relación a la construcción de “posverdades”, que, en el ejercicio profesional, las lleva a adoptar posicionamientos punitivistas en relación a las situaciones que atraviesan los sujetos de las intervenciones. Por ello, convoca a sostener una constante revisión epistemológica, teniendo en cuenta que trabajan con personas y que cada decisión tiene un fuerte impacto en las vidas cotidianas de estas.

En vínculo a lo postulado por esta trabajadora social, Bibiana Travi (2004) argumenta que, en la práctica profesional es necesario construir diagnósticos pertinentes, precisos y suficientes que permitan dar cuenta de la situación problemática a abordar desde una perspectiva dinámica e integradora, y que esto se desprende de los marcos teóricos de los profesionales intervinientes. En este sentido y haciendo referencia a la noción de “posverdades” a la que refiere la trabajadora social, la autora toma de Margaret Somers (1996) la categoría de

metanarrativas, que son construcciones históricas, que no se fundamentan en la realidad empírica sino en sus cualidades aparentemente naturalistas para sostenerse en el tiempo, y se constituyen en saberes presuposicionales.

La misma trabajadora social sostiene que en la implementación del paradigma de Promoción y Protección de Derechos en las instituciones, muchas veces se adoptan posicionamientos que se aproximan al paradigma Tutelar, que judicializaba las situaciones de NNyA otorgándole a los jueces la facultad de disponer de ellos. En este sentido, postula que resulta sencillo para las profesionales de la GJP y el DIE abordar las intervenciones desde estas “posverdades” y adoptar la postura de intentar disponer de los sujetos. Ella argumenta

“Creamos un sistema para desjudicializar y terminamos haciendo todo lo contrario. Yo creo que los profesionales que formamos parte de esto, en muchas ocasiones caemos en estas posverdades donde, un punto por falta de experiencia en organismos administrativos, otras veces por cuestiones más personales ligadas a creer que acá se hace algún tipo de justicia, adoptamos posicionamientos punitivistas de las condiciones de vida de la gente (...) con la diferencia de que antes te lo decía un juez, y ahora un equipo monotributista.”.

Así, esta trabajadora social propone pensar en que si bien las instituciones tienen características y lineamientos, también son las personas quienes hacen a las mismas. Entonces para evitar adoptar estas miradas punitivistas, resulta fundamental expandir la mirada más allá de las posverdades que indican cómo deberían llevarse a cabo los cuidados de NNyA, y construir las situaciones problemáticas que aparecen otorgándole gran importancia a las condiciones de vida de las personas, los contextos en los que se llevan adelante las maternidades y paternidades, y también a las capacidades y autonomía tanto de los NNyA, como de los adultos responsables.

En este sentido, Travi (2004) argumenta que para trascender esas representaciones, valoraciones, y nociones compartidas y ancladas, y discursos institucionales enquistados en las prácticas profesionales, resulta fundamental mantenerse en constante actualización de referencias teóricas en tanto que aportan modos de construir las realidades sociales. Por su parte Susana Castro (2013) plantea que resulta importante adoptar marcos conceptuales que permitan vislumbrar las herramientas y potencialidades con las que cuentan las familias que cuidan de NNyA, alejándose de estas metanarrativas que cargan con cierto peso moralista y posibilitando un mayor abanico de posibilidades para construir en las estrategias de acción.

En este sentido, las profesionales del equipo técnico argumentan que de lo contrario se judicializaría las situaciones de las personas, siendo que esa no es la función del organismo, y todas las intervenciones resultarían en medidas de protección excepcional de derechos que no protegerían, si no que vulnerarían aún más a los NNyA. No obstante, ello no significa relativizar las violencias que sufren, ni sus padecimientos, la intervención es necesaria, pero no apartando al NNyA de su medio familiar.

En la intervención conjunta del DIE y la GJP con situaciones de maltrato hacia NNyA en la urgencia, las metanarrativas o “posverdades” tienen que ver fundamentalmente con las nociones de familia y de cuidados. Acerca de ello, Jane Collier (1997) postula que la familia es una construcción histórica e ideológica propia de las sociedades capitalistas, que brinda cuidado, bienestar, amor e intimidad en oposición a las normas impersonales de la economía y la política. Esta es condición necesaria para que se reproduzca el orden social capitalista. Por su parte, Pierre Bourdieu (1997) argumenta que la familia, en su forma dominante, es un artefacto social creado y moldeado por los Estados modernos a través de medios materiales y simbólicos. Sin embargo, para que ese modelo de familia sea posible, deben darse algunas condiciones sociales que no son universales, y por lo tanto el modelo dominante de familia se constituye en un privilegio simbólico, de pertenecer a la norma.

En este sentido, como mencionamos anteriormente, una de las psicólogas comenta que frecuentemente las violencias que madres y padres ejercen sobre sus hijos se dan en los marcos de situaciones socioeconómicas complejas, con grandes dificultades, donde los adultos se ven desbordados y con escasas herramientas para el abordaje de los procesos que los NNyA atraviesan. También que aparecen familias migrantes, con fuertes costumbres en relación a la crianza de los hijos empleando la violencia. Estas situaciones no ameritan que el NNyA no pueda regresar con su familia, pero si de un trabajo con estas, para que puedan registrar el maltrato que están ejerciendo sobre sus hijos, revisar las estrategias de crianza que utilizan y presentarles algunas alternativas.

Acerca de los cuidados, Corina Rodríguez (2015) refiere a redes de cuidado en las que contempla a los actores que intervienen, de manera no lineal, en la organización social del cuidado, a saber familias, Estado, comunidad y mercado. Al respecto marca una profundización en la asunción de las funciones de cuidados por parte de las familias, y al interior de ellas en la figura materna, en función de la patriarcal división sexual del trabajo, que en la posmodernidad sobrecarga a las mujeres al tener que compatibilizar las tareas productivas y reproductivas.

Agrega también que, la organización del cuidado está condicionada por las condiciones materiales de existencia de cada familia, ya que aquellas de mayores recursos económicos pueden acudir al mercado para acceder a los cuidados.

Sobre el Estado menciona que su participación en la organización social del cuidado se expresa únicamente en la regulación y garantía de las licencias por maternidad y paternidad, la universalización de la educación y la gestión de políticas focalizadas asistenciales orientadas hacia NNyA en situación de vulnerabilidad social y económica, reforzando de esta manera la profundización de los cuidados en la familia. Además, la autora resalta el valor que adquiere el trabajo de las organizaciones comunitarias para garantizar los cuidados, en general dirigidas por mujeres.

Esto último adquiere valor, para superar las metanarrativas que indican que las familias deben, por si solas, garantizar los cuidados que los NNyA necesitan y ampliar la mirada hacia la órbita de actores y redes que existen alrededor de los mismos y que pueden comprometerse a participar de sus cuidados, abriendo así un abanico de posibilidades para analizar las situaciones, pensar estrategias de acción posibles y restituir los derechos que fueron vulnerados. Ya que de lo contrario, según una de las trabajadoras sociales entrevistadas, todas las intervenciones devendrían en medidas de protección excepcional de derechos que no protegen sino que revulneran.

Para finalizar, en intervenciones como las que realizan en conjunto el DIE y la GJP, la Unidad Técnica Especializada en Maltrato Infanto Juvenil (s/f) advierte que, los NNyA que han sufrido maltratos, del tipo que fueran, se ven sometidos a revivenciar secundariamente aquellas situaciones a través del recuerdo y el relato. En esta instancia, las profesionales tienen la responsabilidad y la oportunidad de brindarle a los NNyA una resignificación de lo ocurrido, reparando en función del respeto por ellos y su situación, que posibilite la construcción de un destino diferente, o que por el contrario lo coloque nuevamente en el lugar de víctima, ahora de violencia institucional. En relación a ello, las entrevistadas señalan que, atentas a que allí se abordan cuestiones sensibles, dolorosas y angustiantes, es importante cuidar tanto a NNyA sujetos de la intervención, como a los adultos, resguardar sus integridades psicológicas y emocionales, y evitar revictimizarlos.

3.1.2 Un análisis del Sistema de Promoción y Protección Integral de Derechos

La intervención en la urgencia de la GJP y el DIE tiene lugar en el marco del Sistema de Promoción y Protección Integral de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes – en adelante SPPIDNNyA-, y las intervenciones ameritan articulaciones con otros Programas de dicho sistema. Estos, en tanto Políticas Públicas se formulan en función de la Promoción y Protección de sus derechos, pero en su encuentro con los sujetos adquieren ciertas complejidades. Las profesionales entrevistadas manifiestan que, el SPPIDNNyA de la Ciudad de Buenos Aires, se encuentra desbordado por no contar con los recursos suficientes y también fragmentado, dificultando el acceso a sus Programas e instituciones y por lo tanto la promoción y restitución de los derechos de los NNyA que les fueron vulnerados

Estela Grassi (2014) escribe acerca de la escala cotidiana de las políticas públicas universales, es decir el momento de encuentro de las mismas con sus destinatarios a través de las instituciones y sus agentes. Y postula que las políticas públicas comprenden un proceso que va desde su formulación hasta la materialización de las mismas en instituciones, donde ocurre el contacto con sus destinatarios, y se concreta o no el acceso a los derechos que la misma busca garantizar. Por ello, la autora manifiesta su preocupación por recrear lazos de pertenencia y comunidad ya que la universalidad formal de las políticas no alcanza para garantizar el acceso a los derechos que pretende.

Sobre ello, en principio, las profesionales manifiestan que la propia dinámica de la GJP demanda abordar, resolver y cerrar las consultas rápidamente, las psicólogas y trabajadoras sociales del DIE comentan que en más de una ocasión han recibido reclamos acerca del tiempo que demoran en las entrevistas, frente a lo que todas manifiestan adoptar la posición de que tardan lo que la situación amerite ya que es necesario construir un espacio de confianza y seguridad, y que las cuestiones que se abordan son muy sensibles, por lo que deben abordarse de manera cuidada y respetuosa. Y que muchas veces no resulta sencillo que NNyA logren poner en palabras lo que les está sucediendo de modo que permita dilucidar con claridad si hay o no vulneración de derechos y riesgos. Si bien es algo que el equipo técnico disputa, la escasez de tiempo dificulta el mediatizar, reflexionar y discutir acerca de las situaciones.

Por otro lado, las entrevistadas comentan que entre instituciones se delegan responsabilidades, eludiendo el abordaje concreto de las situaciones, por ejemplo, cuando llega una consulta a la GJP y luego de que NNyA atraviesen las instancias de entrevistas con el equipo técnico del DIE, en la que exponen lo que les sucede desprendiendo sensaciones de

angustia y dolor, se determina que no se trata de una urgencia por lo que debe ser abordado por una Defensoría Zonal. De igual manera ocurre cuando desde otras instituciones se indica, sin previa consulta, acercarse de manera espontánea a la GJP. Así, los NNyA deben enfrentar varias veces esta instancia frente a distintos profesionales, hasta dar con la institución competente, exponiéndolos a una revulneración y revictimización reiterada.

Otra cuestión interesante que trae una de las psicólogas en la entrevista es que muchas veces, NNyA tienen sus derechos vulnerados no por violencia ejercida por su familia, sino que esto se desprende de las condiciones socioeconómicas en las que viven. Esto tampoco es competencia de la GJP ni del DIE, y no existe la posibilidad de articulación directa con Programas que acompañen este tipo de situaciones, por lo que la única línea de acción posible es la derivación a la Defensoría Zonal correspondiente, que en general se encuentra desbordada de situaciones y demora algunos meses en citar a la familia.

Ahora bien, respecto de las situaciones que si son competencias de la GJP y el DIE, al finalizar las intervenciones donde NNyA se retiran junto a sus madres y padres, se firma un acta acuerdo en la que se comprometen a lo que las profesionales consideren pertinente para restituir los derechos de los NNyA, como concurrir al Programa de Fortalecimiento de Vínculos e iniciar, tanto ellos como los NNyA, tratamiento terapéutico, entre otros y, si es necesario, se derivan las situaciones a la Defensoría Zonal correspondiente. En este sentido, la abogada comenta que debido a la escasez de estos recursos, a las familias se les dificulta acceder a los mismos, por lo que no logran problematizar sus estrategias de crianza, ni adquirir nuevas herramientas, así se continúan vulnerando los derechos de los NNyA. En esta misma línea, todas las profesionales entrevistadas refieren que las Defensorías Zonales tienen demasiadas intervenciones, por lo que se demoran incluso dos o tres meses en citar a las familias, al tiempo que se dificulta el seguimiento de las situaciones, que muchas veces escalan hasta adquirir nuevamente carácter de urgencia y regresan a la GJP y DIE, configurándose lo que la abogada denomina “un círculo vicioso”.

Por otro lado, cuando las situaciones ameritan adoptar medidas de protección excepcional de derechos, recurrir a dispositivos convivenciales es la última ratio, en primera instancia se intenta identificar referentes que puedan resguardar a los NNyA, pero cuando esto no es posible, y las profesionales evalúan necesario alojarlos en Hogares, frecuentemente ocurre que en estos no se encuentran vacantes, entonces el NNyA se retira con un referente, de modo en que continúan en riesgo. Así, según comentan las entrevistadas, se toman decisiones

en función de la falta de recursos y no del resguardo de los NNyA. Incluso cuando se consiguen vacantes, estas no siempre son en los dispositivos más adecuados para cada uno.

Otro aspecto interesante que menciona una de las psicólogas es que, en la articulación con otros organismos, hay cuestiones que no funcionan en la urgencia. Por ejemplo, cuando se solicitan medidas de restricción de acercamiento, los Juzgados demoran tres días en otorgarlas. Además de que algunas de las instituciones con las que se articula tienen un horario acotado de trabajo, por lo que muchas veces las situaciones permanecen en pausa hasta el día siguiente.

Retomando a Grassi (2014), el encuentro con el Estado, que es el responsable de restituir los derechos de estos NNyA, a escala cotidiana se da en sus agencias con determinados horarios de atención, de espacios, de recursos, con sus normas formales e implícitas que viabilizan u obstaculizan el acceso a los derechos. Y con sus agentes que, refiere la autora, tienen el poder de habilitar el acceso, pudiendo establecer cercanías con los sujetos y la consideración que tengan por estos en sus tratos, a través del respeto, comunicación clara y el reconocimiento de la condición de sujeto de derechos.

Respecto a lo desplegado en este apartado, la abogada plantea “(...) Me gustaría que se le dé más importancia a los niños, porque si no somos un organismo que tiende a la protección de sus derechos, y al final, lo que hacemos ante la falta de recursos es vulnerarlos nosotros, si no tenemos herramientas para que podamos actuar rápido frente a una situación”.

3.2 El carácter político de la intervención

3.2.1 Compromiso ético profesional

Laura Massa (2020) postula que previo a pensar en cómo se interviene es necesario reflexionar acerca del por qué y para qué de la intervención y también sobre los modos en los que se concibe a los sujetos, el Estado, las instituciones y la sociedad. En este sentido, y como venimos desarrollando, las profesionales entrevistadas coinciden en pensar a los NNyA como sujetos plenos de derechos, con capacidad de decisión en función de su capacidad progresiva, lo que da cuenta del rol activo que adquieren en los abordajes. A partir de lo postulado por las trabajadoras sociales entrevistadas, es posible plantear que, si bien existe una relación de poder irremediable entre las profesionales intervinientes y los sujetos de la intervención, ellas despliegan una estrategia horizontalizadora a través de la cual buscan preservar y promover la autonomía de los NNyA. Una de ellas, postula que se aleja completamente de concebir a los

niños y adolescentes como “el pobre niño lastimado”, y por el contrario busca su empoderamiento como parte de la intervención.

Por otra parte, Massa (2020) comenta que la intervención del trabajo social es con las vidas cotidianas de las personas, donde ocurre la reproducción material y espiritual de las mismas, y donde se expresa la síntesis entre las particularidades de cada situación y los condicionantes sociales, lo que la vuelve inherentemente política. Así, plantea la autora, se configuran proyectos socioprofesionales, que son la anticipación ideal de aquello que se pretende alcanzar, con valores que le aportan legitimidad y la elección de los medios para lograrlo. Se constituyen en opciones políticas las maneras de aproximarnos a esas vidas cotidianas, considerando a las personas libres e iguales o reduciendo la intervención a componentes moralizantes y psicologizantes, que tienden a responsabilizar a los sujetos por las situaciones que atraviesan.

Una de las trabajadoras sociales señala el trabajo que para cada NNyA representa lograr manifestar las situaciones complejas que atraviesan, por ser estas dolorosas y angustiantes, y también que muchas veces durante las entrevistas se problematizan hechos que les han ocurrido y así ellos mismos pueden identificarlos como vulneraciones de sus derechos. Por ello, manifiesta sentir una gran responsabilidad con la información que los NNyA le transfieren en el momento de la construcción de las situaciones problemáticas, como profesional y como agente del Estado en el encuentro de las políticas públicas con los sujetos. En este sentido, comenta que su objetivo acerca de las intervenciones es que estas no sean inocuas, que todo NNyA que pasa por el DIE y la GJP se vaya con herramientas que modifiquen su situación.

Por su parte, una de las psicólogas plantea que, representa un desafío construir un espacio y un vínculo de confianza en los tiempos que marca la urgencia, para que los NNyA puedan comentar las situaciones que atraviesan, potenciar la expresión, alojarlos y poder precisar si existe vulneración de derechos y riesgos o no. Además, construir para cada situación la mejor estrategia posible para resguardarlos y restituir sus derechos, si estos fueron vulnerados. El equipo técnico resalta la importancia de construir un espacio seguro, cuidado, libre de juicios y vigilando no exponer por demás a los NNyA.

Todas las profesionales entrevistadas coinciden en que las intervenciones que representan mayor dificultad en los abordajes son aquellas de abuso sexual entre NNyA. En estas situaciones se entrevista a ambos protagonistas, comprendiendo que el agresor también tiene derecho a ser oído. Una de las psicólogas argumenta que estos abordajes siempre

representan un desafío, algunas veces porque resulta movilizante escuchar las trayectorias de los NNyA que abusan, por ser estas dolorosas y violentas, construyendo el modo en el que se alcanzó el detonante de cometer semejante agresión. Otras veces, y aquí coincide con lo planteado por la abogada, el desafío radica en abstraerse de juicios de valor que se desprenden del propio estatuto del sujeto profesional, para poder realizar un análisis y definir una estrategia adecuada.

Esto nos da pie, para desglosar la manera en que se construye una mirada integral entre el trabajo social, la psicología y el derecho, siendo posible identificar algunas particularidades que adquiere la mirada de cada disciplina. Durante la entrevista, la abogada manifiesta explícitamente tener una lectura más bien punitiva de las situaciones, y en su discurso emplea expresiones como “es lo correcto”, “tiene que aprender” que refieren a nociones de justicia y del deber ser. Luego de analizar las cinco entrevistas realizadas a las profesionales del DIE y la GJP, pensamos a la intervención como una figura que parte de un punto y se despliega para luego alcanzar un nuevo punto.

Tal vez por el modo en el que está organizado el trabajo conjunto, consideramos que las abogadas, si bien la entrevistada da cuenta de un gran análisis de las situaciones, se concentran más bien en el punto de llegada, que podemos pensar como el alcance de un diagnóstico, sobre el cual construir una estrategia de acción. Por su parte, las trabajadoras sociales y psicólogas se concentran –no exclusivamente- en este despliegue de la figura, que llamamos momento de construcción de la situación problemática. Ahora bien, al trascender la demanda, las psicólogas buscan comprender, a través de las subjetividades de los sujetos, los modos en que llegan a la situación que se constituye en objeto de intervención. Por su parte, las trabajadoras sociales amplían un poco más la mirada e intentan situar la situación analizada en función de los condicionantes de la reproducción de la vida cotidiana de los sujetos involucrados, también pensar en las potencialidades de los adultos encargados del cuidado de los NNyA.

3.2.2 Disputando rumbos

Franco Buono (2022) toma de Bourdieu (2005) la definición de campo y plantea que se trata de una red de relaciones entre posiciones objetivamente definidas por la posición de sus agentes en la estructura de distribución de capitales, cuya posesión ordena el acceso a ventajas específicas que otorgan poder en el campo. De esta manera, se constituye en un espacio de luchas, donde se disputa la hegemonía a través de la conquista de los capitales social y

simbólico para lograr la transformación o sostenimiento de la configuración de las relaciones de fuerza. Por lo tanto, se trata de espacios dinámicos y en constante variación.

Como se mencionó en apartados anteriores, en el abordaje conjunto de la GJP y el DIE opera una relación de poder entre disciplinas, donde prevalece la mirada jurídica de las situaciones, que el equipo técnico constantemente disputa y las abogadas buscan preservar. Psicólogas y trabajadoras sociales señalan la mirada punitivista de la GJP, que la que la misma abogada entrevistada reconoce y analiza que, además de su formación, esta podría tener que ver con que, por la dinámica de la intervención, ellas toman contacto con la situaciones desde los relatos de las profesionales del DIE, denuncias de comisarías, o la lectura de informes de equipos de orientación escolar y servicios sociales de Hospitales, y no conversan, ni observan a los NNYA salvo al presentarse y en el momento de la firma del acta acuerdo, lo que imprime una distancia respecto de ellos.

Al respecto Susana Cazzaniga (2002) menciona algunas cuestiones que favorecen la hegemonía de una disciplina sobre otras al interior de los equipos de trabajo. En primer lugar, como legado del positivismo menciona el marcado recorte que aparece entre las dimensiones del objeto de intervención que son competencia de cada una. Por otro lado, la organización administrativa de las instituciones que responden a lógicas tayloristas, de separación y jerarquización entre los distintos Programas existentes, tal como ocurre con la GJP y el DIE al interior del CDNNyA, y conlleva a un trabajo parcelado. Y finalmente las consolidaciones de las disciplinas en los campos de intervención que guardan relación con las asimetrías de poder al interior de los equipos interdisciplinarios.

La dinámica de la intervención que comentan las entrevistadas da cuenta del discurso jurídico hegemónico que opera en los abordajes, la relevancia que asigna el equipo técnico al momento estratégico, a posteriori a la entrevista, en el que entre psicóloga y trabajadora social ponen en común lo evaluado, las posibles líneas de acción y también el modo en el que le transmitirán esto a la abogada, da cuenta de una disputa, dos versus una, en la que esa una tiene más poder que las otras dos. La abogada expone esto, manifestando que toma en cuenta las sugerencias del equipo técnico, pero la definición última de la estrategia es suya.

María Tobón (1989) plantea que en las intervenciones, los profesionales adoptan posicionamientos entre los encuadres institucionales y las demandas y necesidades de los sujetos de la intervención. Aquí entra en juego la dimensión ético-política que expone Iamamoto (2002) y una característica de los trabajadores sociales, que cuentan con cierta

autonomía relativa respecto a su acción profesional. “A pesar de ser trabajadores asalariados nosotros podemos afirmarnos como sujetos de nuestro trabajo imprimiendo rumbos a ese trabajo que explicita así el carácter político del trabajo del trabajador social” (Iamamoto, 2002: 99). En relación a esto, cuando en los abordajes aparecen tensiones entre los lineamientos institucionales y lo que las profesionales, tanto abogadas, como psicólogas y trabajadoras sociales, consideran que representa el interés superior de los NNyA, todas las entrevistadas refieren que su posicionamiento siempre tiende al resguardo y restitución de los derechos de los NNyA de la intervención.

En este sentido, las profesionales del DIE comentan que existe un lineamiento más bien político, que pide cerrar la mayor cantidad de consultas posible, ya que tratándose de una política pública es necesario cuantificar las situaciones abordadas para mostrar el trabajo realizado, incluso mencionan que perciben la profundización de esta demanda durante el año electoral. Una de las trabajadoras sociales plantea que se trata de una organización del trabajo casi fordista, con modelos de abordaje que se repiten, de manera en que se pierden elementos en la construcción de las situaciones y que así, el análisis se vuelve acotado por falta de tiempo. Argumenta “Por eso te digo que encuentro esa contradicción acá entre lo que uno concibe y desde donde uno se posiciona, y desde el otro lado veo una dinámica de lo instituido que te pide ‘sacala’”.

Ante esta demanda, una de las trabajadoras sociales postula “Yo no voy a ser funcional a llenar planillas de excel para elecciones, mi compromiso en este laburo, como cualquier otro que haga, es con los pibes y con las pibas, y mi compromiso es con mi ética profesional”. Por lo que su planteamiento al respecto siempre es que en las entrevistas demora el tiempo necesario para que los sujetos puedan poner en palabras lo que les sucede, de manera cuidada y respetuosa, precisar situaciones e identificar con claridad si sus derechos fueron vulnerados y se encuentran expuestos a riesgos. También, que su objetivo en el DIE no tiene que ver con cerrar consultas, que estas tendrán que estar abiertas lo necesario. En esta línea, una psicóloga plantea no acotar las evaluaciones, ir y venir en las entrevistas si es necesario, incluso convocar referentes, a los que hay que esperar para luego entrevistar, lo que implica la extensión de la intervención en el tiempo, que muchas veces significa confrontar con la GJP.

Por otro lado, en ocasiones sucede que la coordinación define una estrategia de intervención distinta a la propuesta por las profesionales, como se mencionó anteriormente, esto generalmente tiene que ver con la escasez de los recursos del SPPIDNNyA, ante la que las

profesionales refieren distintos posicionamientos. La abogada postula que no se trata tanto de ofrecer resistencia ya que si ella no pone su firma, lo va a hacer otra persona, por ello señala que, cuando los obstáculos son meramente burocráticos o administrativos, busca negociar para que las líneas de acción se aproximen lo más posible a lo que considera correcto para resguardar a los NNyA.

Por su parte, una de las trabajadoras sociales plantea una postura más combativa, en relación a lo que postula “Si te estoy diciendo que el pibe no puede volver a ese lugar, desde donde lo hicimos venir acá para evaluar, no puede volver, eso no puede pasar”. Por otro lado, ambas psicólogas comentan que han definido como estrategia, exponer en los informes que confeccionan, necesarios para fundamentar las líneas de acción que se adopten, lo que ellas evaluaron y sugieren. Finalmente, la otra trabajadora social entrevistada refiere que se trabaja en instituciones donde operan determinadas racionalidades, donde se pueden realizar aportes a través de la construcción de consensos, para lo que resulta es necesario estar permanentemente formada, tanto teóricamente como en relación a las competencias del organismo donde se desempeña. Teniendo en cuenta que hay cuestiones que logrará transformar y otras que no.

Cerrando el capítulo, consideramos interesante reflexionar en relación a los modos en que aún habiéndose incorporado la CDN a la Constitución Nacional, de la que se desprenden las leyes nacional y local, que rigen la intervención, y que esta última crea al CDNNyA, coexisten estas “posverdades” o metanarrativas, a las que hicimos referencia, que operan en los análisis profesionales reproduciendo al paradigma de Patronato. De lo que se desprende que cualquier intervención que parta de esas bases teóricas no promoverá, protegerá, ni restituirá derechos, exponiendo así el posicionamiento político de cada profesional. Por otro lado, para profundizar la comprensión de la intervención, resulta pertinente contemplar cómo la organización desarticulada de Programas y la escasez de recursos obstaculizan el acceso de NNyA a sus derechos.

Capítulo 4

El abordaje social en la urgencia

En este último capítulo definimos el abordaje en la urgencia y las particularidades que adquieren las intervenciones de este carácter en la GJP y el DIE, las características de la construcción de las situaciones problemáticas a abordar, los modos en los que la escasez de tiempo condiciona el trabajo y los desafíos que esto representa. Luego, reflexionamos en relación a los efectos prácticos de construir la especificidad del trabajo social en los abordajes interdisciplinarios y los aportes de la disciplina a la intervención en la urgencia desde la mirada de las profesionales entrevistadas.

4.1 Particularidades de la urgencia como marco de la intervención

Dolores Alfonso (2017) postula que las situaciones que afectan a NNyA y alcanzan carácter de urgencia, suponen un desborde o ruptura en la misma que detona en circunstancias que requieren de intervención inmediata. Y refiere que, este tipo de abordajes, con tiempos acotados, requieren de una especial atención que permita captar no solamente aquello explícito que irrumpe en la situación, sino fundamentalmente lo que aparece como dado y naturalizado. Particularizando la intervención en la urgencia desde el CDNNyA, el protocolo del Programa de Atención e Intervención en la Urgencia (s/f) define a la misma como situaciones de vulneración o presunción de vulneración de los derechos de NNyA en las que se identifican tres variables de manera simultánea. A saber, que la vulneración o presunta vulneración tenga lugar en tiempo presente; que se identifiquen factores de riesgos moderados o graves que demanden intervención inmediata; y que no se detecten factores de protección adecuados por parte de los responsables del cuidado de los NNyA involucrados.

Para describir la intervención del DIE y la GJP en la urgencia, una de las psicólogas plantea un paralelismo con la atención de la salud, de modo en que, los mencionados Programas funcionan de manera similar a la guardia de un Hospital, atendiendo las urgencias que, una vez estabilizadas son abordadas en consultorios externos. Así las situaciones de violencia hacia NNyA que llegan a la GJP, son abordadas junto al equipo técnico del DIE, y luego de mediatizarlas, se derivan a otros organismos para su seguimiento. El equipo técnico evalúa si hay vulneración de derechos y riesgos en el aquí y ahora, por ello, plantea una psicóloga, que la evaluación debe ser muy precisa y situada, teniendo en cuenta que las líneas de acción definidas en función de la misma tendrán fuerte incidencia en la vida cotidiana de las

personas. En este sentido una de las trabajadoras sociales entrevistadas plantea, retomando los ejemplos vinculados a la salud, “nuestro trabajo no es curar nada, es ponerle una curita a esa cicatriz que llega hoy para ver si eso cicatriza un poco (...) y que después puedan ir y ver quién lo trabaja”.

Otra cuestión a señalar respecto del abordaje en la urgencia es, dado que las consultas no pueden permanecer más de cuarenta y ocho horas en guardia, se intentan desplegar y cerrar en el día, por lo que las intervenciones se extienden durante varias horas. Esto tiene que ver con que muchas veces es necesario convocar referentes a la sede para ser entrevistados, que demoran en organizarse y acercarse, también buscar NNyA y acompañarlos hasta la misma. En ocasiones se requiere de evaluaciones clínicas y/o de salud mental, para lo que se recurre a las guardias de los Hospitales, que significa varias horas de espera. De lo que se desprende que, una de las particularidades del abordaje en la urgencia es que, en general, no es posible programar las intervenciones, por lo que el carácter estratégico de las mismas adquiere gran relevancia, al pensar en los abordajes más adecuados.

Victoria Aresca (2009) postula que lo fundamental de la intervención social en la urgencia radica en la articulación de respuestas a necesidades que se plantean como inmediatas, sin obviar en los abordajes, los devenires históricos de los sujetos. En este sentido, Alfonso (2017) agrega que aún con el condicionante del tiempo, se vuelve necesario instalar un espacio para poder reflexionar acerca de las situaciones y posibles alternativas de abordaje, para no reproducir intervenciones sin procesos críticos de formulación de cada situación problemática. Y aporta Aresca (2009), es en esa pausa donde lo universal se desvanece frente a las particularidades de la vida cotidiana de cada sujeto y su red.

En relación a ello y tomando lo postulado por las entrevistadas, en las intervenciones del DIE y la GJP, la urgencia obstaculiza el establecimiento de una pausa, instalando una contradicción, ya que se interviene en el aquí y ahora, lo que requiere, como señala una de las psicólogas, de evaluaciones precisas y situadas, a la vez que la escasez de tiempo dificulta enormemente a las profesionales el logro de análisis situacionales. Que comprendan, tomando los aportes de Hugo Spinelli (2010), la identificación de actores, con sus intereses, volumen y composición de capitales económico, social, cultural y simbólico, la reflexión acerca de la institución desde la que se interviene, su intencionalidad y disponibilidad recursos, y también la revisión de marcos teóricos que aporten luz a los análisis. Acerca de ello, la abogada refiere “Dependiendo de la época del año y de la demanda que haya, hay veces que no tenes tiempo

para charlar sobre las situaciones, tenes muchas consultas activas y estás haciendo todo al mismo tiempo”.

Por su parte, Carmen Lera (2007), postula que el análisis situacional exige una reflexión sobre las condiciones de vida presentes e históricas de los sujetos para alcanzar la comprensión de sus intereses, necesidades y deseos, que configuran su expresión como seres singulares. Para ello señala como fundamental recuperar historias de vida junto a los sujetos de la intervención, y la lectura detenida de registros sobre sus trayectorias, argumentando que ello favorece la gestión de abordajes singulares de situaciones que son singulares, pero enmarcadas en procesos estructurales. Y que esto se constituye en una herramienta profesional que permite tomar distancia de la culpabilización de los sujetos por las situaciones problemáticas que atraviesan.

Podríamos decir entonces, que en las intervenciones del DIE y la GJP, la urgencia impone un recurso de tiempo acotado que, obstaculiza la complejización de los análisis, favoreciendo así la adopción de posicionamientos punitivistas. En relación a ello, una de las trabajadoras sociales entrevistadas resalta la importancia de mantener una vigilancia epistemológica y constante actualización teórica que permita complejizar las situaciones. Ella postula “(...) hay que estar muy formados para adecuar los discursos a lo que vos estás trabajando acá (...) no solo en términos de leyes, hay que poder argumentar”.

Por otra parte, la misma trabajadora social comenta que sucede con frecuencia en la urgencia que, los NNyA no perciben las situaciones que atraviesan como tales, respecto de lo que plantea “Yo no puedo meter a un pibe en un Hogar, cuando no registra la gravedad de la situación”. Entonces se vuelve necesario trabajar con ellos, en un tiempo acotado, la problematización de las situaciones, para que logren comprender los motivos por los cuales se adoptan las medidas definidas y explicarles en qué consisten las mismas.

La abogada también resalta la dificultad que representa tomar decisiones con tanta relevancia en las vidas cotidianas de las personas con la escasez de elementos para construir diagnósticos que implica la urgencia, a partir de lo que surge de las entrevistas en sede. En la misma línea, una de las psicólogas postula que en ocasiones la construcción de las estrategias resulta ambigua, y aparecen dudas al definir las líneas de acción a seguir.

“Si bien hay todo un equipo, vos no sabes a posteriori qué efectos va a tener esta intervención, (...) si va a ser de resguardo hacia ese pibe, o si no y está nuevamente en

riesgo. Ese es el gran obstáculo que tiene la urgencia, que no sabes qué sucede después”.

En este sentido, se trata de un trabajo más bien burocrático, las situaciones problemáticas se construyen a través de relatos y lecturas entre las cuatro paredes del CDNNyA, y el contacto con los sujetos se da de manera abstraída, en el mismo lugar, tomando una foto de la situación. Al respecto la abogada entrevistada plantea que le gustaría que la intervención en la urgencia, más que en traer a NNyA a la sede, consista en ir hacia ellos, trascender los límites de la oficina, pudiendo observar y transitar lo que sucede por ejemplo en los Hospitales y Escuelas, a la vez que reconoce que para ello es necesario emplear una gran cantidad de recursos de los que, hasta el momento, no se dispone.

Por otro lado, el Ministerio Público Tutelar (2023) elaboró una guía de buenas prácticas para garantizar el derecho a ser oído de niñas y niños de nivel inicial, víctimas de delitos, en la que sugiere algunas pautas para viabilizar la palabra de los mismos de manera cuidada y respetuosa. Entre ellas, el tiempo que se reserva para las entrevistas contemplando las características de los niños y niñas, y de las situaciones concretas, en este sentido, postula que las citas deben ser espaciadas. Traspolando esto a la intervención en la urgencia del DIE y la GJP, y siguiendo los relatos de las cinco entrevistadas, podríamos decir que allí no es posible ya que, dado el apremio de las situaciones que se abordan, las citas suelen darse en el momento, lo que además conduce a que las personas esperen algunas horas y las profesionales se encuentren interviniendo en una situación tras otra.

Otro elemento que sugiere la guía es la calidad del espacio físico, señalando que tanto la sala de entrevistas, como de espera deben ser adecuadas, agradables, cálidas, y resguardar la privacidad de los niños y niñas en cuestión. Las profesionales del DIE y la GJP no hacen demasiada mención sobre el encuadre de las entrevistas, salvo el cuidado respecto de que no participen más profesionales de los necesarios en las mismas, y refieren salas de reuniones donde estas se desarrollan. Respecto a la participación del equipo técnico, la guía para escuchar a niños, niñas y adolescentes en el proceso judicial, publicada por la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires (2022), resalta la importancia de evaluar la pertinencia de los profesionales que van a intervenir, en relación a su formación específica, género, franja etaria y las singularidades de las situaciones a abordar. Sobre esta consideración en las intervenciones en la urgencia del DIE y la GJP, una de las psicólogas postula

“Yo me acuerdo que cuando entré había cierta diferenciación entre quienes solían trabajar con nenes más pequeños, los adolescentes iban con otra ... Después ya éramos un montón. (...) capaz en algunos casos de abuso entrevistábamos si, solas las psicós ... para que no sea una multitud, porque bueno, es algo muy íntimo”.

Por su parte, la otra psicóloga entrevistada refiere “... cuando hay mucha demanda bueno, es el equipo que venga ... Cuando se puede y la coordinación que está en ese momento lo piense. No sé si hay mucho de mediatizar, de pensar, de ponerle una pausa a las intervenciones ...”. Esto resulta interesante ya que, si bien la urgencia impone una celeridad al trabajo, tener en cuenta el estatuto de las profesionales a las que se les asignan las situaciones permitiría mejorar la calidad de los abordajes y aproximarse a la garantía del derecho de los NNyA a ser oídos, teniendo en cuenta además, de que resulta posible ya que, las psicólogas citadas comentan que en ocasiones si se considera.

Ambas guías sugieren un momento de pre entrevista, en la que se evalúa la capacidad de los NNyA para adaptarse al encuadre, y las competencias con las que cuentan para participar de la entrevista en la que se buscará construir las situaciones que atraviesan, para en función de ello definir las técnicas que utilizarán en la misma. Resaltan además, la importancia de que ambas instancias sean conducidas por los mismos profesionales, para poder construir cierta confianza entre ellos y los NNyA en cuestión. Al respecto, ninguna de las entrevistadas hace referencia a esta instancia, de todas maneras las guías mencionadas no fueron construidas en función de abordajes en la urgencia, ya que esta, como venimos desarrollando impone ciertas particularidades. En este sentido, coloca a las profesionales frente al desafío de viabilizar el derecho de los NNyA a ser oídos con escasez de instancias, tiempo, y herramientas.

El último de los elementos que sugieren las guías y decidimos tomar es el conocimiento previo de los profesionales sobre las situaciones a los fines de evitar preguntas inconducentes o estigmatizantes. En la presente tesina hemos analizado la fragmentación del Estado y los efectos revictimizantes y revulnerantes de la misma. Al respecto la abogada entrevistada, comenta que al abordar una situación revisa si los NNyA en cuestión cuentan con intervenciones previas, sin embargo, en lo inmediato, solo tiene acceso a información del propio organismo. En este sentido, el Ministerio Público Tutelar (2023) plantea la necesidad de construir una única fuente de información sobre las situaciones de NNyA, que evite exponerlos a constantes revictimizaciones. Además, que el conocimiento del estado de la situación permite

a los profesionales construir guías de acceso a la temática que se pretende abordar, previo al inicio de la instancia de entrevista.

En relación a ello, las trabajadoras sociales y psicólogas del DIE refieren tomar conocimiento de las situaciones, previo a las entrevistas, exclusivamente a través de la lectura de las consultas, en las que los operadores telefónicos exponen simplemente lo transmitido por la institución consultante. Teniendo en cuenta lo expuesto hasta aquí, podemos plantear que en la intervención del DIE y la GJP en la urgencia, si bien se encuentran las tres dimensiones de la intervención - ético política, teórico metodológica y técnico operativa -, relacionadas de manera dialéctica, la que predomina fuertemente es la dimensión táctico operativa, que frente a la escasez de tiempo y cantidad de situaciones a abordar, alivia a las profesionales de reflexionar acerca de los modos de abordaje y las acciones a concretar en cada una de ellas.

Respecto de las potencialidades del trabajo en la urgencia, todas las profesionales entrevistadas señalan la posibilidad de construir un espacio para que NNyA logren, muchas veces por primera vez, expresar lo que se encuentran atravesando, abriendo la posibilidad de poner un fin, lo que imprime una gran transformación en sus vidas. Además, una de las trabajadoras sociales plantea que en las entrevistas suele escuchar “pibes rotos” y que este tipo de intervenciones permite reconstruir las subjetividades de esos NNyA. Refiere que, en ocasiones siente que lograron salvar vidas manifestando “llegaste, te escuché, estamos interviniendo, ya no vas a estar más ahí, no vuelves ahí”.

Finalmente, plantean que trabajar en la urgencia es encontrarse con una caja de sorpresas que abren cada vez que toman la guardia, en la que aparecen situaciones muy diversas y complejas que, en tanto profesionales, les aportan importantes aprendizajes y experiencias.

4.2 Aportes del trabajo social al abordaje en la urgencia

A partir de lo surgido en las entrevistas a diferentes profesionales del DIE y la GJP, podemos señalar varios aportes de la disciplina de trabajo social a los abordajes en la urgencia. Laura Massa (2020) plantea que el trabajo social ha sido asociado y también apropiado por el Estado para participar del sostenimiento de la sociedad procurando facilitar la reproducción material y social de los sujetos, y funcionar como “válvula de contención” de la cuestión social. Por eso, plantea la autora, para analizar la intervención profesional es necesario tener en cuenta que la misma tiene lugar dentro de los organismos del Estado, que contrata a los profesionales,

define sus incumbencias y enmarca el ejercicio dentro de un conjunto de leyes y recursos institucionales. Por otro lado, los lineamientos de las instituciones están en constante movimiento, sus objetivos son producto de disputas ya que los profesionales, que cuentan con relativa autonomía, pueden asumirlos como propios o tensionarlos posibilitando su redefinición o redireccionamiento.

Nora Aquín (s/f) señala la importancia de desarrollar una especificidad profesional del trabajo social, ya que la misma trae efectos prácticos, entre los que resalta alcanzar un mayor estatus de la profesión, logrando intervenciones cada vez más precisas y fundamentadas, un posicionamiento más simétrico al interior de los equipos de trabajo interdisciplinarios y también mejores condiciones para negociar espacios, condiciones, salarios y decisiones. Para ello, postula necesario construir teorías de la intervención que funcionen como referencia explicativo – interpretativa de nuestra práctica, ya que los hechos no pueden analizarse por sí solos. En este sentido, y también en relación a la dimensión política de la intervención, ambas trabajadoras sociales entrevistadas refieren concebir a los sujetos como agentes activos en las mismas, rompiendo con el posicionamiento verticalista y paternalista al que en ocasiones tienden los abordajes, desplegando una relativa horizontalidad que posibilita la construcción de la demanda y definición de estrategias junto a los sujetos.

La práctica profesional se funda en un bagaje teórico metodológico, desde el cual aprehendemos la realidad social y las situaciones que abordamos, en este sentido, otro de los aportes del trabajo social a la intervención en la urgencia tiene que ver con la construcción de estructuras conceptuales. Así, como desarrollamos a lo largo de la tesina, la disciplina enmarca a las situaciones que atraviesan los NNyA en tanto expresiones singularizadas de desigualdades materiales, cognoscitivas, de género, entre otras, que se desprenden de la cuestión social de este momento histórico.

De lo anterior emana una concepción de los sujetos que, siguiendo los aportes de Susana Cazzaniga (2006) es comprendida como el entrecruzamiento de aspectos universal, que refiere a su condición de sujetos de derechos, con capacidad de presión y agencia; particular, que comprende sus condiciones materiales y sociales de existencia, su historia familiar y los modos en los que produce y reproduce su vida cotidiana; y singular, que da cuenta de la individuación del sujeto, como ser único e irrepetible. De esta manera, se piensa en los agentes como seres sociales, productores y producto de su historia, y se logra tomar distancia de la noción de casos, que retomando a Cazzaniga (2006), refiere a individuos atomizados, que en sí mismos

contienen los atributos necesarios para su producción y reproducción, categoría que tanto la abogada, como las psicólogas entrevistadas sostienen en sus discursos.

Sobre ello, todas las profesionales entrevistadas resaltan como aporte del trabajo social el análisis integral de las situaciones, lo que posibilita una mejor comprensión de las mismas, buscando como venimos refiriendo a través del trabajo, trascender las demandas. Sobre lo que una de las trabajadoras sociales comenta “(...) a mi se me presenta el niño lastimado, bueno ese es el fenómeno (...), pero yo no puedo decir qué horror, porque esa es la cosa como viene. El trabajo nuestro es darle una vuelta, repensarlo, construir ese objeto de análisis (...)”.

Además, en relación a la ampliación de la mirada, las trabajadoras sociales manifiestan dar relevancia no solo a los factores de vulnerabilidad, sino también a las potencialidades de los adultos responsables de los NNyA, y a las estrategias de cuidado que en función de sus conocimientos y posibilidades logran desplegar. Sin relativizar la vulneración de derechos de NNyA, las trabajadoras sociales tienen presente que, muchas veces los responsables cuidan de ellos, pero requieren de herramientas y acompañamiento, para lo que deben desplegarse estrategias de intervención, que no impliquen la separación de los NNyA de sus familias.

En la misma línea, una de las psicólogas y la abogada entrevistadas coinciden en que mientras las psicólogas colocan el foco en las singularidades de los sujetos, las trabajadoras sociales amplían la mirada considerando los condicionantes de la vida cotidiana de los mismos, sus condiciones de vida, sus redes, su situación socioeconómica, sus trayectorias, entre otros. Incluso, refiere la abogada que este tipo de aportes del trabajo social colaboran en desarmar de su propia mirada punitiva. Y aporta el ejemplo de una situación que se repite con frecuencia, cuando una madre o padre no se presenta a una citación, ella tiende a pensar que no les interesa lo que le está ocurriendo a su hijo. Y las trabajadoras sociales le traen que la persona no pudo acercarse porque debió trabajar y que de ese trabajo proviene el único ingreso económico de la unidad familiar, incorporando de esta manera elementos al análisis de la situación.

Retomando los aportes teóricos del trabajo social a la intervención en la urgencia, la disciplina incorpora alternativas paradigmáticas acerca de nociones que atraviesan las situaciones de maltrato hacia NNyA, en este sentido, de las entrevistas a ambas trabajadoras sociales se desprenden categorías como formas familiares, relaciones de género, diversidades, feminización de los cuidados, feminización de la pobreza, estrategias de cuidados, condiciones de vida, entre otras, que como mencionamos brindan herramientas para lograr análisis con

mayor complejidad e integralidad, favoreciendo la distancia respecto de posicionamientos punitivistas que tiendan a reproducir el modelo de patronato en los abordajes. De esta manera, tomando a Lorena Guzzetti (2019), se cuestionan supuestos dogmáticos, promoviendo el debate interdisciplinario y volviendo visibles tensiones hasta entonces ocultas. Permitiendo concebir a los abordajes no como repeticiones instituidas, sino como posibilidades.

En vínculo con lo anterior, una de las trabajadoras sociales resalta como aporte de la disciplina el cuestionamiento de lo instituido en las intervenciones del organismo, estableciendo una pausa, en la medida en que los tiempos de la urgencia lo permiten, que posibilite analizar las particularidades de cada situación y necesidades de cada NNyA, para no repetir abordajes en serie, como esta misma profesional comentaba en el apartado anterior. En este sentido, comparte que en las actas acuerdo siempre se incluía el compromiso a que los NNyA inicien y sostengan un espacio de psicoanálisis, lo que comenzó a cuestionar e instalar la posibilidad de otros espacios terapéuticos, que pueden ser sociales o comunitarios, teniendo en cuenta las características de cada situación y sujeto. Así argumenta que, desde el ejercicio profesional es necesario preguntarse si las personas están demandando terapia psicoanalítica, ya que para que la misma genere efectos es necesaria la voluntad y compromiso de la persona y ciertas herramientas simbólicas, por lo que para quienes no los tienen, ese espacio no es el adecuado.

Por otro lado, un gran aporte del trabajo social tiene que ver con la escritura de informes, estos son definidos por Miguel Meza como “textos contextuados cuya finalidad será la reconstrucción y comprensión del mundo social y el trazado de claves y pistas que orienten la acción” (Meza, 2005:74). El informe social trasciende lo que se expone en el texto, a esto subyacen marcos teóricos y decisiones políticas que posibilitan ordenar y analizar lo que sucede en la realidad social. Al respecto, una de las trabajadoras sociales menciona que es necesario estar continuamente formada en la dimensión técnica para lograr dar cuenta de la manera en la que concebimos a los sujetos con los que trabajamos, y aquello que evaluamos. También, para poder adecuar los discursos al marco de la urgencia, en el sentido de que frecuentemente se encuentra informes con conclusiones muy cerradas, por lo que teniendo en cuenta que el abordaje se da, como se mencionó anteriormente, acotado a la abstracción de la situación en el espacio de la oficina del CDNNyA, en un único encuentro, es importante que los escritos no sean demasiado concluyentes. “Porque si yo escribo que no hay vulneración de

derechos, no interviene más nadie, y por ahí si hay cosas para laburar, pero no son tan tremendas como para llevar a los pibes a un Hogar”.

Otro valioso aporte del trabajo social en el trabajo conjunto del DIE y la GJP es construir el lugar de la disciplina en el mismo, ya que poco tiempo antes de la realización de las entrevistas hubo una importante incorporación de trabajadoras sociales al DIE, que hasta entonces estaba compuesto casi totalmente por psicólogas. Al respecto, una de las trabajadoras sociales entrevistadas, que ingresó al equipo recientemente comenta haber sentido, al comienzo, cierta resistencia por parte de las psicólogas, quienes se preguntaban acerca del por qué la incorporación de trabajadoras sociales, qué es lo que hacen y si podían estar presentes en entrevistas de situaciones de abuso sexual. Sobre esto manifiesta que conquistar el lugar de paridad del trabajo social respecto de la psicología en la dinámica de las entrevistas requirió de cierto trabajo.

Finalmente, en relación al trabajo conjunto del DIE y la GJP, el ingreso de trabajadoras sociales, en cuanto a volumen del equipo técnico, aportó fuerza en la disputa hacia la dinámica y discurso jurídico hegemónico. Acerca de la disputa sobre esta relación de poder, una trabajadora social plantea “yo no voy a ser una persona que tenga solo una devolución ... una sugerencia y bueno ..., te digo todo lo que surgió en la entrevista, me doy media vuelta y me voy”. Sino que insiste en pensar en conjunto las acciones a implementar en cada situación, tensionando discursos y acciones cuando lo considera necesario.

Concluyendo el capítulo reflexionamos en relación al desafío profesional que representa construir situaciones problemáticas para accionar en función de lo que sucede en el aquí y ahora. También el abordar constantemente el tipo de situaciones que se constituyen en urgencias, que revisten gravedad y exposición a grandes riesgos. Respecto de los aportes del trabajo social a la intervención, consideramos que la ampliación de la mirada hacia los condicionantes de las vidas cotidianas de los sujetos resulta fundamental para lograr abordajes integrales y con mejores efectos para los NNyA en cuestión.

Reflexiones finales

El presente escrito se orienta por el objetivo general de caracterizar las intervenciones que realizan en conjunto el DIE y la GJP en situaciones de urgencia por maltrato hacia NNyA en relación al derecho de estos a ser oídos, haciendo foco en las perspectivas de cada disciplina. Consideramos un primer aspecto a destacar, que esta investigación realiza un aporte novedoso a la producción de conocimientos del trabajo social ya que, como mencionamos al inicio, no existen demasiados documentos acerca de la intervención en el marco de la urgencia, fuera del campo de la salud. Como contracara, la escasez de material dificultó la definición y fundamentación teórica de la urgencia.

La definición de intervención que elegimos para caracterizar la misma en la GJP y el DIE fue la de Marilda Iamamoto (2002), que es a partir de tres dimensiones –teórico metodológica, ético política y táctico operativa- que guardan entre si una relación dialéctica. Buscando desarmarlas para profundizar el análisis sobre cada una de ellas, las escindimos en diferentes capítulos, no obstante consideramos que la articulación del escrito como totalidad muestra la interrelación entre las mismas. En este sentido, resulta interesante la contradicción que surge entre el marco teórico y normativo desarrollado en el primer capítulo, que fundamenta y consolida el paradigma de Promoción y Protección de los Derechos de NNyA, y el sistema integral que crea para su implementación, ya que por su fragmentación y escasez de recursos, en el encuentro con NNyA, muchas veces los revulnera y revictimiza.

Además, el paradigma de Promoción y Protección de Derechos entra en tensión con las metanarrativas o “posverdades”, que siguiendo a Bibiana Travi (2004), son nociones compartidas y ancladas en las prácticas profesionales, dando lugar a la convivencia con el paradigma de patronato, al que las leyes referenciadas en el escrito vendrían a superar. Aquí cobran entonces relevancia la vigilancia epistemológica y actualización teórica constante que las profesionales señalan para, como plantea Travi (2004), disputar discursos enquistados y ampliar las posibilidades de acción.

Recuperando el aspecto del derecho de los NNyA a ser oídos, emana de la investigación que la escasez de recursos materiales y temporales, dificulta la viabilización de los relatos de los mismos. Ya que, como se mencionó, se abordan situaciones dolorosas y angustiantes que requieren de la construcción de espacios seguros y de confianza, de procesos que permitan a NNyA poner en palabras lo que les sucede y lograr el propio análisis al respecto. Y cuando se trata de niños y niñas pequeños, como trae una de las psicólogas, son necesarias herramientas

de juego, con las que el DIE no cuenta. Por otra parte, no queremos dejar de mencionar el cuidado y respeto que las profesionales entrevistadas refieren acerca de la voz de los NNyA, la promoción de la palabra y el valor de la misma una vez lograda.

Siguiendo el marco normativo vigente, y lo postulado por las entrevistadas, lo que les NNyA plantean resulta fundamental al definir lo que se constituye como su interés superior en cada situación. Sin embargo aparece una nueva tensión entre el interés superior del niño y la disponibilidad de recursos, que no permite concretar lo indicado por el equipo. Así, como menciona la abogada, las situaciones escalan y vuelven a adquirir carácter de urgencia, regresando a la GJP y el DIE. Y una vez en la urgencia, la escasez de tiempo condiciona la construcción de situaciones problemáticas situadas e historizadas. En relación a lo planteado hasta aquí, podemos plantear que la incorporación de un tratado internacional a la Constitución Nacional, la sanción de una ley nacional y una local, y la creación de un organismo para su implementación no garantizan, de por sí, la promoción y protección de los derechos de NNyA.

Por otro lado, en la caracterización de la intervención entre la GJP y el DIE aparece con fuerza la hegemonía del derecho, sobre la psicología y el trabajo social, evidenciando que poner a trabajar juntas a tres profesionales de diferentes disciplinas, tampoco garantiza, de por sí, abordajes interdisciplinarios. Como analizamos en el cuerpo del trabajo, lo que se da es una dinámica multidisciplinaria, que siguiendo a Marco Cardozo Gómez (2007) no alcanza la integración entre las disciplinas porque no se flexibilizan las fronteras de cada una, distanciándose así del logro de abordajes integrales. De esto se desprende que resulta importante trabajar, desde el organismo, en la mejora de la articulación y democratización entre disciplinas.

Acerca de ello, como menciona Susana Cazzaniga (2002), existen diferentes condicionantes institucionales que favorecen la hegemonía de una disciplina sobre las otras, entre ellas la separación y jerarquización de Programas. Así, las abogadas pertenecen a la GJP y las trabajadoras sociales y psicólogas al DIE, por lo que desde la organización del CDNNyA, se subordina al equipo técnico. A partir del segundo semestre del 2023, se realiza la unificación de la GJP, el DIE y la Línea 102 en el PAIU, a partir de la que, si bien, cada profesional aporta desde su especificidad, las tareas son compartidas. Es por ello que sugerimos retomar esta investigación para indagar acerca de la dinámica interdisciplinaria en el PAIU y cómo esta incide en la promoción y protección de los derechos de NNyA.

Recuperar las experiencias de profesionales de las tres disciplinas permitió una construcción abarcativa de la intervención conjunta del DIE y la GJP, en este sentido el equipo técnico realizó aportes respecto de las relaciones sociales de poder entre disciplinas, sobre los NNyA y sus redes. Por su parte, la abogada hizo referencia a aquellas cuestiones que se desprenden de su tarea administrativa, como los modos en los que se articula con otras instituciones partes del SPPIDNNyA, y la incomodidad que señala por tener que tomar decisiones tan importantes para los NNyA con una foto de cada situación. En este sentido, resulta interesante lo fundamental, y a la vez acotado de las posibilidades de intervención que marca la urgencia ya que, retomando lo planteado por una de las trabajadoras sociales “Nuestro trabajo es ... ponerle una curita a esa cicatriz que llega hoy para ver si eso cicatriza un poco (...) y que después puedan ir ver quién lo trabaja”. Lo que exige una construcción de las situaciones situada, con un recurso de tiempo escaso.

Por otra parte, como mencionamos, la incorporación de trabajadoras sociales al DIE es reciente y, en función de lo analizado, aporta a la ampliación teórica que permite incorporar otros modos de construir las situaciones de maltrato que atraviesan los NNyA, sus redes y las posibilidades de cuidado. Si bien, como mencionamos no se logra en su totalidad, el trabajo social busca situar las situaciones en las condiciones de vida de cada NNyA, como expresiones singularizadas de la cuestión social, intentando así tomar distancia de la noción de casos. Además, surge de la entrevista a la abogada, el trabajo social colabora en desarmar la mirada punitivista institucional.

Finalmente, reflexionando en torno al proceso de producción de esta tesina, se constituyó en un desafío investigar sobre el Programa en el que trabajo ya que, por un lado, decidimos que los datos fuesen contruidos únicamente a través de entrevistas a diferentes profesionales, de modo en que fue necesario mantener una constante vigilancia para no incorporar información que surja de mi propia experiencia laboral. Por otro, coloqué especial atención en que mis compañeras no se sintieran ofendidas, ni mal interpretadas por los análisis realizados en función de sus dichos. Trabajar en el DIE permitió comprender de manera situada lo que las profesionales comentaban y analizaban en las entrevistas. Además, la directora temática forma parte del organismo, lo que posibilitó un acompañamiento y debate sobre los contenidos de la tesina también situados.

Bibliografía

Alfonso, Dolores. (13 de mayo de 2017). Perspectiva Integral en el Abordaje de Urgencias de Salud Mental. Primer Congreso Provincial de Salud Mental y Adicciones. Provincia de Buenos Aires. Disponible en:

<https://www.ms.gba.gov.ar/sitios/congresosaludmentalyadicciones/2017/05/13/perspectiva-integral-en-el-abordaje-de-urgencias-de-salud-mental/>

Apra, Lucia y otros. (2017). “EL INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO: Aportes para pensar los discursos y las prácticas sociales en la intervención profesional”. Dirección de Estrategias de Prevención. Programa de Equipos Técnicos de Protección de Derechos – SeNAF. Córdoba. Universidad Nacional de Córdoba. Disponible en:

<https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/6051/El%20interes%20superior%20del%20ni%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Aquin, Nora (s/f). Por qué desarrollamos la especificidad. Universidad de Costa Rica. Disponible en:

https://drive.google.com/drive/folders/1ObBN7r3Lkow_uLonG93lxHBC9Bj3U6F-

Aresca, Victoria y otros. (2009). Equipos de Salud Mental en la Guardia Pediátrica. Psicosocial y emergencias. Volumen n° 6. Disponible en: <http://www.psicosocialyemergencias.com/wp-content/uploads/2009/05/06b-.pdf>

Bourdieu Pierre. (1997). Razones Prácticas. Sobre la teoría de la acción. Editorial Anagrama. Barcelona.

Buono Frando (2022) La dimensión ético-política en el campo sociojurídico: límites y posibilidades de intervención del Trabajo Social en un Juzgado de Familia. <https://rephip.unr.edu.ar/server/api/core/bitstreams/ecc03916-d7e3-4a86-bca4-e03e7672026b/content>

Carballeda, Alfredo (2002) La Intervención en lo social. pp 91 a 111. Exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales. Buenos Aires, Paidós.

Castro, Susana. (16 de septiembre de 2013). La construcción del problema en Trabajo Social: Reflexiones en torno a la comprensión y la singularidad de la dimensión “familiar”. Debate

Público. Disponible en:
<https://drive.google.com/drive/folders/1Vu89RGLww5JQFw87pYsLOW3CWlvnOCZo>

Cavallieri, S. (2008). Compartiendo notas sobre el trabajo social en la contemporaneidad. “Repensando el concepto de problemas sociales”. Lanús. Colecciones UNLa.

Cazzaniga Susana. (2006). El abordaje desde la singularidad. Ficha de cátedra. Disponible en:
https://www.edumargen.org/docs/2018/curso62/unid04/apunte02_04.pdf

Cazzaniga, Susana. (2002). Trabajo Social e Interdisciplina: la cuestión de los equipos de salud. Revista Primavera. Edición nº 27. Disponible en: <http://www.fhycs.unam.edu.ar/carreras/wp-content/uploads/2017/03/Trabajo-Social-e-interdisciplina-autor-SUSANA-CAZZANIGA.pdf>

Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes. (2020). Informe de Gestión de la Dirección General de Servicios de Atención Permanente. Periodo: 21 de diciembre de 2015 - 18 de Diciembre 2020. Disponible en:
https://drive.google.com/drive/folders/1ObBN7r3Lkow_uLonG93lxHBC9Bj3U6F-

CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL NIÑO. 20 de Noviembre 1989.

De Sousa Santos, B. “Introducción: las epistemologías del Sur”. Ponencia presentada en el Foro Social Mundial. Enero 2011.

Esping Andersen, Gosta (2000). Fundamentos sociales de las economías postindustriales. Ediciones Ariel. Barcelona, España.

Fundación Juan Vives Suriá. (2010). Los consejos de protección de niños, niñas y adolescentes. Disponible en:
https://biblioteca.clacso.edu.ar/Venezuela/fundavives/20170104031821/pdf_140.pdf

Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (s/f). Protocolo. Programa de Atención e Intervención en la Urgencia. Disponible en:
<https://documentosboletinoficial.buenosaires.gob.ar/publico/PE-RES-CDNNYA-CDNNYA-591-23-ANX.pdf>

Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2020). Departamento de Intervenciones Especiales. Protocolo de actuación. Disponible en:

<https://documentosboletinoficial.buenosaires.gob.ar/publico/PE-RES-CDNNYA-CDNNYA-1301-20-ANX.pdf>

Grassi, Estela. (2014). Regímenes universalistas, derechos e igualdad. La escala cotidiana de las políticas sociales. En: Arias, Ana et. al Debates en torno a la construcción de institucionalidad. Buenos Aires: Espacio Editorial.

Guzzetti, Lorena. (2019). Aportes del feminismo al trabajo social. ¿Qué significa pensar un trabajo social feminista? Zona Franca. Revista del Centro de estudios Interdisciplinario sobre las Mujeres, y de la Maestría poder y sociedad desde la problemática de Género, Volumen N°27. pp.16-35. Disponible en: <https://zonafranca.unr.edu.ar/index.php/ZonaFranca/article/view/129/92#:~:text=El%20movimiento%20feminista%20ha%20sido,y%20reproducci%C3%B3n%20de%20la%20vida>

Iamamoto, Marilda (2002). Intervención profesional frente a la actual cuestión social, pp. 91-107 en Trabajo Social y Mundialización. Etiquetar desechables o promover inclusión. Espacio Editorial.

Lera, Carmen y otras (2007). Trayectorias: un concepto que posibilita pensar y trazar otros caminos en las intervenciones profesionales del Trabajo Social. Revista Cátedra Paralela, volumen n° 4. Disponible en: <https://catedraparalela.unr.edu.ar/index.php/revista/article/view/170/142>

LEY N° 26.061 de 2006. Ley de Protección Integral de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes. 21 de octubre de 2006.

LEY N°114 de 1998. Ley de Protección Integral de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes. 15 de marzo de 1998. Ciudad de Buenos Aires.

Mallardí, M. (2013). Procesos de intervención en trabajo social: aportes para comprender su particularidad. Ceipil-Centro de Estudios interdisciplinarios en problemáticas internacionales y locales. Tandil.

Mallardi, Manuel. (s/f). La entrevista en los procesos de intervención profesional del Trabajo Social. Disponible en: <https://docs.google.com/document/d/1msLZdWOuxIEf5mfBD0ikCfyhUpksWrvvg/edit>

Manes, Romina y otros (Jornadas de Trabajo Social año 2012). Reflexiones en torno al Trabajo Social en el campo gerontológico. Tránsitos, miradas e interrogantes. Facultad de Ciencias Sociales, UBA: Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/15784222.pdf>

Massa, Laura y Pellegrini, Nicolás. (2020). La dimensión política de los procesos de intervención en trabajo social: el “qué - hacer” profesional problematizado. Ts territorios - revista de trabajo social. Año 4, número 4. Octubre de 2020.

Mazzola Roxana. (2013). Nuevo paradigma : la asignación universal por hijo en la Argentina, de Roxana Mazzola. CEDeP - Prometeo.

Meza Miguel. (2005). Las técnicas de actuación profesional del trabajo social. Espacio Editorial.

Ministerio Público Tutelar. (2023). Buenas prácticas para garantizar el derecho a ser oído de niñas y niños de nivel inicial, víctimas de delitos. Disponible en: <https://mptutelar.gob.ar/sites/default/files/2023-MPT-SEE-Guia-buenas-practicas-Nivel-Inicial.pdf>

Rivas, Nicolás. (2018). La Fundación Eva Perón: entre los trabajadores ferroviarios y la acción social directa. Repasando antecedentes a 70 años de su creación. Debate Público, volumen n° 15. Disponible en http://trabajosocial.sociales.uba.ar/wpcontent/uploads/sites/13/2018/12/26_Rivas.pdf

Spinelli, Hugo (2010). Las dimensiones del campo de la salud en Argentina. Buenos Aires. Salud Colectiva.

Suprema Corte de Justicia. Provincia de Buenos Aires. (2022). Guía para escuchar a niños, niñas y adolescentes en el proceso judicial. Prácticas aconsejables. Disponible en: <https://drive.google.com/file/d/1UoAW3jr6jq5xP2CIEdBbrIZ2ri3C6aj7/view>

Tobón, María y otras (1989) La práctica profesional del trabajador social. pp.27-41 en “Delimitación del espacio profesional del trabajador social”, CELATS– Humanitas.

Travi, Viviana (2004). La investigación diagnóstica en Trabajo Social: la construcción de problemas a partir de la demanda de la intervención profesional. Editorial Espacio.

Unidad Técnica Especializada en Maltrato Infanto Juvenil. (s/f). Maltrato infantojuvenil -
Marco conceptual. Disponible en:
https://drive.google.com/drive/folders/1ObBN7r3Lkow_uLonG93lxHBC9Bj3U6F-

Anexo

Anexo nº 1 – Operacionalización de entrevista a trabajadora social

1.1 Perspectiva teórica.

1.1.1 Paradigmas.

Profesional

Algo que tenés que saber de mí, yo soy la trabajadora social un poco quizás el modelo antimodelo de trabajadora social, viste que al ts le gusta la cosa más social, más hippie, esta cosa de Silvio Rodríguez, medio de batallador. Yo soy medio lo contrario, soy una tipa más del lado más del, no sé cómo decirlo.

Empecé el CBC, que sé yo, no me gustaron, me fue bien, eh, no es que me fue mal, pero no me gustaba la gente mucho este circuito. Yo soy de Merlo, entonces venir a Capital, no me gusta la gente de Capital, mirá donde terminé después, no? Entonces dejé de estudiar eso y dije, qué tengo cerca. Todo eso coincide con mi momento más, medio loco te voy a decir porque, yo al ser música, yo curto la onda del, verás mis tatuajes, la onda del punk, hace muchos años, desde los '90. Y el punk siempre tuvo esta cosa contestataria, peleadora, muy de contra el sistema y yo estaba por ahí en ese momento de más efervescencia y circulaba por muchos hoyos punk, y estaba muy en contacto con los discos de bandas que... Pensemos que post 2001 estamos hablando, una cosa de crisis que se sentía, la cosa de tener que darle un ladrillazo al sistema se sentía. Y empecé a estudiar por eso, conocí el trabajo social, me gustó el plan y al primer año que entré medio con desconfianza, vi que era una cosa que se adecuaba más a esto de poder tener un posicionamiento.

Yo estudié en la Universidad de Luján, donde nosotros tenemos, estamos muy embarcados en la escuela de la reconceptualización brasileña digo, y esta escuela tiene más que ver con, esto es lo que yo entiendo, por ahí agarras a otro y te dice otra cosa, no estamos tan capacitados en lo técnico pero sí en esta cuestión de la dialéctica y del posicionamiento político, instrumental, ideológico. Somos muy troskos por decirtelo en una palabra, y en función de eso vos vas a construir tus propias herramientas, no es tanto de bueno, la entrevista se hace así, es más sentar un posicionamiento político, y a partir de ese posicionamiento político indagar al fenómeno. Un poco de ahí vengo yo.

Yo pienso dos cosas, esto lo adquiriré con cierto ejercicio político en un montón de aspectos. Yo no creo, esto es personal, yo no creo en las leyes buenas. Esto también viene con

la epistemología, desde dónde uno produce conocimiento, verdades. Hoy el mundo está lleno de verdades, que desde dónde se hacen estas verdades, digo quién manufactura esta verdad para que nosotros la reproduzcamos, parece un discurso medio psicótico - paranoico pero no, tiene un punto. Uno dice el Sistema de Protección de Derechos, también el Sistema como concepción de sistema, digo yo, yo trabajo esto desde el 2010. Bueno ¿qué es lo que creo yo? Que el sistema fue creado para algo, para formarse, para ejercer de una manera, que en Argentina no está funcionando de esa manera, no funciona, es tendiente a la judicialización, ya estás viendo, todo el judicializable, pero ¿Por qué? Por que en Argentina la vida cotidiana, por todos estos discursos de verdad que operan, o sea todo es posible de una denuncia, todo es posible de llevarte a la justicia, todo. Entonces en ese sentido, todo se judicializa, creamos un sistema para desjudicializar y terminamos haciendo todo lo contrario.

Incluso también, yo creo que los profesionales que formamos parte de esto, en muchas ocasiones caemos en estas posverdades donde, hasta en un punto por falta de experiencia en organismos administrativos, otras veces por cuestiones más personales ligadas a creer que acá se hace algún tipo de justicia, etc, donde adoptamos posicionamientos punitivistas a las condiciones de vida de la gente. Entonces, a veces pienso en eso. Yo tenía una profesora que me decía cuando estudiamos el Sistema de Protección, vos tenes dos teles, en una, una intervención desde el paradigma de Promoción y Protección, y en la otra desde el sistema tutela que existía antes en el modelo del Patronato y las comparas, son lo mismo, son lo mismo, si.

La diferencia es que antes te lo decía un juez y ahora te lo dice una psicóloga, que ahora se va a tomar una IPA y un abogado buscando en despegar un pasaje, pero la resolución es la misma porque lo que no se cambió es ese recorte, donde no te ajustas a lo que yo creo que debe ser el cuidado, te saco el pibe. Solamente que ahora te lo dice un equipo monotributista como yo, que toma la misma decisión, basada en el mismo principio que es vos mamá/ papá, generalmente mamá porque a parte hay otras cosas ahí de carga sobre la mujer, ajustate a lo que yo creo como debe ser porque si no te ajustas, te lo saco. Entonces decís ¿Cuán distinto es esto? Yo para no caerle directamente al organismo, porque sino eh, el organismo es bastante punitivo, si pero esa mirada punitiva la hacen profesionales acá dentro, que ninguno tiene el recibo de sueldo del poder judicial, sin embargo resuelven de la misma manera porque fantasean que son el poder judicial, yo tengo esa teoría.

Basado en la ley, basado en lo que creemos, obviamente son personas, sujetos de derechos, estamos haciendo todo esto que estamos haciendo hoy, por ejemplo. Son personas

sujetos de derechos, lo cual no significa que sean personas pasivas que deban ser cuidadas por mi, o por vos, o por el equipo de turno. Yo en todas las entrevistas que laburo, siempre tienden a preservar esa pata de autonomía, y por ahí esto es un aspecto muy clave que a mi me ha servido; si, trabajas con leyes, con niños, pero principalmente trabajas sobre condiciones de vida, principalmente trabajas con eso. Si vos no interpelas, no entendes esas condiciones de vida, donde pasan esos escenarios, tu intervención va a ser sobre una Fundación. ¿Se entiende lo que te estoy tratando de decir o más o menos?

Uno trabaja con condiciones de vida, esto significa que las personas viven en distintos contextos y ejercen esas maternidades, paternidades de la forma que pueden y esos pibes acotan sus vidas en relación a sus posibilidades o no, a lo que conocen, a lo que pueden. ¿Qué estamos diciendo con esto? ¿Relativicemos todo? Por esa es la otra parte, decir listo, no pero uno no puede pensar desde -pero la nena me dijo que le pegan-, hay que pensar eso en los contextos donde está pasando esto. Porque si no somos la fundación San DIE, pobrecita la nena, no puede volver a pasar esto. Y vos haciendo eso ¿Qué haces? Judicializas la vida de la gente. Porque una vez que tomas una vida, ya decide un juzgado, etc, etc.

Uno cuando se forma, yo siempre digo lo mismo, acá evaluar es fácil, yo la siento a mi vieja, a mi tía, a mi tío, que suelda rejas y le digo bueno, evalúa. Y el pibe le dice sí, porque en mi casa mi mamá se va, me deja cuidando a mis cuatro hermanitos y ella se va, vuelve a la noche y el loco dice, Uy, es una hija de puta la mamá. Es fácil ver cuando alguien está padeciendo de alguna manera, la diferencia que nosotros tenemos que hacer es interpelar eso, yo estoy como anclada a esa categoría más del orden de la dialéctica, con lo que tiene que ver con la reconceptualización, el marxismo, estoy más posicionada en ese lado, que tiene que ver con el fenómeno, por lo menos yo he estudiado mucho esto del fenómeno que a vos se te presenta qué es lo que vos construir, que no es lo mismo. A mi se me presenta el niño pobre, el niño lastimado, bueno ese es el fenómeno, lo tengo ahí; pero yo no puedo decir que horror, intervengamos porque esto es la cosa como viene y el trabajo nuestro es darle una vuelta a eso, es repensarlo, construir ese objeto de análisis que tenes.

Estaría bueno que entrevistes alguna vez conmigo, yo como arranco las intervenciones es, por eso te digo, modelos de abordaje. Yo en algún punto, siento que establecí un modelo, que lo arranqué yo y de a poco vi que fue replicado en compañeros, compañeras, lo cual me parece interesante. Lo primero que yo hago es escuchar al pibe, en el primer momento de la entrevista le digo este el CDNNyA, le digo esto no es un juzgado, no es la policía, nuestro

trabajo es escucharte a vos y ante lo que vos nos cuentes ver cómo podemos hacer para llegar a acuerdos. Es eso, mi forma en la que considero que le doy lugar a la voz de los pibes, es desde ese primer momento de decime vos qué te pasa y cómo nosotros, sin ser jueces, sin ser policías podemos hacer algo para llegar acuerdos para que eso merme, de discipe o no pase más. Porque es mentira, volvemos a lo mismo de la fantasía que opera acá. Llegan acá, como que nosotros le vamos a dar una palabra que les va a encuadrar y va a ordenar, y la verdad que no. Lo que hacemos nosotros es mucho esto, mucho remarla para llegar a acuerdos.

Algo que empecé a notar y discutir acá, para tirarme flores a mi mismo, obvio, es que en todos los acuerdos siempre se establecía terapia psicológica. Los acuerdos con los papás siempre eran que lo proteja, que lo cuide, que respete la restricción, que haga terapia psicológica. ¿Por qué? Por que si. Digo ¿Quién determina que alguien tiene que hacer terapia psicológica? -Risas-. La terapia es un espacio personal, donde no se puede trabajar cuando no hay voluntad, cuando a parte tenes que tener ciertas herramientas simbólicas para poder trabajar cuestiones asociadas a los significantes, al inconsciente. Y no toda la gente que viene acá va a poder, va a querer, ni va a servirle ese espacio. Pero es la Ciudad de Buenos Aires, la Ciudad más psicoanalizada del mundo, hay psicólogos por todos lados. Yo empecé a instalar esta cosa de, en las evaluaciones en primer lugar ver si las personas están demandando atención psicológica, porque te juro que la gran mayoría no la demanda, son cosas que se les ocurren a ellos, a la clase media porteña.

Institución

¿Qué pasa acá? El tema de acá es que hay un un discurso yo creo, pero estoy segura de que es así, porque lo compartimos con muchos compañeros y compañeras, es que acá hay un discurso jurídico hegemónico. la mirada jurídica y la tendencia a la resolución judicializadora de los conflictos, lo cual trabajamos en un organismo donde está creado para evitar eso, se entiende? Si vos te pones a mirar todos los coordinadores son abogados, todo lo que se enmarca es en función a lo que dice un abogado, lo que dice un juez. Lo cual en otros organismos donde vos trabajas te das cuenta de que che, lo que mande un juez vos no necesariamente lo tenes que hacer porque mi competencia dice otra cosa.

Entonces vos me preguntás el posicionamiento político de acá y tiene que ver con acorde a los tiempos, hay algo del orden de lo posmoderno. Lo que se busca acá es esta cosa medio de manufactura de fábrica, de fordismo, de taca taca, sacar la intervención, sacarlas de encima. Un modelo de abordaje copiado al otro y sacar. Hay algo de eso que tiene que ver con

el capitalismo, que te pide que vos tenes que estar haciendo. Y es algo muy de acá, las intervenciones casi, hasta ni siquiera se piensa, bueno se va, se hace y ese es el funcionamiento que hay acá, que tiene que ver con el condicionamiento socio histórico que vivimos y también me parece que hay algo del color político que hay acá también, donde está todo articulado en pos de mostrar lo que se está haciendo. Se tiene que mostrar y cuantificar y nomenciar que se hizo esto, esto, esto.

1.1.2 Categorías.

Discurso jurídico hegemónico.

Tendencia la resolución judicializadora de los conflictos /Posverdades / Vida cotidiana./ Cuidados./ Género./ Condiciones de vida./ Riesgo./ Potencialidades./ Protección.

1.2 Estrategias metodológicas.

1.2.1 Modo de configuración de las estrategias.

Estaría bueno que entrevistes alguna vez conmigo, yo como arranco las intervenciones es, por eso te digo, modelos de abordaje. Yo en algún punto, siento que establecí un modelo, que lo arranqué yo y de a poco vi que fue replicado en compañeros, compañeras, lo cual me parece interesante. Lo primero que yo hago es escuchar al pibe, en el primer momento de la entrevista le digo “Este es el CDNNyA, le digo esto no es un juzgado, no es la policía, nuestro trabajo es escucharte a vos y ante lo que vos nos cuentes ver cómo podemos hacer para llegar a acuerdos. Es eso, mi forma en la que considero que le doy lugar a la voz de los pibes es desde ese primer momento de decime vos qué te pasa y cómo nosotros, sin ser jueces, sin ser policías podemos hacer algo para llegar acuerdos para que eso merme, de disipe o no pase más.

Porque es mentira, volvemos a lo mismo de la fantasía que opera acá. Llegan acá, como que nosotros le vamos a dar una palabra que les va a encuadrar y va a ordenar, y la verdad que no. Lo que hacemos nosotros es mucho esto, mucho remarla para llegar a acuerdos. Dicen, se va con la mamá, para que se vaya con la mamá tenes que remarla con ese pibe para que entienda, que comprenda que se va a apostar a hacer esto porque todavía hay instancias a agotar. Y con esa mamá para que se vaya haciendo la idea de que hay que barajar y dar de vuelta en algunas cosas.

¿La semana pasada vos estuviste que con XX tuvimos una intervención larguísima, que no se iban más los padres, estuvieron casi toda la tarde? Fue una intervención bastante pava,

pero que decidimos darle mucho lugar por esto, porque no era tanto una vulneración, era más que nada una mamá que sobre controlaba a la hija, que la chica se iba a un departamento y la seguían con el auto, era como super hostigadora. Pero lo hacía porque la escuela le dijo que no se junte con tal nena, porque esa nena es mala influencia. Entonces los papás empezaron a seguir a la hija. Y se charló, es algo que no está bueno porque afecta a la hija, la piba lloraba a moco tendido, pero de ninguna manera vamos a judicializar, ni tomar una medida por eso. Pero si nos pareció pertinente ordenar porque la piba estaba angustiadísima. ¿Quién soy yo para decir eso que te pasa a vos no es nada? Y la familia también estaba angustiada. Angustia de las dos partes, y bueno, escuchar, medio un laburo de armado. Por eso te digo, es mucho de eso, de remada. Lo nuestro no es arreglar algo, es ponerle una curita a esa herida que llega hoy, como para ver si eso cicatriza, si después se puede armar algo. Lo que llega a la guardia es eso, en unir mínimamente para que después puedan ir y ver quién lo trabaja, cómo lo trabaja.

Algo que empecé a notar y discutir acá, para tirarme flores a mi misma, obvio, es que en todos los acuerdos siempre se establecía terapia psicológica. Los acuerdos con los papás siempre eran, que lo proteja, que lo cuide, que respete la restricción, que haga terapia psicológica. ¿Por qué? Por que si. Digo ¿Quién determina que alguien tiene que hacer terapia psicológica? -Risas-. La terapia es un espacio personal, donde no se puede trabajar cuando no hay voluntad, cuando a parte tenes que tener ciertas herramientas simbólicas para poder trabajar cuestiones asociadas a los significantes, al inconsciente. Y no toda la gente que viene acá va a poder, va a querer, ni va a servirle ese espacio. Pero es la Ciudad de Buenos Aires, la Ciudad más psicoanalizada del mundo, hay psicólogos por todos lados.

Yo empecé a instalar esta cosa de, en las evaluaciones en primer lugar ver si las personas están demandando atención psicológica, porque te juro que la gran mayoría no la demanda, son cosas que se les ocurren a ellos, a la clase media porteña. Entonces yo empecé a proponer a partir de lo que me pasó en mis otros trabajos, bueno, para esto que te digo de la curita, a veces no es la terapia psicológica, puede ser un espacio socio comunitario que favorezca el abordaje de la problemática que está teniendo.

Suponete, a mi me pasó una vez, yo laburaba en penal juvenil antes, en Pilar. Me llegó una piba que sufría aguda violencia de género por parte del novio, la jodía el pibe con armas, amenazas, la piba tenía miedo. Y la típica ¿viste? Una es nueva, hay que ir al psicólogo. Iba al psicólogo, seguía viendo al tipo, y en un momento nosotros averiguamos que había una especie de centro cultural que había un grupo de mujeres que se estaba organizando, había talleres de

género. Llamamos y la piba fue, empezó a trabajar estas cuestiones, a compartir, a socializar todas estas cuestiones y ahí pudo hacer el corte, y lo hizo en dos, tres meses.

Entonces, ahí es donde digo ¿Te das cuenta de que no todo es psicoanálisis? Acá la forma en que ellos piensan para solucionar es terapia, tipo diván, cuadrito de Lacan. Y la verdad que no, hay otras modalidades de abordaje y algunas que contrastan con esta cuestión clínica y van más por el lado de problemas sociales. Y se empezó a instalar esto de, bueno terapia y si no ¿Qué puede ser? Eso es algo que yo creo que tenemos que hacer acá, desfragmentar toda esa mirada de psicoanalizar de la Ciudad de Buenos Aires, de que todo es un síntoma, todo es psicoanalizable. Que no digo que no tenga que hacerse, al contrario es algo que le suma a ciertas personas, con ciertos recursos y cierta voluntad de tratamiento. Por ahí otra situaciones se pueden abordar de este otro lado, como esto que te conté del espacio socio comunitario. Pero un poco acá es mala palabra decir eso.

1.2.2 Instrumentos.

Entrevistas.

Escritura.

2. Dimensión ético política.

2.1 Carácter político de la intervención,

2.1.1 Objetivos institucionales de la intervención.

Lo que se busca acá es esta cosa medio de manufactura de fábrica, de fordismo, de taca taca, sacar la intervención, sacarlas de encima. Un modelo de abordaje copiado al otro y sacar.

Y es algo muy de acá, las intervenciones casi, hasta ni siquiera se piensa, bueno se va, se hace y ese es el funcionamiento que hay acá, que tiene que ver con el condicionamiento socio histórico que vivimos y también me parece que hay algo del color político que hay acá también, donde está todo articulado en pos de mostrar lo que se está haciendo. Se tiene que mostrar y cuantificar y nomenciar que se hizo esto, esto, esto.

2.1.2 Objetivos profesionales de la intervención.

Eh, si vos lo quieres pensar desde el lado de la reconceptualización, o no sé, desde tu posicionamiento como trabajadora social o como cualquier profesional, nadie va a abordar desde eso. Es muy difícil pensar en abordar los fenómenos, desde la complejidad, desde las realidades de ese lado, de él yo tengo que ir y hacer, ir y hacer y resolver, porque la verdad es todo lo contrario lo que nosotros tenemos que tratar de hacer, es pensar, es entender al

fenómeno, por donde pasa la cosa. Por eso te digo que encuentro esa contradicción acá entre lo que uno concibe y desde uno de posiciona, y desde el otro lado veo como una dinámica de lo instituido que te pide “sacala”. En esa pelea estamos todos los días, vos lo ves y vos lo sufrís también.

2.2 Compromiso ético.

Algo que tenés que saber de mí, yo soy la trabajadora social un poco quizás el modelo antimodelo de trabajo, viste que al ts le gusta la cosa más social, más hippie, esta cosa de Silvio Rodríguez, medio de batallador. Yo soy medio lo contrario,

Si vos te pones a mirar todos los coordinadores son abogados, todo lo que se enmarca es en función a lo que dice un abogado, lo que dice un Juez. Lo cual en otros organismos donde vos trabajas te das cuenta de que che, lo que mande un juez vos no necesariamente lo tenes que hacer, porque mi competencia dice otra cosa. Un ejemplo, yo a la mañana laburo en salud mental, me llega un oficio que dice interna a Juan Perez, que eso lo manda generalmente un juez. Agarran las coordinadoras de allá, que generalmente son trabajadoras sociales, psicólogas y dicen pero bueno, el área de salud mental tiene gente con facultad para evaluar el criterio de internación, entonces yo lo que hago es “Señor Juez, se rechaza su pedido porque consideramos que el paciente no tiene criterio de internación” Y el juez se quiere matar porque no le hicieron lugar.

Uno trabaja con condiciones de vida, esto significa que las personas viven en distintos contextos y ejercen esas maternidades, paternidades de la forma que pueden y esos pibes acotan sus vidas en relación a sus posibilidades o no, a lo que conocen, a lo que pueden. ¿Qué estamos diciendo con esto? ¿Relativicemos todo? Por esa es la otra parte, decir listo, no pero uno no puede pensar desde -pero la nena me dijo que le pegan-, hay que pensar eso en los contextos donde está pasando esto. Porque si no somos la fundación San DIE, pobrecita la nena, no puede volver a pasar esto. Y vos haciendo eso ¿Qué haces? Judicializas la vida de la gente. Porque una vez que tomas una vida, ya decide un juzgado, etc, etc.

Lo que pasa es muchas veces que, para focalizarme en la parte buena, uno llega a donde el otro no llega. Hay algo que el psicólogo lo tiene agudo en su mirada clínica, que a veces uno lo empieza a construir también, porque tanto que laburamos con ellos y empieza a ver a partir de algunos indicadores, cuestiones hasta de los movimientos. Y obvio que es super valioso.

Yo creo que acá no pasa tanto por Psicólogo o Trabajador Social, me he encontrado psicólogo muy focalizado en la vulnerabilidad y poco en las estrategias, en los factores protectores. Yo tengo que ver con qué factores de protección cuento, yo veo eso acá, que es medio indistinto si son ts o psico, veo que a veces la evaluación queda muy centrada en los factores de vulnerabilidad. La otra vez me pasó, piba, escuela privada, tenía actividades deportivas, etc. En la escuela la piba manifestó que no quería estar con la mamá porque se llevaban mal y fue muy -la mamá no puede con esta piba- ¿Cómo que no puede? Y todo lo otro no lo estamos viendo, esa mamá sola, se laburaba todo para poder pagarle esa escuela a la piba, para llevarla a hacer deporte. Es verdad, le pegó, no lo estamos relativizando, pero vos tenes que trabajar con todo lo que puede el otro. Esto es muy gráfico, porque si vamos a pensar solo en lo que no puede, son todas medidas.

Pasó acá hace poco de tener que discutir feo, de decir “pero mirá, lo mejor que le puede pasar a esta piba es estar con su mamá. Es verdad, su mamá es así de cachivache, pero si la soltamos de acá, la otra opción era un novio de 26 años. La mamá le da una casa, una cama, comida, y vemos que la surte si se escapa con el otro. Y llega acá ¿sabes cómo? porque la mamá le metió una denuncia a ese tipo para que no se acerque a la piba”. La está cuidando, con, como te digo, sus condiciones de vida. ¿Qué hacemos nosotros con esto? Si nos quedamos con lo fenomenológico de niña golpeada, y no vemos todo lo otro, al final de cuentas terminas no protegiendo y haciendo todo lo contrario a lo que decía que tenes que hacer.

Entre la demanda y lo que el equipo evalúa.

A ver, lo que pasa es que ahí entramos en una temática por ahí más para discutir qué es lo que el niño necesita. Volvemos al ejemplo del fenómeno, tenemos el fenómeno botella, yo puedo ver una botella azul o puedo ver contaminación, o puedo ver recursos naturales expropiados por una empresa capitalista. Esto enmarcado en nuestro trabajo es escuchar a los chicos, escuchar esa demanda en la urgencia. Lo que pasa es que muchas veces lo que tiene la urgencia es hasta el mismo sujeto no lo percibe como urgencia ¿Se entiende? Entonces vos escuchas eso, escuchas la propia percepción del sujeto. Yo no puedo meter a un pibe en un hogar cuando el pibe mismo no considera eso, el propio registro de la persona. Lo que sí hacemos es, nosotros estamos obligados a escuchar eso, lo que pasa es que uno tiene que poder identificar eso que se construye como demanda en este espacio preciso de la guardia, si eso configura algo asociado a la protección de ese pibe.

Como esto que te contaba de la piba de quince años, para ella la solución era irse con este tipo, que para ella era su novio, con el que tenía una relación sólida,. Yo a partir de ahí tomo lo que ella quiere, pero reformulo la demanda.

Tenes que construir consensos, tenes que explicar muy bien y posicionarse desde un lado de, uno va aprendiendo cómo se aborda a un adolescente, cómo se aborda a un niño porque no se puede poner los talones de punta en algunas situaciones pero tampoco hacer todo lo que el pibe quiera. También está esta cuestión de los estadios psicoevolutivos donde el desafío es permanente, donde si le decimos A el pibe va a decir que es B. Entonces no le puedes decir ¿Querés hacer A? Le decís mirá, la forma que tenemos de solucionarlo es con A, medio como ¿Te parece? Si no te parece, no tenemos otra forma. Por eso, el rector principal es el interés superior ¿Qué significa esto? Obviamente damos lugar a que los chicos opinen acerca de cómo quieren que se solucione esto, le damos lugar a su autonomía, a lo que ellos consideran, pero nosotros tenemos que tender al interés superior, a protegerlo en su máxima expresión.

2.2.1 Posicionamiento entre la demanda y la institución.

Ponerme en guerrillera tampoco me sirve, hemos tenido muchos equipos así acá en el DIE, gente muy guerrillera. **¿Trabajadores Sociales?** De todo, tenías abogados, psicólogos, trabajadores sociales, operadores, la punta de lanza eran ustedes. Se plantaban en nosotros no salimos a hacer esto, y no salían. La verdad, si bien está bueno tomar una posición, yo pienso esto, por ahí vos pensas hay que luchar hasta el final, yo pienso que eso tampoco hace ruido porque el lugar ya está armado así, si lo que hay que hacer es llegar a acuerdos entre lo que yo creo, para mi gusto para eso hay que estar muy formado permanentemente, no sólo en términos de leyes, hay que poder argumentar.

Lo que te decía recién, acá vienen abogados y los recibo yo o cualquier otro ts y se van con el rabo entre las piernas porque nosotros conocemos el paño, conocemos por dónde corre, por dónde decir y hay que estar muy formados. Cuando vas a un Hospital, si vos no conoces las competencias que tiene el, la tuya, te van a embocar a vos, te van a mandar en un remis con el pibe brotado. Entonces uno tiene que conocer el paño en donde trabaja, pero también las leyes institucionales.

Algo que es importante, es ubicarse donde está uno, obviamente uno cuando empieza a laburar se siente con cierto poder/ responsabilidad, pero la verdad es que uno debe poder entender que trabaja inmerso en instituciones que tienen su lógica, su orden y uno está ahí

sabiendo si puede aportar ahí algo o no. No sirve de nada estar peleado con la institución en la que vos trabajas, y en el momento en el que sentís que estás peleado es cuando tiene que decir no puedo trabajar acá porque es lo que hace habitable el espacio socio ocupacional. Yo una vez en mi universidad di una charla sobre espacios socio ocupacionales y les contaba esto, que acá estamos contentos con el equipo, hay charla, hay mate, hay amistad. No se puede estar peleado con la lógica de la institución, si uno puede cuestionarla, puede intentar aportarle cosas para que sea más parecido a lo que uno cree como justo. Si uno puede posicionarse y formarse muy bien, que eso es parte importantísima, para poder devolver algo fundamentado.

Si uno se va a indignar todos los días no tiene sentido, para mí el ejercicio profesional tiene que ir por ese lado, entendiendo la lógica de la institución donde uno trabaja y siempre intentando modificarla desde el lado que uno pueda, sabiendo que hay cosas que puede y cosas que no puede. Y ya en el momento en el que crea que no puede nada, porque está peleado, es ahí pensar en otros lugares.

3. Dimensión táctica operativa.

3.1 Interdisciplina.

3.1.1 Potencialidades del trabajo interdisciplinario.

Con los psicólogos, yo trabajo mucho con psicólogos, trabajo acá y en salud mental, lo que pasa es muchas veces que, para focalizarme en la parte buena, uno llega a donde el otro no llega. Hay algo que el psicólogo lo tiene agudo en su mirada clínica, que a veces uno lo empieza a construir también porque tanto que laburamos con ellos y empieza a ver a partir de algunos indicadores, cuestiones hasta de los movimientos. Y obvio que es super valioso.

Yo creo que acá no pasa tanto por psicólogo o trabajador social, me he encontrado psicólogos muy focalizados en la vulnerabilidad y poco en las estrategias, en los factores protectores. Yo tengo que ver con qué factores de protección cuento, yo veo eso acá, que es medio indistinto si son ts o psico, veo que a veces la evaluación queda muy centrada en los factores de vulnerabilidad. La otra vez me pasó, piba, escuela privada, tenía actividades deportivas, etc. En la escuela la piba manifestó que no quería estar con la mamá porque se llevaban mal y fue muy -la mamá no puede con esta piba- ¿Cómo que no puede? Y todo lo otro no lo estamos viendo, esa mamá sola, se laburaba todo para poder pagarle esa escuela a la piba, para llevarla a hacer deporte. Es verdad, le pegó, no lo estamos relativizando, pero vos tenes

que trabajar con todo lo que puede el otro. Esto es muy gráfico, porque si vamos a pensar solo en lo que no puede, son todas medidas.

3.1.2 Dinámica interdisciplinaria.

El tema de la interdisciplina, nosotros no estamos acá solamente para ver si tiene techo de chapa o piso de tierra, que me parece que a veces en estos espacios pseudo judiciales se relativiza eso. Nosotros estamos también para construir ese objeto sobre el que vamos a intervenir. Por eso digo, tiene que ser algo pensado con dimensiones teóricas, abordado desde dimensiones técnicas, con una entrevista, con una estructura, que bueno, los trabajadores sociales tenemos algunas, los psicólogos tienen otras, pero no puede ser desde - ay pobre, le pasó tal cosa-.

A ver, esto también es importante, quienes coordinaban eran psicólogos, entonces el DIE también pasó por otras manos, y la directora operativa ¿Sabes qué era? Trabajadora Social, mirá la diferencia que era. Y era una forma, en lo personal, mucho más acorde para trabajar, si bien acá es imposible escaparse del discurso jurídico, había un abordaje desde el lado de construir ese objeto.

Y en la construcción de la demanda y la definición de las líneas de acción ¿Aparecen tensiones entre las diferentes disciplinas?

-Risas- Si, todo el tiempo, a vos también te pasa. Si obvio, todo el tiempo. Tiene que ver más que nada con la posiciones de poder que existen, vuelvo a lo mismo, el discurso es jurídico. Vos pensá esto, yo laburé en Servicios Locales mucho tiempo. En los Servicios, todos hacemos todo, si suena el teléfono, yo lo levanto, recibo la consulta, la evoluciono, el equipo cita, evaluamos, y si sale una medida voy yo al juzgado con el abogado, buscamos la mesa de entrada, entregamos el expediente. Al menos en los SL en los que yo laburé era todo más horizontal.

Acá tiene que ver con los posicionamientos de poder, acá el que firma, los que levantan el tubo con los juzgados solo son los abogados. Vos tenes que sentarte acá a ver cómo funciona la evaluación ¿Cómo es? ¿Voy con el abogado?

No.

Vamos los umpa lumpas, como nos digo yo a los del equipo técnico, que vamos a hablar con la gente, los escuchamos, acordamos y vamos a decirle al abogado la nena me dijo que ta ta ta, y el abogado sentado dice aja aja, vamos a resolver así.

3.2 Evaluaciones de las situaciones de les NNyA.

3.2.1 Cuestiones que se evalúan en la particularidad de la emergencia.

Uno trabaja con condiciones de vida, esto significa que las personas viven en distintos contextos y ejercen esas maternidades, paternidades de la forma que pueden y esos pibes acotan sus vidas en relación a sus posibilidades o no, a lo que conocen, a lo que pueden. ¿Qué estamos diciendo con esto? ¿Relativicemos todo? Por esa es la otra parte, decir listo, no pero uno no puede pensar desde -Pero la nena me dijo que le pegan-, hay que pensar eso en los contextos donde está pasando esto. Porque si no somos la fundación San DIE. Y vos haciendo eso ¿Qué haces? Judicializas la vida de la gente. Porque una vez que tomas una vida, ya decide un juzgado, etc, etc.

Uno cuando se forma, yo siempre digo lo mismo, acá evaluar es fácil, yo la siento a mi vieja, a mi tía, a mi tío, que suelda rejas y le digo bueno, evalúa. Y el pibe le dice si, porque en mi casa mi mamá se va, me deja cuidando a mis cuatro hermanitos y ella se va, vuelve a la noche y el loco dice, Uy, es una hija de puta la mamá. Es fácil ver cuando alguien está padeciendo de alguna manera, la diferencia que nosotros tenemos que hacer es interpelar eso, yo estoy como anclada a esa categoría más del orden de la dialéctica, con lo que tiene que ver con la reconceptualización, el marxismo, estoy más posicionada en ese lado, que tiene que ver con el fenómeno, por lo menos yo he estudiado mucho esto del fenómeno que a vos se te presenta qué es lo que vos construir, que no es lo mismo.

3.3 Definición de líneas de acción.

3.3.1 Cuestiones que son contempladas para definir líneas de acción.

Y uno tiene que entrenarse en eso, poder identificar la demanda y a partir de ahí trabajar. Armar algo que sirva como red mínima para ese momento, la verdad que todo lo que vos resuelvas va a tener que ver con esa voluntad del pibe, porque si no no hay forma. Pero bueno, hay momentos en los que se logra más que en otros, la verdad es esa.

Como esto que te contaba de la piba de quince años, para ella la solución era irse con este tipo que para ella era su novio, con el que tenía una relación sólida, yo a partir de ahí tomo lo que ella quiere, pero reformulo la demanda.

Lo primero que yo hago es escuchar al pibe, en el primer momento de la entrevista le digo este el el CDNNyA, le digo esto no es un juzgado, no es la policía, nuestro trabajo es escucharte a vos y ante lo que vos nos cuentes ver cómo podemos hacer para llegar a acuerdos. Es eso, mi forma en la que considero que le doy lugar a la voz de los pibes es desde ese primer momento de decime vos qué te pasa y cómo nosotros, sin ser jueces, sin ser policías podemos hacer algo para llegar acuerdos para que eso merme, discipe o no pase más.

En mi caso, para mí es importante la escucha activa hacia el pibe y la construcción de la demanda, a veces el tema es en esa entrevista conjunta que tenemos cómo construimos porque a veces lo que construyo yo no es lo mismo que lo que construye el otro. Y muy sencillamente esto de las posibilidades que tenes en la urgencia ¿Qué posibilidades tenes? Hay algo que si me da la experiencia de estar acá hace tiempo, yo ya sé cómo funcionan las cosas, los tiempos que se toman, sé que no hay recursos, sé que no tengo un móvil afuera para llevarme, sé que no tengo hogar, que no tengo acceso a los Hospitales de salud, entonces yo con eso trabajo.

Es como che, quiero comer ravioles, bueno haber qué tengo, solo tenes ravioles, la salsa la inventas vos. El ideal sería con carne, cebolla pero no lo tengo. Tengo sal, aceite y un toque de manteca, bueno con eso inventas una salsita. Medio tonto el ejemplo. Al ser guardia es con lo que tenes a mano, y no es lo mismo a las cuatro de la tarde cuando yo entro que a las once o doce de la noche cuando me voy, que suele haber intervenciones y también es distinto, entonces es con lo que tenes a mano y en función de eso tratás de resolver.

Y es el principio rector, el interés superior del niño. A veces discutimos sobre esto, no es ni el derecho a ser oído, ni la autonomía progresiva, no es ninguno de esos principios. El principio rector es, como lo veo yo, el interés superior.

3.3.2 Modos en los que se definen las líneas de acción.

A ver, se trata de acordar pero vuelvo a lo mismo ¿Quién tiene la birome ahí? Entonces las tensiones existen.

4. Aportes del Trabajo Social.

Uno cuando se forma, yo siempre digo lo mismo, acá evaluar es fácil, yo la siento a mi vieja, a mi tía, a mi tío, que suelda rejas y le digo bueno, evalúa. Y el pibe le dice sí, porque en mi casa mi mamá se va, me deja cuidando a mis cuatro hermanitos y ella se va, vuelve a la

noche y el loco dice, Uy, es una hija de puta la mamá. Es fácil ver cuando alguien está padeciendo de alguna manera, la diferencia que nosotros tenemos que hacer es interpelar eso, yo estoy como anclada a esa categoría más del orden de la dialéctica, con lo que tiene que ver con la reconceptualización, el marxismo, estoy más posicionada en ese lado, que tiene que ver con el fenómeno, por lo menos yo he estudiado mucho esto del fenómeno que a vos se te presenta qué es lo que vos construir, que no es lo mismo.

A mi se me presenta el niño pobre, el niño lastimado, bueno ese es el fenómeno, lo tengo ahí; pero yo no puedo decir que horror, intervengamos porque esto es la cosa como viene y el trabajo nuestro es darle una vuelta a eso, es repensarlo, construir ese objeto de análisis que tenes.

También en relación a algo muy importante de nuestra profesión que es la escritura, yo pienso que hay que estar muy formado en la dimensión técnica para poder adecuar los discursos a lo que vos estás trabajando acá. ¿Por qué digo esto? Porque trabajamos en una guardia, un poco con la foto de lo que pasa acá, a veces hay informes con conclusiones muy cerradas, el chico tiene vulneración con esto o no tiene vulneración. Es muy cerrado y, a parte muy jugado y tremendista decir ah no le pega, listo. O le pega, medida. Yo propongo que no seamos tan concluyentes con lo que escribimos. Si yo digo no hay, entonces no interviene más nadie y por ahí si hay cosas para laburar, pero no son tan tremendas como para llevarlos a un CAT.

Algo que a mi me parece muy central, que no sé si vos lo notarás, yo creo de verdad que todo lo que te dije de acordar, construir, etc, no va a pasar nunca si no hay equipos con buena onda, si no hay gente que se lleve bien. Pero en ningún lado, digo acá, como en una casa, como en una pareja. Cualquier proyecto. Yo intento construir esto de compartir un mate, de charlar, eso es algo muy lindo de acá. Porque no es solo evaluar, es construir un grupo de gente para que pueda darse todo lo que te vengo diciendo.

5. Condicionamiento de la emergencia.

Angustia de las dos partes, y bueno, escuchar, medio un laburo de armado. Por eso te digo, es mucho de eso, de remada. Lo nuestro no es arreglar algo, es ponerle una curita a esa herida que llega hoy, como para ver si eso cicatriza, si después se puede armar algo. Lo que llega a la guardia es eso, en unir mínimamente para que después puedan ir y ver quién lo trabaja, cómo lo trabaja.

Y uno tiene que entrenarse en eso, poder identificar la demanda y a partir de ahí trabajar. Armar algo que sirva como red mínima para ese momento, la verdad que todo lo que vos resuelvas va a tener que ver con esa voluntad del pibe, porque si no no hay forma. Pero bueno, hay momentos en los que se logra más que en otros, la verdad es esa.

En mi caso, para mí es importante la escucha activa hacia el pibe y la construcción de la demanda, a veces el tema es en esa entrevista conjunta que tenemos cómo construimos porque a veces lo que construyo yo no es lo mismo que lo que construye el otro. Y muy sencillamente esto de las posibilidades que tenes en la emergencia ¿Qué posibilidades tenes? Hay algo que si me da la experiencia de estar acá hace tiempo, yo ya sé cómo funcionan las cosas, los tiempos que se toman, sé que no hay recursos, sé que no tengo un móvil afuera para llevarme, sé que no tengo hogar, que no tengo acceso a los Hospitales de salud, entonces yo con eso trabajo.

Es como che, quiero comer ravioles, bueno haber qué tengo, solo tenes ravioles, la salsa la investas vos. El ideal sería con carne, cebolla pero no lo tengo. Tengo sal, aceite y un toque de manteca, bueno con eso inventas una salsita. Medio tonto el ejemplo. Al ser guardia es con lo que tenes a mano, y no es lo mismo a las cuatro de la tarde cuando yo entro que a las once o doce de la noche cuando me voy, que suele haber intervenciones y también es distinto, entonces es con lo que tenes a mano y en función de eso tratás de resolver.

Y eso es el principio rector, el interés superior del niño. A veces discutimos sobre esto, no es ni el derecho a ser oído, ni la autonomía progresiva, no es ninguno de esos principios. El principio rector es, como lo veo yo, el interés superior.

Anexo nº 2- Operacionalización de entrevista a psicóloga

1.1 Perspectiva teórica.

1.1.1 Paradigmas.

Profesionales

Lo que más me gusta es el entrecruzamiento entre lo que se puede hacer a nivel social, entre psico y ts, y lo jurídico, eso es lo que más me interesa.

Y ahí si es un poco, está lo que dice la ley y está lo que pasa en la práctica, después está el trabajo que hacemos nosotros y lo que hacen los abogados, ellos si se guían mucho por lo jurídico entonces se pierde de vista un poco ese objetivo, que es lo que nosotros siempre tratamos de salvar de la situación porque ¿Viste que se llaman consultas? Las consultas tienen un número y no son pibes, es muy fácil que se pierdan de vista que hay un sujeto, uno o varios en juego, más las familias, todo el entorno de ese pibe. Y me parece que nosotros hacemos mucho incapié en eso, y cada vez que vamos a hablar con ellos como que tratamos de recuperar eso, pero hay como una insistencia sobretodo porque son casi todos abogados, o sea hablo también de los coordinadores y de la dirección donde hay un hincapié en bueno, hay que cerrar consultas y hay que terminar con las situaciones porque esto es una guardia y bueno, no tiene que quedar tanto pendiente. y en el medio se pierden cosas.

Yo, desde mi formación como un sujeto de derechos, como un sujeto en su contexto, con los recursos que tiene, con lo que no tiene esa familia, con lo que no cuenta. Para mi es muy importante siempre conocer los nombres de las personas, me parece que mencionar a las personas por su nombre y saber un poco más de la situación y del contexto, no sé, eso hace que sea mucho más que un caso o una consulta.

Institución

Yo creo que muy desde el paradigma de derechos, yo creo que eso es un poco lo que nos orienta, la realidad es que no hay protocolos lamentablemente, no hay algo que guíe la práctica, si no más bien, esto cómo orientar cada una de las intervenciones en base a eso, a buscar el bienestar y si hay alguna situación de riesgo para resguardar a ese niño. niña o adolescente.

1.1.2 Categorías.

Consultas / Sujetos

1.2 Estrategias metodológicas.

1.2.1 Modo de configuración de las estrategias.

La realidad es que no hay protocolos lamentablemente, no hay algo que guíe la práctica, sino más bien, esto cómo orientar cada una de las intervenciones en base a eso, a buscar el bienestar y si hay alguna situación de riesgo para resguardar a ese niño. niña o adolescente.

Si, lo que pasa es que no conocemos lo que hay. Yo trabajé antes en otra dirección, que se llama Dirección de Desarrollo Familiar, ahí había un montón de cosas, de crianza, de derechos, de violencia, tocábamos un montón de temas relacionados con las familias. Y yo porque conozco eso, sí sé que viene una familia que vive cerca le puedo decir che, mirate que tenes estos talleres acá, podes ir. Pero mis compañeros que no tienen esa experiencia ¿Qué saben?

(...) es lo que cada uno sabe, lo que cada uno puede ofrecer y eso es muy limitado.

Si, conversamos, nos organizamos un poco por quién del grupo que viene empezamos, a quiénes es necesario evaluar y a quién no porque muchas veces viene todo el mundo y hay veces que no es necesario, no hace falta. Ver lo necesario de cada situación.

Y lo que pasa después también está bueno, todo lo que se pueda pensar a posteriori de la entrevista.

¿Y ahí se juntan psico - ts antes de ir a hablar con el abogado?

Si, a veces sí. La mayoría de las veces hablamos antes.

1.2.2 Instrumentos.

Eso es la otra parte que vendría a ser ¿Qué podemos ofrecer como Estado? ¿Qué herramientas reales tenemos para ofrecer en las situaciones? Parece que simplemente son estas, una u otra, nada más y no hay mucho más que ofrecer y esa es la parte que tal vez nos frustra. Porque hay situaciones que requieren de otras cosas ¿no? No es ni una cosa ni la otra ¿Entonces qué hacemos en ese caso? Bueno, termina siendo que se hace seguimiento por Defensoría y después te terminas enterando que la Defensoría los cita a dos o tres meses, situaciones que ameritan ser tratadas. O sea que no amerita una medida, pero si ser tratada, si amerita que vos estés con esa familia de cerca.

¿Y eso es un poco condicionamiento de ser guardia?

Si, pero creo que también ahí lo que pasa es que hay tal fragmentación por parte del Estado, por ejemplo en que nosotros no conozcamos por ahí ciertos Programas que hay disponibles, en donde podrías ofrecer un enlace, hacer un puente. Decir bueno, acá no podemos tratar esto, pero puedes ir a tal lugar que te van a atender, que va a pasar esto, no sé.

2. Dimensión ético política.

2.1 Carácter político de la intervención,

¿Y piensas que las intervenciones logran transformaciones en las realidades de esos pibes?

A veces me vuestra pensar eso la verdad, por eso para mí con lo chiquito que puede ser alojar a las personas en el sentido de escucharlos, de no juzgar, tanto a los padres como a los pibes. Con esas pequeñas cosas, y tal vez sugiriendo alguna que otra cosita que uno le pueda acercar, tal vez sí, pueda llegar a ofrecer otra cosa.

2.1.1 Objetivos institucionales de la intervención.

(...) Hay como una insistencia sobretodo porque son casi todos abogados, o sea hablo también de los coordinadores y de la dirección donde hay un hincapié en bueno, hay que cerrar consultas y hay que terminar con las situaciones porque esto es una guardia y bueno, no tiene que quedar tanto pendiente. y en el medio se pierden cosas.

-Risas- Resolver, yo creo que lo institucional es resolver.

Yo el martes tuve una situación, que la tengo re fresquita porque me quedé bastante enojada porque el martes se acercaron dos tíos con una nena, cuya madre está en consumo. La nena estaba sola, podríamos decir sin adulto a cargo, como se dice acá en motivo de consulta. Una madre como que lleva gente desconocida a su casa y expone a sus dos hijos y tenía cocaína en la mesa, los pibes tenían acceso a eso. Una situación bastante heavy y supuestamente estaba interviniendo la Defensoría, pero no venía haciendo un seguimiento. Lo que me decían ellos era “nosotros fuimos, hablamos y no nos escuchan”. Y habían ido al Hospital Fernandez, la nena tenía toda una dermatitis, toda la piel lastimada, no estaba siendo tratada, y en el Hospital Fernandez le dijeron que vengan acá, en vez de ellos hacer algo, entonces ellos vienen acá y a mí la directiva que me dan es que lo tiene que trabajar Defensoría, que si hay una medida que

tomar, la tiene que tomar Defensoría, no nosotros, porque ellos lo estaban trabajando. Y nosotros somos un dispositivo de urgencia, entonces no pudimos hacer nada, y nosotros tuvimos que ir a poner la cara, a decirle a esta gente que tenían que ir al otro día a la Defensoría porque ellos son los que tienen que hacer algo. Entonces los pelotean de . todos lados y nosotros somos parte de esta cadena.

2.1.2 Objetivos profesionales de la intervención.

Y ahí si es un poco, está lo que dice la ley y está lo que pasa en la práctica, después está el trabajo que hacemos nosotros y lo que hacen los abogados, ellos si se guían mucho por lo jurídico entonces se pierde de vista un poco ese objetivo, que es lo que nosotros siempre tratamos de salvar de la situación porque ¿Viste que se llaman consultas? Las consultas tienen un número y no son pibes, es muy fácil que se pierdan de vista que hay un sujeto, uno o varios en juego, más las familias, todo el entorno de ese pibe. Y me parece que nosotros hacemos mucho hincapié en eso, y cada vez que vamos a hablar con ellos como que tratamos de recuperar eso. (...).

A mi me interesa mucho aprender, me gusta el desafío que implica la tarea, esto de poder pensar otras situaciones, de poder dar un lugar para que los pibes puedan hablar, eso es fundamental, poder alojarlos, poder generar en ese corto tiempo, confianza para que puedan constar esto que viene pasando, si es que existe tal situación o si no. Y tratar de buscar la mejor salida entre muchas comillas porque nunca hay una mejor salida, pero si una situación que les permita estar resguardados, dejar de estar expuestos a situaciones que pueden traer consecuencias en su desarrollo.

2.2 Compromiso ético.

¿Y cuáles son las intervenciones más difíciles?

Y yo creo que abuso es de lo más, y sobre todo cuando hay abuso entre dos adolescentes o entre un adolescente y un niño/niña, cuando son los dos menores de edad.

¿Y ahí cómo se hace?

Y ahí no hay una denuncia, pero si tenes que resguardar. Y escuchar, muchas veces lo que nosotros hacemos es igual citar al que sería el victimario digamos, para ver si no sufrió también una situación de abuso o por qué está pasando eso, también escucharlo.

Ay, que duro debe ser eso.

Si, hubo una situación que recuerdo que me traspasó como la angustia del pibe, como que la sentí y salí de la evaluación y me largué a llorar en el baño porque fue muy fuerte, y encima tenía una discapacidad el pibe, entonces fue muy fuerte. Y tenía toda una historia de haber sido como un paquete en la familia, lo habían mandado de Bolivia a acá, de acá a allá y había estado toda la vida yendo de un lugar a otro. Entonces toda la situación era muy horrible.

Y además tomar una postura, porque como mujer, por ahí te sale el -seña de golpe-

Claro. Pero no, si me pasó con otro caso, pero con ese caso puntualmente no. Como que me sensibilizaba mucho todo esto. Si, obvio, había hecho algo que no estaba bien definitivamente pero.

2.2.1 Posicionamiento entre la demanda y la institución.

(...) tomamos una posición como equipo que es que en los informes ponemos lo que nosotros evaluamos y lo que nosotros sugerimos, y si la coordinación lleva a cabo esa sugerencia es un problema de la coordinación. (...) y tengo entendido que hay abogados que si no están de acuerdo por ejemplo con lo que se firma en un acta, tiene que firmar el coordinador.

Es que no podes hacer mucho. Yo el martes tuve una situación, que la tengo re fresquita porque me quedé bastante enojada porque el martes se acercaron dos tíos con una nena, cuya madre está en consumo. La nena estaba sola, podríamos decir sin adulto a cargo, como se dice acá en motivo de consulta, una madre como que lleva gente desconocida a su casa y expone a sus dos hijos y tenía cocaína en la mesa, los pibes tenían acceso a eso. Una situación bastante heavy y supuestamente estaba interviniendo la Defensoría, pero no venía haciendo un seguimiento. Lo que me decían ellos era “nosotros fuimos, hablamos y no nos escuchan”. Y habían ido al Hospital Fernandez, la nena tenía toda una dermatitis, toda la piel lastimada uno estaba siendo tratada, y en el Hospital Fernandez le dijeron que vengan acá, en vez de ellos hacer algo, entonces ellos vienen acá y a mi la directiva que me dan es que lo tiene que trabajar Defensoría, que si hay una medida que tomar, la tiene que tomar Defensoría, no nosotros, porque ellos lo estaban trabajando.

Y nosotros somos un dispositivo de emergencia, entonces no pudimos hacer nada, y nosotros tuvimos que ir a poner la cara, a decirle a esta gente que tenían que ir al otro día a la

Defensoría porque ellos son los que tienen que hacer algo. Entonces los pelotean de . todos lados y nosotros somos parte de esta cadena. Pero en ese caso había que pedir un dispositivo y yo no puedo pedirlo, no es que yo me puedo mandar sola. Entonces no te quedan muchas opciones.

Entre la opinión de les NNyA y lo evaluado

Ahora me estoy acordando de una piba de 15/16 que el hermano la estaba golpeando bastante heavy y la mamá había tomado una postura de defender al pibe, que tenía 17 y no había ningún tipo de registro de que esta violencia podía volverse cada vez peor y de que esta piba se estaba sintiendo hostigada por la madre y por el hermano. Entonces en este caso, había una tía muy piola que registraba la situación y para ella era de gravedad y nada, que estaba como muy abierta a que la piba se quede en su casa y ya estaba como casi resuelta la situación. Pero había algo que la chica nos decía “¿Por qué me tengo que ir yo y no mi hermano?” Y en algún punto tenía razón porque era un poco injusta la situación. Por otro lado, nosotros no podíamos permitir que ella siguiera expuesta a esta violencia sabiendo que su madre no iba a intervenir, no iba a hacer nada. Bueno, en ese caso, es el mal menor.

Bueno después pasa lo de los PDM, que bueno, ahí es entendible que hay una situación conflictiva, que hay padres que no están pudiendo tal vez entender a ese adolescente, que hay un adolescente que está pasando por una etapa de su vida muy crítica. Entonces como que es entendible las dos campanas, pero ahí no podemos nosotros dar el brazo a torcer cuando no hay una vulneración. Cuando no hay una vulneración yo no te voy a hacer un papel para que vos te vayas a vivir con otra persona, que casi siempre es la mamá de un amigo. No, andate a tu casa, quedate en tu casa y hablá con tus viejos. Y también una bajada de línea para los padres, porque también no es solamente el PDM que quiere hacer lo que quiere. Qué pasa con esos padres que no están pudiendo sobrellevar esa situación y necesitan herramientas, recursos para poder hacerlo.

3. Dimensión táctico operativa.

3.1 Interdisciplina.

3.1.1 Potencialidades del trabajo interdisciplinario.

He discutido con una abogada que no quería tomar una medida, pero dándome un panorama un poco más amplio de qué podía pasar con un pibe de 17 años y cómo podía ser

resuelta esa situación. Está bien, pensando un poco más adelante, que es un montón porque no tenemos por qué pensar tan adelante, pero si, si vos tomas una decisión eso puede tener diferentes consecuencias. Y si vos ya sabes masomenos por dónde va, y me sirvió mucho escuchar eso, y coincidimos después.

3.1.2 Dinámica interdisciplinaria.

Lo que más me gusta es el entrecruzamiento entre lo que se puede hacer a nivel social, entre psico y ts, y lo jurídico, eso es lo que más me interesa.

Y ahí si es un poco, está lo que dice la ley y está lo que pasa en la práctica, después está el trabajo que hacemos nosotros y lo que hacen los abogados, ellos si se guían mucho por lo jurídico entonces se pierde de vista un poco ese objetivo, que es lo que nosotros siempre tratamos de salvar de la situación porque ¿Viste que se llaman consultas? Las consultas tienen un número y no son pibes, es muy fácil que se pierdan de vista que hay un sujeto, uno o varios en juego, más las familias, todo el entorno de ese pibe. Y me parece que nosotros hacemos mucho incapié en eso, y cada vez que vamos a hablar con ellos como que tratamos de recuperar eso, pero hay como una insistencia sobretodo porque son casi todos abogados, o sea hablo también de los coordinadores y de la dirección donde hay un hincapié en bueno, hay que cerrar consultas y hay que terminar con las situaciones porque esto es una guardia y bueno, no tiene que quedar tanto pendiente. y en el medio se pierden cosas.

Si, conversamos, nos organizamos un poco por quién del grupo que viene empezamos, a quiénes es necesario evaluar y a quién no porque muchas veces viene todo el mundo y hay veces que no es necesario, no hace falta. Ver lo necesario de cada situación.

Yo lo que vengo notando es que a las dinámicas no las organizamos tanto a la hora de entrevistar, vamos uno y uno, uno y uno, como que fluye. Y lo que pasa después también está bueno, todo lo que se pueda pensar a posteriori de la entrevista.

¿Y ahí se juntan psico - ts antes de ir a hablar con el abogado?

Si, a veces sí. La mayoría de las veces hablamos antes.

O sea no entre ts y psico, y entre los abogados me parece que tampoco, es más que nada con la coordinación. Nosotros igual tomamos una posición como equipo que es que en los

informes ponemos lo que nosotros evaluamos y lo que nosotros sugerimos, y si la coordinación lleva a cabo esa sugerencia es un problema de la coordinación.

Más o menos, como con muchas diferencias no. Yo no noto como diferencias tan fuertes, tal vez más con los abogados pero entendiendo también. He discutido con una abogada que no quería tomar una medida, pero dándome un panorama un poco más amplio de qué podía pasar con un pibe de 17 años y cómo podía ser resuelta esa situación. Está bien, pensando un poco más adelante, que es un montón porque no tenemos por qué pensar tan adelante, pero si, si vos tomas una decisión eso puede tener diferentes consecuencias. Y si vos ya sabes masomenos por dónde va. Y me sirvió mucho escuchar eso y coincidimos después.

Otra cosa en lo que estamos de acuerdo es que, no tiene por qué venir a contar todo, lo que quiera contar y listo. Y ahí sí vemos por parte de los abogados que ¿Y cómo fue? ¿A dónde fue? No, porque esto no es una cámara Gesell, entonces no vamos a hacer hablar de más a la gente para quedarnos tranquilos nosotros, no. Lo justo y necesario, y lo que quiera contar, listo. Y mejor que haya una sola persona, me parece que sí.

La rapidez, que alguna de las chicas que “Ay, hace un montón que está evaluando”. Bueno, pero es lo que me lleva, el tiempo que lleva. Pero si, lo que amerite. Si hay una cosa de que se extiende porque hay que llamar a un familiar de acá o de allá y si tiene que venir de lejos bueno, va a tardar si ¿Qué vas a hacer? Y ahí ves a los abogados como mordiéndose a las uñas como buen ¿Cuándo llega? ¿Y cómo se cierra esto? Bueno, para que tengo que evaluar a esta persona para ver si puede irse con ese referente o no.

3.2 Evaluaciones de las situaciones de los NNyA.

3.2.1 Cuestiones que se evalúan en la particularidad de la emergencia.

Yo lo que suelo hacer es ir de lo general, muy general, como cuestiones de dónde viven; con quiénes viven; si van a la escuela; quién los lleva; si hacen actividades por fuera para ir después metiéndome más en lo específico de esa consulta. Y a partir de ahí ir viendo si hay una red ampliada, si cuentan con otros referentes. En el caso de los adolescentes si confían en sus padres, no confían en sus padres para contar ciertas cosas, lo que suele pasar mucho es que tienen alguna persona por fuera de la familia en la que se pueden apoyar. En los niños también, ver si tienen amiguitos en la escuela o no, si los dejan ir a las casas de otros nenes. Con qué redes cuentan, para mi eso es fundamental.

Eh, te puedo hablar de un caso específico. Si una niña o niño dicen en la escuela mi papá me pega por ejemplo, es como bordear el tema, no ir directamente a pasó esto, no pasó esto, no como un interrogatorio sino más bien ir como a situaciones de la vida cotidiana. Quiénes hacen las cosas de la casa; quiénes cocinan; si se bañan ellos solitos o si los ayudan; si eligen la ropa. Y en ese caso, si los retan, si hacen alguna travesura bueno ¿Qué pasa en ese caso? ¿Qué pasa cuando los retan? ¿Cómo los retan? Si esos episodios se repiten con frecuencia o si es un episodio aislado, como ir viendo si puede definir un episodio específico, porque muchas veces es me pega pero no puede dar cuenta bien de qué pasó. Suele pasar que cuando dicen pueden especificar si pasa con ellos, si pasa con sus hermanitos, eso hay que sondearlo, medio bordeando la situación, no yendo al hueso porque no da.

(...) poder dar un lugar para que los pibes puedan hablar, eso es fundamental, poder alojarlos, poder generar en ese corto tiempo, confianza para que puedan constar esto que viene pasando, si es que existe tal situación o si no. Y tratar de buscar la mejor salida entre muchas comillas porque nunca hay una mejor salida, pero si una situación que les permita estar resguardados, dejar de estar expuestos a situaciones que pueden traer consecuencias en su desarrollo.

3.3 Definición de líneas de acción.

3.3.1 Cuestiones que son contempladas para definir líneas de acción.

Muy importante, si. Y a veces en pos también de resguardar pasan estas cosas que también, ahora me estoy acordando de una piba de 15/16 que el hermano la estaba golpeando bastante heavy y la mamá había tomado una postura de defender al pibe, que tenía 17 y no había ningún tipo de registro de que esta violencia podía volverse cada vez peor y de que esta piba se estaba sintiendo hostigada por la madre y por el hermano. Entonces en este caso, había una tía muy piola que registraba la situación y para ella era de gravedad y nada, que estaba como muy abierta a que la piba se quede en su casa y ya estaba como casi resuelta la situación. Pero había algo que la chica nos decía “¿Por qué me tengo que ir yo y no mi hermano?” Y en algún punto tenía razón porque era un poco injusta la situación. Por otro lado, nosotros no podíamos permitir que ella siguiera expuesta a esta violencia sabiendo que su madre no iba a intervenir, no iba a hacer nada. Bueno, en ese caso es el mal menor.

Si, lo que pasa es que no conocemos lo que hay. Yo trabajé antes en otra dirección, que se llama Dirección de Desarrollo Familiar (...) ahí había un montón de cosas, de crianza, de

derechos, de violencia, tocábamos un montón de temas relacionados con las familias. Y yo porque conozco eso, sí sé que viene una familia que vive cerca le puedo decir che, mirate que tenes estos talleres acá, podes ir. Pero mis compañeros que no tienen esa experiencia ¿Qué saben?

(...) es lo que cada uno sabe, lo que cada uno puede ofrecer y eso es muy limitado.

Y la otra cosa que viene pasando por momentos es que no hay recursos, entonces es tratar de resolver con lo que hay, entonces a veces es tratar de se vaya a la casa de fulanito, que tal vez fulanito no tiene ningún tipo de relación con ese pibe piba. “Pero está ahí, está disponible así que vaya porque no tenemos ningún tipo de recurso, no tenemos dónde mandarlo”. Bueno, eso nos pasó hace poco, de “Bueno, evalua pero no hay dispositivo”. Bueno ¿Entonces qué estamos haciendo acá? ¿Qué estamos haciendo si no estamos pudiendo ofrecer un resguardo? Cerremos, cerremos la persiana y nos vamos todos.

He discutido con una abogada que no quería tomar una medida, pero dándome un panorama un poco más amplio de qué podía pasar con un pibe de 17 años y cómo podía ser resuelta esa situación. Está bien, pensando un poco más adelante, que es un montón porque no tenemos por qué pensar tan adelante, pero si, si vos tomas una decisión eso puede tener diferentes consecuencias. Y si vos ya sabes masomenos por dónde va.

No, no el malhumor de la gente no ayuda, se están sometiendo a una instancia que no... Para mi por momentos hay cierta vulneración de nuestra parte, sin duda. O sea que estamos volviendo a hacer un poco lo mismo. Y de las familias si, no se recepciona de la misma manera, una familia que estuvo acá esperando toda la tarde y la verdad que, a parte algunos muy enojados, angustiados, a veces se enteran de cosas que no sabían antes de llegar acá. Entonces bueno, son un montón de emociones que están viviendo en este lugar que no está preparado para eso. O sea ediliciamente es un desastre. Y también la exposición de nosotros, porque nosotros tampoco estamos resguardados porque si un padre se pone loco y nos quiere venir a golpear, tranquilamente lo puede hacer, no tiene ningún obstáculo. Más a las 21, 22 hs.

No te imaginas la cantidad de noches que hemos estado tres mujeres acá solas con madres o padres sacados y llamando al 911 para que vengan y tener algún tipo de resguardo porque no quedaba nadie. O se ahora están ustedes y totalmente agradecidos de que haya venido tanta gente y de que estén en horarios en los que no quedaba ni el loro.

Claro, y eso también te condiciona porque están como, uno también se quiere resguardar uno.

Es que tenemos miedo, nosotras estábamos me acuerdo una noche, las tres de espaldas con una madre que estaba en la sala de espera super desbordada y con la posibilidad de que venga a hacernos algo porque nadie la iba a parar si le pintaba hacer eso. Y ese día terminó viniendo uno de los coordinadores viejos, Juan, que le contamos la situación y vino para acá para que no estemos las tres solas, después llega la policía, pero.. El momento de riesgo y de miedo estuvo.

3.3.2 Modos en los que se definen las líneas de acción.

Si, conversamos, nos organizamos un poco por quién del grupo que viene empezamos, a quiénes es necesario evaluar y a quién no porque muchas veces viene todo el mundo y hay veces que no es necesario, no hace falta. Ver lo necesario de cada situación. (...) Y lo que pasa después también está bueno, todo lo que se pueda pensar a posteriori de la entrevista.

¿Y ahí se juntan psico - ts antes de ir a hablar con el abogado?

Si, a veces sí. La mayoría de las veces hablamos antes.

La realidad es que siempre pasa que son estas opciones específicas que tenemos, no hay mucho. Lo primero que pensamos tal vez es bueno, esto no es para medida, esto no es para una decisión tan drástica como una medida. ¿Qué otras cosas pueden pasar? Bueno, tenemos que ver si hay más referentes, tenemos que hablar con esta mamá de vuelta para ver si hay violencia intrafamiliar, ver si tiene que hacer una denuncia, podemos volver a insistir con ella para ver si podemos evitar este tipo de cosas. Siempre con probar otras instancias antes.

Muchas veces vamos y venimos porque de primera no salen por ejemplo, referentes, no pueden dar cuenta de si tienen algún familiar acá, allá y ya es como con otra, con otra carga tal vez, puede pasar esto, esto y esto, si vos no colaboras en la construcción de la estrategia va a pasar otra cosa, vamos a tener que tener que tomar otra decisión. Osea ya es como una revuelta para poner un poco el panorama de qué puede llegar a pasar. Y ahí sí, se tiene en cuenta eso.

Después volvemos a hablar con los pibes cuando ya tenemos algo medio armado para contarles masomenos qué puede llegar a pasar y ver si están de acuerdo, no están de acuerdo. Ya una vez que la estrategia está más encaminada.

Nosotros siempre les preguntamos ¿Qué querés que pase? ¿Te gusta vivir con tu mamá? ¿Te gusta vivir con tu papá? Por lo menos yo, en las entrevistas en las que estoy casi siempre se hace esa pregunta.

4. Aportes del Trabajo Social.

Si, yo lo noto mucho en las preguntas porque hay cosas que ni se me ocurrirían porque ni idea pero si, como en relación a los recursos económicos o de vivienda. Hay como otros datos que me parece que son relevantes y que hacen hincapié. Y que también es una disciplina que yo la veo muy cercana, esta cuestión más humana y más de tener en cuenta lo subjetivo, yo veo mucho eso, veo muchas coincidencias en la perspectiva. Y no había trabajado antes con TS entonces.

5. Condicionamiento de la emergencia.

(...) Hay como una insistencia sobretodo porque son casi todos abogados, o sea hablo también de los coordinadores y de la dirección donde hay un hincapié en bueno, hay que cerrar consultas y hay que terminar con las situaciones porque esto es una guardia y bueno, no tiene que quedar tanto pendiente. y en el medio se pierden cosas.

Eso es la otra parte que vendría a ser ¿Qué podemos ofrecer como Estado? ¿Qué herramientas reales tenemos para ofrecer en las situaciones? Parece que simplemente son estas, una u otra, nada más y no hay mucho más que ofrecer y esa es la parte que tal vez nos frustra. Porque hay situaciones que requieren de otras cosas ¿no? No es ni una cosa ni la otra ¿Entonces qué hacemos en ese caso? Bueno, termina siendo que se hace seguimiento por Defensoría y después te terminas enterando que la Defensoría los cita a dos o tres meses, situaciones que ameritan ser tratadas. O sea que no amerita una medida, pero si ser tratada, si amerita que vos estés con esa familia de cerca.

Si, nosotros en el informe sugerimos orientación a padres, pero nosotros no sabemos hasta dónde llega esa sugerencia, si se efectiviza, si la Defensoría hace como un puente para que accedan a un tratamiento de ese estilo o si lo tienen que buscar ellos.

No, hay consultas que si no se firma una acta, o capaz se firma un acta pero no va a Seguimiento porque no lo amerita, porque es una situación que se resuelve.

Y cuando va a Defensoría no sabemos qué pasa, no estamos seguros de que las defensorías llamen. Y nos venimos enterando también que la Defensoría llama, cita, y si la familia no se presenta los cita para después de dos meses.

Yo el martes tuve una situación, que la tengo re fresquita porque me quedé bastante enojada porque el martes se acercaron dos tíos con una nena, cuya madre está en consumo. La nena estaba sola, podríamos decir sin adulto a cargo, como se dice acá en motivo de consulta, una madre como que lleva gente desconocida a su casa y expone a sus dos hijos y tenía cocaína en la mesa, los pibes tenían acceso a eso. Una situación bastante heavy y supuestamente estaba interviniendo la Defensoría, pero no venía haciendo un seguimiento. Lo que me decían ellos era “nosotros fuimos, hablamos y no nos escuchan”. Y habían ido al Hospital Fernandez, la nena tenía toda una dermatitis, toda la piel lastimada uno estaba siendo tratada, y en el Hospital Fernandez le dijeron que vengan acá, en vez de ellos hacer algo, entonces ellos vienen acá y a mi la directiva que me dan es que lo tiene que trabajar Defensoría, que si hay una medida que tomar, la tiene que tomar Defensoría, no nosotros, porque ellos lo estaban trabajando. Y nosotros somos un dispositivo de emergencia. Entonces no pudimos hacer nada, y nosotros tuvimos que ir a poner la cara, a decirle a esta gente que tenían que ir al otro día a la Defensoría porque ellos son los que tienen que hacer algo. Entonces los pelotean de . todos lados y nosotros somos parte de esta cadena.

La rapidez, que alguna de las chicas que “Ay, hace un montón que está evaluando”. Bueno, pero es lo que me lleva, el tiempo que lleva. Pero si, lo que amerite. Si hay una cosa de que se extiende porque hay que llamar a un familiar de acá o de allá y si tiene que venir de lejos bueno, va a tardar si ¿Qué vas a hacer? Y ahí ves a los abogados como mordiéndose a las uñas como buen ¿Cuándo llega? ¿Y cómo se cierra esto? Bueno, para que tengo que evaluar a esta persona para ver si puede irse con ese referente o no.

Después la verdad yo no acoto la evaluación, si pasa mucho con los padres que tal vez se van, se van, vuelan y ahí si tenes que acotar un poco porque la verdad no amerita que hablen de otras cosas. Pero con los pibes no.

¿Y pensas que tiene alguna potencialidad trabajar en la emergencia?

Si, que corta que se siga dando continuidad a un tipo de exposición de riesgo o a un padecimiento muy fuerte.

¿Y obstáculos?

Que hay cosas que no se pueden resolver, que hay cosas que uno más o menos hace malabares porque hay como herramientas jurídicas que no funcionan en la emergencia. Por ejemplo, vos necesitás medidas de restricción y no es que van a estar acá, que vamos a resolver esa situación y el juzgado te va a dar la restricción. No, hay que esperar tres días entonces eso no se resolvió en la emergencia. En lo general quiero decir, acá se resuelve pero vos necesitás otros recursos para esa gente, no te alcanza con que yo te de un papel.