

Los pequeños problemas



Florencia Hiquis*

Y mi trabajo no tiene nada de romántico [...] al fin y al cabo ¿con qué gente he tratado yo toda la vida? Estibadores, y mujeres de estibadores, y padres, y abuelos, indemnizaciones, desahucios, riñas familiares –los pequeños problemas de los pobres– y aun así... cada tantos años aún se presenta un caso, y cuando las partes me cuentan su problema, el aire quieto de mi oficina se llena de repente del olor verde del mar, una brisa limpia el polvo y uno piensa en el reinado de algún César, quizás en Calabria o en los acantilados de Siracusa, otro abogado, vestido de otro modo, oyó la misma demanda, y se quedó sentado, sin poder hacer nada, como yo, viéndola seguir su infortunado curso.

Panorama desde el puente, Arthur Miller

* Trabajadora social de Ministerio de Desarrollo Social de la Nación. Docente e investigadora de la Facultad de Ciencias Sociales (UBA).

Resumen

A partir de la reconstrucción de una intervención profesional propongo abrir preguntas sobre las prácticas de asistencia, propongo desarmar una intervención como ejercicio para nombrar lo que se hace cuando se asiste, para buscar sus posibilidades.

¿Qué hacemos cuando asistimos?, ¿qué hace la asistencia para reparar la desigualdad?, ¿somos cómplices de la desigualdad por otorgar recursos asistenciales, aun sabiendo que son soluciones parciales a problemas estructurales?, ¿podemos construir instituciones que le den soporte a las intervenciones asistenciales?, ¿sistemas que organicen los recursos asistenciales?, ¿sistemas que organicen una burocracia ordenada desde la práctica, desde el saber acumulado de la experiencia?

Palabras clave

asistencia - intervención - Estado

Introducción

A partir del análisis de un caso particular intentaré reconstruir una intervención asistencial.¹ La reconstrucción está organizada a partir de los registros de mis cuadernos de campo, fotografías, música, informes sociales, cédulas policiales, actas judiciales, partidas de nacimiento, pasillos, colectivos, ascensores, sillas de hospital, bancos de escuela, llamadas telefónicas, mensajes de texto. En la reconstrucción se mezclan los registros de las entrevistas, las observaciones y las anotaciones al pie, la lectura de expedientes, los sonidos que acompañaron las conversaciones, los silencios, las esperas. Es una reconstrucción aleatoria, una mezcla de ficción y realidad, de recuerdos, de sueños, de historias leídas y escuchadas. Podría contar la historia de Alcira, de Olga, de Angélica, Mónica, Susana, Margarita, o la de Luis, o cualquier historia que nos llegaba por derivaciones o por expedientes (los llamábamos “los verdes”, porque tenían una carátula de ese color que los distinguía), que eran cartas que les enviaban a la Presidenta (Cristina Fernández de Kirchner) o a la Ministra (Alicia Kirchner) y que se amontonaban de a cientos en las mesas de la oficina.

1 Cuando digo asistencia me refiero a todos los recursos, servicios y prestaciones que componen una intervención, entendida desde dos dimensiones, la *del dar* y la *del estar*, en la que se ponen en juego recursos simbólicos, materiales y vinculares. En su lectura más pragmática, se asiste porque se concurre a un sitio, se está presente en un tiempo y un espacio con otra persona (Travi y otros, 2014). Se asiste también, porque en esa intervención se hace entrega de algún bien material que viene a reparar una desigualdad evidente, casi siempre vinculada al desarrollo de la vida cotidiana. Podría entenderse como sinónimo de acompañamiento, como práctica relacional, situacional, próxima, cercana, personalizada, continua (Sierra, 2022), pero prefiero llamarla asistencia, para desafiar el karma maldito que arrastra su mención.

Las cartas llegaban a Balcarce 50² y de ahí las derivaban a nuestro sector –equipo de Casos Especiales– que se encarga de aquellos asuntos en los que no hay una sola problemática que se resuelva únicamente con una aplicación de un recurso, sino que requiere una intervención más personalizada e integral.³

El equipo de Casos Especiales (CE) funcionaba bajo la órbita de la Coordinación Técnica de Asistencia Social Directa (COTEASODI), dependiente de la Dirección Nacional de Asistencia Crítica de la Subsecretaría de Abordaje Territorial del hoy disuelto Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.⁴ El trabajo central del área consistía en asistir a poblaciones atravesadas por problemáticas sociales complejas (Carballeda, 2008).

Intervenimos facilitando información y brindando orientación, llevando a cabo intermediación y realizando diversas gestiones [...] Actuamos como articulación, intermediación entre los diversos actores locales que atraviesan la problemática familiar, siendo nexo entre los efectores locales de las políticas sociales, para generar una red de instituciones que sostengan la intervención en territorio. Intermediamos, muchas veces, en situaciones familiares, funcionando como mediadores en su comunicación. Gestionamos, específicamente recursos materiales, entendidos como una herramienta y/o facilitador, en la planificación de la estrategia de intervención (Rizzo, Hiquis, Nebra, García y Fernández, 2015: 2).

Dada la especificidad del área, se tenía a disposición una cantidad de recursos de asistencia directa que permitían planificar las intervenciones con cierta previsibilidad.⁵

En su libro *Burocracia Plebeya*, Luisina Perelmiter retrata gráficamente la forma de intervenir del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación durante ese periodo,⁶ la cual se basaba en intervenciones

2 En Balcarce 50 funcionaba la recepción del área de Documentación Presidencial de la Secretaría General de la Nación.

3 Esta declaración surge del testimonio que brindé como parte interviniente del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, en relación a la causa por sustracción de identidad.

4 Muchos de los programas, áreas, y recursos ya no existen, o se dejaron de ejecutar a partir de la gestión del Gobierno de Javier Milei, que frenó drásticamente la provisión de medicamentos, tratamientos, elementos biomédicos y demás recursos asistenciales que estaban disponibles para la resolución de problemas sociales complejos. Muchas trabajadoras y trabajadores fueron despedidos, muchos programas se han quedado sin presupuesto, muchos alimentos se vencieron en depósitos y muchas personas fallecieron a causa de la suspensión de la entrega de medicación.

5 El recurso más utilizado era el Programa de Ayudas Urgentes (AU). Este fue creado en el año 2002 mediante la Resolución MDS N° 938/2002. En sus considerandos, la Resolución manifiesta su legitimación diciendo “en el marco de la actual emergencia social y a efectos del oportuno otorgamiento de ayudas consideradas urgentes, resulta menester contar con un dispositivo de trámite abreviado que permita atender en el menor tiempo posible los casos de necesidad de extrema urgencia, en los que sea requerida la ayuda estatal inmediata a través de subsidios económicos a ser otorgados por este Ministerio”. De acuerdo al informe denominado Informe Ayudas Urgentes, entre los años 2003 hasta el 2015 se habían otorgado alrededor de 400.000 ayudas urgentes.

6 En el año 2003 se inició la gestión de la Dra. Alicia Kirchner en el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación. La crisis económica y social demandaba políticas públicas que atiendan no solo lo estructural de las problemáticas sociales, sino también las demandas subjetivas, microsociales que se expresaban en los territorios. La crisis, además de miseria y hambre, dejó a muchos sectores populares organizados a través de organizaciones sociales, movimientos y organizaciones de la sociedad civil, que fueron el sostén de muchas familias.

territoriales, con amplia disponibilidad de recursos, procurando realizar un “tratamiento particularizado de problemas sociales” (Perelmiter, 2016: 63).

De algún modo, la coyuntura nos exigió a los trabajadores sociales que intervengamos, poniendo énfasis en la gestión de recursos asistenciales, a fin de aproximar respuestas ante múltiples y variadas situaciones, críticas en su mayoría, agudas, extremas, sin recetas ni manuales. En este sentido, aprendimos haciendo: acompañamos, gestionamos y organizamos territorialmente (Rizzo et. al, 2015: 4).

Dentro de cada una de esas cartas se contaba una historia, el breve relato de un problema, un pequeño problema o, en términos de Dubet, la manifestación de pequeñas desigualdades (Dubet, 2023: 88). Problemas que circulan por el mundo de lo cotidiano, que suceden en los lugares en los que se hace la vida. Problemas que se despliegan en diferentes escenarios relacionados a cómo vivimos, cómo comemos, dónde dormimos, qué servicios de salud o de educación transitamos; problemas relacionados con la vinculación, con el cuidado, con la identidad.

Dice Dubet que esas pequeñas desigualdades “acaban por crear diferencias mucho más considerables que las meras diferencias de ingresos” (Dubet, 2021: 39), son diferencias que evidencian descarnadamente las manifestaciones de la desigualdad y expone a quienes no alcanzaron ninguna meta meritocrática.

Reconstrucción de una intervención⁷

Carlina le escribió una carta a la Presidenta y en ella le pedía ayuda porque no podía cobrar la Asignación Universal por Hijo (AUH) de sus hijos.

La llamé para coordinar la entrevista y quedamos para el miércoles a las 9 de la mañana, cuando ella ya estaba de vuelta en su casa luego de dejar a los chicos en la escuela. Le dije que tenga preparados los documentos de toda la familia y los papeles que para ella eran importantes.

El miércoles me subí al 64 y me puse los auriculares, tenía más o menos 40 minutos de viaje. Sonaba esta canción hasta que me quedé dormida, *Hawai*.

Un pozo me despertó de golpe y me bajé en la siguiente parada, caminé unas cuadras y llegué a su casa. Aplaudí y grité fuerte su nombre para que me oyera.

Su casa estaba ubicada sobre la Avenida Pedro de Mendoza, en un predio abandonado del ferrocarril. Adelante había un viejo vagón abandonado y en lo que era la boletería de la vieja estación vivía una familia, que tenía teléfono de línea y se lo prestaba a Carlina para recibir llamadas.

⁷ Se recomienda leer con auriculares: <https://open.spotify.com/playlist/6RABgJK488cwKUFoN88kv1?si=3f73974974484cfc>

En el fondo vivía un señor, Antonio, su casa era de material, tenía baño adentro. Vivía solo y tenía algunos chanchos, patos, gallinas y un poni, además de tres perros y cuatro gatos.

Carlina vivía en el medio de ese terreno, en una casilla, junto con sus cinco hijos (que tenían 12, 10, 8, 5 y 3 años) y su pareja, Juan.

Esta era su casa:

Figura 1. Exterior de la casa de Carlina.



Fuente: archivo personal.

Comenzamos la entrevista sentadas en el patio, debajo del árbol. Ella hizo unos mates y nos pusimos a charlar.

Me contó que no sabía cómo resolver su problema, y un día una mamá en la puerta de la escuela adonde lleva a sus hijos le dijo que le escriba una carta a Cristina y que la lleve a Balcarce 50, que ahí la iban a ayudar, como habían ayudado a su vecina que había tenido un problema con la pensión por discapacidad.

El problema era que no podía cobrar la AUH de sus hijos porque en ANSES le habían dicho que en la base de datos figuraba que ella vivía en la provincia de Chaco, “pero yo vivo acá”, me dijo.

Me contó que todos sus hijos iban a la escuela del barrio, la República de Chile, que todos habían nacido en el Hospital Argerich y que ahora se atendían en el Centro de Salud N° 9. También me contó que desde hacía diez años vivía en esta casa. Antes vivían entre hoteles y pensiones de Constitución y

La Boca, hasta que un día no pudieron pagar más y los desalojaron. Acá, al menos no pagaban alquiler, me dijo. Sobre su vivienda, dice el informe social que enviamos al Instituto de la Vivienda de la Ciudad de Buenos Aires (IVC):⁸

El predio donde reside la señora Aranda se encuentra dentro del complejo conocido como “Barraca Peña” [...] la familia Aranda reside en el medio del predio, en una casilla de chapa, madera y cartón en sus techos. El piso es de tierra y en la zona en la que duermen hay alfombra. Poseen sólo una habitación de 4 x 4 mts. en la que duermen todos los integrantes de la familia, [distribuidos en una cama de dos plazas y dos de una plaza]. Poseen una pequeña cocina con equipamiento escaso. Utilizan gas envasado para el uso doméstico. Carecen de baño y utilizan un espacio detrás de la casilla con pozo ciego. La electricidad la obtienen de la vecina. Se observan problemas de humedad, con zonas inundadas (2013: 2).

Luego de charlar un rato le pedí poder entrar a su casa para ver junto con ella si necesitaba ayuda en algunas cosas para la casa. Por dentro su casa era así:

8 El informe se realizó de forma conjunta, a fin de solicitar la intervención del IVC en la resolución del grave problema habitacional que estaba atravesando la familia, sobre todo teniendo en cuenta su frágil estado de salud, luego de una compleja operación causada por un aneurisma cerebral. En ese informe se le solicitó la intervención al IVC a fin de que ayude a resolver el expediente iniciado por la Nota 9144 presentada en noviembre de 2013, en la que se solicitaba la inclusión de la familia en el Programa de Vivienda Social, más precisamente al registro de aspirantes a las viviendas que se estaban terminando de construir en el predio conocido como “Casa Amarilla”, sobre Avenida Almirante Brown entre las calles Blanes y 20 de septiembre. Esta solicitud fue realizada con un amplio informe social que incluía informes sociales y solicitud de resolución de la problemática habitacional de los equipos de trabajo de la Unidad de Neurocirugía del Hospital Fernández el equipo directivo de la Escuela República de Chile, informes sociales del Servicio Social del Cesac N° 9; informe social del equipo del Programa Línea de Crianza, Cuidados, Desarrollo y Educación en la Familia y la Comunidad de la SENAF y de la abogada patrocinante de la Oficina de Orientación al habitante del Ministerio Público de la Defensa del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

9 <https://buenosaires.gob.ar/barraca-pena>

Figura 2. Interior de la casa de Carlina.



Fuente: archivo personal.

Figura 3. Interior de la casa de Carlina.



Fuente: archivo personal.

Dentro de la casa me mostró los certificados de escolaridad de sus hijos, los carnets de vacunas y los certificados de control de bajo peso que tenían sus dos hijos más chicos. Dentro de una caja tenía una carpeta con los papeles importantes: partidas de nacimiento y DNI. De fondo estaba la radio y se escuchaba *Aunque a nadie ya le importe*, como un mensaje de justicia musical.

Después de conversar un rato dentro de la casa, terminamos la entrevista y organizamos cómo iba a seguir la intervención. Volvimos a la mesa del patio y escribí en un papel los recursos que iba a poner en gestión y mis datos laborales, adonde ella me podía contactar.

Agarramos los papeles y salimos juntas a buscar una fotocopidora, así podía llevarme copia de las partidas de nacimiento de sus hijos y de todos los papeles que cuentan el camino que viene recorriendo para la resolución de su problema.

Le conté que iba a poner en gestión algunos recursos para la vivienda a partir del Programa Ayudas Urgentes y que en unas semanas iban a llegar algunos muebles: “En esa oportunidad, le gestionamos un módulo del Programa Ayuda Urgente, que consiste en equipamiento mobiliario y además la suma de \$ 5000 (cinco mil pesos)”.¹⁰ Esa suma en dinero era un recurso disponible para la gestión ante situaciones de alta vulnerabilidad y se podía pedir solo por única vez: estaba planificado para la cobertura específica de alguna necesidad.

Luego de tres horas, me despedí de Carlina y quedamos en continuar en contacto. Me subí de vuelta en el 64, era la terminal así que había asiento. Primero abrí el cuaderno y anoté unas cosas que había estado pensando sobre la entrevista con Carlina, después me puse los auriculares, sonaba *Don electrón*, y por un momento pensé que me estaba persiguiendo la ironía musical.

En la oficina les comenté el caso a mis compañeras, les conté el problema y cómo pensaba resolverlo, ellas me hicieron aportes y me ayudaron a pensar en otros recursos. Como primer paso había que solucionar el tema de las partidas de nacimiento, luego de analizarlas y “a raíz de la documentación que aportó ella (partidas de nacimiento de sus cinco hijos [...] advertí que todas [las partidas de nacimiento] tenían errores en los datos de la madre, decían “Carolina” en vez de “Carlina” o no se la identificaba correctamente con el DNI o su edad”.¹¹ Es decir, en todas las partidas de nacimiento había algún tipo de error, y ese error era el que les estaba impidiendo el ejercicio de sus derechos.

A la semana siguiente nos reunimos por segunda vez, esta vez para ir al CGP N° 1 a iniciar la rectificación de todas las partidas de nacimiento, para que puedan consignarle a todas el verdadero nombre, apellido y DNI de la mamá.

Nos encontramos en la esquina de Lavalle y Uruguay y fuimos caminando juntas hasta el lugar. Mientras caminábamos, me contó que desde hacía años estaba haciendo trámites: a partir de que empezó la AUH y ella quiso empezar a percibir, se dio cuenta que en ANSES figuraba que ella vivía en la provincia de Chaco. Entonces ella pedía una constancia de domicilio en la policía para certificar que vivía en

¹⁰ *Idem* 3.

¹¹ *Idem* 3.

CABA, luego la presentaba en ANSES. En ANSES hacían el cambio de domicilio y al mes siguiente, otra vez aparecía que vivía en Chaco. Y así meses y meses. En el CGP ese día iniciamos el pedido de rectificación que incluyó el pedido de la partida de nacimiento original de Carlina al Registro Civil de la localidad de El Espinillo, departamento de Gral. Güemes, Chaco, donde Carlina había nacido y se había ido a sus diecisiete años, cuando vino a Buenos Aires a trabajar como empleada en una casa. Para hacer ese pedido de partida de nacimiento recurrimos al Programa Derecho a la Identidad, perteneciente a la SENAF.

Una vez corregidas [las partidas de nacimiento], nos dirigimos con la Sra. Aranda a la sucursal de ANSES UDAI Barracas, circunstancia en el que tomamos conocimiento por primera vez del conflicto de identidad con la homónima de la Provincia del Chaco, que percibía una Asignación Universal por Hijo por otros menores que no eran los de la Sra. Aranda de esta Ciudad. Ante el reclamo, ella logró comenzar a cobrar la AUH por sus cinco hijos, pero únicamente por un breve periodo hasta que entró nuevamente en conflicto con la señora de la provincia del Chaco.¹²

Es decir, al llevar la partida de nacimiento original de Carlina y todas las partidas de nacimiento de sus hijos rectificadas (con los datos correctos de su mamá) en ANSES nos dijeron que la misma partida de nacimiento había acreditado su homónima del Chaco, por lo tanto iban a poner en suspenso el pago de las prestaciones hasta tanto no determinar cuál era la verdadera Carlina Aranda.

A partir de esta situación, dado que excedía nuestra posibilidad de intervención, acompañamos a Carlina a la Defensoría Pública para que tome intervención. Concurrimos al piso octavo del Palacio de Tribunales a una entrevista con el área de Patrocinio Jurídico Gratuito de la UBA. Funciona en el último piso de Tribunales, para llegar se toma el ascensor hasta el piso 7 y se tiene que subir caminando un piso más, luego hay que atravesar caminando la terraza del Palacio; me asomé cada vez que pude: ver desde arriba la ciudad no tiene precio. Luego se sube una pequeña escalera de madera y se ingresa a una sala de espera en la que están anotadas las personas que están citadas para la entrevista inicial.

Ingresamos con Carlina y tuvimos una entrevista con la abogada y el equipo de practicantes. La abogada presenció toda la charla y anotaba cosas en un papel. Cuando la entrevista terminó nos dijo que el caso iba a quedar bajo su supervisión, pero que el contacto diario lo íbamos a tener con dos de sus practicantes, y nos pasó los teléfonos de contacto.

Durante la entrevista, en la sala de al lado estaba la televisión prendida, se escuchaba de fondo el noticiero; no le presté atención hasta que pasaron una noticia sobre Charly García y sonaba *Influencia*.

Nos fuimos juntas, tomamos el 29 porque las dos íbamos para el mismo lado. En el camino hablamos poco, Carlina estaba cansada, recuperándose de una operación muy compleja que la mantuvo varios días

12 *Idem* 3.

internada, a causa de un grave problema de salud, “aneurisma sacular de pequeño tamaño en segmento supraclinoideo de arteria carótida interna derecha”.¹³

Esta situación en su salud provocó una serie de intervenciones vinculadas a:

- resolver el cuidado de sus hijos mientras ella estaba internada,
- gestionar elementos biomédicos a través de la DADSE¹⁴ para su operación y
- resolver el mejoramiento habitacional para cuando le den el alta.

Junto con mis compañeras fuimos a la escuela para hablar con el equipo docente y con ellas organizamos que los chicos, además de almorzar, puedan llevarse una vianda de comida para la noche. Por otro lado, desde la COTEASODI se gestionaron guardapolvos, zapatillas y ropa para sus hijos. Con el comedor del barrio se coordinó que el fin de semana los niños puedan retirar vianda de comida

La pareja de Carlina y padre de sus hijos, aunque sumaba aportes económicos para sostener algunos gastos, era una persona con una presencia intermitente en el hogar, por lo que no se podía contar con él para el esquema de cuidado.

Para resguardar el cuidado de los hijos de Carlina, sumamos a la intervención al Equipo de Fortalecimiento de Vínculos, que funcionaba bajo la órbita de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENAF). Desde este equipo se ocuparían de realizar un seguimiento personalizado de los niños y pondrían en gestión una prestación económica por el tiempo que las prestaciones de la seguridad social estuvieran suspendidas, hasta tanto se resuelva el tema identitario de Carlina.

Para no frenar el curso legal del juicio por sustracción de identidad que había comenzado y que estaba en seguimiento por parte del equipo de Patrocinio Jurídico de la UBA, en articulación con un equipo del Registro Nacional de las Personas (RENAPER), mientras Carlina estaba internada

En octubre del año 2013, personal del Registro Nacional de las Personas se apersonó en el Hospital Argerich (donde la Sra. Aranda se encontraba internada) para tomarle huellas dactiloscópicas, una fotografía y así gestionarle un nuevo D.N.I. ya que el ANSES no le otorgaba la AUH debido a que la homónima de la Provincia de Chaco acreditaba identidad mediante la misma partida de nacimiento. Es así que, tiempo después se le otorgó a la Sra. Aranda (domiciliada en Capital) el ejemplar de DNI “B” en el que se la puede observar con la cabeza vendada.¹⁵

13 Este diagnóstico fue dado por la división Cardiología, sección Hemodinamia del Hospital de Agudos Dr. Cosme Argerich, en ocasión de adjuntar informes médicos a los diferentes organismos intervinientes en la resolución de la situación familiar.

14 La DADSE es la Dirección Nacional de Asistencia Directa a Situaciones Especiales que funcionaba bajo la órbita del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.

15 *Idem* 3.

También durante su internación llegaron los muebles que habíamos puesto en gestión en la primera entrevista. Como la casilla estaba en condiciones muy frágiles y precarias, había que reforzar los techos y las paredes, ampliar el espacio que iba a hacer de baño, armar las camas cuchetas, los roperos. Era imprescindible el mejoramiento del baño. Recuerdo que en la entrevista que tuvo con el médico que le dio el alta, él le dijo algo así: “bañate con agua tibia y jabón blanco”. Carlina me miró y esperó que yo le respondiera; le conté al doctor las condiciones en las que ella vivía y le pedí que haga un informe explicitando las condiciones de habitabilidad que requería para el alta médica. El doctor no sabía que no tenía baño, y mucho menos agua caliente, así que cuando les comentamos la situación, emitieron una serie de informes en los que refuerzan la necesidad de mejoramiento habitacional como condición para el alta. Algunos de esos informes decían:

- “Se solicita para el alta: condiciones higiénico - ambientales acorde a condiciones clínicas de la paciente”.¹⁶

- “Requiere de un ambiente con buenas condiciones de higiene para su post operatorio”.¹⁷

- “Sugiero optimizar condiciones de higiene y habitabilidad en carácter de urgencia”.¹⁸

Para poder hacer el arreglo de la casilla, a partir de la articulación con COTEASODI se organizó una jornada solidaria¹⁹ junto con algunas compañeras y compañeros de trabajo y vecinas y vecinos de organizaciones del barrio. El día anterior ya habían recibido los muebles gestionados por la Ayuda Urgente, y Juan se había quedado despierto toda la noche cuidándolos: eran muchos y tenía miedo de que se los roben: camas cuchetas, colchones, sábanas, frazadas, sillas, mesa, roperos, calefón eléctrico, juego de sanitarios, estantería, lavarropas semiautomático, puertas, ventanas, chapas, tirantes, clavijas y una heladera (la heladera se podía gestionar ante un problema de salud, en este caso estaba justificada por el problema de bajo peso de sus hijos).

La jornada solidaria fue un sábado por la mañana. Llevamos mate y comida para compartir al mediodía. Éramos más o menos quince personas trabajando. Una compañera del barrio se encargó de musicalizar y, otra vez como presagio, la música: *Yo Caníbal*.

Ese día se logró reorganizar el espacio, acomodar los muebles, armar las camas, los roperos; los chicos guardaron la ropa y armaron sus camas. Se armó el baño y se hizo la instalación del calefón eléctrico. Se colocó la alacena en la cocina y se armó un espacio de comedor, con la mesa y las sillas. Se cambiaron las chapas del techo y también se reforzaron las paredes.

La mejora no era lo que debía ser, eso lo sabíamos todos, pero era lo que habíamos podido construir, lo posible en ese momento. Había cosas que habían mejorado: los chicos iban a tener una cama cada

¹⁶ Resumen de historia clínica emitido por el Servicio de Neurocirugía del Hospital Argerich.

¹⁷ Resumen de historia clínica emitido por el Servicio de Neurocirugía del Hospital Argerich.

¹⁸ Informe médico realizado por el médico tratante.

¹⁹ Se llamaban jornadas solidarias a pequeños eventos en los que varios actores sociales se proponían realizar una mejora. Algunas veces esa mejora era de algún espacio común, como una plaza o una parada de colectivo; en otros casos, como este, para el mejoramiento de la casa de alguien del barrio que necesite esa ayuda.

uno, con sábanas, almohada y frazadas; iban a dejar de comer sentados en la cama con el plato en la falda; iban a tener un pequeño calefón con agua caliente y techos sin goteras.

Cuando Carlina estuvo recuperada, fuimos, otra vez, al IVC y volvimos a reclamar por la solicitud de vivienda social que se había iniciado hacía dos años. No tuvimos respuesta, ni esa vez ni las que le siguieron.

Teniendo en cuenta su estado de salud, “una vez que salió de aquella intervención se le tramitó una pensión no contributiva por discapacidad”.²⁰ Esta pensión le iba a poder dar un soporte económico, ante su imposibilidad para trabajar. Para la gestión de la pensión se contó con la intervención del equipo de la SENAF, que era quien se ocupaba del seguimiento de la situación. Una mañana Carlina me llamó desesperada: a la madrugada la policía había entrado a su casa, rompieron la puerta, dieron vuelta los muebles, le dijeron que era un allanamiento, buscaban papeles.

Vino a la oficina con el papel que le habían dejado, era una orden de allanamiento, decía que debían “proceder a la búsqueda y secuestro” de todos los documentos que acrediten la identidad de ella y sus hijos. Esta orden había salido de la causa penal que se llevaba en el Juzgado Nacional en lo Criminal y Correccional Federal N° 9, que paralelamente había iniciado la homónima de Chaco al ver suspendidas sus prestaciones de la seguridad social y ponerse en conocimiento de la existencia de su homónima en Buenos Aires.

Por sugerencia del Equipo de Patrocinio Jurídico de la UBA, dado que había intervención de un Juzgado Nacional Criminal, se recurrió a la solicitud de una Defensoría Pública para que intervenga ante la solicitud de devolución de la documentación que había sido secuestrada, la cual era indispensable para resolver el problema ante ANSES y que les rehabiliten las prestaciones de la seguridad social.

Era la primera vez que entraba a Comodoro Py, fuimos a ver al defensor oficial que le había sido asignado. Esperamos dos horas en el pasillo, no había sillas cerca y no nos alejábamos de la ventanilla por miedo a no escuchar si la llamaban. Yo me llevé un libro para la espera, sospechaba que iba a ser larga, y me puse los auriculares, mientras sonaba *No van a parar* confiaba en que Carlina escuchase su nombre. Salimos de ahí a la tarde, con la promesa de ser contactadas con novedades.

Pasaron dos meses hasta que le devolvieron los documentos. Una vez recuperados, fueron presentados en ANSES y al cabo de tres meses se empezó a regularizar el pago de las AUH y de la pensión no contributiva.

Un día Carlina fue a la oficina a contarnos la novedad de su situación identitaria: se había descubierto que la homónima de la provincia del Chaco era su hermana, Crisanta. Carlina se enteró de esto porque un día llegó a su casa un sobrino y le contó toda la verdad. Carlina dijo que su sobrino le dijo algo así:

²⁰ *Idem* 3.

Soy Antonio, el hijo de Juan, tu hermano. Vine a buscarte, te busca tu mamá, te estábamos buscando, tu mamá te está buscando. La que te robó la partida, la que se hace pasar por vos allá es tu hermana, la Santa. La cuestión es que hace un tiempo fui con mi papá a ver a la abuela, que ya está viejita. Ella me pidió que te busque, que te quiere ver. Así que empecé a buscarte y llegué al Chaco, donde decía que vivías vos; pero cuando llegamos (que fui con mi papá) vimos que no eras vos, que era la Santa, que decía que eras vos. Ella no nos quiso atender, pero su hija nos contó todo. Nos mostró todos los documentos.

La historia era así: quién se estaba haciendo pasar por Carlina era su hermana, Crisanta. Aparentemente toda la familia lo sabía, pero como Crisanta tenía problemas de salud mental nadie se animaba a enfrentarla; hacía años que nadie sabía nada de Carlina, ella se había ido de El Espinillo a Buenos Aires hacía más de quince años y no había tenido contacto con nadie.

La mamá de Carlina era la única que confiaba en que ella estuviera viva, en algún lugar, por eso su sobrino emprendió la búsqueda. Por Facebook llegó a tener mucha información, le dijo que “por todo el lío que se armó con lo de ANSES no quedó otra y se destapó la olla”. Pero esa es otra historia, una historia que por suerte terminó bien, porque Carlina y sus hijos hace años tienen ordenada su situación identitaria y, con eso, el ejercicio de muchos de sus derechos. Carlina se reencontró con su familia, volvió a El Espinillo, visitó a su mamá.

Otros derechos siguen en espera, como el de la vivienda, por ejemplo, ella y sus hijos siguen viviendo en el mismo lugar, con los mismos muebles que fueron entregados aquella vez, hace doce años.

¿Quién resuelve los pequeños problemas?

A pesar de mi esfuerzo por desacreditar la práctica asistencial, el ejercicio y mi modo de habitarla (Abad, Cantarelli, 2012) me reveló contradicciones. Por un lado, creía que la asistencia no era más que parche, más que “pan para hoy, hambre para mañana”; me eduqué creyendo en ideales emancipatorios de promoción social (Arias, 2012); crecí con mensajes alrededor que decían (y dicen) “no hay que dar el pescado, sino enseñar a pescar”; muchas veces escuché a colegas decir “yo no estudié para repartir chapas”; pensaba que el Estado, y en particular el trabajo social, además de ejecutor de políticas públicas, eran represión, control social y adoctrinamiento.

Habitando la asistencia experimenté que también hay otras instituciones (Abad y Cantarelli, 2012), que conviven en el mundo estatal desde lugares de responsabilidad, de cuidado de lo común. Vista así, conformada por una dimensión del *estar* y otra del *dar* (Travi, 2014), la asistencia vendría a intervenir en las pequeñas desigualdades (Dubet, 2021), dado que lo particular de la política asistencial no es la intervención sobre la pobreza, sino sobre las manifestaciones de las desigualdades en las personas, en la expresión de sus relaciones, en la sostenibilidad de los lazos de integración social.

Regreso a la situación de Carlina para ensayar algunas ideas acerca de las intervenciones que construyeron las dimensiones del dar y del estar.

Tabla 1. Dimensiones de la asistencia: dar.

Acciones vinculadas al dar (instituciones, prestaciones)	Necesidades que atiende o problemas que tiende a resolver
Ministerio de Desarrollo Social de la Nación. Programa de Ayudas Urgentes.	Vivienda. Convivencia. Intimidación.
Ministerio de Desarrollo Social de la Nación. Subsidio económico.	Condiciones materiales de vida y mejoramiento habitacional.
Ministerio de Desarrollo Social de la Nación. Dirección de Asistencia Directa a Situaciones Especiales (DADSE).	Insumos médicos y elementos biomédicos.
Ministerio de Desarrollo Social de la Nación. Coordinación Técnica de Asistencia Social Directa. Elementos escolares: guardapolvo, útiles escolares, zapatillas, ropa.	Educación. Vestimenta.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 2. Dimensiones de la asistencia: estar.

Acciones vinculadas al estar (instituciones, organizaciones)	Necesidades que atiende o problemas que tiende a resolver
CGP - Registro Civil por rectificación de partidas de nacimiento	Identidad y seguridad social
Hospital Dr. Cosme Argerich	Salud, cuidado y vivienda
ANSES (Administración Nacional de la Seguridad Social)	Seguridad social
SENAF (Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia). Equipo de Fortalecimiento de vínculos.	Identidad, convivencia y atención integral de la situación familiar. Seguimiento profesional y apoyo económico.
RENAPER (Registro Nacional de las Personas)	Identidad y seguridad social
IVC (Instituto de la Vivienda de la Ciudad de Buenos Aires)	Vivienda y salud
Dirección Nacional de Gestión Inmobiliaria Estatal	Vivienda y salud
Centro de Referencia de El Espinillo, Chaco	Identidad
Registro Civil de la localidad de El Espinillo	Identidad
Patrocinio Jurídico Tribunales UBA por situación documentaria	Identidad

Oficina de Orientación al Habitante. Ministerio Público de la Defensa. Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	Vivienda y salud
Escuela. Acompañamiento y seguimiento con equipo de la escuela para la cobertura de comedor escolar al mediodía y vianda de comida para que lleven a la noche	Alimentación, educación y acompañamiento y contención
Jornada solidaria con organizaciones sociales del barrio para el arreglo de la vivienda con los materiales que se gestionaron a través del Programa de Ayudas Urgentes	Vivienda y convivencia
Defensoría Pública Oficial en lo Criminal y Correccional Federal N° 1	Identidad

Fuente: elaboración propia.

Enumerar las acciones permite observar algunas cuestiones:

- Cómo el ejercicio de derechos está atravesado por una multiplicidad de factores y de actores, encadenados y simultáneos.
- Que la comunicación entre los diversos actores se produce por la intervención de un profesional de referencia, que centraliza la coordinación de las acciones y las comunica al resto de actores.
- La centralidad de las disponibilidades institucionales (o su ausencia) en cuanto a la gestión de recursos materiales.
- La articulación de recursos con otros organismos y/o organizaciones.
- Lo artesanal de la intervención como un tipo de sistema.
- En su dimensión del estar, la asistencia remite a prácticas de cuidado, que exceden la intervención técnico-administrativa, que se construyen en vínculos de proximidad.
- El diálogo continuo entre las prestaciones universales y las acciones focalizadas, territorializadas.
- La composición de la intervención estuvo dada por una cantidad de pequeñas acciones que tenían el propósito de resolver un problema pequeño, pero que encadenado con otros problemas construían una trama de vulneraciones.
- Esas acciones mínimas fueron corporizadas por trabajadoras y trabajadores de distintos ámbitos, estatales en su mayoría, que hicieron posible el Estado.

Muchas veces el estigma que arrastra la asistencia obtura su lectura, invisibilizando escenarios de posibilidad y reparación en las que el Estado es sostén, soporte, cuidado. Estas reflexiones tal vez solo sirvan para enumerar posibilidades, poner palabras a la acción, nombrar lo que se hace. En el cuaderno de campo encontré escrito sobre el borde de la hoja, “en la carrera meritocrática, el nacimiento da ventaja a algunos individuos y perjudica a otros” (Dubet, 2021: 100).

Esa tarde volvía de Tribunales, pensaba en los hijos de Carlina cuando la escribí. Pensaba en sus oportunidades, en su lugar de nacimiento, en sus papeles desordenados. Definitivamente, estaban del lado de los perjudicados. ¿Si no fuera por el Estado, a través de todas sus formas institucionales, cómo sería la vida de ellos?

Dubet pone en discusión dos modelos clásicos de abordaje sobre las desigualdades sociales: el modelo de igualdad de oportunidades y el modelo de igualdad de posiciones.

La lógica de la igualdad de oportunidades, “reposa sobre una concepción estrecha del principio rawlsiano de la diferencia. Este principio exige que las desigualdades engendradas por la competencia meritocrática no sean desfavorables para los más desprotegidos” (Dubet, 2021: 75). Esta lógica concibe las desigualdades en términos de discriminaciones, por lo tanto “conduce a jerarquizar las víctimas que tiene interés de ‘exhibir’ sus sufrimientos y las injusticias” (Dubet, 2021: 77).

Dado que las oportunidades conciernen a los individuos, estos deben ser activos y movilizarse para merecerlas. Lo que está en juego en la sociedad dejan de ser las instituciones y pasan a ser los individuos, a los que se pide que quieran triunfar y aprovechar sus oportunidades (Dubet, 2021: 61).

Por otro lado, la lógica de igualdad de posiciones supone, dado que partimos de una diferencia de nacimiento, un abordaje sobre la desigualdad desde la centralidad del Estado como equiparador de condiciones.

La tesis de la igualdad de resultados (sinónimo de igualdad de posiciones) entiende que “para garantizar los resultados, resulta necesaria la existencia de una burocracia estatal que determine los mínimos indispensables, cobre impuestos a los sectores productivos y redistribuya los resultados a través de políticas públicas” (Fleury, 1999: 15). Esos mínimos indispensables son construcciones sociales, que se mueven, se modifican. Son pactos sociales que establecen normas de construcción de lo colectivo, que marcan pisos.

Siguiendo esta teoría de Dubet (pensando en las miles de personas que transitan en soledad sus padecimientos), tratando de ensayar ideas que permitan pensar formas más sostenibles, organizadas y coordinadas de abordaje sobre las consecuencias de la desigualdad, me pregunto si tal vez como sociedad no tengamos que discutir nuevos pisos mínimos, nuevas formas de abordaje sobre las desigualdades, dar un paso de calidad en cuanto al abordaje sobre la pobreza persistente (Clemente, 2016), superar los modelos heredados de intervención sobre la pobreza, basados centralmente en el modelo de asistencia y promoción (Arias, 2012). Tal vez sea necesario mejorar las prestaciones sociales, a través de políticas que impliquen cercanía y proximidad, con disponibilidad de recursos y soportes institucionales. Un sistema que pueda actuar en forma de red con todas las instituciones asistenciales, con nuevas formas institucionales que ayuden a mejorar el vivir, a organizar la disposición y distribución de recursos. Porque el problema no es la pobreza, el problema es la riqueza, el problema es la desigualdad, y esas pequeñas desigualdades no son solo un problema de los pobres, son el problema de toda la sociedad

Referencias bibliográficas

- Abad, S. y Cantarelli, M. (2012) *Habitar el estado*. Buenos Aires: Hydra Editorial.
- Arias, A. (2012). *Pobreza y modelos de intervención. Aportes para la superación del Modelo de Asistencia y Promoción*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Campana, M. (2016). *Asistencia Social y restauración neoliberal*. (Conferencia). Encuentro de la Regional Pampeana de la Federación Argentina de Unidades Académicas de Trabajo Social (FAUATS). Mar del Plata.
- (2016). *La asistencia social como derecho: integración y precariedad*. (Ponencia). Tercer Foro Latinoamericano de Trabajo Social. Universidad de La Plata, La Plata.
- Carballeda, A. (2008) *La Intervención en lo Social y las Problemáticas Sociales Complejas: los escenarios actuales del Trabajo Social*. Margen Periódico de Trabajo Social y Ciencias Sociales N°48. Buenos Aires.
- Clemente, A. (2016). La pobreza persistente como un fenómeno situado. Notas para su abordaje. *Revista Perspectivas de Políticas Públicas*, Año 6 (10), 13-27.
- Dubet, F. (2006). *El declive de la institución. Profesiones, sujetos e individuos en la modernidad*. Barcelona: Gedisa.
- (2021) *Repensar la Justicia Social*. Buenos Aires. Siglo Veintiuno Editores.
- (2023) *El nuevo régimen de las desigualdades solitarias*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.
- Fleury, S. (1999). *Políticas sociales y ciudadanía*. (material del curso “Diseño y gerencia de políticas y programas sociales”). Banco Interamericano de Desarrollo / Instituto Interamericano para el desarrollo social (INDES).
- Perelmiter, L. (2016) *Burocracia Plebeya: la trastienda de la asistencia social en el Estado argentino*. San Martín: UNSAM EDITA.
- Travi, B.; Torres, G.; Binetti, M.; Del Canto, J. y Vera, V. (2014). *La asistencia social como derecho. Constitucionalismo social, fundamentos teóricos - filosóficos y tradiciones disciplinares*. (Ponencia). XXVII Congreso Nacional de Trabajo Social. Paraná.
- (2017) Fundamentos teóricos - filosóficos que sentaron las bases de la relación entre Democracia, Derechos Sociales y Trabajo Social en su proceso de profesionalización. *ConCiencia Revista Digital de Trabajo Social*, 1(1), 10-25.
- Rizzo, N.; Hiquis, F.; Nebra, J.; García, P. y Fernández D. (2015). *¿Rompecabezas o cubo de Rubik? ¿Todas las piezas encajan? La intervención desde las políticas de asistencia en Trabajo Social*. (Ponencia) VI Encuentro Internacional de Trabajo Social / VIII Jornadas de la Carrera “Sociedad y Universidad: Ciencias Sociales, Conocimiento Orientado y Políticas Públicas”. Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Sociales. Recuperado de <https://www.academica.org/nadia.rizzo/6>
- Sierra, N. (2022). *Las prácticas de acompañamiento en las instituciones frente a problemáticas sociales complejas. Vinculaciones entre las/os trabajadoras/es sociales, usuarias/os y derechos*. (Tesis para optar por el título de Magíster en Intervención en lo Social). Facultad de Ciencias Sociales. UBA. Buenos Aires.