Universidad Nacional de Mar del Plata - Facultad de Ciencias de la Salud y Trabajo Social

Repositorio Kimelü **http://kimelu.mdp.edu.ar/**

Licenciatura en Trabajo Social Tesis de Trabajo Social

2014

La visita domiciliaria: en busca de un nuevo concepto en el siglo XXI

Fernández, Marcela A.

http://kimelu.mdp.edu.ar/xmlui/handle/123456789/551

Downloaded from DSpace Repository, DSpace Institution's institutional repository

Universidad Nacional de Mar del Plata
Facultad de Ciencias de la Salud y Servicio Social
Departamento Pedagógico de Servicio Social
Tesis de Grado
La Visita Domiciliaria. En Busca de un Nuevo Concepto en el siglo XXI
Autora: Marcela A. Fernández
Directora: Doctora Viviana Ibáñez
Co- Directora: Licenciada Carolina Villalba

Introducción de la propuesta de Trabajo:

La siguiente propuesta busca redefinir el concepto de “visita domiciliaria”, deconstruyendo, para construir un concepto acorde a los tiempos actuales en los que desarrolla su actividad los profesionales del trabajo social. El presente trabajo es de carácter exploratorio descriptivo.

Se seleccionaron cuatro campos, justicia, educación, salud y desarrollo social municipal, que utilizan la herramienta “visita domiciliaria” y son los más fuertes institucionalmente dentro de nuestra ciudad

Se realizaron entrevistas semiestructuradas, en profesionales que fueron seleccionados aleatoriamente, en los siguientes campos:

- Desarrollo Social, dependiente del ente municipal (2)
- Educación, dependiente de la provincia de Buenos Aires. (2)
- Justicia, dependiente de la provincia de Buenos Aires. (2)
- Salud, dependiente de la provincia de Buenos Aires. (2)

El trabajo final está compuesto por un marco teórico con tres capítulos, donde se profundiza la parte histórica sobre las visitas domiciliarias, en la construcción de la profesionalización del Trabajo Social. Además explica la necesidad de la implementación de las visitadoras amistosas, y el protagonismo de las pioneras del Trabajo social en la construcción de instrumentos como la visita domiciliaria.
Una experiencia de campo que contiene tres capítulos donde se desarrollan, el análisis, la construcción de datos, hallazgos y la conclusión final. En esta última parte del trabajo, no solo se recurrió a lo documentado sino también a la experiencia de profesionales del Trabajo Social, en donde en forma conjunta, a raíz de sus respuestas en las entrevista realizadas, se ha construido conceptualmente la visita domiciliaria.

Marco Teórico

Capítulo I "La visita Domiciliaria: reseña histórica dentro del Trabajo Social

Escribir acerca de la visita domiciliaria[1] dentro de la historia del trabajo social es en principio un ejercicio muy atractivo, pero a la vez comprometido y riguroso, considerando que la historia de nuestra profesión no puede limitarse a una simple descripción de hechos.

Se debe abordar la historia del trabajo social desde su complejidad, y con sus diversas relaciones en el conjunto de la realidad social. Identificarlo con la ayuda, la caridad y la filantropía, considerando sus antecedentes.

Dentro de sus antecedentes, en la Edad Media, se han encontrado a los primeros embriones de la asistencia social, que llevaban a cabo la asistencia a extraños indigentes, pobres y enfermos, se inicia con los monjes en los monasterios. Según esta visión, aquellos monjes fueron los primeros fueron los precursores en desarrollar estas actividades antes que los hospitales, hospicios y asilos. Las limosnas surgen como una obligación religiosa, según el sociólogo francés Moulin, en el medioevo, la asistencia social eran totalmente provista por religiosos.

La regla monástica de San Benedicto, una importante herramienta de medición, distingue cuatro categorías de personas a las que se deparan grandes cuidados, los enfermos, los niños, los invitados y los pobres. la regla se inspira primordialmente en el deseo de acceder a la vida eterna en el cielo, no en el sincero afán de servir a los pobres.

Con frecuencia los religiosos visitaban las aldeas vecinas al monasterio y sabían cómo vivían y moría la gente. La estructuración de la asistencia de modo que redujera la pobreza, cuestionaria la esencia misma del concepto caridad, además de representar una amenaza, a los terratenientes que financiaban los nuevos monasterios y en gran medida, toda la red. Existiendo el peligro de que los campesinos pudieran acceder a una situación acomodada y ser menos ignorantes,

[1] En adelante VD

condición indeseable que producía desequilibrios económicos y sociales peligrosos.

La estructura monástica de la Edad Media, es conservadora por encima de todo y sirve de baluarte contra los cambios. Entre 1284 y 1373, el dispensario de la Iglesia de Cristo en Canterbury, destina solo el 1% de su presupuesto a la ayuda externa para asistir a los pobres. Los padres agustinos y las instituciones seculares, principalmente en las aldeas, ofrecen un servicio de salud más adecuado.

Ley de Pobres y Beneficencia:

Las leyes de Pobres (Poor Laws)[2] o de beneficencia fueron establecidas por la reina Isabel en 1601, fijaban un impuesto permanente a propietarios y arrendatarios de tierras que era recaudado por las parroquias las que se hacían responsables del cuidado de sus pobres. Dicha legislación tenía un origen basado más en un concepto del pobre como individuo aislado, que de la pobreza como condición social. Se distinguían cuatro tipos de pobres:

a) Ancianos, los enfermos crónicos y los infantes demasiados pequeños para trabajar.

b) Los inhabilitados temporalmente debido a un accidente o a una enfermedad.

c) Los desempleados.

d) Los vagos, categoría muy flexible que dependía para su aplicación de los humores, costumbres y temperamentos locales de la parroquia de que se tratase.

Como era natural, las categorías c) y d) tendían a incrementarse con el aumento de población, lo cual provocó que se emitieran las leyes de Asentamientos, que impedían que un recién llegado a una parroquia pudiera asentarse irregularmente en ella y se convirtiera en carga económica adicional para los habitantes de la misma. Esto estimuló una cacería inmisericorde de extraños, particularmente si se trataba de mujeres embarazadas cercanas a dar luz, a las que se ahuyentaba de una parroquia a otra. También como resultado del creciente número de indigentes,

[2] Polanyi aclara que "los gentil hombres ingleses consideraban que eran pobres todas las personas que no poseían rentas suficientes para vivir en la ociosidad. Poor era pues un término prácticamente sinónimo de pueblo. Y este, a su vez, comprendia todas las clases, excepto a la de los propietarios de tierras, incluía pues evidentemente a los indigentes, pero no se refería exclusivamente a ellos" (1944: 150-1)

se establecieron en muchas parroquias, particularmente en las más ricas, casas o refugios de menesterosos manejados por concesiones a personas que generalmente velaban por su beneficio económico, con la consecuente cadena de corrupción. a finales de siglo XVIII se estableció una nueva categoría de pobres: aquellos que a pesar de tener un empleo no ganaban un salario suficiente mantener a su familia, particularmente si era grande.

Niños e inválidos recibían una asignación monetaria, mientras que a los desempleados la parroquia les ofrecía trabajo en las "workhouses"[3]. era un modelo de gestión de la pobreza y de control social que perdura en Estados Unidos durante el siglo XIX. En 1797, en Inglaterra, Bentham, el autor de "El Panóptico", propone otra categoría de pobres. La solución propuesta a las prisiones planteaba aplicarla en las fábricas, pero en este caso serían los pobres los protagonistas en vez de los prisioneros, creyó haber encontrado un plan, para la solución de la cuestión social. Sus Industry - Houses acogerían a los pobres. Un Consejo de Administración, inspirado en el de la Banca de Inglaterra, sería encargado de la explotación del trabajo de los pobres asistidos. Proponía crear una sociedad de acciones denominada Compañía Nacional de Caridad, que debería velar por la construcción de al menos doscientos cincuenta Industry - Houses destinadas a acoger a quinientos mil pensionistas. Estos pensionistas eran clasificados como tales en virtud de otros parámetros: la actividad productiva. Eran parados, pobres sin actividad laboral, que el clasifica en diferentes categorías:

"Distinguia los trabajadores sin puesto de trabajo, despedidos recientemente de un trabajo, de aquellos que no podían encontrar empleo a causa de un estancamiento, periódico de los trabajadores de estación, de los trabajadores neutralizados al convertirse en superfluos por la intervención de las máquinas, consideradas en paro técnico, un último grupo estaba formado por la mano de obra desmovilizada, otra categoría y un grupo más importante formado por los que estaban de paro, tras el cierre generalizado de las manufacturas" (Polanyi, 1989:81)

la Ley del Domicilio (Act of Settemente) de 1662, precisaba la organización territorial del sistema prohibiendo a la parroquia desembarazarse de sus pobres, e impidiendo, o al menos dificultando, a estos el cambio de domicilio. Se establecía de

[3] Durante los primeros años del siglo XVIII, se fundaron muchas. Se trataba de centros fabriles en los que los pobres podían aprender a ganarse por sí mismos su sustento. (Rosen, 1984:62)

esta forma el derecho tanto de asistencia como al trabajo sobre una base geográfica restringida, la parroquia. Las Leyes de domicilio impedían que la oferta de brazos se ajustara a la demanda, "la población de Inglaterra se hizo estacionaria durante los cien años que terminaron en 1760, mientras las manufacturas no estuvieron suficientemente desarrolladas para emplear gran número de personas". (Marshall 1890: 160). A finales del siglo XVIII la situación empieza a tomar tintes dramáticos como consecuencia de los albores de la Revolución Industrial.

El Gilbert's Act de 1782 flexibilizó los principios permitiendo que la workhouses pudieran recibir a niños e inválidos, pero mantenía rigidez de la ley de domicilio, aunque promovía la creación de parroquias unidas, buscando establecer unidades administrativas más grandes para la administración de las leyes de pobres, el esfuerzo había empezado en 1772 tratando de diferenciar las poor houses locales de las workhouses que debían ser construidas entre varias parroquias, y a las cuales como requisito de acceso era necesario demostrar que se padecía necesidad.

La ley de domicilio decayó en 1795, pero en el mismo año se promulgó la ley del parlamento de Speenhamland, la cual "reconoció el derecho de todos los hombres a un mínimo de subsistencia: si alguien no podía cubrir más que parte de ese mínimo con su trabajo, la sociedad debía proporcionarle el complemento". (Rosanvallon 1995: 140), era un sistema de socorros, subsidios complementarios a los ingresos que eran proporcionales al precio del trigo y número de hijos. Esta ley reforzó el sistema paternalista de los Tudor y los Estuardo[4], y nuevamente se concentraba la responsabilidad en la parroquia y no se diferenciaba a la población objetivo.

"La contradicción resultaba flagrante: la ley de domicilio era abolida porque la Revolución Industrial exigía una reserva nacional de obreros que se ofrecieran a trabajar a cambio de un salario, mientras que Speenhamland erigía en norma general que ningún hombre debía temer al hombre y que la parroquia lo mantendría a él y a su familia, cualesquiera que fuese la escasez de recursos." (Polanyi 1944: 153).

---

[4] En realidad afirma Polanyi, "la innovación social y económica que esta medida suponía era nada menos que el derecho a vivir y hasta su abrogación en 1834 impide eficazmente la formación de un mercado concurrencial del trabajo." (1944: 137).

A pesar de que en principio se pretendía mejorar la condición de los pobres, a la larga el resultado no fue el esperado, los salarios agrícolas bajaron por debajo del nivel de subsistencia, los patrones descargaron costes sobre la colectividad y el pueblo empezó a preferir los socorros para indigentes a un salario.

"El episodio de Speenhamland reveló a los habitantes del país hegemónico en ese siglo la verdadera naturaleza de la aventura social en la que se embarcaban. (...) La tentativa llevada a cabo para crear un orden capitalista desprovisto del mercado de trabajo había fracasado estrepitosamente. Las leyes que gobernaban ese orden se habían visto ratificadas y habían puesto de manifiesto su antagonismo radical con el principio del paternalismo. El rigor de estas leyes era ahora evidente y quienes la habían violado habían sido cruelmente castigados." (Polanyi 1944, 139-40).

El deterioro de la capacidad productiva de las masas se daba de forma paralela al desarrollo del maquinismo, por lo cual se empezaría a demandar una profunda reforma social. La economía política, según sus voceros más representativos, tenía una solución a este problema en un contexto en el que el desarrollo y la abundancia coexistían con el pauperismo y la pobreza.

Llevar a cabo el credo del liberalismo económico implicaba una menor intervención del Estado, en particular permitiendo la flexibilización laboral, por la cual, ahora las leyes de pobres se convertían en un obstáculo en tanto que generaban rigideces en el mercado laboral y adicionalmente, no permitían poner freno, al hambre, al crecimiento de una población que no encontraba un lugar dentro del nuevo orden social generado por el desarrollo del maquinismo.

Joseph Towsend en 1786 argumentaba contra las leyes de beneficencia inglesas advirtiendo que estas ponen en peligro el equilibrio entre número de habitantes y la cantidad de alimentos[5] y "Por consiguiente, se necesita sin remedio algún freno, algún contrapeso, y el hambre es el adecuado"[6]. En el siglo XIX las críticas contra

[5] A lo largo del siglo XVIII predominó la idea, la cual el incremento de la población era sinónimo de prosperidad, aunque se reconocía la existencia de límites al crecimiento demográfico que generalmente se asociaba con la cantidad de medios de subsistencia disponibles y que se manifestaba con la mortalidad infantil causada por la pobreza.

[6] En sus Dissertation on the Poor Laws,además advierte sobre los efectos adversos que la Ley de Pobres tenían sobre la población. "A menos que se aumente el grado de presión, el trabajador pobre no adquirira nunca hábitos de diligencia y de gran frugalidad", y acerca de la necesidad de abolirlas: "no habría inconveniente en abandonar a los pobres a la caridad de los ricos, sin mediar ninguna ley. Pero aun seria mejor para el Estado que se aboliera todo sistema de caridad de los ricos". Citado por

las leyes de pobres inglesas van a arreciar, por ejemplo Malthus sostiene en sus Ensayos Sobre el Principio de la Población (1798) que las leyes de beneficencia contribuyen a elevar el precio de las subsistencias y a rebajar el precio real del trabajo, llegando a afirmar que resulta natural y necesario, el abocamiento de las clases desposeídas a la absoluta miseria. Por su parte, Ricardo en sus Principios de Economía Política y Tributación (1817) asegura que las leyes protectoras son nocivas en tanto que absorben inevitablemente y progresivamente la renta del país, en lugar de enriquecer a los pobre, están calculadas para empobrecer a los ricos."[7]En este orden de ideas las leyes de pobres son presentadas como disfuncionales a la economía de mercado, y su requerimiento de mano de obra barata y abundante.[8]

La reforma social originada con la Enmienda a la Ley de Pobres fue implacable, desmonto de manera instantánea y radical la vieja institución, abandonando a su propia suerte a los pobres. A pesar de que sus rentas mejoraron al liberarse los salarios, la formación a partir de 1834 de un mercado concurrencial del trabajo traía consigo las mayores atrocidades para la clase trabajadora. Si bien es cierto que la abolición de Speenhamland había sido urdida por la naciente burguesía inglesa "también lo que es el nacimiento de la clase obrera moderna, a quien sus inmediatos intereses destinaban a convertirse en la clase protectora de la sociedad frente a los peligros inherentes a la civilización de la máquina." (Polanyi 1944, 171).

La experiencia inglesa con las leyes de beneficencia, ponen en evidencia, dice Mills, dos consecuencias de la ayuda: 1) las consecuencias de la asistencia en sí, que resultan "casi siempre beneficiosas" y 2) las que se derivan del hecho de confiar en esta, las cuales son "en su mayor parte, perjudiciales hasta tal punto que en muchos

---

Cannan (1893: 145-146)

[7] Y advierte que: "La naturaleza misma del mal indica su remedio. Contrayendo gradualmente la esfera de las leyes de pobres; haciendo hincapié ante estos sobre el valor de la independencia; enseñándoles que no deben confiarse en la caridad sistemática o eventual, sino en sus propios esfuerzos para ganarse la vida, y evidenciando que la prudencia y la previsión son virtudes necesarias y beneficiosas, gradualmente alcanzaremos un Estado sano y fuerte." (pp.81-82). Y dando cuenta de su determinismo afirma que: "No es más cierto el principio de gravitación universal que la tendencia de tales leyes a cambiar la riqueza y el poder, en miseria y debilidad." (p. 82)

[8]Según katouzian "el propósito de la teoría de la población era convertir la caridad privada en un pecado y la asistencia pública a los pobres en una política antisocial. Los inhumanos discursos parlamentarios de Ricardo contra la Ley de Pobres (1819) nos proporcionan una prueba independientemente de sus intenciones. la reforma de la Ley de Pobres de 1836, preparada en buena parte por Edwin Chadwick, fue el resultado más tangible de esa implacable campaña contra los pobres, los enfermos y los hambrientos." (1980: 42)

casos contrarrestan con creces el valor del beneficio (...) El problema a resolver es, pues delicado e importante: como prestar la mayor cantidad de ayuda necesitada, con el menor estímulo a confiarse en ella. No obstante, la energía y la confianza en sí mismo pueden debilitarse tanto por la falta de ayuda como por exceso de ella"[9] No obstante, la energía y la confianza en sí mismo pueden debilitarse por la falta de ayuda como por el exceso de ella.

La Ley de pobres había introducido inseguridad en las clases trabajadoras, puesto que disponía ser indulgentes con el indigno, tanto como ser duro con los más dignos y laboriosos, haciendo que muchos pensaran que era una locura hacer previsiones para el futuro. Esto plantea un dilema para Marshall:

"Si las personas no consiguen ayuda cuando realmente la necesitan, ellos y sus hijos están expuestos a convertirse en personas débiles en cuerpo y carácter, e incapaces de contribuir mucho a la producción de riqueza material; pero ellos de seguro llegarán a ser más desgraciados si frecuentemente reciben ayuda cuando no la necesitan, llegando a ser inducidos al hábito de no proveerla por sus propios medios." (1892a: 186).

A pesar de la reforma de 1834, según Marshall, las tradiciones y los instintos creados por esa "desgraciada experiencia", en particular preocupaba a Marshall que el estado al momento de brindar asistencia considerará la situación de pobreza, o la "indigencia aplicante", y no los méritos del obrero.

En el acta de 1834 se basaba en el informe de una Comisión que había hecho hincapié en dos principios: el test de la workhouse y el de menor elegibilidad. El Acta funcionaba de la siguiente manera, en todo el país se designaban uniones de parroquias, administradas por juntas de guardianes, algunos de los cuales eran elegidos por los contribuyentes, mientras que otros lo eran ex oficio. Cada unión de parroquias tenía su propia workhouse y un cuerpo organizado de funcionarios rentados. Las personas que recibían ayuda tenían status legal de "indigentes", el cual estaba ligado a cierto estigma y de algunas inhabilitaciones. Entre las principales figuraba la pérdida de los derechos del voto, aunque este impedimento no afectaba a las mujeres, que no pudieron votar hasta 1919, ni a la mayor parte de los hombres hasta 1884, fecha en que el voto se extendió a la mayoría de los

[9] Mills,John S: "Principios de Economía Política. México: Fondo de Cultura Económica. ([1848] 1978)

varones adultos. La financiación de este sistema de ayuda pública provenía de los impuestos recaudados por las autoridades locales. La carga financiera sobre el gobierno central era muy pequeña, ya que consistía principalmente en los salarios y los gastos administrativos de tres comisionados adjuntos.

Visitadoras Amistosas y Case work

Los antecedentes organizados del moderno trabajo Social comienzan con los visitadores amistosos (friendly visitors) a mitad del siglo XVIII. Son mujeres de clase media que como voluntarias, visitan a las familias indigentes eventualmente organizadas en las Charity Organization Societies (COS) creadas en la década de 1840 en Inglaterra y desarrollada, luego en los años 70', como ya hemos visto. Su entrenamiento basado en el autoaprendizaje. "Los visitadores amistosos estaban influenciados por la Ley de Pobres inglesa, que estuvo en vigor desde 1601 hasta 1834 y generalmente fue aceptada por las colonias americanas. Octavia Hill es pues un punto de referencia para entender la concepción de la pobreza en la época victoriana, pero también representa una época de transición. Sin variar su concepción ideológica de la pobreza y su origen moral, y en consecuencia no estructural, para enfrentarse a ella defendió que era necesario desplegar un sistema que facilitase la pretendida reeducación moral de las masas. Para ello en la década de los 60, ideó un proyecto ambicioso tomando la vivienda como argumento. Con la ayuda de John Ruskin adquirió edificios de viviendas en Londres y convirtió a sus inquilinos en su objeto de intervención puesto que ella supervisaba la renovación de sus contratos de alquiler y convertían la visita para cobrar el pago del alquiler en una ocasión para conocer, controlar, supervisar, enseñar habilidades domésticas y marcar objetivos para la familia en cuestión.

"Hill previó un ejército de visitadoras de barrio que llevaran a cabo las tareas de reconciliación social y supervisión de los hogares. Las visitadoras de barrio, insistía Hill, debían considerar a los pobres fundamentalmente como maridos, esposas, hijos e hijas, miembros de la familia, como lo somos nosotras, y no como una clase diferente. Las cobradoras de alquileres de Hill estaban obligadas no sólo a recoger el dinero, sino a supervisar el bienestar de la gente y la situación de sus hogares. Tenían que ofrecer ayuda espiritual y disciplina a <los inquilinos que, por su falta de fuerza de voluntad, necesiten impulso permanente para que no se quedarán atrás. Esta forma suprema de

caridad implicaba un conocimiento detallado de la situación familiar de los pobres, además de la capacidad de enseñarles virtudes domésticas, habilidades en las que sobresalían las matronas de clase media" (Walkowitz, 1992:117).

En 1874 era tal su volumen de trabajo y de responsabilidad que tuvo que abandonar otras ocupaciones, por lo que con un grupo de amigos crearon un fondo para Octavia Hill para que pudiera dedicarse por entero a la gerencia de alquileres y a la reforma de viviendas. En 1877, delicada de salud decidió realizar un viaje, antes de marcharse, repartió tareas entre sus colaboradores a los que ella había formado en sus métodos de trabajo. De hecho, fueron estas características personales de los miembros del grupo de trabajo lo que permitió la gran extensión que adquirió el movimiento de reforma de viviendas. En 1884, las Comisiones Eclesiásticas de Southark dejaron que Octavia gestionara la mayor parte de sus casas de alquiler.

Llegó a administrar alrededor de cien casas en Notting Hill; su influencia fue muy importante, incluso de otros países vinieron personas a conocer sus métodos de manera que se extendió por el resto de Gran Bretaña e Irlanda, sino también por Europa y América.

Muchas organizaciones similares proliferaron sus métodos fueron copiados en Holanda, Dinamarca, Alemania, Rusia y América.

Octavia Hill fue pionera en la reforma de la social de la vivienda, además colaboro cuando se promovió la legislación de la reforma social, en 1873 coopera con la COS en un tema de vivienda, aunque rechaza formar parte de la Comisión Real de la Vivienda en 1889, sin embargo fue miembro de la Comisión Real de las Leyes de Pobres en 1905.

También participó en la Comisión Real que se ocupaba de la cuestión de los ancianos pobres.

La Ley de Pobres adjudicaba a los gobiernos locales la responsabilidad de proporcionar asistencia; hacia volver a los necesitados a su lugar de nacimiento para obtener ayuda, e inhabilitan a los “mendigos tenaces”, quienes eran examinados para ver si eran capaces de ser empleados. La casa de trabajo “almhouse” era el sitio para recibir ayuda. La primera de las almhouses fue establecida en América en 1657…” (Brieland, 1990: 2.247).

Los fundadores y líderes de la COS procedían por igual de las clases media y alta y la organización tenía apoyos en la aristocracia. Algunos de los miembros más asiduos eran hombres que ya se habían retirado del mundo de los negocios o de otras profesiones y se comprometían con la COS como una segunda ocupación en la que podían ofrecer sus conocimientos. Un gran número de voluntarias eran mujeres de clase media o alta que tenían la oportunidad de dedicar tiempo y recursos al trabajo (parry, Rustin y Stayamurt, 1979:26).

Con sus objetivos de hacer la caridad más racional y científica van depurando una serie de cuestiones metodológicas que van a ser la base del adiestramiento de sus voluntarios primero, y de sus profesionales después. En concreto establece ocho principios cardinales, de los cuales algunos ya estaban en vigor en las Conferencias de San Vicente de Paul, creadas en París en 1833 por Federico Ozanam (Sand, 1935: 24):

A. Cada caso será objeto de una encuesta cuyos resultados serán consignados en un informe escrito.
B. este escrito será sometido a una Comisión que se pronunciara sobre las medidas a tomar.
C. No se concederán socorros temporales, una ayuda bastante sensata, bastante importante y bastante prolongada para que la familia o el individuo sean colocados en condiciones normales.
D. El asistido será el agente de su propio restablecimiento, y se interesará en este objetivo a sus parientes, sus vecinos, sus amigos, recurriendo así a lo que el obispo Thomas Chalmers, gran enemigo de los socorros materiales, llamaba el “fondo invisible” de la caridad, que permite a los pobres ayudarse a si mismos.
E. Se solicitará a favor del asistido la cooperación de las diversas instituciones susceptibles de intervenir.
F. Los agentes de las asociaciones recibirán instrucciones generales escritas; se formarán mediante lecturas y con un periodo de prácticas.
G. Las instituciones de caridad comunicaran la lista de sus protegidos, que servirá para tener un fichero central de los asistidos; será una garantía contra los explotadores de la filantropía y evitará la duplicidad de encuestas hechas.
H. En fin, se constituirá un repertorio de obras, que permitirá eliminar las

instituciones parásitas, orientar las intervenciones con conocimiento de causa, descubrir las lagunas y las duplicidades en las organizaciones de beneficencia.

Esta forma de actuar merece ser denominada como **casework method** y la COS patenta este método. Se trataba de una mezcla de principios metodológicos, producto de la experiencia acumulada por sus voluntarios y por otras aportaciones muy diversas, el convencimiento de que la relación personal, e incluso amistosa, era necesaria como condición para que el proceso de ayuda fuera exitoso, y también un cierto grado de control sobre la vida de los sujetos que aceptaban ese tipo de relación y los beneficios que de ella se pudieran derivar.

"En cuanto a sus principios, la Sociedad de la Organización Caritativa era guiada por las teorías de Thomas Chalmers, de que el individuo era el causante de su pobreza y que la aceptación de asistencia pública destruía el respeto por sí mismo del mendigo y hacía que se acostumbrara a vivir de la limosna. La Sociedad seguía también la sugerencia de Chalmers de que debía pedirse al indigente que pusiese en ejercicio todas sus capacidades para mantenerse a sí mismo. Para aplicar estos principios la práctica la COS estableció un departamento de investigación donde los guardianes de la ley de pobres, las sociedades de beneficencia y los filántropos individuales recibían información acerca de cada solicitante de auxilio. esta innovación hizo que desenmascara a muchos mendigos profesionales y a personas que recibían ayuda de varios organismos de beneficencia" (Friedlander, 1985: 43-44).

El casework, como técnica de trabajo que consistía en una indagación minuciosa en el entorno del solicitante de ayuda, para averiguar su condición moral, si las causas de su situación eran achacables a la imprevisión o si cualquier gasto de energía y dinero en el sería inútil en los resultados esperados.

Había que intervenir científicamente, la que implicaba investigar, pero ya no solo caso a caso; el casework se entiende necesario para intervenir pero insuficiente para explicar por qué tanta gente está en situación de precariedad. Es el peso del empirismo que llega también a estos ámbitos. Son los hechos los que importan, lo que hay que entender y explicar cuando se habla de "caridad científica" ya no se

trata solamente de aplicar sistemas de gestión empresarial a las organizaciones de caridad. Por el contrario se trata de conseguir entender los mecanismos por los cuales se produce la pobreza, pero no solo por un mero afán de conocer los mecanismos y realidades sociales sino para estar en mejores condiciones de cambiar esa realidad. Desde el principio se entendía que el conocimiento, científicamente construido, debía ser aplicado, debía estar al servicio de los cambios sociales.

La consecuencia inmediata de este cambio de perspectiva es que comienzan a descubrir la importancia de la legislación para producir reformas sociales y reclamar cambios legislativos. Para intervenir en problemas como la calidad de la vivienda de los trabajadores, los mecanismos de exclusión del sistema educativo, la mejora de la calidad de vida de los barrios obreros, atención a la infancia, la formación de adolescentes, la delincuencia juvenil y la necesidad de tribunales especializados, la lucha contra el trabajo infantil, la regulación del trabajo femenino, para mejorar el nivel de salud y disminuir las tasas de tuberculosis.

El cambio de perspectiva implicó un cambio de nombre: de “Charity Work” se pasó al Social Work, de los “Charity Workers” al Social Worker.

La COS se multiplica rápidamente en los países anglosajones (Sand, 1935:25), el modelo se extendió a Estados Unidos e incluso a Australia antes de alcanzar el siglo XIX. La COS de Estados Unidos inicia su propio camino e introducen novedades respecto a las tradiciones inglesas. Se declaran enemigos de proporcionar ayudas, limosnas directas.Amplían sus objetivos, con la introducción de metodologías, nuevas técnicas aprendidas de las ciencias.

En la medida en que los Trabajadores Sociales trabajaban tiempo completo, se va configurando la profesión. Al principio, el entrenamiento es común para voluntarios y profesionales, quienes fueron demandando progresivamente más formación y distinguiéndose de los meros voluntarios. Aquellos que proporcionaban la formación y supervisaban a los voluntarios empezarón por ser los primeros profesionales contratados a tiempo completo. Las posiciones ideológicas, opciones metodológicas y estrategias de la COS inglesas durante los primeros pasos y los desarrollados por la COS de Estados Unidos existen múltiples diferencias, Sarasa Urdiola (1993) cita a los socialistas fabianos que plantearon una serie de reformas sociales que a su

juicio pusieron las bases de lo que sería el Trabajo Social público. Proponían reformar la Ley de Pobres y establecer un programa de reeducación de las familias obreras mediante funcionarios públicos profesionalizados que debían sustituir a los voluntarios y que, por ser funcionarios, ejercerían el papel con mayor autoridad. Se buscaba una depuración de unos métodos que venían aplicando y que trataron de mejorar para mantener cierto grado de eficacia en el contexto del desorden, de desorganización.

Algunos trabajadores sociales contribuyeron al desarrollo de los métodos desde dentro de la COS, Mary Richmond, de Baltimore, Filadelfia y la COS de Nueva York, Amos Warner, un profesor de Economía de la Universidad de Stanford, en su libro "American Charities" distinguía el trabajo de caridad de la benevolencia filantrópico y proporcionó una justificación intelectual al desarrollo de los métodos del Trabajo Social. Mary Richmond se concentró en la necesidad de especificar las bases del conocimiento y las técnicas que distinguían a los trabajadores sociales entrenados de los voluntarios, consideraba que no era suficiente para enfrentarse a los problemas sociales y que los enfoques mantenidos hasta entonces eran inapropiados. El acercamiento a los pobres estaba inspirado en la COS por la ética protestante. La pobreza era el resultado de defectos morales, un carácter débil, incapacidad de entender y cumplir las normas sociales, el desprecio al ahorro, etc. estas instituciones trataban de proporcionar ayuda para mejorar y rehabilitar a los desamparados intentando contener el descontento de las clases bajas y favorecer la integración social.

Como se trataba de racionalizar la intervención, se investigan las situaciones en lugar de proporcionar socorros sin requisitos, se registra la información recogida minuciosamente, de tal manera que luego el agente, detallara sus observaciones y sus intervenciones en el seno de la agencia a otro más veterano y experto que supervisará su trabajo y decidirá el camino a tomar o el tipo de ayuda que habría que proporcionar. De esta manera depuran sus métodos, proporcionando entrenamiento a sus voluntarios, que debían ajustarse a los procedimientos de la agencia. Al cambiar la concepción de la pobreza, ***"La miseria resulta, en general, de un estado de cosas en el cual se mezclan los factores más diversos. Esta contestación concede bastante valor a las estadísticas que cifran la importancia relativa de cada una de las causas de la miseria; estos datos***

varían de país en país y de época en época. Si, como era el caso antes de la guerra en los países de la Europa Occidental, los salarios de una gran parte de la clase obrera son inferiores al mínimo vital, la insuficiencia de recursos. Constituye uno de los factores dominantes, si las fábricas y los barrios obreros son insalubres, si los servicios sanitarios y médicos están poco desarrollados o poco activos, si la población vive sin sentido de la higiene, la enfermedad- con sus consecuencias, la debilidad, la invalidez, la muerte prematura del jefe de familia- tiene una parte considerable en el origen de la miseria. Si en ausencia de ingresos familiares, la mayoría de las familias tienen numerosos niños, se ve esta carga adquirir una importancia particular. Si, en fin, la vida económica es agitada, el paro forzoso aparece: el número de casos individuales ayudado por las obras de caridad se eleva y desciende según las alternancias de prosperidad y de depresión que marcan los ciclos económicos" (Sand, 1931:29).

Al desarrollar nuevos métodos de investigación social, se realizaron diferentes encuestas sociales, acumularon datos y evidencias de tal manera que su perspectiva fue cambiando, hacia los factores que provocaban la pobreza, en 1894, los factores económicos, la estructura social, la realidad de los barrios obreros, la falta de educación y formación, la xenofobia hacia los extranjeros y los negros.

Recién en 1909, el comité que crea Theodoro Roosvelt, con la creación de un programa. Denominado Progressive Party, donde surge el National Commitee for Social Work (con salario mínimo, seguro de enfermedad, jornada de ocho horas, condiciones decentes de alojamiento. (Castel, 1980:49)

Mary Richmond representa este cambio de perspectiva, insistiendo con el entrenamiento científico, para intervenir en la realidad social, sistematizaría una serie de conocimientos científicos, describiendo una serie de habilidades especializadas, una técnica propia, una metodología propia de profesionales, de lo "social workers", que Richmond describe en Friendly Visiting Among the Poor, la autora repudia la vieja clasificación de los pobres.

"En honrados e indignos y declara que ambos, ricos y pobres pueden ser clasificados como "trabajadores" y "parásitos". Ella impulsa el conocimiento de las múltiples causas del desempleo, rechaza las opiniones deterministas de

tipo moral y psicológico sobre la pobreza que entonces eran dominantes y atribuyó una cuarta parte de la pobreza a la enfermedad. Mientras reconocía su deuda con Jane Addams y con el movimiento de los settlements, rechazaba el determinismo social de los trabajadores de este movimiento y su creencia en que la pobreza es debida a las condiciones sociales de la pobreza accionan y reaccionan una sobre otras, unas veces como causa y otras como efecto, hasta que forman un enredo que de manera no apresurada, sin perder la paciencia, se puede desenredar.

En consecuencia, Mary Richmond piensa que la pobreza requiere las dos cosas: servicios personales y servicios sociales (personal and social services) o lo que ella misma llamó "venta al por mayor", es decir atención individualizada y también medidas de reforma social" (Siporin, 1969).

Crítica al paternalismo de épocas anteriores y reclama el protagonismo del sujeto y su derecho a tomar sus propias decisiones adelantándose a lo que luego se llamó el derecho a la autodeterminación y formulando un nuevo tipo de relación entre el que solicita la ayuda y el profesional. Había sido Charles Loch quien, en la London Charity Organization Society, había descrito la intervención desde los presupuestos de la caridad a partir de la influencia personal de los visitadores amistosos y de los efectos del amor. Fue Loch a principios de 1880, el que comenzó a utilizar el término "casework" como sinónimo de "método de caso" que consistía en individualizar el estudio y proporcionar ayuda. Estos términos, asegura Siporin,tenían connotaciones negativas para muchos trabajadores sociales, incluyendo Mary Richmond que se opuso a la categorización de "cliente" como un caso y renunció al concepto de "visitador amistoso". En el libro de 1899 no aparece el término "case work" y más tarde propuso el de "social case work", términos que luego desarrollaría en Social Diagnosis y en What is Social Case Work. En 1907 publicó otro libro: The Good Neighbor in the Modern City dedicado al Trabajo Social y el uso de los recursos comunitarios o como ella lo llamó "recursos naturales" refiriéndose a las redes de apoyo que rodean a los individuos formados por los vínculos que le unen a los miembros de su familia extensa, parientes, vecinos, amigos, compañeros de trabajo, grupos vecinales o religiosos, vínculos que se pueden utilizar para lo que ahora llamamos el sopòrte social y la ayuda mutua. Se adelantó en muchos años a lo que luego se comprobó en diferentes medios: que los

individuos, cuando tienen problemas acuden en primer lugar a estas redes de apoyo “naturales” en lugar de acudir a las agencias privadas o las instituciones públicas.

En su última obra serán las teorías de George Mead las que sitúa en el centro del Trabajo Social clasificándolas de piedra angular. Por lo tanto cuando habla de personalidad habrá que pensar que lo que está haciendo desde una perspectiva más cercana al interaccionismo simbólico que a ninguna otra teoría, su concepto de: el hombre en situación, este concepto lo toma de uno de los profesores de Chicago: Thomas. En 1921, cuando el Smith College le concede una licenciatura honoraria, lo hace por haber establecido las bases científicas de una nueva profesión.

En 1897 ya defendía con toda su energía el establecimiento de una Escuela de entrenamiento en filantropía aplicada. Puso en marcha cursos de formación en la llamada Summer School of Aplied Philanthropy, en Nueva York que más tarde se convirtió en la escuela de Trabajo Social de la Universidad de Columbia. La inclusión de los estudios en la Universidad y la creación de un modelo profesional a la manera de médicos y juristas, pretendían el mismo objetivo: configurar una profesión, definir su terreno de intervención, proveerla de técnicas e instrumentos científicos y conseguir un reconocimiento, un status social. En este sentido, tuvo una gran trascendencia el discurso que en 1897 dirigió a la National Conference of Charities and Correction que algunos han calificado de histórico.

Mary Richmond aprende en las COS, hereda sus tradiciones, sus enfoques, su cultura organizativa, sus métodos de intervención. Ello implicaba una orientación hacia la intervención individual y familiar, sin duda, a diferencia de la orientación del otro gran movimiento, los Settlements. Ella confiesa su admiración por la obra de Jane Addams y la reconoce como una de sus inspiradoras, y desde sus puestos de dirección introduce profundas modificaciones filosóficas y de procedimientos, ella hablaba del desarrollo del trabajo Social en una espiral, mezcla de métodos para tratar problemas individuales y familiares por un lado y por otro medidas de reforma social.

M. Richmond siempre defendió que la pobreza es el resultado de múltiples factores y que para acabar con la desigualdad eran precisas medidas de política social y también servicios de ayuda y de asesoramiento individualizado y de apoyo a las familias. Sus obras a partir de 1917, hay que interpretarlas a la luz de las

aplicaciones que hace el Trabajo Social procedentes del interaccionismo. Esta corriente de pensamiento le ayuda a resolver el problema, percibido hasta entonces como una acción antagonista irreconciliable, de la relación entre individuo y sociedad a partir de la propia configuración de la personalidad individual.

La obra de Mary Richmond se desarrolla en unas décadas claves en la configuración de las ciencias sociales y en la formación de las nuevas profesiones y disciplinas y va evolucionando con ellas. De la misma manera que en treinta años el contexto político también cambia sustancialmente. La primera guerra mundial supuso un giro importante en la manera de ver la "cuestión social" desde los poderes públicos.

Los "Settlements Houses". La otra visión del Trabajo Social en su conformación y orientación de la profesión

La acusación de centrarse en los individuos olvidando las causas de los problemas fue motivo de crítica constante a la COS y sus métodos de actuación tanto en Inglaterra como en Estados Unidos e incluso en una seña de identidad frente al ltro movimiento, que desde Londres, como la COS, se va extender rápidamente por los Estados Unidos: Los Settlements Houses[10]

Tuvo su origen en el Toynbee Hall fundado por el pastor Barnett fue destinado a un barrio obrero, el arrabal londinense de Whitechapel. Llevando sus ideas a la práctica en 1884 abrió una casa a la que se fue a vivir con su mujer. Sobre el terreno, compartiendo la vida de sus vecinos, comprendió mejor sus necesidades y sus aspiraciones, les ayudaba a utilizar sus recursos, a cuidar su salud, a remontar las dificultades cotidianas de la existencia (Sand, 1935:40).

La casa se convirtió además en una residencia de estudiantes universitarios, un lugar para los servicios sociales y un escenario a través del cual los trabajadores pobres de Londres llegaron a ser visibles para el público (Smith, 1999: 2129)[11]

Para Menan (2002:314) la teoría de Barnett era una combinación de samaritanismo cristiano y del evangelio social de críticos victorianos del industrialismo como Arnold,

[10] En realidad este término con el que se denomina este movimiento, settlements, no era nuevo, había sido utilizado por primera vez en la Ley de Domicilio de 1682, una ley que trataba de vincular el trabajo con la parroquia, con un lugar concreto, impidiendo la creación de un mercado laboral más amplio, una mayor libertad de movimiento para la mano de obra (Polanyi, 1989:178)

[11] Vease R. Smith.1990- Settlements and Neighborhood Centers. En Encyclopedia of Social Work.

Carlyle y Ruskin. La teoría a su juicio tenía dos implicaciones para la práctica. La primera derivada del cristianismo era que el mayor beneficio de Toynbee Hall, dado que debía ser espiritual, se entendía que era el conferido a los residentes: el contacto fraterno con los pobres era bueno para el alma. El segundo derivado de la crítica social, era la creencia en que un elemento crucial de la reforma social sería la exposición a la literatura y el arte, dado que el empobrecimiento cultural de los londinenses de la clase trabajadora era tan significativo como su carencia material.

Los estudiantes universitarios encuentran un camino para realizar una especie de voluntariado social inaugurando una tradición que todavía se mantiene en muchos casos: al finalizar los estudios universitarios asumir un compromiso de un año o más con algún tipo de organización social. En realidad lo que el párroco Barnett pone en marcha es un lugar al que van a vivir estudiantes universitarios para conocer de primera mano las condiciones de vida de los trabajadores y de los más pobres y tratar de realizar una serie de actividades de ayuda y promoción social, de educación, de higiene y cuidado de la salud potenciando las excursiones y el contacto con la naturaleza como mínima compensación a los ambientes contaminados de las fábricas y de los barrios, de promoción y de organización social. Esta perspectiva es la que posibilita que se circunscribe el nacimiento del Trabajo Social de grupo y de comunidad a este movimiento. Con una perspectiva más amplia de los problemas sociales y como consecuencia una mayor implicación política absolutamente explícita, incluso participando en organizaciones partidistas y campañas electorales de determinados candidatos.

En esencia, dice Cohen (1959:69), se trataba de usar el “visitador amistoso” con unas bases más sostenidas, viviendo en el Settlements House y llegando por tanto a conocer mejor e identificarse con los problemas de los vecinos a través de una experiencia intensiva cara a cara.

Para Friedlander, Toynbee Hall tenía tres objetivos principales:

1. La educación y el desarrollo cultural de los pobres.
2. Información para los estudiantes y otros residentes de la casa sobre las condiciones en que vivían los pobres y la necesidad urgente de hacer reformas sociales.
3. El despertar general del interés popular en los problemas sociales y

sanitarios y en la legislación social.

"El propósito básico de la casa de rehabilitación era poner a hombres y mujeres educados en contacto con los pobres, para beneficio mutuo, de modo que a través del trabajo y de los estudios comunes pudieran ejercer una influencia cultural más allá de la enseñanza de materias especiales la casa ofrecía no solo clases para niños y adultos. Toynbee Hall brindó a la gente de ese distrito oportunidades educativas hasta entonces inaccesibles para ella. La actitud de "dama de la abundancia", llena de superioridad, que predominaba todavía en las sociedades caritativas, fue sustituida por un espíritu de cooperación y aprendizaje por parte tanto de los instructores como de los trabajadores que asistían a conferencias y discusiones de grupo" (Friedlander, 1985:47)

El movimiento, se extendió rápidamente por las principales ciudades norteamericanas. En 1895 ya había cincuenta y en 1900 más de cien. Una década más tarde eran más de cuatrocientos Settlements Houses con objetivos más ambiciosos que sus homólogos ingleses puesto que los problemas de urbanización en estados Unidos eran incluso más acuciantes y visibles como consecuencia de la rápida industrialización, y los efectos de las llegadas de las masas inmigrantes. El más famoso en los movimientos de la reforma social fue el Hull House [12]de Chicago creado en 1888 por Jane Addams y Ellen Gates Starr.

En la red de Settlements se instalan también dispensarios médicos donde se presta atención sanitaria y donde las familias inmigrantes y trabajadores en general,

[12] Hull House, fundado en 1889 por Miss Jane Addams y una de sus amigas, era en el origen, una casa abierta a todas las buenas voluntades y a todos los desventurados. Cinco años más tardes, la modesta iniciativa de las fundadoras había sobrepasado todas las esperanzas, y Hull House había llegado a ser demasiado importante para retrasar dotarse de una organización regular.se nombro un consejo de administración y se definió el objeto de la fundación como sigue: crear un centro de vida cívica y social elevada, crear y mantener obras filantrópicas y educativas, estudiar y mejorar las condiciones de existencia de la clase obrera. Actualmente Hull House es un mundo gravitando alrededor de Jane Addams, una cincuentena de hombres y mujeres, universitarios principalmente, residen durante dos años, pagan su pensión y asumen su compromiso de permanecer en el centro. Los candidatos, que se inscriben con mucho anticipo, son admitidos a prueba durante seis meses; un voto de los residentes decide a continuación sobre su admisión definitiva. Por otra parte el Hull House lo frecuentan cada semana nueve mil clientes, hombres, mujeres, niños. la mayor parte de emigrantes, griegos, italianos, polacos o rusos. se daban cursos, conferencias, conciertos, representaciones teatrales, demostraciones gimnásticas. Allí hay una biblioteca, un restaurante, clubs de niños, de adolescentes, de mujeres, de hombres, un gimnasio, una caja de ahorro, un asilo para niños, baños, una estafeta de correos, talleres para los parados, una residencia para jóvenes. (Sand, 1931:41)

habitantes de los barrios más pobres podían conseguir los medicamentos a bajo precio. En muchos casos esta era la única posibilidad de recibir atención sanitaria. A la lista de Sand, había que añadir oficinas de empleo, cocinas, music hall con orquestas, galerías de arte, y guarderías que era el primer recurso que solían organizar cuando llegaban al barrio.

Friedlander señala que el interés de estas dos pioneras no eran en absoluto crear una nueva institución de caridad, sino un centro cultural, un lugar para la gente trabajadora particularmente dirigida a los nuevos inmigrantes que procedían de los lugares más diversos y tienen culturas diferentes: checos, italianos, alemanes, griegos, polacos y judíos rusos, así como irlandeses recién llegados. Se trataba de ofrecerles posibilidades de "aprovechar las oportunidades que el nuevo país les ofrecía para desarrollar las más elevadas cualidades morales e intelectuales de las cuales depende la vida en una democracia"[13]

"Aunque al principio el vecindario se mostró desconfiado y receloso de los objetivos de los recién llegados, algunas personas aceptaron la invitación para visitar el centro de servicio social y empezaron a acudir a ella en busca de consejo y a trabajar en colaboración con los residentes. Mujeres abandonadas, consuelo legal. Para satisfacer las necesidades del vecindario, se crearon una guardería diurna y un jardín de niños, seguidos después por varios clubes para muchachos y muchachas y una galería de arte. Se organizaron grupos de estudio y de discusión, una escuela de música, de arte y de teatro, se ofrecieron clases de ritmo y danza y se fundaron talleres para niños y adultos. Los residentes empezaron a trabajar activamente en favor de la legislación obrera, de la construcción de mejores viviendas, de la implantación de salarios adecuados y de horas de trabajo soportable, de arbitraje en las disputas obreras y otras reformas sociales. Jane Addams y sus colaboradores pronunciaron discursos ante diferentes grupos cívicos para convencerlos de la necesidad de poner en vigor leyes sociales, de proteger a los niños que trabajaban, de prohibir el trabajo nocturno para mujeres y niños, de establecer tribunales para menores y servicios de

[13]Friedlander, Walter: "Dinámica del Trabajo Social", Pax, México 1969.

experimentación (libertad bajo palabra, y vigilada)" (Friedlander, 1995:18)[14]

La adscripción de los Settlements houses al movimiento progresista es evidente. Su interés no era simplemente ayudar a la gente atrapada en las peores condiciones de vida de los barrios más pobres sino también transformar el entorno totalmente y crear una ciudad mejor para las siguientes generaciones. Pero también eran conscientes de que reformar los vecindarios implicaba la reforma de la sociedad urbana, una reforma que no sólo era necesaria, sino también posible (Davis, 1967:ix y ss).

La COS y los Settlements estaban de acuerdo, afirma Tattner, en que la pobreza urbana había sido una consecuencia negativa de la urbanización, incluyendo la separación de las clases sociales y ambos creían fuertemente en el usos de los voluntarios, especialmente gente bien motivada de las clases privilegiadas, que por una u otra razón se sintieran impulsados a hacer algo sobre el problema de la división de clases. Entre otras palabras, dice Trattner, los visitadores amistosos de las COS y los residentes de los Settlements tenían concepciones similares de las obligaciones individuales y de las relaciones entre las clases sociales, Josephine Shaw Lowell, portavoz de las organizaciones de caridad y Jane Addams, líder y filósofa del movimiento de los Settlements houses en América, enfatizaron en el sacrificio y en las relaciones humanas, la necesidad de trabajar entre ricos y pobres, para reducir la desintegración social y la división de clases.

Se trataba de conseguir mejoras y reformas sociales aprovechando las circunstancias del sistema democrático. La fe en la democracia como vía hacia el perfeccionamiento de la sociedad es una influencia de la filosofía pragmatista que ellos van a tomar como una opción metodológica: *compras al por menor*- intervención individualizada- *y compras al por mayor*- reformas legales, creación de sistemas de protección social- diría Mary Richmond, reformas legales, acción política, desarrollo comunitario, trabajo de grupo a la vez que proporcionar ayuda individualizada, era la práctica de los Settlements.

Lo que también tenían claro ambos movimientos era que el acercamiento a los problemas sociales, ya no podía hacerse desde la buena voluntad, la caridad o la filantropía sino que era imprescindible una aproximación a los problemas sociales

[14] La primera edición de la obra de Friedlander es de 1961.

orientada desde la ciencia y en consecuencia no se podía actuar sin haber investigado previamente la realidad en la que se quería intervenir. este último aspecto acabaría por marcar diferencias entre voluntarios y los profesionales, puesto que se puso en marcha un proceso de formación al que no todos los voluntarios de base, o de élite estaban dispuestos a someterse.

Trattner (1994:168) se refiere igualmente a la acusación formulada contra los Settlements en el sentido de que desarrollaban, pese a todo, una función que tiene que ver con el control social. Ya hemos señalado las diferencias que parece lógico admitir entre las prácticas de unas y otras sedes concretas entre las concepciones ideológicas de unos u otros impulsores del movimiento. También sería necesario precisar el concepto de control social y especificar qué se entiende por tal porque hay acepciones como la del sociólogo E. A. Ross que acuñó el término y lo utilizó de manera benévola o aquellas otras que explica Stanley Cohen[15] " En los textos de sociología aparece como término neutro, apto para abarcar todos los procesos sociales destinados a inducir conformidad, desde la socialización infantil hasta la ejecución pública. En la teoría y retórica radicales, ha devenido un término negativo para cubrir no solo el aparato coercitivo del Estado, sino también el supuesto elemento, oculto en toda política social apoyada por el Estado, ya se llame esta salud, educación o asistencia. Los historiadores y las ciencias políticas restringen el concepto a la represión de la oposición política, en tanto que sociólogos, psicólogos y antropólogos, hablan de él invariablemente en términos no políticos y más amplios. En lenguaje diario, este concepto no tiene ningún significado claramente descifrable"

Friedlander, en 1961, expresaba muy bien las opciones a las que se tuvieron que enfrentar las primeras generaciones de Trabajadores Sociales. Cuando utilizamos esta expresión estamos hablando ya de profesionales, no de visitadoras de pobres, señoras de la burguesía urbana acomodada, predominantemente solteras, con un nivel de instrucción más bien elevado y animadas de una clara voluntad reformadora, a las que se refiere Álvarez- Uría (1995:12)[16]

Walter Friedlander expresaba: "Las experiencias de los trabajadores sociales

[15] Cohen, S: "Visones de control social".1985. Pág. 17. PPU. Barcelona
[16] Álvarez Uría, F: "En torno a la crisis de los modelos de intervención social". En VV.AA. 1995. Desigualdad y Pobreza hoy.

revelaron un serio conflicto de valores en nuestra civilización. La sociedad industrial moderna mostraba inclinada a adoptar una teoría de “Darwinismo social” en el sentido de que sus miembros inadecuados serian eliminados como un proceso natural, y que la injerencia en tal eliminación era dañina en una sociedad saludable. Sin embargo, el pensamiento religioso y la filosofía humanitarista consideran la naturaleza divina del hombre y exigen que todo ser humano sea ayudado, sin importar cuáles puedan ser sus defectos. Estos dos sistemas de valores se contradicen. Los trabajadores sociales aceptaron la “idea humanitarista” como su concepto de responsabilidad de la sociedad por el bienestar de los individuos en la comunidad. El público en general de nuestro país, sin embargo, todavía se muestra ambivalente acerca de si debe aceptar un rígido individualismo, o una filosofía humanitarista” (Friedlander, 1985:173).

Señalaba aso dos influencias que no se pueden negar: los orígenes del Trabajo Social, y de las Ciencias sociales en general, vinculados a la religión, por un lado y por otro, esa fidelidad a lo que se denomina “filosofía humanitarista” que no es otra cosa que el Pragmatismo. Pero plantea con meridiana claridad que esta opción estaba opuesta radicalmente al darwinismo, o al evolucionismo spencerista, como sería más exacto mencionar.

Tiene que ver también con el ideal de la sociedad democrática tal como la proclamaban autores como Dewey y Mead, un tipo de sociedad capaz de brindar mejores costas de libertad y de bienestar que las que se encontraban los inmigrantes recién instalados, porque como reconoce el propio Trattner, en los Settlements más interesados en la gente que en la doctrina, en la acción más que en la teoría. Aceptando las fuerzas de la urbanización y la industrialización, ellos se planteaban su objetivo de eliminar las causas de la pobreza y hacer de la ciudad un sitio mejor en el que poder vivir. Porque tenían un conocimiento realista de las fuerzas sociales y de la estructura política de la ciudad y de la nación y porque ellos luchaban tanto en los parlamentos donde se hacían las leyes, como en los barrios pobres, llegaron a ser exitosos iniciadores y organizadores de reformas (Trattner, 1994: 171).

La primera guerra mundial influyó notablemente en la vida de los militantes de los Settlements. Unos pensaron que podía ser una ocasión para dar pasos hacia la

unidad de la nación y la creación de una identidad que estuviera por encima de las procedencias étnicas y geográficas e incluso por encima de las clases sociales, mientras que otros, convencidos de la imposibilidad de conseguir esos objetivos en tiempos de guerra, adoptaron posturas pacifistas declarándose contrarios a la intervención de los Estados Unidos en el conflicto y manifestándose abiertamente por la negociación diplomática y por la construcción de la paz.

Por otro lado, progresivamente se fue generalizando la necesidad de la profesionalización. Ya no bastaba con ser un "residente" en los Settlements, había que prepararse académicamente y profesionalizarse. Esta tendencia hacia la profesionalización fue otro de los factores que contribuyeron a la progresiva pérdida de la importancia de los Settlements puesto que ya había trabajadores sociales, diplomados en la Universidad tras años de formación, que ya no eran partidarios de que los voluntarios jugarán algún papel relevante.

Por lo demás, la llegada del psicoanálisis impuso otras modas.[17]Se produjo el diluvio psiquiátrico, mezcla de psicoanálisis y de higiene mental, que ponía el énfasis en el individuo, justo cuando tanto en la COS como en los Settlements habían recopilado pruebas más que suficientes para demostrar que las causas de la pobreza estaban más en los factores medioambientales que en la personalidad de los individuos, en los bajos salarios, en los barrios insalubres, en hogares y habitaciones miserables, en las jornadas de trabajo excesivas que debilitaban la salud de los trabajadores a las que se añadían una mala alimentación, en la explotación del trabajo infantil y de las mujeres lactantes, en la falta de sistemas de protección social y sanitaria.

Habían llegado a la conclusión de que no se trataba de mejorar la calidad moral de los trabajadores sino de introducir reformas sociales importantes, modificar la legislación, prevenir enfermedades… en definitiva reemplazar la caridad por la justicia social. Pero la influencia psicoanalítica en las Ciencias Sociales, insistimos, no sólo en el Trabajo Social, modificó su historia. Los nuevos expertos, trabajadores

[17] En un estudio publicado en 1930 por Virginia Robinson, una de las representantes más cualificadas de la Escuela de Pennsylvania, afirmaba que a finales de la década de los veinte, el pensamiento freudiano había impregnado la enseñanza del Trabajo Social en la mayoría de las escuelas profesionales. El primer texto para la práctica del Trabajo Social, basado en los principios freudianos se publicó en 1929, se tituló Mental Hygiene and Social Work y sus autores eran Porter R. Lee, director de la New York School of Social Work y su colega Marion E. Kenworthy (M. Dore, 1990:360).

sociales universitarios, estaban como tantos otros, deslumbrados por la obra de Freud y de sus discípulos como Otto Rank que provocó la aparición de una escuela diferenciada e incluso enfrentada a la de Nueva York, en Pennsylvania.

Capítulo 2: "Análisis de la Concepción Contemporánea del Concepto Visita Domiciliaria"

Para el Trabajo Social la visita domiciliaria se constituye en una parte identitaria de su saber hacer en el escenario de las ciencias sociales, principalmente por estar ligada a sus orígenes históricos. Pero al momento de introducir una reflexión respecto a sus definiciones, encontramos una gran variedad de ellas. Esto refleja la evolución conceptual que la visita domiciliaria ha tenido a lo largo del tiempo, desde una mirada voluntarista hacia una de mayor profesionalización.

Es así como al revisar las definiciones dadas a la visita domiciliaria, es posible rescatar diversas miradas sociológicas y de Trabajo Social, destacándose las siguientes:

"Aquella visita que realiza el Trabajador Social a un hogar, tratando de tomar contacto directo con la persona y/o su familia, en el lugar donde vive, con fines de investigación o tratamiento, ayuda o asesoramiento" (Ander - Egg E. 1995).

"Entrevista efectuada en el domicilio del sujeto de atención para profundizar y observar el ambiente familiar, contribuye directamente a interrelacionar hechos reales facilitando la precisión del diagnóstico" (Quiroz E, Salazar D. 1999).

Graciela Tonon, define a la **visita domiciliaria** como "Una técnica de actuación del Trabajo Social, que presenta la particularidad de incluir otras dos técnicas, la observación y la entrevista, que facilita la interacción dialógica teniendo lugar en el ambiente en el cual la persona desarrolla su vida cotidiana, que se basa en un proceso comunicacional verbal - no verbal y se caracteriza por un objetivo definido (investigación, asesoramiento, seguimiento, cierre de la actuación profesional) revistiendo un valor estratégico en el proceso de actuación profesional"[18].

"Acto profesional que se compone de varias técnicas: la **entrevista** (con sus

[18] Tonon, G (compiladora): "Las Técnicas de actuación profesional del trabajo social". Página 57. Editorial Espacio. 2005. Buenos Aires.

recursos específicos, subtécnicas y habilidades), y la **observación** en sus distintas formas (participantes, estructuradas, no estructuradas, focal…)". (González Calvo, 2003).

Frente a las preguntas que realiza un/a trabajador/a social en una **visita domiciliaria**, aparecen una serie de respuestas verbales y no verbales por parte de la persona entrevistada, que el profesional decodificara con relación al modelo teórico en el cual fundamenta su accionar profesional. Lograr comprender lo que la persona dice a través de palabras, gestos y/o silencios implica el difícil proceso de escuchar, entender, analizar e interpretar y es en este sentido que Kadushin (1998) señala que "el mensaje no debe ser solamente oído sino comprendido"[19]

La visita domiciliaria es una técnica que involucra la observación y la entrevista, no obstante, requiere de una serie de aspectos para poder ser llevada a cabo, elementos metodológicos que involucran una formación profesional, para lograr la profundización diagnóstica tanto familiar, como de aspectos de contexto que influyen en la dinámica observada.

Si la definiríamos como un acto se podría tender a desdibujar el requisito de experticia profesional necesaria para articular la serie de técnicas que la constituyen, y que no solo se limitan a la entrevista o a la observación, ya que es posible utilizar una serie de combinaciones que varían según contexto y fines.

González Calvo, en un artículo de una revista especializada de trabajo social, la denomina como visita domiciliaria, entrevista en domicilio o consulta social domiciliaria, como es denominada en algunos países de Latinoamérica. Ofrece un marco idóneo para percibir de manera directa, las carencias, los conflictos, las necesidades y también los recursos y potencialidades. Permitiendo "obtener, verificar, ampliar información, estudiar y observar el ambiente social y familiar, proporcionar información a la familia del cliente sobre el estado de avances de la intervención, control de situaciones socio familiares"[20]

Cuando realizamos la visita domiciliaria, sobre todo en el primer encuentro, se juega el "tiempo humano subjetivo" que al decir de Max Neef (1986) es el conjunto de

[19] Dice Kadushin que escuchar implica que el mensaje no solo ha sido oído por nuestros oídos sino también entendido por nuestro cerebro. En Encyclopedia of Social Work. NASW. USA. 1998. p 1528.
[20] Quiroz, M: "Socio diagnostico". 1998. Universidad de Concepción. Concepción.

relaciones abstractas que relacionan al ser con el acontecer. Una mezcla de temor, inseguridad, que se supera a través de los años con el ejercicio profesional[21]

Tipos de Visitas

González Calvo[22] menciona distintos contextos en los cuales se puede realizar la visita domiciliaria, de los cuales se desprenden distintas interacciones entre profesional y sujeto, en base a las expectativas de los involucrados, definidas por el objetivo de la visita. Es así como dicho autor menciona cinco contextos, los cuales corresponden al asistencial, control, asesoramiento e informativo, evaluativo y terapéutico.

El contexto Asistencial se identifica como histórico y se caracteriza por mediar un tipo de demanda de carácter material, es decir, de petición de una prestación o servicio concreto. Es usada frecuentemente por los o las Trabajadores Sociales para comprobar, confirmar, calibrar, valorar, un buen número de datos necesarios para conocer a fondo una situación, realizando los informes oportunos que se pudieran derivar de la solicitud del usuario. La profesión corre el riesgo de asumir, ya sea por su cuenta o por delegación de la familia, la responsabilidad de suplir las carencias y/o necesidades.

En el contexto de control, la visita es demandada por instancias de orden jerárquico distinto al servicio en el cual se trabaja, por lo tanto, tampoco corresponde a una demanda del sujeto, ya que puede ser solicitada por juez o fiscal. El encuentro en el domicilio está cargado de mutuos recelos, existiendo por parte del sujeto una asociación negativa que condiciona la relación que se establece con el o la profesional, por lo tanto es un desafío lograr reducir la ansiedad y agresividad presentes.

Los contextos de asesoramiento e informativos, son menos frecuentes, se realizan generalmente cuando se trata de personas que necesitan asesoramiento.

En los contextos evaluativos también se pueden realizar visitas a domicilio según el tipo de aspecto a evaluar y según la población con la que se trabaje. En

[21] Max Neef, M: “La economía descalza” Editorial Nordan. Montevideo. 1986.página 159
[22] González Calvo, V: “La visita domiciliaria, una oportunidad para el conocimiento de la dinámica relacional de la familia”. Revista Servicios Sociales y Política Social N° 61. Pág. 63 – 86. 2003. Consejo General de Colegios de Dipl. En Trabajo Social. Madrid

algunas instituciones son necesarias antes de emitir alguna valoración; por ejemplo, informes sociales de adopción, peritajes, de vivienda, entre otros. El contexto terapéutico, ha sido limitado en su uso, pues se ha mal entendido durante mucho tiempo que los cambios de segundo orden son solo posibles en contextos muy controlados como son los clínicos; no obstante, el autor plantea que Trabajo Social posee la pericia para establecer contactos terapéuticos en domicilio, caracterizándose por poseer experticia al controlar situaciones de conflicto y capacidad de crear un clima adecuado a pesar de las interferencias del entorno.

A través de los contextos planteados por González Calvo, es posible proponer algunos tipos de visitas domiciliarias con carácter ilustrativo, propios del repertorio de Trabajo Social, señalando sus principales características:

1. Asistencial

- Característica: instancia de nexo entre las expectativas y necesidades de un grupo familiar y los recursos de una determinada institución.
- Ejemplo: visita domiciliaria para conocer la situación socioeconómica que acredite la asignación de una pensión asistencial de invalidez, de vejez o subsidio familiar, entre otros.

2. Asesoría técnica

- Característica: recolección de información para orientar la intervención realizada por otro profesional y/o otra institución de la red intersectorial.
- Ejemplo: visita domiciliaria para corroborar situación de riesgo familiar, paras ser notificada mediante informes sociales de peritaje judicial

3. Socioeducativa

- Característica: instancia participativa de entrega de contenidos, en que

la familia en su propio contexto se ocupa de aquellos factores protectores y de riesgo.

- Ejemplo: visita domiciliaria para educar en relación a características de la etapa de ciclo vital familiar.

4. Intervención

- Característica: proceso que favorece cambios de segundo orden en la dinámica familiar observada.

5. Evaluativa y de seguimiento

- Característica: proceso continuo de retroalimentación de estados de avance de la intervención profesional.
- Ejemplo: visita domiciliaria para evaluar un adecuado ejercicio de rol parental hacia un niño, niña o adolescente.

De esta forma, la relación que él o la profesional establezca con la persona o el grupo familiar, dependerá del objetivo de la visita, el cual podría limitar o propiciar el desarrollo de la misma. Cabe señalar, por ejemplo, en una visita de tipo asistencial frente a una posible entrega de beneficios, el sujeto o persona tiende a relacionarse favorablemente, no así, en una de asesoría técnica, donde el factor evaluativo podría condicionar negativamente la interacción.

Ahora bien, los tipos de visitas domiciliarias identificados mantienen diversos énfasis entre las funciones de investigación e intervención, matices que se detallan en el

Es necesario destacar, que estas tipologías difícilmente se dan puras en la realidad laboral, ya que la contingencia permite realizar paralelamente dos o tres tipos de visitas en un mismo encuentro; por ejemplo, al momento de realizar una visita domiciliaria de tipo evaluativo, se puede identificar la necesidad de realizar una intervención socioeducativa o de asistencialidad.

Fases de la visita domiciliaria

La visita domiciliaria contiene una serie de actividades que paulatinamente provocan el acercamiento hacia la realidad a investigar o intervenir, las que pudieran categorizarse en fases paulatinas e interdependientes entre sí. El desarrollo exitoso de una fase prepara la implementación de la siguiente, constituyéndose en un proceso de factibles cambios esperados, y en ocasiones inesperados, requiriendo de un criterioso manejo profesional, para el logro de objetivos.

Fase Preliminar

La fase preliminar comienza desde el momento en que es asignada la realización de la visita domiciliaria, lo que puede generarse a causa del criterio de la o el propio profesional, a solicitud del equipo interno de trabajo o a petición de la red intersectorial.

Se realiza en el contexto institucional, previo a la salida a terreno, teniendo por objetivo preparar los aspectos técnicos y logísticos de la visita domiciliaria, mediante el uso del análisis documental y la entrevista a informantes claves. En este sentido, es de responsabilidad profesional el desarrollar las acciones que apunten a recopilar al máximo de información sobre el caso y su grupo familiar, desglosándose de la siguiente manera:

1.1. En cuanto a información necesaria:

1.1.1. Información básica

-antecedentes generales del caso

-antecedentes generales del sujeto

-domicilio.

1.1.2. Información avanzada

-aspectos biopsicosociales pesquisados por equipo interdisciplinario

-principales problemáticas vigentes

-historia del sujeto o grupo familiar

-análisis de factibilidad de intervención con equipo interdisciplinario

1.2. En cuanto a contacto previo con la familia

-establecer contacto telefónico

-presentación verbal del profesional

-socializar los objetivos de la visita

-confirmar domicilio y ruta de acceso

-establecer día y hora de la visita

2. Fase de Ejecución

El proceso de ejecución de la visita domiciliaria comienza desde el egreso de las dependencias institucionales por parte del o la profesional en dirección al

domicilio, incluyendo la observación de la ruta de acceso y la dinámica del sector. Al ejecutar la visita domiciliaria se tiene por objetivo realizar una investigación diagnóstica y/o de intervención en el contexto domiciliario, mediante la aplicación de técnicas de entrevista y observación, entre otras. A su vez, esta fase contempla al menos tres subfases que permiten fluir desde el primer momento de contacto interpersonal hasta la despedida.

2.1. Sub - fase social

La interacción entre las y los actores involucrados es principalmente social, es decir, involucra al menos los siguientes momentos:

-saludos iniciales

-presentación de las y los actores

-contextualización de la visita domiciliaria

-conversación informal respecto a cotidianeidad

-ubicación del espacio adecuado para realizar la entrevista en el domicilio.

2.2. Sub - fase profesional

-compartir objetivo de la visita

-escuchar opinión de la familia con respecto al objetivo

-Desarrollo de objetivo de investigación y/o intervención

-Retroalimentación con respecto a la intervención

2.3. Sub - fase cierre

El cierre permite evaluar el tipo de vínculo establecido entre profesional y las personas durante la visita domiciliaria realizada, la que puede fluctuar entre un

alto nivel de confianza hasta situaciones de ruptura entre la relación profesional. Esta sub fase integra momentos como:

-compartir proyecciones de la intervención profesional: días de atención, fechas de encuentros, resultados esperados de acuerdo a diagnóstico preliminar.

-comentarios de cordialidad respecto a cotidianeidad familiar

-agradecimientos y despedida

3. Fase de Evaluación

Esta fase surge al momento de volver a dependencias institucionales para registrar la práctica profesional, y tiene por finalidad evaluar el proceso y resultado de la visita domiciliaria, a través de la sistematización de antecedentes pesquisados, grado de objetivos alcanzados y posibles proyecciones del quehacer profesional.

Se constituye en los siguientes momentos:

-Registro de la visita en documentos institucionales

-Intercambio de resultados con equipo interdisciplinario

-Evaluación de las proyecciones de la intervención

Capítulo 3: Herramientas que sustentan la Visita Domiciliaria

La Entrevista

"La entrevista es una técnica privilegiada en toda disciplina/ profesión que requiere para llevar adelante sus objetivos una relación profesional con otras personas." (Travi, 2006) La autora distingue entre dos tipos de entrevistas en función de sus propósitos. En la primera, se encuentran revisiones sobre fundamentos teóricos y epistemológicos y en el segundo tipo, es el que corresponde a las disciplinas que tienen intencionalidad interventiva, da como ejemplo la psicología y el trabajo social. Y las considera un medio para conocer y producir un cambio, según los objetivos profesionales.

Mary Richmond[23], ya planteaba la noción de "relación profesional" entre el trabajador social y la persona que solicitaba ayuda, donde hablaba de los efectos que esta producían. Para ella la entrevista jugaba un rol primordial en el proceso de conocimiento como el de intervención.

MER consideraba que en el trabajo con familias, la primera entrevista debía ser en el domicilio del cliente en vez del despacho del trabajador social, porque se obliga al trabajador social a entablar desde el primer momento una "relación Humana", aunque se corre el riesgo, si se fracasa, de abandonar el domicilio sin obtener la información necesaria. Además veía como ventaja que se ahorraba de hacer muchas preguntas, por qué se podía observar el ambiente, donde un observador experto podía recoger esa información. Si la primera entrevista se llevaba a cabo en el domicilio tenía cuatro objetivos:

1. Escuchar al cliente con atención y paciencia.
2. Establecer, si es posible, un buen entendimiento mutuo, es decir una buena base para una posterior interacción.
3. Conseguir indicios sobre otras fuentes de información que nos ayuden a comprender mejor las dificultades de nuestro cliente y las posibles soluciones.
4. Comenzar, en esta temprana fase, el lento proceso del desarrollo de la autoayuda y la autoestima, aunque solo sea gracias a la influencia positiva y

[23] En adelante MER

sabiendo que posteriormente, habrá que buscar, encontrar y respetar el esfuerzo del cliente[24]

Es por ello, que cuando se realiza una visita domiciliaria, la entrevista debe tener su encuadre, es decir condiciones que hagan posible el desarrollo de la tarea, "Constituyen normas, parámetros que regulan una determinada intervención profesional. Frente a la noción de proceso que implica movimiento, devenir en el tiempo, que hace referencia a todo lo que acontece en la intervención, la presencia de ciertas constantes permite delimitar la situación, brindar apoyo, sostén, seguridad a quienes están involucrados y garantizar el cumplimiento de los objetivos" (Travi, 2006). También hace alusión a las ventajas de la entrevista en domicilio, permitiendo establecer "desde el principio una buena relación personal", y allí el profesional puede disponer de mayor cantidad de tiempo y no estar sometido a la presión por la gente que espera ser atendida o de un jefe que considera que se demora demasiado con cada persona.

Trabajo Social, define la entrevista partiendo de una concepción simple, la concibe como "una conversación con un propósito deliberado, mutuamente aceptado por los participantes" (Kadushin, 1981:15).

Sin embargo hace una aclaración, hay similitudes y diferencias. Ambas poseen comunicación verbal y no verbal, se intercambian ideas, actitudes, sentimientos, y se constituyen como interacciones cara a cara, con excepción de las entrevistas y conversaciones telefónicas, y existe una influencia recíproca. La entrevista difiere de una conversación en que en aquella se incluyen interrelaciones personales, interacciones orientadas hacia un objetivo mutuo y conscientemente aceptado.

A partir de esta premisa y contraste con la conversación, la entrevista tiene una estructura más formal, un reparto de papeles claramente definido y un conjunto diferente de normas que regulan el proceso (Kadushin, 1981:15).

Desde el trabajo Social, Vélez Restrepo se refiere a la entrevista como " Un evento

[24] "El estudio de los defectos y fallos nos devela esencialmente un hecho fundamental que ciertas personas son perfectamente capaces de gestionar pequeñas demandas, pero están abocadas al fracaso de una demanda excesiva. Se obtendrían mayores y mejores éxitos en la prevención de la discapacidad mental di más gente comprendiera que, en todo momento, cualquier persona puede hacer algo, y disfrutar haciéndolo, y que esta satisfacción de algo hecho es diez veces mayor que la satisfacción que procura el mero pensamiento o imaginación, por muy brillantes que sean". Adolf Meyer, What Do Histories of Cases of Insanity Teach Us Concerning Preventive Mental Hygiene During the year of School Life?

dialógico, propiciador de encuentros entre subjetividades que se conectan o vinculan a través de la palabra permitiendo que afloren representaciones, recuerdos, emociones y racionalidades pertenecientes a la historia personal, a la memoria colectiva y a la realidad sociocultural de cada uno de los sujetos implicados (…) La situación de la entrevista coloca a la experiencia en el centro de la acción, y el contacto dialógico y narrativo se desenvuelve en ella, de manera reflexiva, con razón y corazón. El tipo de interacción presente en la entrevista da cuenta de una compleja trama de relaciones humanas y sociales configuradas mediante juegos de antecedentes o precedentes que están atravesados por la ética y la experiencia" (Vélez Restrepo, 2003).

Este encuentro cara a cara con las personas entrevistadas es asimétrico, ya que el trabajador social tiene un conocimiento previo y un status y rol diferenciados, asignados y legitimados social e institucionalmente, uno pregunta, otro responde. En la entrevista como relación social, el entrevistado/a desarrolla el ***campo*** de la misma, entendiendo por esto el despliegue de conductas, discursos, enunciados, verbalizaciones, simbolizaciones y representaciones sociales que son un recorte de su subjetividad y que permiten que su mundo sea comprendido por la observación, las conceptualizaciones, la contextualizaciones y otras mediaciones que realiza el profesional del entrevistado mediante la manifestación de su comportamiento comunicacional y por ello es el que determina el campo de la misma.

El ***encuadre****,* permite hacer constantes algunas variables, de forma tal que algunos aspectos de la interacción se estandaricen, la actitud de escucha y el rol profesional, los objetivos, el tiempo, el lugar de la entrevista y la confidencialidad hacen al encuadre.(Kadushin, 1981:15).

"La entrevista puede motivar, puede enseñar, puede recabar información, puede ayudar a los clientes a poner de manifiesto lo que les está molestando." En tal sentido, "procura uno de los mejores medios para observar el comportamiento y las reacciones de una persona (…) siendo casi el único medio para la comprensión de las actitudes y sentimientos". Y dado que el caso se compone tanto de "factores internos como externos", el hecho de que la persona pueda dar cuenta tanto de sus sentimientos como de sus condiciones de vida concretas/ materiales/objetivas, "aumenta la importancia de la entrevista". (Hamilton, 1960:

188)

Observación

Según el diccionario de Trabajo Social, define a la **Observación** como el procedimiento que utilizamos en nuestra vida cotidiana para adquirir conocimientos; buena parte de lo que aprendemos es observado. Para la ciencia experimental, entendida la observación en su sentido amplio, es su base y punto de partida. Desde el punto de vista de las técnicas de investigación, considera como uno de los procedimientos para la recogida de datos, la observación consiste en utilizar los propios sentidos del investigador para observar los hechos y realidades sociales, presentes y a la gente en el contexto real en donde desarrolla normalmente sus actividades.

Observar, significa poder mirar una realidad en el domicilio y poder reflexionar sobre ella. Hay que tener presente que lo que se observa son situaciones manifiestas, la observación se planifica, que vamos a observar, sobre qué variables vamos a trabajar, la casa, el barrio, el ámbito laboral, la escuela donde van los niños. Todo aquello que incida sobre la vida cotidiana del sujeto o la familia a la cual se visita. "La observación
Es, entonces una instancia de un proceso de análisis que contribuye a la interpretación de lo local." (Carballeda, 2002).

En definitiva, la observación se relaciona con una situación o acontecimiento estipulado con anterioridad, debe ser planificada y evaluada y es necesario remitirla a proposiciones generales. (Carballeda, 2002)

Permite acceder a la comprensión y explicación del mundo que tienen los sujetos y grupos sobre los cuales se interviene, intentando aproximarse a la explicación de los problemas sociales que estos poseen.

"La observación se transforma en un dispositivo de intervención que se orienta hacia la reconstrucción de solidaridades, redes y formas de reciprocidad e intercambio que implican una dinámica material y simbólica en cada situación; es decir, la observación es la instancia inicial de un proceso que busca restituir una trama social fragmentada y fuertemente atravesada por formas de sociabilidad que cada vez más se orienta hacia la esfera

individual." (Carballeda, 2002)

El trabajador social utiliza la observación en su práctica cotidiana, en el desarrollo de entrevistas, visitas domiciliarias o la confección de informes sociales, fortaleciendo el proceso de intervención y permitiendo el acceso a la información que los observados o el contexto inmediato tal vez no expresan de manera directa. Esto implica que el desarrollo de la observación en el ámbito profesional del trabajo social, para alcanzar el propósito de su utilización, demanda un trabajo de orientación (objetivos), planificación, marco teórico de referencia y exposición a criterios de veracidad, objetividad, fiabilidad y precisión. Este proceso que envuelve a la observación pretende examinar a la realidad tal como ocurre sin ningún tipo de interferencias, modificación o manipulación.

Lo señalado anteriormente demanda tener presente que quien observa es un actor social. En ese sentido es necesario discutir la idea del observador como sujeto social e involucra reflexionar acerca del posicionamiento que asume y en consecuencia las definiciones que realiza.

La observación implica un proceso de toma de decisiones. Esto señala que en función de los objetivos no se observará "cualquier cosa" sino aquellos aspectos que refieran al tema o problema en cuestión, tanto en términos de investigación o de intervención y en función del posicionamiento socio-político definido. Indicadores generalmente considerados en los informes sociales, cuya información proviene de la observación, en muchas oportunidades son poco o nada significativos ante el problema que motivó la realización del mismo se lo considere desde uno u otro posicionamiento. El observar es una actividad social que en tanto practica conduce a considerar la actividad de observar como una relación social y este aspecto influye en la formulación de las interpretaciones que se realizan.

Registro

Una vez realizada la observación se realiza el **registro**, "es parte de la intervención profesional, que no solo identifica la unidad de atención, sino que informa acerca de ella, sirviendo de control a nuestra subjetividad, permitiendo verificar y evaluar el proceso, utilizarlo como material didáctico a quienes ejercemos la docencia y sistematizar, lo que conlleva la producción de nuevos conocimientos, es decir la teoría" (Kisnerman, N; Op. Cit.:90).

El registro en Trabajo Social alude a las diversas modalidades a través de las cuales se documenta y comunica la actividad profesional. Puede efectuarse a través del lenguaje escrito o por medio de recursos gráficos, imágenes, medios visuales auditivos o audiovisuales, en este caso nos abocaremos al tipo de *registro escrito,* de uso convencional, generalizado en la práctica profesional y pre-profesional e intrínsecamente vinculado a la particularidad en Trabajo Social.

Al mismo tiempo que contribuye a tomar un grado importante de distanciamiento con el mundo de los hechos y como traducción del "hacer" permite avanzar como primer paso a la objetivación de la realidad.

Se entiende que todas las expresiones de registros escritos (cuadernos de campo, legajos, anotaciones, folletos, modelos de informes, etc.) forman parte del instrumental técnico-operativo de la profesión, siendo este parte constitutiva de la intervención; en cuanto tal es indispensable para el desenvolvimiento de la acción.

El registro escrito entonces, como instrumental operativo, se construye y reconstruye en el proceso de la práctica, a partir de las complejas relaciones que se establecen entre los actores sociales que constituyen el espacio profesional o pre profesional, y se los considera como instrumentos que contribuyen al conocimiento sucesivo y aproximativo de la realidad.

A través del registro se recupera entonces la memoria del accionar profesional; se enumeran, describen, categorizan, relacionan e interpretan datos que posibilitan la reconstrucción del entramado de los hechos en los cuales se interviene. Se testimonia la historicidad del proceso, con posibilidad de efectuar cortes para el análisis comparativo y evaluativo de la práctica. Se puede decir entonces, que el registro escrito:

- ***Constituye un medio de comunicación***
- ***Proporciona insumos para futuras investigaciones***
- ***Facilita la planificación y organización permanente de acciones***
- ***Posibilita la evaluación***
- ***Conforma la materia prima de la sistematización***
- ***Denuncia la intervención profesional (intencionalidad y perspectiva teórica) (Pérez, 2010)***

Marco Contextual y Trabajo de Campo

Capítulo I: Contexto de la muestra

Mar del Plata

La ciudad de Mar del Plata, es cabecera del partido de General Pueyrredón. El mismo tiene una superficie de 1.453,44 kilómetros cuadrados, de los cuales el tejido de la ciudad, ocupa 79,48 kilómetros cuadrados. El Partido de General Pueyrredón, se encuentra situado sobre el Océano Atlántico, en la zona sudeste de la provincia de Buenos Aires, en la siguiente posición: 38 grados 00 minutos de latitud sur y 57 grados 33 minutos de longitud oeste. La ciudad de Mar del Plata, es cabecera del partido de General Pueyrredón. El mismo tiene una superficie de 1.453,44 kilómetros cuadrados, de los cuales el tejido de la ciudad, ocupa 79,48 kilómetros cuadrados. Su ubicación en relación con las principales ciudades de los distintos países del Mercosur, permite determinar que potencialmente es una ciudad de negocios y tráfico internacional tanto por los medios terrestres, marítimos como aéreos. Su relativamente corta distancia a la ciudad de Buenos Aires y el Gran Buenos Aires, principal centro poblacional de consumo y producción, hace de Mar del Plata un polo de crecimiento de potencial importancia para Argentina.De una lectura de los datos surgidos del censo del 2010, se establece que en General Pueyrredón viven 618.989 personas, existiendo 308.570 viviendas. En Mar del Plata, en 2001 vivían 564.056 personas y en 1991, 532.845. Así, entre el reciente censo y el de 2001, se incrementó en 54.933 personas la población de este distrito.

Perfil Profesional

El Colegio de Trabajo Social de nuestra ciudad cuenta con 700 matriculados al día de la fecha, hay gran variedad de instituciones donde se han formado, es por ello que la selección debía ser aleatoria, para poder escuchar y debatir sobre las diferentes posturas sobre el tema.

El Licenciado en Servicio Social es capaz de:

Comprender los principales enfoques teóricos de las Ciencias Sociales, a fin de interpretar la incidencia de los factores socioeconómicos y culturales, en su problemática específica.

Integrar en un quehacer metodológico sistematizado, de base científica, la

diversidad de conocimientos provenientes de las Ciencias Sociales, a fin de lograr una adecuada intervención en la realidad social.

Descubrir y desarrollar las potencialidades de los individuos, grupos o comunidades hacia quienes está orientado su desempeño profesional, considerando a la educación como principal herramienta de trabajo, para adaptar, modificar o prevenir las circunstancias problematizadas.

Seleccionar adecuadamente los métodos y técnicas de intervención en el campo social, sobre la base del conocimiento de los procedimientos propios de la investigación Social y el Planeamiento y la Administración.

Investigar y sintetizar científicamente el conocimiento profesional realizando aportes al desarrollo y enriquecimiento del quehacer específico.

Valorar a la persona humana, como sujeto responsable de su propia transformación, ubicada en un contexto socio-cultural, dentro del cual actúa y se desarrolla en interacción permanente.

Este perfil es el que propone la Universidad Nacional de Mar del Plata, como los profesionales que pertenecen al colegio local se han formado, en distintas casas de altos estudios, lo considero un perfil aproximado de los profesionales que lo componen.

Es por ello que los profesionales matriculados en el Colegio Profesional que se han seleccionado, integran las siguientes instituciones por ser más representativas estas son:

- **Poder Judicial: Asesoría Pericial Departamental**

El Poder Judicial ha admitido trabajadores sociales, al principio ingresaron en la Justicia de Menores, pero luego lo hicieron en otros organismos judiciales, como juzgados de familia, defensoría de menores, las curadurías oficiales, las asesorías periciales.

El trabajador social en este campo, realiza las lecturas sobre conflictos jurídicos. Nuestra disciplina está orientada hacia la defensa de los derechos ciudadanos, considerando los mismos desde una perspectiva sociocultural que contextualiza las demandas jurídicas.

En los años ochenta, en el ámbito de la Justicia Nacional Argentina la inserción del Trabajador Social se limitaba a lo que se llamaba “control de regímenes de visita”, donde el Trabajador Social cumplía la función de controlar.

En Buenos Aires el ex juez Eduardo Cárdenas introdujo innovaciones en el estudio y tratamiento de familias en crisis en proceso judicial.

La creación de asesorías periciales, estas son creadas para dar respuestas a las necesidades de los ciudadanos, de este modo es el Estado quien asume la indelegable responsabilidad de brindar los recursos necesarios para una administración de justicia eficaz.

Los trabajadores sociales de la asesoría pericial, permiten una relación triangular entre usuarios y la organización judicial. Esta aproximación a la realidad de los sujetos implica una reconstrucción y no el descubrimiento de una situación. La Pericia Social, distancia toda presunción de una práctica de develamiento de la realidad supuestamente ignorada por los sujetos de intervención. En el marco de esta práctica la definición del objeto de intervención supone un recorte del problema social que tiene su expresión en el ámbito judicial, lo que implica lecturas fragmentarias de la realidad social sino por el contrario, la definición de miradas que influyan las variables macro estructurales, en el análisis de la emergencia de los problemas sociales.

El perito trabajador social forense, es un profesional que interviene transitoriamente en los procesos judiciales en los que es convocado a fin de realizar un dictamen por encargo judicial, en cualquier instancia y en todos los fueros. Dicho dictamen considera hechos y circunstancias de personas, grupos, lugares, habiendo sido verificadas, interpretadas y valoradas sobre la base de conocimientos científicos y esquemas metodológicos.

El profesional selecciona y aplica diversas, técnicas; esta selección se realiza según la planificación de la tarea que llevará adelante. Entre estas técnicas, las más utilizadas son: entrevista domiciliaria, observación, registro, genograma, etc.

La tarea pericial se encuentra inscripta dentro de las incumbencias profesionales del trabajador social, estas incumbencias se desprenden de la aplicación de las leyes 23. 377 y 10.751 que regulan el ejercicio profesional y establecen las funciones del

profesional de servicio social.

La acordada 1793/78 de la SCJBA, en su art. 34 establece que "... corresponde al servicio del trabajador social:

A. Practicar informes ambientales para establecer un diagnóstico situacional de las condiciones socioeconómicas, pautas de vida e interrelación entre las partes intervinientes en los casos de: adopción, insania, divorcio, tenencia, curatelas, inhabilitaciones, homicidios, daños y perjuicios, desalojos, sucesiones, robos, hurtos, estupro y realizar las entrevistas personales destinadas a la verificación y problemática de los datos recogidos.
B. Realizar informes vecinales, entrevistas en instituciones, clínicas neuropsiquiátricas, hospitales, establecimientos educacionales y lugares de trabajo para recoger información inherente a los distintos casos"

La modalidad, para llevar a cabo las pericias sociales, incluye las entrevistas domiciliarias; las visitas domiciliarias son constitutivas de la identidad del trabajador social.

- **Salud**

El trabajador social se enmarca en el desafío de las ciencias sociales: encontrar distintas formas de conocer y explicar lo que sucede; construir renovados significados en el conjunto de dimensiones relativas a nuestro tiempo y espacio. En este contexto el trabajador social tiene un rol fundamental junto a otros profesionales de la salud, médicos, enfermeros, psicólogos y otros, este es el que aporta una lectura de los problemas salud - enfermedad - atención desde el conocimiento de la teoría social, entendiendo a la misma como un cuerpo complejo.

La intervención se realiza a partir del análisis de un ámbito estratégico: el de la vida cotidiana de los sujetos.

La investigación social en la práctica del trabajador social es la herramienta necesaria para comprender mejor la relación sujeto de intervención - contexto. Tanto desde su producción de datos cuantitativas como cualitativa.

El perfil del trabajador social de salud, debe estar capacitado para intervenir en los procesos de salud - enfermedad - atención desde una matriz conceptual que dé cuenta de los diferentes momentos históricos, culturales, socioeconómicos e

ideológicos, tanto en relación a los sujetos como a los grupos sociales, de manera que pueda circular a través del campo de la salud y facilite la redefinición del objeto de intervención desde los procesos mismos de vulnerabilidad.

El trabajador social de salud, participa de la organización de estrategias sanitarias que contribuyan, con un esfuerzo colectivo, al mejoramiento de la calidad de vida de la población en el marco de la vigencia del Derecho a la Salud en la defensa y plena vigencia de los Derechos Humanos.

La salud es definida como Derecho Social en la Constitución de la Provincia de Buenos Aires. La misma sostiene: “La Provincia garantiza a todos sus habitantes el acceso a la salud en los aspectos preventivos, asistenciales y terapéuticos; sostiene el hospital público y gratuito en general, con funciones de asistencia sanitaria, investigación y formación…” artículo 36, inciso 8, sección primera.

El Trabajador Social debe intentar favorecer la integración de la población en el ámbito de la salud; en el último informe al Senado sobre el Desarrollo Humano en la Provincia de Buenos Aires definiéndolo “como la formación de capacidades de todas las personas”.

La situación estructural que atraviesa la provincia, con índices preocupantes de desempleo y subempleo, que afectan directamente el nivel de ingresos. En un proceso de exclusión social que en el particular ámbito de la salud se verifican en un creciente número de personas sin seguridad social que buscan atención en el hospital público con problemas de acceso.

El Trabajador Social desarrolla un análisis de los procesos salud - enfermedad - atención, proyectando el conocimiento de las necesidades e identificando y clasificando las condiciones de vulnerabilidad.

En este marco se definen los procesos de salud - enfermedad - atención como una trama compleja de representaciones y prácticas en las que se articulan procesos socioeconómicos y políticos, debiendo ser concebidos como procesos históricos complejos, fragmentados, conflictivos, dependientes, ambiguos e inciertos.

Es por ello que el sector salud deberá acompañar, organizar y participar en los procesos de desarrollo, por lo tanto lograr una mayor capacidad de respuesta a los requerimientos cambiantes y específicos de los grupos de población afectados por

problemas socioeconómicos, ambientales y epidemiológicos.

- **Educación**

Los Trabajadores Sociales pertenecen a la modalidad Psicología Comunitaria y Pedagogía Social, esta modalidad es transversal en todos los niveles del sistema educativo, incluso de la modalidad de Especial.

El concepto de Psicología Comunitaria, designa la intervención psico educativa en comunidad de aprendizaje (aula), comunidad educativa (escuela), comunidad en términos de contextos sociales particulares y diversos que incluyen a la institución escolar, niños, adolescentes, jóvenes, adultos, familias, otras instituciones y distintas organizaciones sociales. Se realizan acciones psicoeducativas, dirigida a casos que demandan una atención personalizada, comprendiendo que el sujeto personal lo es también en tanto el otro social lo reconoce y ampara comunitariamente.

El concepto de Psicología Social, designa experiencias educativas que protagonizan los sujetos sociales dentro y fuera de la escuela, a partir de acuerdos que se construyen desde expectativas y aspiraciones pedagógicas que promueven la integración educativa y favorecen el desarrollo de las capacidades y condiciones de educabilidad, tanto en contextos de socialmente sustentables como en contextos de alta conflictividad y vulnerabilidad.

El trabajo de los Equipos de Orientación Escolar se realiza bajo el siguiente marco legal:

- Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño: artículos 28, 29
- Constitución de la Nación Argentina
- Constitución de la provincia de Buenos Aires
- Ley Nacional N° 26. 061 de Protección Integral de los Derechos de las niñas/os y adolescentes artículo 15, 16 y 17
- Ley provincial 12.298 de Protección Integral de los Derechos de las niñas/os y adolescentes
- Ley Nacional de Educación 26.206, artículos 11 y 82

- Ley de Educación Provincial 13.688, artículos N°1 al 18 y art. 43
- Disposición N°76/08

El Trabajador Social en el rol de orientador social cumple funciones como:

_ Colaborar en el Programa Provincial de Identidad.

_ Reconocer y promover redes comunitarias en torno a los barrios donde los niños y adolescentes no escolarizados se encuentran insertos.

_ Visitan las familias de los niños y adolescentes detectados fuera del sistema educativo que la Mesa Distrital de Inclusión y el inspector de enseñanza, que supervisa la modalidad lo solicite.

- Elaborar estrategias para la inclusión de estos niños y adolescentes, articulando con referentes de la comunidad de origen y con las instituciones que los reciban.
- Generar vinculaciones entre la institución educativa y la comunidad, partiendo del análisis del diagnóstico de la situación socioeducativa, institucional y comunitaria.
- Aportar elementos al análisis, estudio y construcción de criterios respecto de las oportunidades educativas que generan o puedan generar las comunidades escolares y el campo educativo, desde las perspectivas de la Pedagogía Social y del Trabajo Social.
- Brindar la dimensión social al abordaje de los grupos de alumnos/as, vinculándose con sus familias y recuperando los saberes socialmente significativos de la comunidad en un proceso de integración educativa permanente.
- Promover el trabajo en red con otras instituciones existentes en el distrito, la región y las jurisdicciones provincial y nacional para garantizar el ingreso, la permanencia y el aprendizaje de los niños/as y los/las adolescentes y adultos en la escuela.
- Aportar a la articulación intra e interinstitucionales con el fin de crear vínculos y espacios de corresponsabilidad, que optimicen recursos y generen propuestas favorecedoras del aprendizaje de los alumnos y alumnas, tendiendo a promover acuerdos.

- Abordar desde propuestas superadoras, las problemáticas del ausentismo, el desgranamiento y el abandono escolar, reemplazando prácticas focalizadas por abordajes comunitarios que comprometan el esfuerzo de todos los miembros de la comunidad educativa.

El logro de una buena integración entre la escuela y la comunidad implica el reto en la búsqueda de estrategias y técnicas que mejoren dicha integración y la comunicación entre ambos. Creemos que el desafío fundamental para la OS de las escuelas es encontrar caminos alternativos que logren vincular lo social con lo pedagógico, lo popular con lo académico y lo técnico profesional con todos los saberes que circulan en la institución educativa.

- **Desarrollo Social**

Ante el cambio de paradigma, se trabaja desde una perspectiva más humanitaria. Los Tratados de Derechos Humanos reconocen tanto los derechos civiles y políticos como a los derechos económicos, sociales y culturales.

Es por ello que el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, puso en marcha políticas sociales integrales, como un Estado promotor, las políticas implementadas no son para beneficiarios, sino para personas sujetos de derecho.

Es por ello que desarrolla Programas relacionados con:

- Políticas de Protección y Promoción para la niñez, la Adolescencia y los adultos mayores.
- Se otorgan pensiones no contributivas.
- Deportes, actividad física y recreación.
- Integración de las personas con discapacidad desde su participación activa y no sólo como destinatario.
- Promoción del Monotributo Social, promoción del microcrédito.
- Programa de Ingreso Social al Trabajo (cooperativismo)
- Consejo Federal de Juventud: centros de estudiantes, organizaciones sociales, espacios culturales, espacios de expresión artística.

Los Trabajadores Sociales pertenecientes a la Municipalidad de General Pueyrredón realizan un abordaje integral, teniendo en cuenta a la persona y a su entorno social, cultural, geográfico. A ese entorno se lo denomina “territorio” y va

más allá del barrio, la ciudad, la región. Es un espacio físico que incide sobre las personas y sus familias.

Se interviene en el territorio articulando recursos, saberes y capacidades. Respetando la diversidad, apostando a la inclusión con herramientas como la educación y el empleo.

La Municipalidad trabaja sobre la calidad de vida de los adultos mayores, ofreciendo diversos servicios y prestaciones.

- Área de Tercera Edad
- Asesoramiento Previsional
- Programa de Residencia protegida
- Programa de Atención Domiciliaria.
- Hogar de Día
- Hogar Municipal de Ancianos.
- Equipo Gerontológico.

Además posee un Programa de Vivienda, brindando servicios como:

- Registro Único y Permanente de Demanda Habitacional
- Evaluación de Postulantes y pre selección de adjudicatarios de las operatorias de vivienda que se ejecutan en el Partido.
- Elaboración de prototipos de vivienda en el marco del Programa establecido por la ordenanza 10. 527
- Asistencia a familias en emergencia habitacional por siniestros.
- Escrituración gratuita de viviendas únicas y permanentes (Ley 10.830)
- Regularización de la tenencia de terrenos fiscales. Entrega de certificados de reconocimiento de ocupación.
- Plan Federal de Viviendas.

Se trabaja por la Integración del discapacitado, promoviendo y realizando acciones destinadas al conocimiento de la problemática social de la discapacidad y la atención integral de las personas que las presenten, incluyendo la prevención de causales y la rehabilitación para la integración y participación social.

Brindando servicios como:

- Programa Gerontológico Municipal.

- Rehabilitación para la salida laboral. División Emprendimientos de Integración Social.
- Talleres de Capacitación laboral como complemento del proceso de rehabilitación.

La Dirección de la Mujer, promueve la participación plena, igualitaria y efectiva de las mujeres en la vida social, política, económica y cultural ofreciendo Programas de

- Asistencia a la Violencia de Género
- Asistencia a la Víctima Trata de Personas
- NIDOS, embarazo adolescente

La Dirección Municipal de Niñez, Adolescencia y Familia impulsa políticas de protección a los niños/as y adolescentes de Mar del Plata y Batán.

Tiene 11 equipos interdisciplinarios que funcionan en diferentes barrios de la ciudad, estos equipos están integrados por profesionales abogados, psicólogos y trabajadores sociales. Intervienen ante la vulneración de algún derecho como una instancia previa a la judicial.

- También ejecuta el Programa “Cine en los barrios”
- Mar de Chicos: trasladando niños en el mes de enero y febrero a la playa.
- Violencia entre Pares: se trabajan temas como el acoso escolar, generando herramientas para la convivencia en las instituciones escolares.
- Casas del Niño y Centros recreativos.
- Casas de Abrigo
- Becas
- 102. Equipo de atención a niños y niñas en situación de riesgo
- Programa Envión
- Programa Envión Volver: para jóvenes en conflicto con la ley

Y también funciona el Consejo de la Discapacidad.

***Selección de los Profesionales*:**

- **Poder Judicial**
    1) **A. J:** 46 años de edad, 22 años de antigüedad en Trabajo Social.
    2) **F. M:** 34 años de edad, 10 años de antigüedad en Trabajo Social.
- **Salud**
    1) **D. O**: 48 años de edad, 25 años de antigüedad en Trabajo Social.
    2) **E. P:** 47 años de edad, 25 años de antigüedad en Trabajo Social.
- **Educación**
    1) **L. B:** 37 años de edad, 14 años de antigüedad en Trabajo Social.
    2) **G. P:** 43 años de edad, 20 años de antigüedad en Trabajo Social.
- **Desarrollo Social**
    1) **A. R:** 41 años de edad, 16 años de antigüedad en Trabajo Social.
    2) **A. C:** 30 años de edad, 6 años de antigüedad en Trabajo Social.

Capítulo 2: Construcción del Instrumento:

Para poder llegar a un nuevo concepto sobre la visita domiciliaria, construí un instrumento que me permitirá indagar sobre la visita domiciliaria y poder construir el nuevo concepto.

Este instrumento está conformado por ocho preguntas, que serían respondidas por profesionales del servicio social de diferentes campos; con estas preguntas podría ver dentro del ejercicio profesional como se posiciona la visita domiciliaria conceptualmente, qué valor tiene, su fin, averiguar si existe metodológicamente un procedimiento para llevarla a cabo. Y como en el imaginario profesional la ve, el porqué, el para qué, el cómo permitirían construir este nuevo concepto.

Protocolo de Entrevista

Preguntas:

1. ¿Para usted que es la visita domiciliaria?

2. ¿Para qué se utiliza?

3. ¿Qué fin tiene?

4. ¿La institución para la cual trabaja se rige por alguna política en especial para su realización? ¿Cuáles son?

5. Desde su intervención ¿Cómo ve a la visita domiciliaria?

6. ¿Qué importancia le atribuye a la visita domiciliaria desde su trabajo?

7. Para el desarrollo de la visita domiciliaria que pasos realiza:
   - Previos a la visita
   - Durante la visita
   - Posteriores a la visita

8. ¿Existe un tiempo determinado para realizar la visita domiciliaria?

El protocolo se propone indagar en torno a 3 ejes:

1) La Denominación.
2) El valor o utilidad.
3) El Proceso

Capítulo 3: Hallazgos

Los hallazgos se desprenden de las respuestas a tópicos comunes

Eje 1: En torno a la denominación

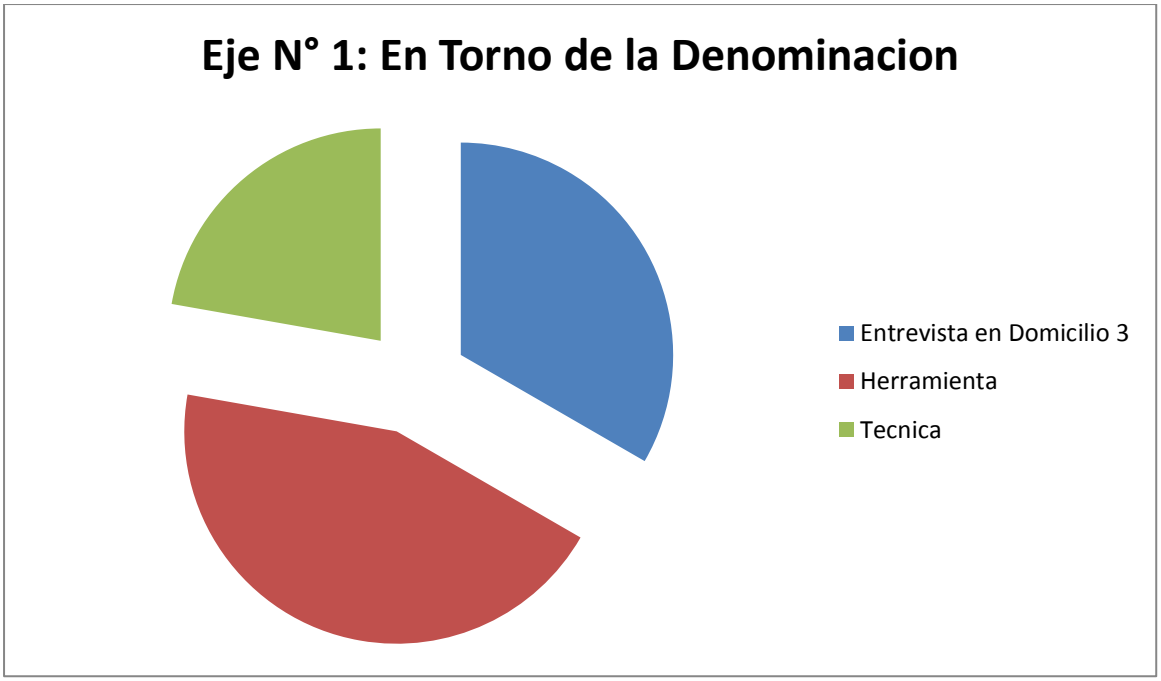
- Entrevista en domicilio (3)
- Herramienta (4)
- Técnica (2)

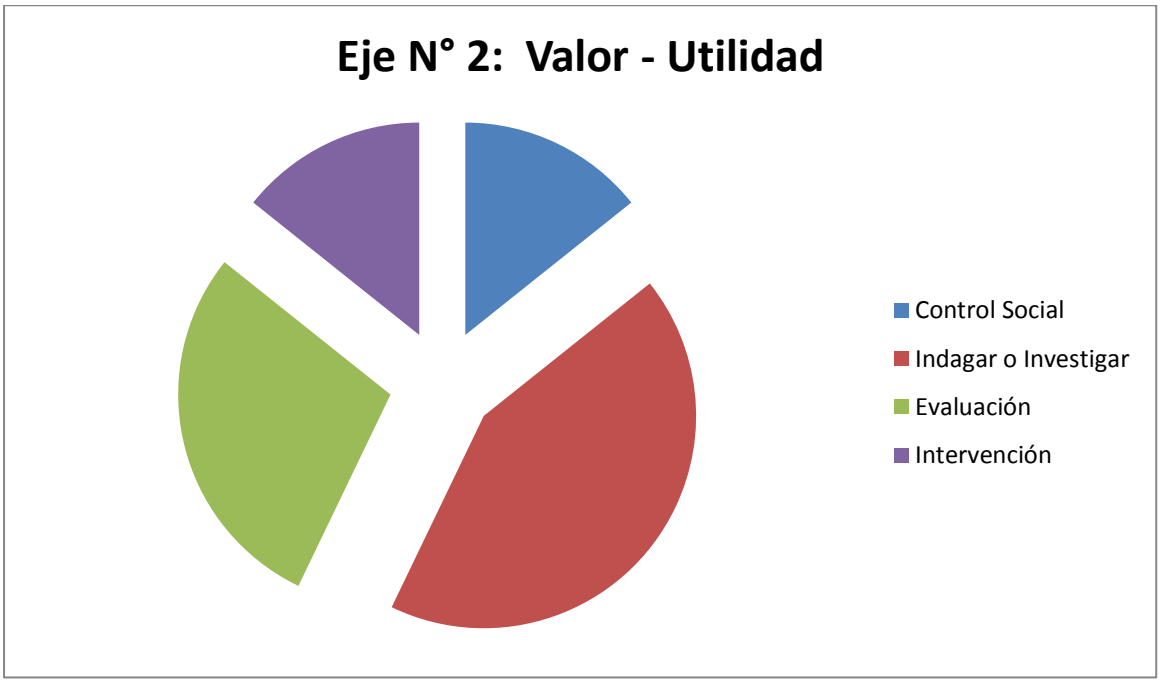
Eje 2: Valor – Utilidad

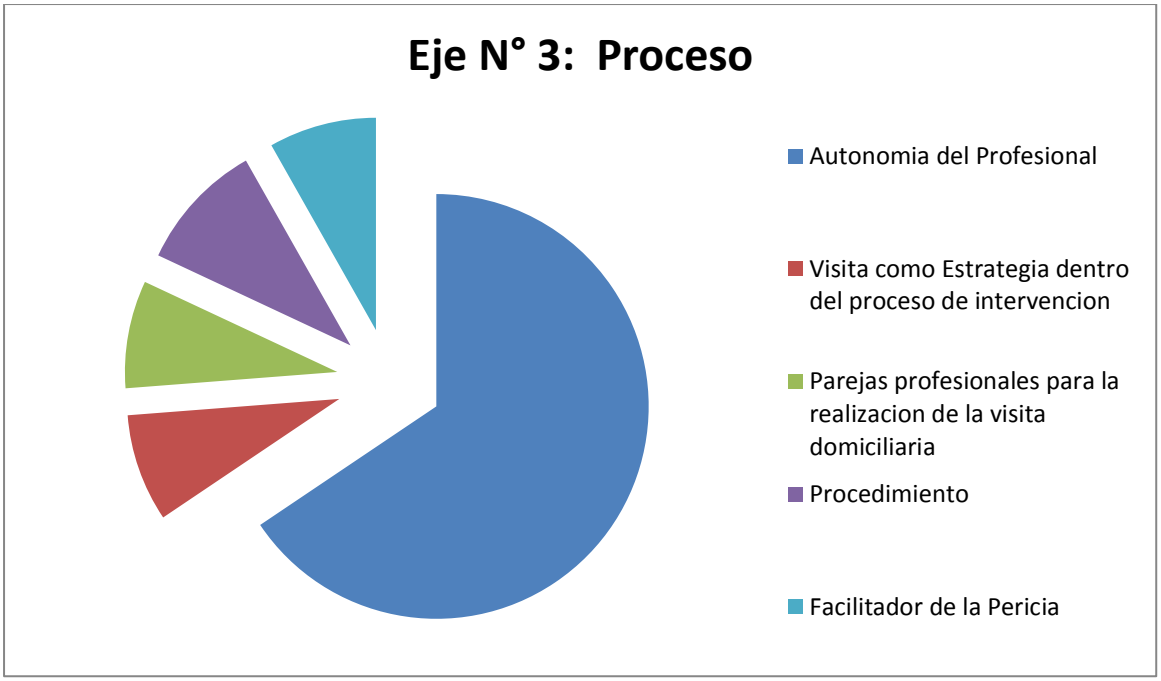
- Control social (2)
- Indagar o investigar (6)
- Evaluación (4)
- Intervención (2)

Eje 3: Proceso

- Autonomía del profesional (8)
    - ✓ Previo a la visita
    - ✓ Durante la visita
    - ✓ Posterior a la visita
    - ✓ Tiempo determinado por el profesional.
- Visita como estrategia dentro del proceso de intervención.
- Parejas profesionales para la realización de la entrevista domiciliaria.
- Procedimiento.
- Facilitador de la pericia.


Eje N° 1: En Torno de la Denominacion
Entrevista en Domicilio 3
Herramienta
Tecnica


Eje N° 2: Valor - Utilidad
Control Social
Indagar o Investigar
Evaluación
Intervención


Eje N° 3: Proceso
Autonomia del Profesional
Visita como Estrategia dentro del proceso de intervencion
Parejas profesionales para la realizacion de la visita domiciliaria
Procedimiento
Facilitador de la Pericia

Conclusión: En busca de un nuevo concepto

Teniendo en cuenta los resultados arrojados por la presente investigación, a continuación se presentan las siguientes conclusiones a partir de los objetivos propuestos en esta investigación.

La visita domiciliaria es una técnica que involucra la observación y la entrevista, no obstante, requiere de una serie de aspectos para poder ser llevada a cabo, elementos metodológicos que involucran una formación profesional, para lograr la profundización diagnóstica tanto familiar, como de aspectos de contexto que influyen en la dinámica observada.

Por ello, al definirla como acto se podría tender a desdibujar el requisito de experticia profesional necesaria para articular la serie de técnicas que la constituyen, y que no solo se limitan a la entrevista o la observación, ya que es posible manipular una serie de combinaciones que variaran según contexto y fines.

En cambio, al precisarla como técnica, entenderemos que la visita domiciliaria corresponde a un "saber práctico que permite la utilización racional de instrumentos o procedimientos para obtener un resultado buscado o previsto". (ANDER EGG, 1995). Es decir, se requiere en primer lugar, un bagaje teórico que oriente la toma de decisiones, en segundo lugar, una capacidad profesional para manejar lo procedimental, y en tercer lugar, se deben considerar todos aquellos aspectos del ámbito ético y relacional. La combinación de estos elementos conforman los tres principales desafíos que conlleva la visita domiciliaria entendida como técnica.

A lo anterior se suma otro aspecto referido a la ejecución, y que corresponde a la posibilidad de realizar la visita entre dos o tres profesionales y/o técnicos.

En cuanto a los fines de investigación o de intervención, ambos pueden ser factibles, siendo posible destacar que la investigación es más recurrente, pues Trabajo Social se centra en el propósito de conocer cierta realidad familiar en su propio contexto, asociándose al diagnóstico social. Su uso para fines de intervención no son imposibles, sino que más bien existen limitaciones de tiempo en la jornada laboral, donde la atención personalizada es más bien dirigida a un contexto institucional.

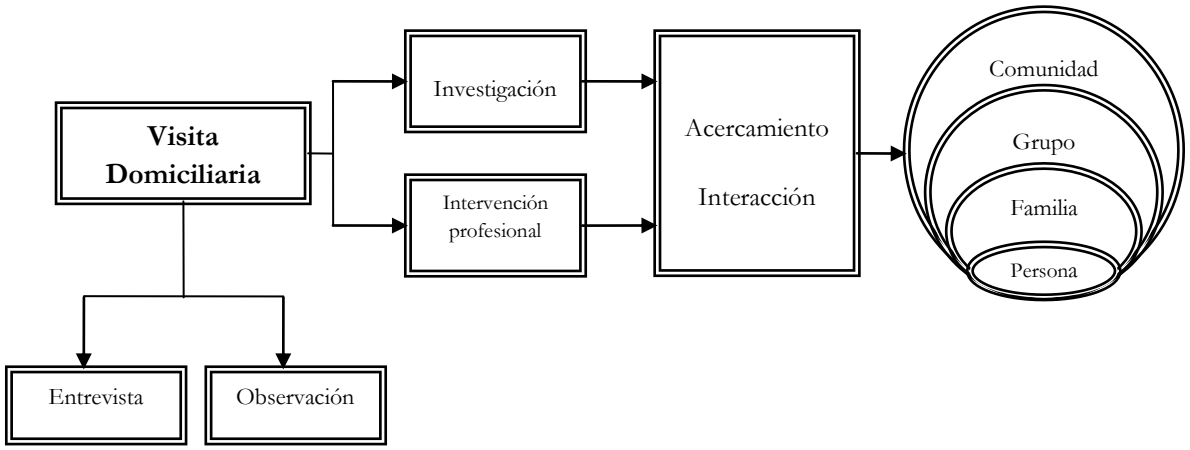
Ahora bien, considerando esta coexistencia en el ámbito laboral, llama la atención que gran parte de las definiciones revisadas centran el fin de la visita domiciliaria en la investigación diagnóstica, restando cabida a la intervención profesional o inclusive interdisciplinaria, lo que impide concebir la total riqueza de esta técnica en el campo de las Ciencias Sociales. Si bien es una herramienta de investigación clásica, no es menos cierto que la posibilidad de investigar e intervenir de manera paralela o diferida es factible en la cotidianidad y su conceptualización debe incluir esta posibilidad.

Es posible proponer una aproximación a una definición de visita domiciliaria que subraye los ejes de discusión analizados:

"técnica compuesta de tipo investigativo y/o de intervención, constituida principalmente de técnicas complementarias de observación y entrevista, que permite el acercamiento e interacción del profesional con el contexto interno (integrantes de la familia) y externo (grupos y comunidad) de la realidad familiar".

Esta propuesta conceptual se refleja en el siguiente esquema:

Esquema 1: Elementos de la conceptualización de la visita domiciliaria.



Cuando el Trabajador Social traslada su investigación y/o intervención del contexto institucional al contexto domiciliario, involucra una responsabilidad ética, la que se debe expresar en un desempeño plasmado en los principios éticos de esta disciplina. Dicha reflexión es un fundamento que ha orientado este análisis teórico práctico, pues se dignifica la relación que se establece con el grupo familiar, afianzando el rol de la profesión, en base a lo que la sociedad espera y a la construcción que la o el propio profesional hace a partir de sus expectativas y valores.

La propuesta conceptual tuvo complejidades, que parten del intento de categorizar y describir, lo implícito, para homogeneizar una situación profesional propia de Trabajo Social, que de acuerdo a los contextos actuales interdisciplinarios. La reflexión apunta a posicionarse de una técnica, identificando tipos con distintos énfasis metodológicos, que requieren un saber ser y hacer, tanto para el manejo de las relaciones que de ahí se desprenden, como de los énfasis de investigación o intervención que se generen en base a los objetivos establecidos.

Frente a esta experiencia, se habla de un acercamiento e interacción, a modo de comprender los distintos escenarios domiciliarios que cobran vida a partir de las interacciones de las personas involucradas, las que deben ser comprendidas a través de aspectos comunicacionales técnicos, que conllevan el ejercicio de habilidades sociales que permitan generar un espacio comunicacional, donde las familias puedan expresar desde su propio hogar sus necesidades y cambios para su bienestar social.

En definitiva la visita domiciliaria no es otra cosa que una entrevista en el domicilio con todo lo que implica esa entrevista, por tanto podríamos pensar en no denominar esa entrevista, como visita, si bien las visitadoras domiciliarias o amigables de antaño tenían entre sus propósitos justamente ese, visitar a las familias y corroborar situaciones, con el proceso de profesionalización estamos en condiciones de decir que el Trabajo Social en sus entrevistas en el domicilio va más allá de aquel esquema, estamos frente a reuniones in sito con distintos propósitos que hacen a la investigación social.

Bibliografía

Alday, M.,Ramljak de Bratti,N., Nicolini, G.(2001).*El Trabajo Social en el Servicio de Justicia. Aportes desde y para la Intervención.*Buenos Aires, Argentina: Espacio Editorial.

Álvarez Uría, F. (1995). *Desigualdad y Pobreza Hoy*. Madrid, España: Talasa

Ander Egg, E. (1992). *Historia del Trabajo Social.* Buenos Aires, Argentina: Lumen

Ander Egg, E. (1995). *Diccionario de Trabajo Social.* Buenos Aires, Argentina: Lumen.

Ander Egg, E. (2004). *Métodos y Técnicas de Investigación Social IV. Técnicas para la Recogida de datos e Información.* Buenos Aires, Argentina: Lumen Humanitas.

Carballeda, A. (2002). *La intervención en lo Social. Exclusión e integración en los Nuevos Escenarios Sociales.* Buenos Aires, Argentina: Paidós.

Cazzaniga, S. (2008) *Hilos y Nudos. La Formación, la intervención y la Política del Trabajo Social.* Buenos Aires, Argentina: Espacio Editorial.

Cohen, S. (1985). *Visiones del Control Social.* Barcelona, España: PPU.

Colegio de Asistentes Sociales o Trabajadores Sociales de la Provincia de Buenos Aires. (2003). *Código de Ética Profesional de Trabajo Social.*Buenos Aires, Argentina: Espacio Editorial.

Chadi, M. (2013). *Integración del Servicio Social y el Enfoque Sistémico Relacional. De lo que es… a lo que puede ser…* Buenos Aires, Argentina: Espacio Editorial.

Dell´Aglio, M. (2004). *La Práctica del Perito Trabajador Social. Una Propuesta Metodológica de intervención Social.* Buenos Aires, Argentina: Espacio Editorial.

Duque, A. (2013). *Metodologías de intervención Social. Palimpsestos de los Modelos en Trabajo Social.* Colombia: Epi Logos.

Friedlander, W. (1961). *Dinámica del Trabajo Social.* México: Pax.

Garcia Salord, S. (1995). *Especificidad y Rol en Trabajo Social. Curriculum –Saber-Formación.* Universidad Nacional de Entre Ríos. Facultad de Trabajo Social. Buenos Aires, Argentina: Humanitas.

González Calvo, V. (2003). La Visita Domiciliaria, una Oportunidad para el Conocimiento de la Dinámica Relacional de la Familia*. Revista de Servicios Sociales y Política Social N° 61* pp. 63 – 86. Madrid, España: Consejo General de Colegios de Diplomado en Trabajo Social.

Guinot, C. (2009). *Métodos, Técnicas y Documentos Utilizados en Trabajo Social.* Universidad de Deusto. Bilbao, España.

Hamilton, G. (1960). *Teoría y Práctica del trabajo Social de Casos.* México: Prensa Médica Mexicana.

Hill, O. (1877). *District Visiting.* Londres: [Reprinted from *Good Works*]. Longmans, Green and Co/ Charity Organization Society.

Kadushin, A. (1981). *La Entrevista en Trabajo Social.* Buenos Aires, Argentina: Extemporáneos.

Katouzian, H. (1980). *Ideología y Método en Economía.* Madrid, España: H. Blume.

Malthus, T. (1798 – 1951). *Ensayo sobre el Principio de la Población.* México: Fondo de Cultura Económica.

Marshall, A. (1890 – 1963). *Principios de Economía.* Madrid, España: Aguilar.

Marshall, A.(1892 a). *The Poor in Relation to State Aided Pensions.*Cambridge University Press.

Marshall, A. (1892 b). *Poor Law reform.* Cambridge University Press.

Martinez Moix, M. (2006). *La Práctica del Trabajo Social.* Madrid, España: Síntesis.

Max Neef, M. (1986). *La Economía Descalza.* Montevideo, Uruguay: Nordan

Mill, J. (1848 -1978). *Principios de Economía Política.* México: Fondo de Cultura

Económica.

Miranda Aranda, M. (2010). *De la Caridad a la Ciencia I. Trabajo Social: La Construcción de una Disciplina Científica.* Buenos Aires, Argentina: Espacio Editorial.

Pérez Cosín, J. (2003). *El Trabajo Social, sus Imágenes y su Público. La Construcción de una Identidad Colectiva.* Universidad de Valencia. Valencia, España.

Polanyi, K. (1944 – 1977). *La Gran Transformación.* Madrid, España: La Piqueta

Quiroz, M. (1998). *Socio Diagnostico.* Universidad de Concepción. Concepción, Chile.

Ricardo, D. (1959). *Principios de Economía, Política y Tributación.* México: Fondo de Cultura Económica.

Richmond, M. (2005). Diagnostico Social. Madrid, España: Siglo XXI.

Robles, C. (2004). *La intervención Pericial en Trabajo Social. Orientación Técnico Practicas para la Tarea Forense.* Buenos Aires, Argentina: Espacio Editorial.

Rosanvallon, P. (1995). *La Nueva Cuestión Social: Repensar el Estado Providencia.* Buenos Aires, Argentina: Manantial.

Shumpeter, J. (1984). *Historia de Análisis Económica.* México: Fondo de Cultura Económica.

Smith, A. (1958). *Investigación sobre la Naturaleza y Causa de la riqueza de las Naciones.* México: Fondo de Cultura Económica.

Tello Peón, N. (2006). *Trabajo Social en Algunos Países: Aportes para su Comprensión.* Escuela Nacional de Trabajo Social. México: UNAM

Tonón, G. (2005). *Las Técnicas de Actuación Profesional del Trabajo Social.* Buenos Aires, Argentina: Espacio Editorial.

Travi, B. (2006). *La Dimensión Técnico Instrumental en Trabajo Social. Reflexiones y Propuestas acerca de la Entrevista, la Observación, el Registro y el Informe Social.* Buenos Aires, Argentina: Espacio Editorial.

Cuadernillo del Ministerio de Desarrollo Social. Presidencia de la Nación. *Los Derechos Sociales son Derechos Humanos.*Buenos Aires, Argentina. 2014.

Cuadernillo del Ministerio de Desarrollo Social. Presidencia de la Nación. *La Secretaria Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia.* Buenos Aires, Argentina. 2014.

Cuadernillo del Ministerio de Desarrollo Social. Presidencia de la Nación. *Avanzando hacia una Patria Grande.* Mercosur. Buenos Aires, Argentina. 2012.

Cuadernillo del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires. *Programa de Residencia de Trabajo Social en Salud.* Buenos Aires, Argentina. 2010.

Cuadernillo de la Suprema Corte de Justicia.

Ley Nacional N° 26.061 de Protección Integral de los Derechos de las niñas/os y Adolescentes.

Ley Provincial N° 12.298 de Protección Integral de los Derechos de las niñas/os y Adolescentes.

Ley Nacional de Educación N° 26.206

Ley Provincial de Educación N° 13.688

Disposición N° 76/08

Comunicado N° 2/07

ANEXOS

Características de la ciudad de Mar del Plata

La ciudad de Mar del Plata, es cabecera del partido de General Pueyrredón. El mismo tiene una superficie de 1.453,44 kilómetros cuadrados, de los cuales el tejido de la ciudad, ocupa 79,48 kilómetros cuadrados.El Partido de General Pueyrredón, se encuentra situado sobre el Océano Atlántico, en la zona sudeste de la provincia de Buenos Aires, en la siguiente posición: 38 grados 00 minutos de latitud sur y 57 grados 33 minutos de longitud oeste.

Relieve

Las sierras forman parte del sistema orográfico de Tandilia, el cual se inicia en Los Cerrillos (Bolívar) y termina en Cabo Corrientes, con una extensión de 350 Km. separados por abras que motivan la formación de distintos grupos. Entre los relieves que encontramos en el Partido de Gral. Pueyrredón se destacan las Sierras de Valdez, del Acha (190m.), La Peregrina (230m.), de los Padres (156m.). Las mismas van perdiendo altura desde el Oeste hacia el Este, adquiriendo la forma de lomas que culminan en Punta Iglesia; Punta Piedras; Cabo Corrientes; Punta Cantera y Punta Mogotes. La altura máxima de la ciudad es de 48m. sobre el nivel del mar. Estas puntas rocosas y de igual modo las sierras, están constituidas por rocas cuarcitas de gran antigüedad y muy apreciadas en la industria de la construcción, siendo explotadas en numerosas canteras. Sedimentos de distinto origen rellenaron las depresiones y generaron un relieve suavemente ondulado que tiende a nivelarse. En la costa, predominan acantilados y playas. Los primeros constituidos por sedimentos limoloésicos, se localizan al norte y al sur de la ciudad, caracterizándose por su retroceso por erosión. Las playas se han formado naturalmente entre las puntas rocosas, aunque el hombre ha contribuido a su formación o a su paulatina desaparición.

Hidrología

El Partido de General Pueyrredón no tiene ríos, pero su topografía origina la formación de arroyos y lagunas, entre los que se encuentran los siguientes: Arroyo Corrientes; Lobería; Seco; Chapadmalal; las Brusquitas; del Tigre; Boquerón; Ojo de

Agua; la Ballenera; Huinco; Cardalito; las Chacras; la Tapera; los Cueros y del Barco. Lagunas, de los Padres; Ponce; Santa Rosa y la Peregrina. Al norte de Mar del Plata, se produce el encuentro de las corrientes frías de las Islas Malvinas y la cálida del Brasil, que tienen influencia en las condiciones aerológicas de la zona. Se produce también un afloramiento de aguas frías profundas, que con un extraordinario aporte de nutrientes, aseguró la existencia de un rico banco pesquero. Entre los relieves que encontramos en el Partido de Gral. Pueyrredón se destacan las Sierras de Valdez, del Acha (190m.), La Peregrina (230m.), de los Padres (156m.). Las mismas van perdiendo altura desde el Oeste hacia el Este, adquiriendo la forma de lomas que culminan en Punta Iglesia; Punta Piedras; Cabo Corrientes; Punta Cantera y Punta Mogotes. La altura máxima de la ciudad es de 48m. sobre el nivel del mar. Su ubicación en relación con las principales ciudades de los distintos países del Mercosur, permite determinar que potencialmente es una ciudad de negocios y tráfico internacional tanto por los medios terrestres, marítimos como aéreos. Su relativamente corta distancia a la ciudad de Buenos Aires y el Gran Buenos Aires, principal centro poblacional de consumo y producción, hace de Mar del Plata un polo de crecimiento de potencial importancia para Argentina.

La ciudad de Mar del Plata, es cabecera del partido de General Pueyrredón. El mismo tiene una superficie de 1.453,44 kilómetros cuadrados, de los cuales el tejido de la ciudad, ocupa 79,48 kilómetros cuadrados. Su ubicación en relación con las principales ciudades de los distintos países del Mercosur, permite determinar que potencialmente es una ciudad de negocios y tráfico internacional tanto por los medios terrestres, marítimos como aéreos. Su relativamente corta distancia a la ciudad de Buenos Aires y el Gran Buenos Aires, principal centro poblacional de consumo y producción, hace de Mar del Plata un polo de crecimiento de potencial importancia para Argentina.

La historia de la economía marplatense refleja un dinamismo propio, debido a su característica de ciudad balnearia e industrial, dinamismo que en cierta medida es motorizado a lo largo del tiempo por las distintas coyunturas nacionales. Dos momentos diferentes sirven de ejemplo a lo dicho, la Argentina modelo agroexportador de fines del siglo XIX, provocó cambios en la economía regional, ya que ésta no solo se vio favorecida por sus riquezas ganaderas, sino que a la par

surgió una ciudad balnearia destinada a perdurar y a transformar el eje rural que hasta entonces fue lo constitutivo de la economía.

A fines del siglo XIX, se conformó un eje urbano-turístico-comercial. Otro hecho de índole nacional que trajo cambios estructurales, es el proceso que se inició en la década de 1930 y culminó con el advenimiento del peronismo en la década de 1940.

El paso al turismo social, que por sus características requirió de una infraestructura diferente y servicios acordes a su nivel de gastos, presentó la proliferación de pequeños y medianos comerciantes. Lo cierto es que todos estos cambios fueron posibles, porque la comunidad fue permeable a las transformaciones y tuvo capacidad de respuesta adaptándose a las nuevas circunstancias.

Mar del Plata cuenta con un puerto de ultramar que concentra gran parte de la actividad pesquera de todo el país. Es un importante centro pesquero (conservas, congelado y fileteado), contando asimismo con dos importantes astilleros navales (Contessi y Spisa)

La actividad pesquera en la región tiene sus orígenes en las corrientes migratorias. Para los años 80 se da un proceso de transformación del sector, de manera que se expanden las capturas que lo lleva para 1997 hacia la sobreexplotación de los recursos

El Partido de General Pueyrredón es un importante centro de producción de huertas de todo el país, caracterizado por la variedad de especies. Esto se debe a que la zona presenta veranos frescos e inviernos no tan fríos; además de una adecuada distribución de las precipitaciones y caracterizada por una abundante humedad. La producción está mayormente dada en la zona de la Laguna de los Padres.

La principal producción en el Partido de General Pueyrredón está dada por lechuga, zanahoria, tomate y zapallitos. La producción de verduras de hoja en general (lechuga, acelga, espinaca, etc.) es importante en la región.

Se ha percibido en el período del 2005 al 2009, un sostenido incremento en la tasa de inversión referente al mercado inmobiliario, particularmente direccionado al sector de las torres de departamentos y propiedades en PH (dúplex o similar), aunque en el 2009 bajó la demanda en el mercado inmobiliario, sin la consecuente baja de precios, provocando el freno de esta actividad.

El sector tejido de punto es uno de los sectores más tradicionales de la región que surge en la década del 60 como trabajo artesanal a cargo de los inmigrantes italianos a partir de la fuerte entrada de turistas en la zona, lo que llevó a la posibilidad de instalación de grandes plantas destinadas a la ampliación de este tipo de industria. Con el paso del tiempo esta industria logra ir creciendo cada vez con mayor ímpetu a partir de la importación de maquinarias cada vez más novedosas. Es así que el Censo Económico de 1874 demuestra un número de ciento ochenta empresas registradas en la ciudad, con una amplia gama de subcontratistas locales. Los años 80 fueron aún mejores, posibilitando el desarrollo de una industria creciente y competitiva, incrementando así su capacidad productiva.

La situación del sector, a partir del bajo poder adquisitivo interno y el aumento de la competencia de la producción nacional con los productos importados, llevaron al sector a una difícil posición. Sin embargo, de acuerdo a las diferentes características de las empresas que intervienen, no todas sufrieron esta misma suerte. Las más grandes empresas son mucho más flexibles a la adaptación de estas situaciones debido a que pueden entonces acarrear con ciertos costos que las pequeñas empresas, aquellas que no alcanzan producciones a escala, no pueden solventar. A todo esto se sumó que la producción textil de punto se vio amenazada también por la competencia extra local, perdiendo participación no sólo en el mercado propio de la región sino del interior del país.

La metalmecánica, la situación del sector, a partir del bajo poder adquisitivo interno y el aumento de la competencia de la producción nacional con los productos importados, llevaron al sector a una difícil posición. Sin embargo, de acuerdo a las diferentes características de las empresas que intervienen, no todas sufrieron esta misma suerte. Las más grandes empresas son mucho más flexibles a la adaptación de estas situaciones debido a que pueden entonces acarrear con ciertos costos que las pequeñas empresas, aquellas que no alcanzan producciones a escala, no pueden solventar. A todo esto se sumó que la producción textil de punto se vio amenazada también por la competencia extra local, perdiendo participación no sólo en el mercado propio de la región sino del interior del país. Dentro de las metalmecánicas más importantes, se encuentran las envasadoras, dinámicas en cuanto a la creación de nuevos establecimientos. Sector que fue creciendo en la región a partir de la contratación de buenos técnicos y la implementación de

capacitaciones permanentes.

Mar del Plata cuenta con un parque industrial ubicado en el kilómetro 6,5 de la Ruta Provincial RP 88. Cuenta con una superficie total de 260 ha, de las cuales 94 ha corresponden a parcelas industriales, actualmente están ubicadas 51 industrias que desarrollan sus actividades productivas dentro del predio, incluyendo empresas de sectores alimenticio, metalmecánica, construcción, química, textil, maderero, polímeros, gráfico y combustible.

Dentro de los servicios de los que dispone el predio se encuentran la energía eléctrica, con subestación transformadora de 33/132 kV 2 x 5 MVA para distribución de red trifásica de media tensión, gas natural conectado al gasoducto Tandil-Mar del Plata, un sistema interno de red cloacal conectado a la red troncal Provincial Nº88 y vinculada al sistema de la 3.ª cloaca máxima, el sistema telefónico que es provisto por la Cooperativa de Batán, una unidad operativa de servicios integrada por personal municipal que brinda servicios de mantenimiento y corte de césped en lugares comunes y servicio de vigilancia privada.

Las industrias que se encuentran ubicadas actualmente en el parque pertenecen en un 41.5% al sector alimenticio, un 13,2% a las metalúrgicas y de construcción, un 11,3% al químico-farmacéutico y el resto distribuidos en otras áreas industriales, tales como gráfica, madereras, cerealeras, polímeros, textiles y combustibles. Los beneficios que presenta la inversión en el Parque General Savio están relacionados con la reducción de costos a partir de los menores costos de los terrenos, de la infraestructura y servicios centralizados; mayor seguridad con el abastecimiento de los diferentes servicios y beneficios promocionales; además del más propicio control ambiental. Actualmente existe un proyecto en gestión para la ampliación del mismo en 95 nuevas hectáreas

Mar del Plata se encuentra junto a otras localidades dentro del corredor turístico costero. Estos son de norte a sur, San Clemente del Tuyú, Las Toninas, Santa Teresita, Mar del Tuyú, Costa del Este, Aguas Verdes,Lucila del Mar, San Bernardo del Tuyú, Mar de Ajó, Pinamar, Ostende, Cariló, Valeria del Mar, Villa Gesell, Mar Chiquita, Santa Clara del Mar, Mar del Plata, Los Acantilados, Playa Chapadmalal y Estación Chapadmalal, Miramar, Quequén y Necochea.

La ciudad es uno de los principales centros turísticos del país, y recibe durante cada temporada veraniega entre aproximadamente dos y tres millones de visitantes, produciendo de esta forma un salto en el número de habitantes, que se ha elevado en casos extremos hasta multiplicar dos veces la población estable. A fin de recibir semejante oleada de visitantes, posee una completa infraestructura turística. Además de la oferta de verano, la llamada «Perla del Atlántico» o la «Biarritz argentina» -por la marcada similitud con esa ciudad francesa- cuenta con una variada oferta de temporada baja: turismo deportivo, ecológico, aventura, pesca y eventos culturales son sólo algunas de las alternativas que esta ciudad ofrece a sus visitantes como también un interesante patrimonio histórico y natural, Mar del Plata cuenta con diferentes factores que la hacen más accesibles al turismo interno. La accesibilidad a la ciudad está dada por vías tanto aéreas como terrestres (movilidad propia, ómnibus y ferrocarril). Con respecto al hospedaje cuenta con un total de 56.771 alojamientos hoteleros de diferentes características para la recepción de sus turistas. Además de 1590 establecimientos gastronómicos con diferentes servicios de acuerdo a las preferencias de la demanda que abastece la ciudad.

De una lectura de los datos surgidos del censo del 2010, se establece que en General Pueyrredón viven 618.989 personas, existiendo 308.570 viviendas. En Mar del Plata, en 2001 vivían 564.056 personas y en 1991, 532.845. Así, entre el reciente censo y el de 2001, se incrementó en 54.933 personas la población de este distrito.

Entrevistas

Entrevista Nº 1

Campo: salud

Institución: Hospital Materno Infantil

Fecha: 6 de mayo de 2014

1. **¿Para usted que es la visita domiciliaria?**

Primero hay que aclarar que hay un cambio de concepción con respectó al tema. Yo hablaría de entrevista en domicilio, que tiene que ver con los orígenes, de donde surge, para qué surge, la pionera Mary Richmond, la denomina “visitas amistosas”. Pero mi planteo es el siguiente, “yo visito a mis amigos”, no a la mamá de Juan con quien trabajo. Si tengo que hacerlo es una relación netamente laboral.

2. **¿Para qué se utiliza?**

Algunos la utilizan para el control social, en el hospital se realiza cuando un niño tiene una patología crónica. se realiza la entrevista domiciliaria, para estudiar la dinámica donde ese niño se mueve, acompañar este proceso de salud, enfermedad, atención y facilitar las cuestiones institucionales.

3. **¿Qué fin tiene?**

El fin es indagar o investigar alguna situación que surge cuando se le realiza la entrevista en el hospital. No nos olvidemos que algunos casos se relacionan con maltrato, además de aquellos que están relacionados con alguna patología crónica.

4. **¿La institución para la cual trabaja se rige por alguna política en especial para su realización? ¿Cuáles son?**

Primero, que la institución para la cual trabajo se rige, con la política de salud pública, tengo la suerte de trabajar en un servicio social, con los cuales comparto mi quehacer cotidiano. Lo bueno de todo esto es que podemos plantear cuando hacer las entrevistas domiciliarias en todas las intervenciones.

Entonces lo que hacemos, en la intervención realizamos diferentes tipos de entrevistas: en sede o en domicilio. Nosotros somos los que determinamos cuando realizar la entrevista domiciliaria. También puede surgir, que un niño, no se presentó

a control y el cuerpo médico viene al servicio, para solicitar una entrevista en domicilio y conocer su situación, además de citarlo al consultorio médico.

5. **Desde su intervención ¿Cómo ve a la visita domiciliaria?**

Para nosotros es fundamental, es una herramienta que ayuda en la intervención más de lo que uno cree.

6. **¿Qué importancia le atribuye a la visita domiciliaria desde su trabajo?**

Te cuento dos entrevistas domiciliarias que fueron muy importantes en el servicio, una estaba relacionada con el maltrato infantil, desde la tipificación de la negligencia, no es lo mismo un niño que la mamá no vio que se subió a un árbol y se cayó, a aquel padre, la madre lo ha tirado contra el piso, ingresa un nene con una doble fractura de cráneo, entonces os neurocirujanos plantean que por el discurso de la madre cuando explica cómo se cayó, no condice con el golpe que tiene el niño. Es por ello que le realizamos una entrevista a la mamá y ella estaba muy nerviosa se sentía amenazada por nuestra presencia. Ella explicó que su bebé estaba sentadito en el patio, y que ella estaba tomando mate con su suegra, cuando observamos el lugar donde estaba él bebe, había una escalera y teniendo en cuenta que el bebé gatea por toda la casa. La mamá nos contó que su marido constantemente le recomendaba que tuviera cuidado con la escalera, que ella solo se descuidó un momento y el nene se cayó de ella, pero para no tener problema con el padre del niño, inventó esa explicación al médico que lo atendió.

Otro caso, el de un niño con una enfermedad crónica, sus padres eran dos adolescentes, y el niño necesitaba de cuidados rigurosos, entonces había que estudiar las condiciones de egreso hospitalario, la adolescente contaba con su madre que la apoyaba en forma constante. Entonces la mamá del niño dice que ellos vivirán en la casa de la abuela del mismo, entonces acordamos realizar una entrevista domiciliaria una vez que el niño egresaba del hospital. Cuando fuimos al domicilio, nos comentaban cómo atendían al niño, pero algo que me llamó la atención fue que no había ningún elemento que diera cuenta que en esa casa vivía un bebé, parecía que ellos estaban de visita en la casa de la abuela. Pero lo reflexione una vez que me habia ido, asi que cuando llevo el niño a control, le dije claramente que ella me había armado un escenario, el dia que fui a realizarle la entrevista. Esto se pudo develar, la mamá nos confió la verdad.

Como veras gracias a este instrumento hemos podido verificar dos situaciones que desde la entrevista en sede, era imposible comprobar.

7. **Para el desarrollo de la visita domiciliaria que pasos realiza:**

- Previos a la visita
- Durante la visita
- Posteriores a la visita

Previo a la visita, se pacta el encuentro, no nos gusta caer de sorpresa, generalmente hacemos eso. Cuando llegamos, nos presentamos, porque trabajamos en equipo, e informamos cuál es el motivo de nuestra visita. Tratamos de generar que la entrevista sea un encuentro agradable para ambas partes, aunque se tengan que trabajar situaciones complejas. Las hacemos de a dos para que durante la entrevista, una registra y la otra observa. A mí me gusta registrar durante y después de la entrevista, el registro es una herramienta muy importante.

8. **¿Existe un tiempo determinado para realizar la visita domiciliaria?**

yo creo que sí, hay entrevistas que después de diez minutos, sabes que no vas avanzar. Hasta una hora es razonable, hay que ver el encuadre, para no confundir nuestro objetivo.

Entrevista Nº 2

Campo: salud

Institución: Hospital Materno Infantil

Fecha: 7 de mayo de 2014

1. **¿Para usted que es la visita domiciliaria?**

yo lo que vuelvo a redefinir, acá hablamos de entrevista en domicilio, que denominamos como una herramienta o técnica, que es parte de la metodología del trabajador social, casi privilegiada porque somos de las pocas profesiones que van a los domicilios de las familias, justamente en el marco de una intervención social, no lo hace aleatoriamente, haciendo una característica propia del Trabajo Social.

2. **¿Para qué se utiliza?**

Hay que contextualizar lo que uno está hablando, en un hospital de alta complejidad en un área de salud pública, la utilizamos para poder realizar lo que antes llamábamos diagnóstico social, habría que reveer los términos, creo que no existe el diagnóstico social. Hacemos una evaluación, con una mirada en un momento determinado. La herramienta de la entrevista domiciliaria es importantísima en muchas de las problemáticas de la salud, con características psicosocial. Hay gente que responde al trabajo social pensando que tenemos que registrar sus domicilios, a veces si es importante el ambiente en el que va a vivir un bebé prematuro. Yo busco analizar los vínculos familiares, por eso cuando vamos al territorio y la entrevista está programada corro el riesgo, a que la familia me arme una escena y me pierda la espontaneidad. Por eso hay que asumir que se realiza en cierta forma un "control social", según el contexto en el que se de la situación a analizar.

3. **¿Qué fin tiene?**

Básicamente nosotros observamos, lo vincular, la dinámica familiar y el lazo social del sujeto con su comunidad, siempre tiene que estar claro para que voy, para no invadir al sujeto.

Desde el domicilio se permite trabajar integralmente con ese paciente, porque la información es parte del tratamiento y la práctica en terreno es muy rica.

4. **¿La institución para la cual trabaja se rige por alguna política en especial para su realización? ¿Cuáles son?**

No hay un procedimiento rígido, si hay protocolos en distintas áreas temáticas que la incluyen a la entrevista en domicilio como parte de la intervención, para hacer una evaluación familiar. La entrevista se pacta con el sujeto, para que nos puedan recibir, pero otras veces las hacemos espontáneamente para obtener información un poco más tangible.

5. **Desde su intervención ¿Cómo ve a la visita domiciliaria?**

Es un facilitador, para nuestro trabajo, nos permite tener acceso a información esencial para el proceso de intervención.

6. **¿Qué importancia le atribuye a la visita domiciliaria desde su trabajo?**

Es una herramienta fundamental, no puedo sacar conclusiones, organizar intervenciones, con una sola entrevista realizada en la institución, en general se hace más de una entrevista, la situación de la familia cambia a lo largo del tratamiento de sus hijos. De acuerdo a las necesidades del tratamiento en una patología prolongada.

7. **Para el desarrollo de la visita domiciliaria que pasos realiza:**

- Previos a la visita
- Durante la visita
- Posteriores a la visita

Bueno previos a la visita, generalmente se pacta, salvo que vayamos por a averiguar sobre violencia familiar en los niños. Durante la entrevista se toman datos filiales y que son relevantes. Y posteriormente se realiza un informe, todo se asienta.

8. **¿Existe un tiempo determinado para realizar la visita domiciliaria?**

Entrevistada: No, no hay un tiempo determinado para realizarla. Según el fin por el cual una la está llevando a cabo, pero creo que unos cuarenta minutos, sería el tiempo indicado.

Entrevista Nº 3

Campo: Educación

Institución: Jardín Provincial

Fecha: 7 de mayo de 2014

1. **¿Para usted que es la visita domiciliaria?**

Una herramienta, que nos permite conocer a las personas en su propio ámbito. Hay distintas maneras de concebirlas, según la ideología de cada profesional, algunos la toman como una manera de llevar a cabo el control social y a otras como yo, la utilizamos para conocer la vida cotidiana de las personas, que no pueden acercarse a la escuela, no notifican las notas que se envían a sus hijos y a veces hay

problemáticas que ameritan que los padres o tutores se reúnan con los equipos de trabajo, para favorecer el aprendizaje del niño.

Buscó establecer contacto con la persona desde su naturalidad, sin avisarle que vas a concurrir, según la intervención que se deba hacer, hay padres que montan escenarios y discursos.

2. **¿Para qué se utiliza?**

Para obtener información de primera mano, tener el contacto directo con las personas.

3. **¿Qué fin tiene?**

La mayoría de las visitas domiciliarias que realizó se relacionan con "ausentismo", vas para intentar conocer la causa de porqué ese chico no acude a la escuela, a que se debe su falta. Otras veces tiene que ver con cuestiones de salud.

4. **¿La institución para la cual trabaja se rige por alguna política en especial para su realización? ¿Cuáles son?**

No en general se lleva a cabo con el formato que yo decido que va a tener. En algunas oportunidades me acompaña alguna integrante del equipo, pero esto es complicado al momento de salir de la escuela. Para los directivos de las escuelas toman la visita domiciliaria, para realizar un control social sobre el alumno y su familia. "***Me han pedido, que me de una vuelta por la casa o por el barrio, para ver que honda, sobre todo cuando el chico tiene problemas de convivencia dentro de la escuela. Y sus padres no concurren a las citaciones que realiza el docente".*** Para los directivos ese niño es un problema con el que tienen que lidiar, yo me niego rotundamente, a ese tipo de actividad.

5. **Desde su intervención ¿Cómo ve a la visita domiciliaria?**

Depende del tipo de intervención que se esté realizando, porque si es para ubicar un niño, que no asiste a la escuela, la visita es una "estrategia". Si es por otra cuestión es un elemento más dentro del proceso de intervención, depende de cuál es la cuestión. Puede tomar diferentes formas, me ha pasado con familias que

necesitan que pases, para mantener el niño dentro de la institución y otras veces, cuando no logramos que el niño permanezca en la escuela, debemos agotar esa instancia para darle intervención a otro organismo.

6. **¿Qué importancia le atribuye a la visita domiciliaria desde su trabajo?**

Es una posibilidad que nos permite indagar, investigar sobre la hipótesis que tenemos de nuestra situación problema. Ir al contexto familiar y tratar de encontrar respuestas, para poder brindarle a los alumnos una mejor calidad en el aprendizaje.

7. **Para el desarrollo de la visita domiciliaria que pasos realiza:**

- Previos a la visita
- Durante la visita
- Posteriores a la visita

Bueno, previo a la visita reviso todos los datos que necesito para poder llevarla a cabo (fecha, domicilio) lo busco en el mapa si es una zona que no conozco. Analizó si realmente amerita realizarla.

Durante la visita, como mi objetivo es establecer contacto con la familia, me es indistinto si entro o no al domicilio. Salvo que haya una cuestión muy particular, me presento, explico el porqué de mi visita y escuchó atentamente al otro para ver que tienen para decirme, a partir de lo que surja en la entrevista. Puede terminar siendo una orientación o citarlos para que se acerquen a la institución porque lo están requiriendo los docentes. Hay cuestiones que no se pueden hablar en la puerta de una casa. Y nos tenemos que sentar en otro espacio con otro encuadre. Se redacta un acta compromiso, que la persona firma.

Y posterior, redactó un informe que va junto con el acta, en la Trayectoria del alumno.

8. **¿Existe un tiempo determinado para realizar la visita domiciliaria?**

No, no hay un tiempo determinado para realizarla. Según el fin por el cual una la está llevando a cabo, pero creo que unos cuarenta minutos, sería el tiempo indicado.

Entrevista Nº 4

Campo: Educación

Institución: Escuela

Fecha: 7 de mayo de 2014

1. **¿Para usted que es la visita domiciliaria?**

La defino como una herramienta a la que accedo a través de la profesión para acercarme a sumar a mi mirada, lo ambiental, mi perspectiva ocular de cómo vive esa persona, cual es el entorno. Los cosas importantes que la rodean. A mi me da una sensación de integralidad. Íntimamente relacionado con la observación.

Y en otro sentido si la persona no se puede acercar a la institución, por cuestiones laborales o de salud. Mi acercamiento al domicilio, está relacionado con una actitud empática, para poder continuar la intervención, que no sea un obstáculo no poder concurrir a la institución.

2. **¿Para qué se utiliza?**

Por esto que te digo, para conocer, hacer una lectura del ambiente donde vive el niño, más allá de las palabras de los adultos responsables.

3. **¿Qué fin tiene?**

A partir de la causa por la cual concurro al domicilio, por ejemplo reiteradas inasistencias, problemas de convivencia, los tomo como síntoma de algo. Yo entiendo a los docentes, pero lo que a mí me ocupa es saber el síntoma de que es, porque el alumno se comporta así en la escuela. Es como si el chico me tira una soga, y yo subo hasta el nudo. Muchas veces chocan los intereses de la institución, con nuestros principios profesionales cuando actuamos por los derechos de las personas y en este caso de los niños. Tengo un caso de una alumna, que padece mutismo selectivo, habla en todos lados menos en la escuela, y en segundo año la califican por oralidad. El docente no le interesa su problema y califica sin indagar, además delante de sus compañeros, la maestra se burla diciéndole que sus compañeros van a aprobar y ella por no hablar se va a quedar sola. Esta clase de problemas tenemos con los docentes

4. **¿La institución para la cual trabaja se rige por alguna política en especial para su realización? ¿Cuáles son?**

No nada. La institución nunca había tenido Equipo de Orientación Escolar, hasta ahora.

5. **Desde su intervención ¿Cómo ve a la visita domiciliaria?**

Es una herramienta, que cuido para no agotar, por eso me planteo si realmente voy a poder obtener respuestas, y despejar mi hipótesis.

6. **¿Qué importancia le atribuye a la visita domiciliaria desde su trabajo?**

Mucha para mi posibilidad que me da la profesión, es un privilegio realizar una visita domiciliaria, una psicóloga no lo puede realizar, y yo puedo ampliar mi margen de intervención, realizándolo. Hacer un trabajo de campo es muy rico, en la intervención. El contexto nos brinda mucha información. En la institución las personas vienen con una impronta establecida. En cambio cuando voy al domicilio, tengo que generar una buena interacción.

7. **Para el desarrollo de la visita domiciliaria que pasos realiza:**

- Previos a la visita
- Durante la visita
- Posteriores a la visita

Previo a la visita, pauto la visita telefónicamente, en un horario dentro de mi franja horaria e informó que voy a ir, cuánto tiempo voy a necesitar.

Durante la visita, como voy a conversar, escribo poco, sostengo la mirada y cuando salgo escribo antes de que se me vaya la información de la cabeza. Registro. No escribo porque observó las conductas. Realizó un acta que firma la persona que me recibió.

Posterior a la visita, cuando me encuentro en la institución realizó un informe siempre resguardando el secreto profesional, todo lo que no tiene que ver con la escuela, no lo escribo.

8. **¿Existe un tiempo determinado para realizar la visita domiciliaria?**

No, yo trato de encuadrarlo en cuarenta minutos, en función del tiempo que dispone el entrevistado. Mi margen puede ser de dos horas, si las personas están disponibles, no menos de cuarenta y cinco minutos, según el objetivo.

Entrevista Nº 5

Campo: Desarrollo Social Comunitario. Municipalidad de Gral. Pueyrredón

Institución: Centro comunitario Barrio Las Heras

Fecha: 13 de mayo de 2014

1. **¿Para usted que es la visita domiciliaria?**

Es la herramienta que tenemos como para poder ampliar el conocimiento de la familia y hacer un buen diagnóstico.

2. **¿Para qué se utiliza?**

Básicamente, ampliar datos y poder entender la dinámica familiar, cuales son los roles; ampliando la mirada, este instrumento nos permite tener un encuentro más relajado con los sujetos en su domicilio.

3. **¿Qué fin tiene?**

Para el trabajo comunitario el fin es establecer el contacto con los sujetos, que nos han solicitado algún tipo de recurso y por medio de diferentes técnicas realizar una intervención.

4. **¿La institución para la cual trabaja se rige por alguna política en especial para su realización? ¿Cuáles son?**

No, por ahí lo que nos sugieren es que no vayamos solas, por una cuestión de seguridad, pero en cuanto a la realización de la visita, no, eso queda a nuestro criterio. En general tratamos de ir de a dos, entonces son dos miradas para realizar una evaluación diagnóstica, acordamos que una realiza la entrevista y la otra observa, para que no se nos escapan por ahí detalles que son importantes. La que entrevista generalmente es la que le inspiró más confianza en la entrevista en sede, así las personas responden en forma más relajada.

Uno va generando sus propias reglas a medida que uno las va realizando, para obtener resultados satisfactorios. Como la institución nos provee una vez por semana una combi con chofer, antes de bajar de la combi le pedimos que si no volvemos en determinado tiempo por favor bajen a buscarnos por una cuestión de seguridad. Si vos ves que en la casa solo hay hombres no entramos.

No siempre las visitas se pautan, depende para lo que sea si es por materiales sí, porque necesitamos que nos reciban para darle curso a la solicitud, o cuando actualizamos los legajos que lo hacemos dos veces al año, también los llamamos y pautamos.

Si es por el programa de alimentos, no se pauta y tratamos de ir al domicilio a la hora de la comida para evaluar la necesidad, te sorprendería ver en cuántas casas no hay un plato de comida, los chicos se toman un mate y un pan y se van a la escuela.

5. **Desde su intervención ¿Cómo ve a la visita domiciliaria?**

Es una herramienta importante, para mi representa el cincuenta por ciento de la intervención. Me permite el diagnóstico familiar.

.6. **¿Qué importancia le atribuye a la visita domiciliaria desde su trabajo?**

En mi trabajo, que es un servicio social comunitario, es importante. Siempre hay que relacionarlos con tus objetivos y el marco teórico que utilizas. Nosotros no sólo evaluamos la entrega de recursos, realizamos un trabajo integral. Se realiza un seguimiento, un ejemplo son aquellos que están seis meses en el programa de alimentos nosotras hacemos varias visitas domiciliarias.

7. **Para el desarrollo de la visita domiciliaria que pasos realiza:**

- Previos a la visita
- Durante la visita
- Posteriores a la visita

Previo a la visita, una vez por semana tenemos acceso a la “combi”, entonces armamos un recorrido. Cuando evaluamos para programas, lo hacemos dos veces al año y nos organizamos las solicitudes. Si son visitas para aperturas de legajos, se evalúa la urgencia, según el libro de actas y se prepara antes de salir. Vemos el mapa.

Durante: pautamos los formularios y ponemos los nombres de los integrantes del grupo familiar para hacerlo más rápido. La que observa por ahí también toma alguna nota junto con la que entrevista.

Posterior: completamos los datos y realizamos los informes. Nos repartimos el trabajo para terminarlo.

8. **¿Existe un tiempo determinado para realizar la visita domiciliaria?**

Si, 30 o 40 minutos, no más. En la sala damos turnos cada 20 minutos, te lleva más, es para aclarar que lo vamos a terminar en su domicilio.

Entrevista Nº 6

Campo: Desarrollo Social

Institución: Municipalidad de Gral. Pueyrredón

Fecha: 21 de mayo de 2014

1. **¿Para usted que es la visita domiciliaria?**

Es un proceso, que nos permite intervenir para evaluar las solicitudes de las personas.

2. **¿Para qué se utiliza?**

Recolección y verificación de la información, nos permite acercarnos a los domicilios de los solicitantes y poder realizar entrevistas o socio ambientales.

3. **¿Qué fin tiene?**

Para nosotros, la asistencia y en algunos casos el control. Permitiendo evaluar necesidades y problemáticas de las personas que asisten a solicitarnos diferentes recursos.

4. **¿La institución para la cual trabaja se rige por alguna política en especial para su realización? ¿Cuáles son?**

No, generalmente uno tiene la libertad para realizarla según cada criterio profesional. No hay un modelo, solo nos interesa el fin por el cual lo hacemos,

entonces a medida que llevamos a cabo la entrevista vamos decidiendo como continua, como generalmente los sujetos realizan la solicitud no existen inconvenientes en que nosotros asistamos a el domicilio.

5. **Desde su intervención ¿Cómo ve a la visita domiciliaria?**

Es un privilegio, poder trabajar con este tipo de instrumentos, somos unas de las pocas profesiones que lo pueden desarrollar en su trabajo de campo. La recolección de datos en el contexto le da una riqueza particular.

6. **¿Qué importancia le atribuye a la visita domiciliaria desde su trabajo?**

Tiene una importancia relevante en nuestro trabajo, como te dije antes, el acceso al domicilio, permite obtener información de primera mano, y analizar todas las variables que determinan nuestra intervención. El contacto con las personas en el contexto donde se desenvuelven cotidianamente nos permite una cantidad de información muy fluida.

7. **Para el desarrollo de la visita domiciliaria que pasos realiza:**

- Previos a la visita
- Durante la visita
- Posteriores a la visita

Bueno, previo a la visita, estudió el barrio y anotó que necesito de esa persona, a veces es para verificar datos de solicitudes, socios ambientales. Así que la gente me espera con agrado cuando concurro al domicilio.

Durante la visita, tomó nota, yo les aviso antes de empezar que necesito hacerlo para completar algunos datos básicos que se necesitan para sus solicitudes. Y posterior a la visita verificó que no me haya faltado ningún dato importante. A veces realizo informes y otras entregó las planillas de las solicitudes, para darles curso.

8. **¿Existe un tiempo determinado para realizar la visita domiciliaria?**

No, nunca me lleva más de cuarenta minutos. El tiempo no está pautado, lo manejo yo.

Entrevista Nº 7

Campo: Poder judicial

Institución: Asesoría Pericial del Poder Judicial de Buenos Aires

Fecha: 21 de julio 2014

1. **¿Para usted que es la visita domiciliaria?**

La visita domiciliaria es un **proceso** por el cual uno se constituye o asiste a un domicilio y allí realiza varias cosas. Observas a diferentes cuestiones, como es el barrio, la cuadra, la zona. Todo eso engloba lo que es la visita domiciliaria. Un proceso en el cual utilizamos diferentes técnicas en el lugar donde vive la persona, familia o sujeto con el cual se trabaja.

2. **¿Para qué se utiliza?**

Como modo de prueba en el proceso judicial. Lo que hace un perito es evaluar la situación social de la persona o la familia para aportar el conocimiento social de la persona que posee un expediente judicial, indagamos los datos los datos que se nos han solicitado. Además se estudia si las instituciones del barrio donde está inserta la persona cubren sus necesidades.

3. **¿Qué fin tiene?**

El fin es la evaluación, que permite la realización de la pericia.

4. **¿La institución para la cual trabaja se rige por alguna política en especial para su realización? ¿Cuáles son?**

No. En realidad nuestro trabajo es muy individual, te asignan la pericia y muchas veces nos juntamos las peritos sociales y hablamos sobre lo realizado o lo que tenemos que realizar para acordar algunas cosas, y nos supervisamos. No hay lineamientos, la pericia es el resultado de tu intervención profesional, somos autónomas.

5. **Desde su intervención ¿Cómo ve a la visita domiciliaria?**

Como técnica no, porque se aplican en la entrevista técnicas como la observación y

el registro. Si como un procedimiento, porque vos te constituís en ese lugar y aplicas las diferentes técnicas.

6. **¿Qué importancia le atribuye a la visita domiciliaria desde su trabajo?**

Esencial. Es lo que nos nutre a nosotros, si bien podes complementar con una entrevista en sede pero la esencia de la pericia es la visita domiciliaria, si no se realizará quedaría incompleta, lógicamente si llegas al domicilio y no hay nadie, dejas una citación, y la concluís en el despacho, ojo a veces llegan pedidos de pericia en sede.

7. **Para el desarrollo de la visita domiciliaria que pasos realiza:**

- Previos a la visita
- Durante la visita
- Posteriores a la visita

Previos, leo la causa y depende como viene el proceso de la causa, tomó la decisión si pactó la visita o no. Muchas veces pasa que las personas te avisan que trabajan y por eso llamas para pactarla. En otras no, porque quiero conocer la dinámica dentro de ese lugar y hasta podes pensar realizarla un domingo. Ese día te garantizas de que los encontras a todos. Son excepciones. Realmente realizó un análisis sobre si ir al domicilio me va a portar algo, depende del objetivo de la pericia.

Durante: caracterizó la zona, si es accesible, son datos importantes. Escribo, observo, registro todo. Incluso cuando me voy y subo al auto sigo registrando datos o pensamientos. Escribo mucho porque tengo mala memoria, además no sé cuándo la voy a escribir a la pericia, por ahí una semana realizó las visitas domiciliarias y la otra escribo las pericias.

A veces las personas te cuentan cosas y luego te piden que eso no lo anotes, porque no es relevante para la causa. También les pido un teléfono por si me queda algo por preguntar, luego mientras escribo los llamo.

Posterior: llevó todo a papel, realizó los informes.

8. **¿Existe un tiempo determinado para realizar la visita domiciliaria?**

No, depende como viene el expediente. A veces ya hay una entrevista en sede y vas al domicilio a confirmar datos. Y otras que no tienen encuentro previo se hacen

más extensas porque no existen datos o información que se necesita para la pericia.

Entrevista Nº 8

Campo: Poder judicial

Institución: Asesoría Pericial del Poder Judicial de Buenos Aires

Fecha: 21 de julio de 2014

1. **¿Para usted que es la visita domiciliaria?**

Bueno la visita domiciliaria, así con esa terminología, es en realidad la técnica de la entrevista en domicilia. La podríamos llamar visita socio ambiental o social, lo que significaría la técnica en el marco de la intervención, o actuación profesional. La visita domiciliaria puede ser un procedimiento, depende del paradigma o posicionamiento que el profesional tenga, para mi es una entrevista domiciliaria.

2. **¿Para qué se utiliza?**

La utilización es en el marco de una investigación judicial, nuestro caso es para la sustanciación de la pericia. Tengo que realizar muchas intervenciones, una de esas intervenciones sería la entrevista domiciliaria, no es la única, no se agota en sí misma y a su vez implica la utilización de otras técnicas de actuación profesional, pero básicamente es para la recolección de datos.

La utilización se la va a dar el profesional de acuerdo al criterio y al objetivo de la organización donde está trabajando.

3. **¿Qué fin tiene?**

Yo creo que si la tengo que diferenciar de otro tipo de entrevista en sede judicial, el trabajador social tiene la posibilidad de tomar contacto con la vida social del sujeto de conocer su hábitat, su medio, su contexto y de poder con el factor sorpresa en este caso, conocer sin ningún tipo de mediación un ambiente que no es artificial, el cómo los sujetos construyen su cotidianeidad en el mundo de la vida diaria, en su familia. Es una técnica más interesante y propia del trabajo social, la entrevista

domiciliaria, porque uno puede tener realmente en esa intervención un alcance mucho más importante, que el que se tiene en sede judicial. Cuando uno va a la casa, los sujetos no pueden fingir, las cosas son como son, hay gente que esta almorzando, leyendo, etc dentro de su hogar en forma espontánea, uno puede hacer una lectura de esa espontaneidad. Es una forma de acercarse a la vida cotidiana de la gente. Es una técnica maravillosa.

4. **¿La institución para la cual trabaja se rige por alguna política en especial para su realización? ¿Cuáles son?**

No. El perito decide las técnicas que va a utilizar, decide metodología y marco teórico. Sigue su propia matriz epistemológica, no hay nada pautado o prefijado. Lo que si hay una coherencia lógica entre el relato y la que significa el cuerpo pericial del informe con las conclusiones. Eso sí está pautado, siempre hay observaciones y dictamen pericial. No me puedo quedar en la narrativa, tiene que haber una toma de posicionamiento. El perito tiene que asumir, su criterio, explicando cómo juegan las variables e indicadores, para ese resultado y respaldarlo.

5. **Desde su intervención ¿Cómo ve a la visita domiciliaria?**

Le doy el lugar de reina, lo que uno puede ver ahí es una oportunidad única. Se pueden sacar muchas conclusiones, se hace una lectura de múltiples situaciones que acontecen en ese contexto, ubicación de la casa, disposición de los ambientes, como se construye la vida diaria, sus lazos de parentesco, las ocupaciones, que pasa con el vecindario, las fotografías que uno ve. La distribución de las habitaciones por sexo y edad de los chicos, como los agrupan y esto solo se ve en la entrevista domiciliaria. La entrevista en sede judicial, es difícil que el imputado mienta, por el respaldo de la institución y siente que acá no puede mentir. Pero en su domicilio se lee en el acto, en la casa es más relajado.

6. **¿Qué importancia le atribuye a la visita domiciliaria desde su trabajo?**

Bueno como te dije antes es una herramienta fundamental para nuestro trabajo. Nos facilita la pericia.

7. **Para el desarrollo de la visita domiciliaria que pasos realiza:**

- Previos a la visita
- Durante la visita

- Posteriores a la visita

Previos: ninguno, lo único que armo es una hoja de ruta, confirmó los horarios, las zonas son muy inseguras. Utilizó el factor sorpresa.

Durante: apertura, desarrollo y cierre. Los consulto si quieren hacerla, nadie está obligado a hacerse las pericias en la entrevista hay lenguajes analógicos que uno tiene que decodificar, hablan los silencios, los llantos. En el cierre les pido un teléfono por alguna duda.

Posterior: realizó los informes.

8. **¿Existe un tiempo determinado para realizar la visita domiciliaria?**

Hay pericias que tienen plazos, alguna son urgentes, en función de eso se arma la estrategia de intervención. No hay un tiempo determinado, se utiliza el que la pericia necesita para la recolección de datos solicitados.

Índice

	Página
Introducción	1
Marco Teórico	2
Capítulo 1	
La Visita Domiciliaria: reseña histórica dentro del Trabajo Social	3
Ley de Pobres y Beneficencia	4
Visitadoras Amistosas y Case Work	10
Los Settlements Houses. La otra Visión del Trabajo Social en su Con-Formación y Orientación de la Profesión.	19
Capítulo 2	
Análisis de la Concepción Contemporánea del Concepto Visita Domiciliaria	27
Tipos de Visitas	29
• Asistencial	30
• Técnica	30
• Socioeducativa	31
• Intervención	31
• Evaluativa y de Seguimiento	31
Fases de la Visita Domiciliaria	32
• Preliminar	32
• Ejecución	33
• Evaluación	35
Capítulo 3	
Herramientas que Sustentan la Visita Domiciliaria	36
La Entrevista	36
Observación	39
Registro	40

Marco Contextual y Trabajo de Campo

Capítulo 1

Contexto de la Muestra 43

Mar del Plata 43

Perfil Profesional 43

Poder Judicial 44

Salud 46

Educación 48

Desarrollo Social 50

Selección de los Profesionales 53

Capítulo 2

Construcción del Instrumento 53

Protocolo de Entrevista 54

Capítulo 3

Hallazgos 55

Ejes 55

Gráficos 56

- Eje 1 y Eje 2 56
- Eje 3 57

Conclusión

En Busca de un Nuevo Concepto 58

Bibliografía 61

Anexos 65

Características de la ciudad de Mar del Plata 66

Entrevistas 72

N° 1 73

N° 2 75

N° 3 77
N° 4 80
N° 5 82
N° 6 84
N° 7 86
N° 8 88