

Díaz, Carla

**INTERVENCIONES POSIBLES EN UN DISPOSITIVO COMUNITARIO QUE
ACOMPAÑA A PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE Y CONSUMO
PROBLEMÁTICO**

Díaz, Carla

Universidad de Buenos Aires

carla4177@hotmail.com

Material original e inédito autorizado para su primera publicación en la Revista Académica
Hologramática

Fecha de recepción: 13 de abril de 2025

Fecha de recepción: 9 de junio de 2025

RESUMEN

A partir de mi inserción y práctica profesional como trabajadora social efectuada durante tres meses en el año 2024, dicho trabajo tiene por objetivo general reflexionar sobre las intervenciones posibles en un dispositivo comunitario de Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) que acompaña a personas en situación de calle con consumo problemático.

A lo largo del trabajo se articula teoría y experiencia profesional recuperando la dimensión instituida e instituyente del dispositivo y las consiguientes tensiones que se producen en el equipo profesional al momento de pensar intervenciones con perspectiva de derechos en una institución cuya población concurrente establece como forma predominante de relación vincular el ejercicio de prácticas violentas.

89

Díaz, Carla

A su vez de describen situaciones que presentan desafíos permanentes al equipo que interviene, oscilando entre la norma y la excepción.

Asimismo, se reflexiona sobre la importancia que cumple el entorno social según Zimbardo al momento de trabajar la desnaturalización de prácticas violentas de la población en situación de calle y consumo problemático que asiste a estos dispositivos, así como en las limitaciones que tiene el concepto institución para pensar a estos dispositivos, proponiendo la incorporación de la noción de astitución de Pablo Hupert.

Finalmente se dialoga brevemente con la imposibilidad de las intervenciones profesionales que propone Susana Cazzaniga.

PALABRAS CLAVE: Personas en situación de calle - consumo problemático – dispositivo - intervención profesional

RESUMO

A partir da minha inserção e prática profissional como assistente social realizada durante três meses em 2024, o objetivo geral deste trabalho é refletir sobre as possíveis intervenções em um dispositivo comunitário da Cidade Autônoma de Buenos Aires (CABA) que acompanha moradores de rua com consumo problemático.

Ao longo do trabalho articulam-se teoria e experiência profissional, recuperando a dimensão instituída e instituinte do dispositivo e as conseqüentes tensões que ocorrem na equipe profissional ao pensar intervenções com perspectiva de direitos em uma instituição cuja população concorrente se estabelece como forma predominante de relação vinculando o exercício de práticas violentas.

Ao mesmo tempo, descrevem situações que apresentam desafios permanentes à equipa que intervém, oscilando entre a norma e a exceção.

Da mesma forma, refletimos sobre a importância do ambiente social segundo Zimbardo ao trabalhar a desnaturalização das práticas violentas da população de rua e do consumo

Díaz, Carla

problemático que atende a esses dispositivos, bem como as limitações que o conceito de instituição apresenta ao pensar nesses dispositivos, propondo a incorporação da noção de asstituição de Pablo Hupert.

Por fim, discutimos brevemente a impossibilidade das intervenções profissionais propostas por Susana Cazzaniga.

PALAVRAS-CHAVE: Pessoas sem-abrigo, consumo problemático, dispositivo, intervenção profissional

INTRODUCCIÓN

A partir de mi inserción y práctica profesional como trabajadora social efectuada durante tres meses en el año 2024, dicho trabajo tiene por objetivo general reflexionar sobre las intervenciones posibles en un dispositivo comunitario de Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) que acompaña a personas en situación de calle con consumo problemático.

Con el fin de dar cuenta de dicho objetivo general se han plantado los siguientes objetivos específicos:

- caracterizar al dispositivo y a la población que asiste a él.
- describir las líneas de intervención que construyen y despliegan quienes integran los equipos de trabajo.
- problematizar las tensiones que se presentan en torno a las intervenciones en contextos de violencia.

El transitar durante tres meses en un espacio comunitario que efectúa un acompañamiento integral a personas en situación de calle y consumo problemático de sustancias me ha

Díaz, Carla

generado algunas preguntas: ¿cómo evitar prácticas expulsivas respecto a dicha población cuando no se ajusta a las normas de dicha institución? ¿qué tensiones se producen entre los trabajadores de la institución, entre quienes asisten al dispositivo y entre ambos colectivos cuando las prácticas institucionales a veces oscilan entre la norma y la excepción? ¿cómo se configuran las prácticas de las personas usuarias y habitantes de la casa cuando comienzan a transitar este espacio comunitario? ¿cómo construir acompañamientos que promuevan autonomía y restitución de derechos en una población extremadamente vulnerable, con modos vinculares predominantemente violentos y a su vez profundamente violentada?

LA INSTITUCIÓN

El momento fundacional de la institución remite al año 2019. Desde entonces funciona bajo dos modalidades: como un centro comunitario, barrial, los días lunes a viernes en el horario de 10 a 15 horas y como un Centro de Inclusión Social u hogar convivencial transitorio desde las 15 horas en adelante durante toda la semana. Asisten a diario al comedor entre 30 y 50 personas. La institución tiene capacidad para albergar a un máximo de 14 personas autopercebidas hombre y a 6 personas autopercebidas mujer¹. En ella trabajan en diferentes días y horarios el equipo técnico formado por abogadas, trabajadoras sociales, psicóloga, operadores quienes trabajan en dupla y cocineras.

En cuanto al perfil de la población que concurre al espacio en su gran mayoría son hombres entre 20 y 45 años aproximadamente. También es frecuentado por algunas mujeres. La gran parte se encuentra en situación de calle desde hace varios años y han establecido una vinculación problemática con las sustancias. Algunos de ellos han estado institucionalizados en establecimientos carcelarios o se encuentran realizando tareas comunitarias.

¹ La institución trabaja con perspectiva de género y suelen transitar por ella personas con diversidad sexo genérica.

Díaz, Carla

El abordaje institucional se lleva a cabo en el marco de la Ley Nacional de Salud Mental y el plan IACOP (Plan integral para el Abordaje de los Consumos Problemáticos). Se trata de un espacio comunitario y de bajo umbral que aborda los consumos problemáticos de sustancias psicoactivas de personas en situación de calle bajo una concepción multidimensional del cuidado de la salud y una estrategia de reducción de riesgos y daños.

De acuerdo al manual de abordaje integral territorial de los consumos problemáticos el bajo umbral remite a la idea de exigir menos para acceder a un servicio. Para esto, resulta necesario generar espacios comunitarios que no estén estigmatizados y que ofrezcan diversas propuestas desde la perspectiva de la inclusión social. La exigencia mínima para transitar los espacios no constituye una exigencia, sino un trabajo progresivo en el registro del problema para que pueda generarse en las personas usuarias la decisión de resolverlo, atendiendo a los tiempos singulares de cada sujeto.

El dispositivo abordado es una institución en el sentido dialéctico que nos ofrece Loureau (2007), el cual puede ser pensado en tres dimensiones, permitiendo integrar dentro del concepto de institución, la dimensión puramente organizacional junto a la ideológica y a los procesos imaginarios (Paz, 2019).

Los aportes de dicha autora ayudan a darle intelegibilidad al pensamiento de Loureau. Hay un primer momento de la dialéctica, es el de la universalidad, unidad positiva del concepto. Toda institución está constituida en parte por un conjunto de representaciones que mantienen una autonomía relativa respecto de las prácticas. Para Lourau, señala Paz (2019) el momento de la universalidad es el del hecho social, el de la ideología, el de lo instituido. En este momento, la institución aparece como una cosa que se impone al individuo con fuerza.

Continúa diciendo que el segundo momento es el de la particularidad: el momento del acontecimiento, de lo instituyente. Para Lourau, expresa la negatividad del momento universal. Pero esta negatividad opera en dos sentidos. Por un lado, lo particular no puede sino negativizar el momento de la unidad conceptual: toda práctica efectiva va a realizar

93

Díaz, Carla

siempre de manera parcial al universal. Por otro, esa negatividad puede tornar absoluta, en la medida en que una institución puede revelarse de forma explícita respecto de su concepto; respecto de la función privilegiada que le ha sido asignada por la estructura social.

Por último, para Lourau el tercer momento es el de la singularidad. Estamos en el nivel de la norma, de la función y de la organización del trabajo. Para el autor, existen un conjunto de funciones que están presentes de un modo no explícito a nivel de la organización y que son producto de los atravesamientos de ésta con otras instituciones

ENTRE LA NORMA Y LA EXCEPCIÓN

Habiendo dado cuenta de la definición de institución, se describirán características de la casa recuperando su dimensión singular. Como toda institución, consta de un código o un conjunto de reglas que no son otra cosa que la instrumentalización de la ética (Montes Páez, 2024).

“¿Qué se entiende por ética? Se entiende por ella al conjunto de valores, convicciones y principios que configuran la mirada de la organización desde la cual se aborda el acompañamiento a personas en situación de calle y consumo problemático de sustancias” (Montes Páez, 2024, p. 83). En la casa hay tres reglas: no consumir dentro de la casa, no llegar a la institución en situación de consumo y no ejercer violencia en ninguna de sus modalidades (física, verbal, sexual, psicológica) entre personas usuarias y habitantes así como tampoco hacia quienes trabajan en ella. La transgresión de cualquiera de ellas tiene repercusiones en las decisiones del equipo técnico quien podrá decidir la no continuidad de les mismos en la institución. Estas tres reglas se desprenden de dos principios organizacionales: por un lado, la suspensión de la lógica del consumo junto con la promoción de la reducción de riesgos y daños y, por otro, la construcción de un espacio “libre” de violencia. Sin embargo, como señala Montes Páez (2024) una ética de la no violencia, a veces puede tolerar ciertas violencias. Ahondaré más adelante.

Díaz, Carla

Además de los principios organizacionales hay normas para la convivencia de los residentes. Les habitantes disponen en el transcurso del mes de 2 faltas sin aviso y 3 faltas con aviso, caso contrario se disuelve el vínculo convivencial y deben abandonar el dispositivo. El horario máximo para ingresar a la casa es las 19 horas. La llegada posterior se computa como ausente. No se puede facilitar medicación a otras personas ni mantener relaciones sexuales dentro del espacio. Tienen asignadas tareas de mantenimiento del hogar, como limpiar los baños, las habitaciones o barrer así como la obligación de participar de los encuentros convivenciales entre habitantes y operadores de turno una vez a la semana. Existen horarios establecidos para acceder a las habitaciones, el descanso, los *lockers*, las duchas, desayuno, almuerzo, merienda, cena, el uso de la tv, el uso del patio en planta baja y el uso de la terraza.

El incumplimiento de las reglas de la institución sucede a diario. Si bien la violencia física acontece de vez en cuando (en dos meses ocurrieron dos hechos de agresión corporal explícita), la agresión verbal y los discursos exaltados acompañados de gestos provocativos están a la luz del día en gran parte de las personas que transitan el centro barrial y el hogar convivencial. (“A veces una ética de la no violencia, puede tolerar ciertas violencias”). Si bien la violencia es una práctica instalada en dicha población y requiere problematización e intervención, sería muy injusto omitir (lo que no se nombra no existe) que también circulan prácticas solidarias y amorosas entre las personas usuarias y los habitantes de la casa. No profundizaré en ellas ya que no es uno de los ejes de este escrito y ameritaría un escrito igual de extenso que éste.

En cuanto al consumo dentro de la casa, ocurre ocasionalmente. Ahora bien, el ingreso en situación de consumo es muy recurrente. El criterio que se usa para dejar ingresar a la persona a la casa es muy personal y subjetivo. Se evalúa que la persona esté “en condiciones” para ingresar de forma que pueda sostener una convivencia en armonía con sus compañeros, es decir, que se puede sostener en pie, que no tenga “mucho” aliento a alcohol o a marihuana, que no se encuentre en un estado de excitación de forma que pueda dificultar su estadía en la

Díaz, Carla

casa y generar y participar de conflictos. Si la persona “no está en condiciones” desde lo que puede percibir el operador, se le pide que tome agua o alguna pastilla para tranquilizarse y que deje pasar un tiempo hasta que se haga el horario máximo de ingreso que son las 19 horas. Finalmente, se evaluará su estado para decidir si ingresa o no. Dicha evaluación variará según el operador que intervenga.

Si bien la institución tiene 3 normas, no hay un criterio unificado entre operadores y el equipo técnico sobre cómo abordar cada situación singular. Si quienes trabajamos en la institución exigiéramos a la población a la que acompañamos la obligatoriedad de sujetarse a las normas, asistiríamos a un escenario francamente expulsivo.

Este gris normativo que se expresa en la práctica genera tensiones entre usuaries, habitantes y entre trabajadores ya que no queda claro por ejemplo por qué hay algunas personas que ingresan en estado de consumo y otras no, por qué hay flexibilidad respecto al ejercicio de prácticas violentas en algunas personas y no se las expulsa de la casa mientras con otras personas no sucede lo mismo.

Como consecuencia de las dificultades señaladas es posible concluir como señala Montes Páez (2024) que “la propuesta de alojamiento es la más difícil de sostener en términos operativos y energéticos” (Montes Páez, 2024, p. 94). Esto se vincula al hecho de que el equipo técnico transita sus deliberaciones constantemente entre la pauta y la excepción. Esta vacilación busca evitar la sanción y la expulsión como respuestas. Frente al incumplimiento y a fin de evitar la sanción, el equipo recurre a la charla para reponer los sentidos y los valores de la institución por la que transitan. No obstante, muchas veces, y ante la existencia de transgresiones repetitivas, la sanción y el egreso de la casa son inevitables.

Es por ello que Montes Páez (2024) dice que “la experiencia de construir una institución es una experiencia de frustración. Las instituciones enseñan frustrando. Todo lo que se construye tarde o temprano falla y obliga al ejercicio colectivo de volver a construirlo” (Montes Páez, 2024, p. 102).

Díaz, Carla

Al utilizar cada dupla de operadores criterios diferentes, se genera malestar entre usuaries, habitantes y compañeros de trabajo ya que se configurarían diversas improntas:

-una línea que se podría caracterizar como más “dura”, vinculada al ejercicio de la norma, a la dimensión instituida.

-otra más “blanda”, que flexibiliza la norma, que la cuestiona y replantea otras formas de intervención, promoviendo un movimiento instituyente.

-otra línea que despliega recursos simbólicos similares de los habitantes dificultando la construcción de autoridad.

La existencia de diferentes intervenciones y enfoques que implementan los trabajadores genera desconcierto entre usuaries y habitantes asumiendo que existen preferencias respecto a algunos residentes de la casa. De esta forma, se ve afectada la convivencia al interior del grupo.

Asimismo, hay reglas entre los operadores y el equipo técnico, como, por ejemplo, no se puede prestar el celular ni la cuenta bancaria para que puedan realizar transferencias ni extracciones de dinero, tampoco está permitido pasar comida o agua por encima del portón fuera del horario del barrial cuando alguien lo solicite. El último punto genera tensiones entre algunos operadores ya que consideran que proporcionar agua a quien lo requiere es un derecho humano y no se puede negar, así que deciden incumplir abiertamente esa norma. No obstante, hay otros que la cumplen a rajatabla como cualquier otra norma ya que consideran que “las normas están para cumplirse” y quien no pueden cumplirlas “no debiera trabajar en la casa”.

Prestar el celular por parte de los trabajadores a los habitantes también es motivo de malestar en el grupo generando tensas repercusiones a nivel laboral. A veces el teléfono de línea de la institución no funciona y los residentes necesitan establecer vínculo comunicacional con

Díaz, Carla

algún integrante de su red socioafectiva. El criterio para prestarlo o no varía según la persona aunque la norma lo prohíbe.

ASTITUCIÓN Y MAPAS ANALÍTICOS

Este transitar entre la regla y la excepción de forma constante, nos invita a darle lugar a lo instituyente. ¿Podrían nuestras intervenciones ser diferentes, desde un abordaje menos punitivista², con un enfoque integrador y enfatizando la perspectiva de derechos si construyéramos nuevas reglas, a través de la acción de los sujetos produciendo realidad? O quizá ¿es que acaso la categoría institución ha quedado caduca para pensar dispositivos como los de la casa que son permeables a la flexibilidad y a la escasa exigencia de requisitos?

Para autores como Pablo Hupert (2015) con la venida del Estado pos colonial las instituciones mutan o en su defecto, desaparecen. Si el Estado cambia dice, también se alteran las instituciones. El autor propone su reemplazo por la siguiente noción: “astitución”. Se trata de una forma fluida de producción de lo social, cuyos productos no quedan instituidos. A diferencia de la institución sólida que busca la producción de sujetos disciplinados, la astitución, trata que las personas puedan moverse en un mundo muy flexible y bastante imprevisible. Lo que la astitución pretende evitar es la vulneración del derecho y la exclusión, agrega el autor.

En cambio, para Loureau lo instituido e instituyente son dos caras de la institución. Es en lo instituyente donde radica la posibilidad de construir nuevas reglas y la coexistencia con la flexibilidad.

Merhy (2009) introduce la noción "mapas analíticos" en tanto instrumento para propiciar el autoanálisis, la dimensión instituyente y el cuidado de quienes trabajan, la cual resulta interesante para pensar estas tensiones que se manifiestan en la institución. Los entiende

² El punitivismo es entendido como el conjunto de mecanismos de sanción y disciplinamiento utilizados para el ordenamiento normativo de la sociedad.

Díaz, Carla

como condición para que los trabajadores produzcan el cuidado de sí mismos, al cuidar de los otros y analizar sus compromisos con la producción de la vida operando en la dimensión instituyente.

Para el autor el trabajador de la salud que no realiza esos movimientos permanece aprisionado en la organización que conduce la producción del cuidado en una unidad de salud, a través de las líneas de lo instituido.

Recalca que las organizaciones son dinámicas y dan lugar a la construcción de espacios de subjetividades, así como a nuevas realidades las cuales no reconocen las estructuras anteriores. Por ello, es fundamental derribar el mito de que el ambiente de trabajo es armónico en sí mismo siendo necesario reconocer la diversidad.

De lo que se trata es de desaprender aquellas prácticas instituidas en la medida que dificulten el acceso y permanencia a condiciones de vida digna de un sector marginal e invisibilizado como lo es la población en situación de calle y consumo problemático. Los mapas analíticos tienen un papel relevante para el autoanálisis llevado a cabo por parte de los trabajadores quienes comienzan a replantearse junto a otros la organización del trabajo.

EL ENTORNO SOCIAL COMO POSIBILIDAD

Y cuando digo desaprender también me refiero a las prácticas de quienes transitan por el dispositivo atravesadas por la lógica de la violencia. En este punto me gustaría retomar la referencia que realiza Zimbardo (2018) en relación al papel que cumple la “situación” en la adopción de determinado accionar por parte de las personas.

El autor señala que “dentro de ciertos entornos sociales que tienen poder, la naturaleza humana se puede transformar de forma drástica (...) Es posible inducir, seducir e iniciar a buenas personas para que acaben actuando con maldad” (Zimbardo, 2018, p. 99). Y agrega que:

Díaz, Carla

“al explicar una conducta otorgamos demasiada importancia a la personalidad y le damos muy poca a las influencias situacionales. Espero que, después de haber leído este libro, el lector empiece a ser consciente de la acción de este principio en su propio pensamiento y en las decisiones de los demás” (Zimbardo, 2018, p. 100)

A Zimbardo le preocupa qué es lo que hace que una persona actúe con maldad. Y señala que es la situación en tanto entorno social la que promueve que un individuo actúe de forma irracional, hiriente, dañina, bestial. Y si bien la maldad puede emerger en cualquier lugar son las instituciones como la cárcel, o aquellas donde se combina la dominación, el poder y la autoridad donde afloran con más facilidad y donde se suspende la humanidad y la bondad.

Retomando la vital importancia que cumple la “situación” en las explicaciones de Zimbardo, sería posible afirmar que si hay un entorno social que puede predisponer a un sujeto al accionar de prácticas orientadas por la maldad y la violencia de igual forma otro entorno social puede predisponerlo a orientarse por prácticas amorosas, cuidadas y solidarias en la medida que los principios rectores de un dispositivo sean la empatía y el respeto por el otro. No ejercer violencia, aunque sea por obligación, debería lograr efecto, por lo pronto durante la permanencia en la casa. Con dificultad, a veces lo logra.

No ejercer violencia porque se ha concientizado sobre el derecho que tiene el otro a no recibir agresión y porque la comunicación es el mecanismo más efectivo para la resolución de conflictos, es un proceso más lento al que se podría arribar a través de la dimensión socio educativa.

No ejercer violencia en tanto amor político, porque respetamos los derechos de los otros porque se trata de un vínculo y compromiso con sus derechos, es el tipo ideal.

Porque si hay movimiento instituyente hay esperanza de cambio.

Porque nadie que transita una institución sale de ella igual que como entró.

Porque malos no son los hombres y su personalidad como dice Zimbardo, sino los principios rectores de una institución que puede aprisionarlos, pero también liberarlos.

Díaz, Carla

A MODO DE CIERRE

Entonces y retomando a Montes Páez ¿qué intervenciones son posibles en una institución que enseña frustrando, donde hay que volver a construir a diario?

Cazzaniga (2009) elabora un camino inverso y refiere a la imposibilidad de las intervenciones, pero no en el sentido de que no “hay nada que hacer”, sino en sentido de incompletud, de inacabado. Y dice que si Freud al escribir el prólogo de la obra pedagógica de Aichhorn, hubiera conocido la profesión de Trabajo Social, la habría considerado como la cuarta profesión “imposible” luego de “educar”, curar” y “gobernar”.

Nuestro campo de intervención se ubica estructuralmente en el espacio contradictorio que se construye entre las instituciones “dadoras de servicios” y las “necesidades, demandas, y reclamos sociales”, por lo tanto entre los dispositivos que intentan el orden y el embate del conflicto, una tensión entre lo instituido y lo instituyente” (Cazzaniga, 2009, p. 8)

Intervenciones posibles o imposibilidad de intervención profesional. Nos insertamos en un espacio contradictorio donde anhelamos escapar a la contradicción y unificación de criterios en las intervenciones. Quizá esa sea la única certeza.

Díaz, Carla

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cazzaniga, S. (2009). Sobre la imposibilidad de la intervención profesional: reflexiones para “poder” repensar. Ponencia presentada en las Jornadas de Investigación en Trabajo Social Universidad Nacional de Entre Ríos. Recuperado de <https://fcp.uncuyo.edu.ar/upload/jornadas-investigacion-fts-09ii.pdf>

Franco T. & Merhy, E. (2009). Mapas analíticos: una mirada sobre la organización y sus procesos de trabajo. Salud Colectiva. Recuperado de <https://doi.org/10.18294/sc.2009.259>

Hupert, P. (2019). Esto no es una institución. Buenos Aires: Red Editorial. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/461772924/Pablo-Hupert-Esto-no-es-una-institucion>

Lourau, R. (2007). El análisis institucional. Buenos Aires: Amorrortu.

Montez Páez, F. (2024). Acompañar es político. Ensayo transfeminista sobre la situación de calle. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Abduciendo Ediciones.

Paz, A. (2019). Retornar a Lourau: institucionalización, acontecimiento y perspectivas de intervención en las instituciones disciplinarias. *Perspectivas en Psicología: Revista de Psicología y Ciencias Afines*, vol. 16, núm. 2, pp. 30-39, Universidad Nacional de Mar del Plata

Zimbardo, P. (2008). *El efecto Lucifer. El porqué de la maldad*. Barcelona: Paidós.