

Reflexiones en torno al quehacer profesional de Trabajo Social en México

Shantal Gámiz Vidiella

Resumen

En este artículo compartiré dos experiencias laborales muy significativas para mí, las cuales me permitieron tener la oportunidad de observar los diversos resultados que es posible obtener al trabajar con personas afectadas por la violencia en dos instituciones diferentes: la primera en la junta de asistencia privada mexicana y la segunda en el ámbito médico-humanitario internacional. En el primero, la atención se brindaba dentro de una casa-refugio de máxima seguridad; y en el segundo, la intervención se llevaba a cabo a lo largo de diversos puntos de la línea fronteriza del norte del país, así como en las rutas migratorias.

Palabras clave: violencia, corrupción, migración, víctimas.

Abstract

In this article I will share two very significant work experiences for me, which allowed me to have the opportunity to observe the various results that it is possible to obtain when working with people affected by violence in two different institutions: the first in the Mexican private assistance board and the second in the international medical-humanitarian field. In the first, care was provided within a maximum security shelter-house; and in the second, the intervention was carried out along various points of the border line in the north of the country, as well as along the migratory routes.

Keywords: violence, corruption, migration, victims.

Soy trabajadora social especializada en temas de violencia y trata de personas. Egresada de la Escuela Nacional de Trabajo Social de la UNAM y actualmente beneficiaria de la beca Erasmus Mundus, que otorga la Unión Europea, para estudiar en el programa de maestría Trabajo Social Internacional con Familias y Niños.

Hoy quiero compartir dos experiencias laborales muy significativas para mí, las cuales me permitieron tener la oportunidad de observar los diversos resultados que es posible obtener al trabajar con personas afectadas por la violencia; experimentar la dependencia directa de tales resultados con la capacidad que pueden tener las instituciones para organizar el quehacer profesional multidisciplinario; así como el impacto social de dicho quehacer sobre la población con la que se trabaja.

Durante el 2019 me desempeñé como trabajadora social en dos instituciones diferentes: la primera en la junta de asistencia privada mexicana y la segunda en el ámbito médico-humanitario internacional. Ambos proyectos estaban localizados en México y tenían como objetivo general atender a personas afectadas por la violencia: en el primero, la atención se brindaba dentro de una casa-refugio de máxima seguridad, es decir, a puertas cerradas; y en el segundo, la intervención se llevaba a cabo a lo largo de diversos puntos de la línea fronteriza del norte del país, así como en las rutas migratorias. También, para lograr sus respectivos objetivos institucionales, ambos proyectos se apoyaban en la conformación de un equipo multidisciplinario que pudiera reparar el daño y dar respuesta a las intrincadas

formas en que la violencia impacta sobre la población objetivo con quien, al menos en lo personal, trabajé.

Durante el periodo de mi desempeño en el refugio de máxima seguridad se esperaba, entre otras cosas, que mi intervención como trabajadora social estuviera orientada hacia las mujeres y niños; en especial, centrando mi acción en acompañarles y apoyarles en todo lo necesario para elaborar e implementar un nuevo proyecto de vida, libre de violencia. De esa forma, el objetivo de mi quehacer profesional eran 30 personas que ahí residían de manera temporal. Un grupo de personas que, vale la pena mencionar, poco varió durante mi periodo laboral dentro de la casa-refugio.

Habiendo nacido y crecido en México, frecuentemente he escuchado que el peor síntoma de la violencia es la corrupción. Pero nunca antes había realmente entendido, ni observado, cómo se manifiesta en el día a día dentro de las instituciones, ni la forma en que afecta a las personas que necesitan de sus servicios, o la intervención profesional del trabajador social. Hasta que, durante mi experiencia profesional en la casa-refugio de máxima seguridad, llegué a padecer los efectos perversos de acciones concretas como la desviación de recursos, el maltrato institucional y la profunda desidia de ésta hacia el ejercicio, tanto de los derechos humanos básicos de la población sobreviviente de violencia, como de los derechos laborales del equipo multidisciplinario que ahí trabajaba.

Tales acciones –u omisiones– por parte de la institución, pusieron en riesgo no sólo mi propia integridad física sino también mi

salud y, en algunos casos, la vida de aquella gente increíblemente valiente la cual, antes de ingresar a la casa-refugio, había tenido que lidiar con la batalla de defender su vida durante dolorosos y severos episodios de violencia, sólo para tener que enfrentarse, dentro de la institución, a una burocracia que tendía a revictimizarles cotidianamente.

¿Cómo considero que se dio esa revictimización y efectos adversos? Por ejemplo:

- 1) Por causa de la ineficiencia institucional, las personas no lograban presentarse a tiempo a sus citatorios legales; ni tampoco recibían un debido acompañamiento legal durante su estancia.
- 2) De forma muy indignante, algunas personas presentaron afectaciones a su salud y deficiencias nutricionales por falta de una alimentación adecuada, que supuestamente debía estar garantizada por los fondos públicos que la institución de asistencia privada recibía.
- 3) Algunas personas que solicitaban egresar del lugar, en algunos casos, tuvieron que esperar más de un mes para que se les permitiera salir, aun cuando, por ley, la estancia en la casa-refugio se considera como voluntaria durante todas sus etapas.

A decir verdad, los ejemplos de cómo se manifestó el maltrato institucional durante ese tiempo hacia la población residente son numerosos y delicados; sin embargo, para realmente poder discutir de lleno las particularidades de tales historias, el espacio del que yo

gozo ahora, mientras escribo este artículo, tendría que estar igualmente disponible para aquellas personas que, directamente y en formas difíciles de medir, fueron afectadas por esas acciones, casi simuladas, de esta institución de asistencia privada mexicana.

Tampoco es el objetivo de este escrito enlistar todos aquellos obstáculos institucionales derivados de la ineficiencia y la corrupción, ni la forma en que directamente afectaron a mi quehacer profesional, mismo que pronto se adaptó hacia la reducción del daño, e impidió que dichos efectos perversos impactaran sobre la población.

Lo que sí quiero compartir son los cuestionamientos que comencé a plantearme, motivados por los múltiples dilemas éticos que se gestaron a partir de dichas irregularidades institucionales, las cuales limitaron seriamente mi propio desempeño como profesional del Trabajo Social dentro del proyecto.

Posteriormente, estos cuestionamientos serían amplia y positivamente contestados por el equipo multidisciplinar con el que trabajé dentro del ámbito médico-humanitario internacional, y que resonaron fuertemente en mí durante mi tránsito entre estas dos instituciones. En parte, quizás también, por los referentes teóricos en los que yo normalmente fundamento mi actuar profesional, entre otros, la teoría de intervención para Trabajo Social de la maestra Nelia Tello (2015), así como la declaración global de principios éticos del Trabajo Social (2018), propuesta por la Federación Internacional de Trabajadores Sociales.

Dichos cuestionamientos, que intentaban dar sentido a mi experiencia profe-

sional en ese periodo, versaban alrededor de las siguientes preguntas: cuando en la institución donde se trabaja configura un ambiente opresivo para el trabajador social, ¿cómo garantizar el reconocimiento a la dignidad inherente del ser humano?, ¿cómo respetar la diversidad étnica y cultural de los sujetos y contextos donde trabajamos? y ¿cómo promover procesos de justicia social, participación, autodeterminación y ejercicio de los derechos humanos?

Alinear mi práctica con base en tales referentes teóricos, como el respeto a la diversidad o la promoción de acceso equitativo de los recursos (IFSW, 2018), no sólo me brindó soporte para abordar los propios dilemas éticos que experimenté durante mi trabajo en la casa-refugio de máxima seguridad y culminar mi participación con mi renuncia al proyecto en cuestión, sino también me permitieron disociar mi actuar profesional del tradicional rol paternalista, o paliativo, para otorgarle a mi acción profesional la intención organizada de identificar aquellos momentos, o puntos de ruptura (Tello, 2016), en donde se pudieran llegar a gestar ambientes emancipatorios de un cambio social que fortalecieran las relaciones de solidaridad social y confianza.

En la práctica puede suceder que cuando el trabajador social interviene profesionalmente, conoce a la persona portadora de la problemática y a partir de ello indaga en el contexto que rodea a tal persona, para luego sistematizar sus hallazgos dentro de una estrategia profesional que implementará. En ésta, el análisis se basa más en la construcción del sujeto que, en sí, contiene a su propio contexto. De esta for-

ma se definen estrategias de intervención asistencialistas que buscan, más que nada, impactar en o reducir el daño que determinada problemática pueda tener sobre la trayectoria de vida de la persona con quien se trabaja.

Así, con frecuencia el profesional de Trabajo Social no considera que allá donde existe un individuo, con su propio contexto, primero hubo otro contexto que contiene a esa persona en cuestión. Sobre todo en situaciones donde se trabaja con personas afectadas por la violencia, donde es crucial que el profesional comprenda que esa violencia no representa sólo el problema a tratar, sino que también, en su forma estructural, es una dimensión del contexto que mucho influye en la forma y capacidad para abordar determinada realidad, así como en la construcción de nuestra relación profesional con las personas. Por eso, es menester que el trabajador social tenga claro que:

- 1) El contexto contiene al sujeto y no viceversa (Tello, 2008).
- 2) El contexto dota de sentido a todos los actores involucrados en una determinada problemática.
- 3) El contexto otorga temporalidad a la acción profesional.
- 4) El contexto puede limitar o propiciar prácticas emancipatorias (Swepaul, 2016), propias de la disciplina de Trabajo Social.

Con eso en mente, aquellos principios éticos globales del trabajo social (IFSW, 2018) adquieren una complejidad distinta, pues en la práctica dejan de ser entendidos sólo

como las funciones o roles propios del trabajador social dentro de una institución, para definirse, más bien, como aquellas herramientas metodológicas que la disciplina, desde su especificidad y su relación privilegiada con la población, aporta a los equipos multidisciplinares que laboran dentro de las instituciones .

Estas herramientas metodológicas adquieren sentido sólo conforme a la construcción profesional de la relación con el otro en determinado lugar y tiempo (Tello, 2015) y que, para el trabajador social, se traducen en un trabajo constante de abogacía para configurar contextos de seguridad social, en donde la población afectada pueda beneficiarse de la atención multidisciplinar pertinente, así como de la búsqueda permanente de apertura o fortalecimiento de aquellas rutas de comunicación y atención entre distintos sectores sociales involucrados en determinada problemática.

Un ejemplo claro de esta forma de ser profesional del Trabajo Social la pude experimentar durante mi periodo laboral en el ámbito internacional médico-humanitario, donde el equipo multidisciplinario estaba conformado para brindar servicios de salud gratuitos y de primer nivel, que incluían psicólogos, médicos, enfermeros y trabajadores sociales, a las personas forzadas a desplazarse de su lugar de origen en busca de asilo y protección. Principalmente, aunque no de forma exclusiva, con un estatus legal de refugiado, transmigrante o migrante en México, ofreciendo también servicios especializados para la población que hubiese sufrido, ya sea en su lugar de origen o en su viaje migratorio, situaciones

de violencia sexual, tratos inhumanos o degradantes.

Así, este proyecto médico-humanitario buscaba dar atención para la salud de la población objetivo, que fuera integral, parcial, gratuito e independiente y, para ello, incluía más profesiones que le permitían funcionar de manera internacional. De esta forma, en vez de tener un área de acompañamiento legal individualizado para la población, tenía el objetivo de levantar testimonio y abogar por aquellas personas –o colectivos– que no tuvieran voz. Allá, en los lugares donde se formulan legislaciones y políticas públicas que afectan directamente a sus comunidades, su vida cotidiana, y el potencial desarrollo humano de ésta.

En ese sentido, se esperaba que mi acción profesional pudiera brindarse en situaciones de emergencia y, lo más importante, que pudiera replicarse más allá de mi persona y en diferentes puntos de atención que, en ese momento, incluían espacios abiertos estratégicos (como el parque, las vías del tren, la calle) en donde la población objetivo se reunía, así como puentes internacionales, instituciones públicas, instituciones religiosas, hospitales, servicios de emergencia y organizaciones de la sociedad civil, ya fueran de servicios, caridad, participativas, o de defensa y empoderamiento, tanto nacionales como internacionales.

Cabe destacar que la inclusión de tales referentes teóricos en mi quehacer profesional fue un gran valor añadido durante mi experiencia en el ámbito internacional médico-humanitario, ya que me permitió integrar el reconocimiento de las dimensiones biológicas, psicológicas, sociales y

espirituales de la vida de las personas con quienes trabajamos (IFSW, 2018); es decir, comprender a las personas como un ente completo con una dignidad inherente, por el simple hecho de ser humanos.

Aún así, la verdad es que nadie está propiamente preparado cuando recién comienza a desempeñarse en proyectos de esta índole. Tristemente, hoy en día el número de personas afectadas por serias problemáticas relacionadas con distintas formas de violencia extrema, ha experimentado un crecimiento exponencial. La urgente necesidad de estas personas por seguridad, dignidad y protección, ha desbordado los servicios públicos del país. La profunda crisis social que se vive a lo largo de la ruta migratoria, y en general en México, es una seria amenaza para la salud pública. Por ello, organismos de la sociedad civil mexicana han desarrollado mecanismos de respuesta social ante la emergencia; al tiempo que organismos internacionales han llegado al país para implementar proyectos de asistencia médico-humanitaria a lo largo del territorio nacional para la población más afectada.

Por dar un ejemplo en términos cuantitativos, durante un periodo de tres meses es probable que yo, en este proyecto, haya trabajado con y para 800 personas diferentes, más o menos, todas con algo en común: haber experimentado, como testigos o víctimas, situaciones de violencia sexual, trata de personas, tortura, secuestro, persecución, intento de homicidio intrafamiliar o desaparición forzada, entre otras formas de violencia. Es importante señalar que el perfil de las personas que conocí nunca fue homogéneo, y es probable que muchas de

ellas ocuparan diversas categorías sociales dentro de sus respectivas comunidades, determinadas por los distintos indicadores sociales como edad, sexo, género y estatus económico, entre otros.

Al menos para mí, después de haber pasado casi ocho años estudiando fenómenos como la trata de personas, trabajando en proyectos preventivos relacionados e intentando comprender qué es exactamente el Trabajo Social, no fue sino hasta 2019, y gracias a esas personas que decidieron compartirme un aspecto de su dolor y de sus alegrías vividas durante esos momentos tan difíciles, cuando por fin comprendí el valor añadido de aquellos referentes teóricos y principios éticos en los que se fundamenta nuestro quehacer profesional, y lo que significa el ser humano.

A lo largo de estas experiencias profesionales también pude constatar uno de los aprendizajes más valiosos de la maestra Nelia Tello (2015) sobre el Trabajo Social: el hecho de que nuestra disciplina y acción profesional, sólo adquieren sentido en función de su relación con el otro. Pero algo que frecuentemente no consideramos de este aporte teórico es que el otro no es sólo el sujeto directamente afectado por la problemática; el otro también es la institución y el equipo multidisciplinar en donde el trabajador social se desempeña. Y, precisamente, es también esa dimensión del contexto la que mucho influye en la forma que percibimos a la población con quien trabajamos y sus particulares contextos. Reflexionar en torno a esto puede evitar la perpetuación de procesos de revictimización durante nuestro quehacer profesional.

También, dada la inherente naturaleza multidisciplinar de la intervención del Trabajo Social, cuando entra en contacto con equipos integrados por otros profesionales, muchas veces su especificidad queda condicionada a la capacidad que tiene la institución: organizar los recursos y su acción profesional multidisciplinar. En este sentido, podría ser de beneficio para el trabajador social que se desempeña en contextos de violencia, reconocer que no puede cargar con el mundo sobre sus hombros porque el impacto social de su actuar profesional va a estar siempre limitado.

Esto último me hizo reflexionar en torno a aquellos matices operativos que impactan sobre los resultados de nuestro quehacer profesional. Mismos matices que amenazan o limitan directamente la especificidad del Trabajo Social propiciando una atención multidisciplinar desarticulada, con límites disciplinarios difusos y poco claros, en donde las buenas acciones que podría tener un equipo de atención multidisciplinar terminan configurando escenarios institucionales opresivos que atentan contra los derechos humanos y la dignidad de la población que necesita de tales servicios.

Porque, al final del día, la realidad es que nadie es inmune a la violencia, ya que puede llegar a ser como un virus letal, capaz de infectar cualquier tipo de estructura social hasta lo más profundo de sus cimientos. Y sí, uno de los antídotos más efectivos en contra de la violencia y sus efectos se encuentra ahí, donde se gesta la acción colectiva, profesional y organizada; clara y crítica sobre los alcances emancipatorios

que puede tener cuando es llevada a cabo de una forma conjunta, colaborativa, ética y con amor.

Sin embargo, una de las grandes enseñanzas de este periodo fue que aun cuando el trabajador social se integre a un equipo multidisciplinar eficiente y en óptimas condiciones, al final no es más que una persona ayudando a otra, porque a nosotros también nos contiene un contexto, bastante infectado por la violencia. Y reconocer eso, no sólo nos construye como profesionales responsables de la dimensión política que tiene nuestra intervención social (Sewpaul, 2016), sino que nos acerca a las personas con las que trabajamos porque nos humaniza.

Además, un análisis crítico y ético por parte de Trabajo Social incluye reconocer que su intervención siempre será temporal y que, a medida en que su quehacer profesional no sea requerido de nuevo en el futuro, será cada vez más evaluado como una intervención con resultados exitosos y contundentes. De esta forma, se puede decir que el objetivo final del Trabajo Social tiene que ver con el cese definitivo de la urgente necesidad humana que, en principio, motiva la existencia de nuestra disciplina, pues ello significaría que entre sociedades hemos logrado construir un mundo inclusivo, solidario y equitativo.

Por ello, y contrario a la perspectiva predominante, Trabajo Social no debería dedicarse de forma exclusiva a brindar cuidados paliativos cada vez que surja un problema en lo social, porque los trabajadores sociales no curamos las patologías, ni del individuo ni de la sociedad. Más bien, buscamos un cambio social dentro de una

realidad ya dada. Esto lo explica muy bien la maestra Nelia Tello (2008): "los trabajadores sociales procuramos identificar, desde la interacción social cotidiana, sistemas opresivos. Puntos de ruptura que permitan propiciar ambientes donde los procesos sociales violentos, colectivamente dados por sentido, puedan de-construirse, adquirir un nuevo sentido, para ser re-apropiados por la población, en todos sus niveles".

De esa forma, y a partir de las experiencias profesionales compartidas en este artículo, mi recomendación final es que si se tiene un interés por intervenir en contextos de violencia, antes se tiene que contar con claras herramientas teóricas y suficientes principios éticos para dotar de humildad el hacer social, así como de creatividad y efectividad el impacto social que se busca obtener.

semblanza

Shantal Gámiz Vidiella.

Correo electrónico: <cuchurusa@hotmail.com>.

Referencias

- Federación Internacional de Trabajadores Sociales (IFSW) (2018), *Declaración Global de Principios Éticos de Trabajo Social*, Lola Casal-Sánchez (trad.), Asociación de Escuelas Internacionales de Trabajo Social (IASSW-AIETS).
- Sewpaul, Vishantie (2016), *Politics with soul: Social work and the legacy of Nelson Mandela*, International Social Work. Disponible en <<https://doi.org/10.1177/0020872815594226>>.
- Tello, Nelía y Silvia Galeana de la O (2008), *Intervención Social*, núm. 2, México, UNAM (serie Cuadernos Teórico-Prácticos de Desarrollo Local y Promoción Social).
- Tello, Nelía y Adriana Ornelas (2015), *Estrategias y modelos de intervención en Trabajo Social*, Estudios de Opinión y Participación Social, México.
- Tello, Nelía (2016), *El cambio en Trabajo Social: intención, rupturas y estrategias*, México-España, ENTS-UNAM.