

## Artículos centrales

# El acompañamiento institucional, la (des)confianza y el Trabajo Social. Algunas notas para pensar su vinculación.

**Noelia Sierra<sup>a</sup>**

Fecha de recepción:	11 de mayo de 2023
Fecha de aceptación:	29 de mayo de 2023
Correspondencia a:	Noelia Sierra
Correo electrónico:	noe_sierra@hotmail.com

- a. Licenciada en Trabajo Social. Magister en Intervención Social. Doctoranda en Ciencias Sociales. Universidad de Buenos Aires. Docente e investigadora Universidad de Buenos Aires.

### Resumen:

En materia de acompañamiento, la confianza opera como una dimensión central. Por la confianza es posible que las instituciones y las personas puedan entablar vínculos significativos y lograr que algo distinto ocurra en la vida de quienes se acompaña, en especial en las que se encuentran atravesando problemáticas complejas. Por tal motivo creemos relevante analizar las dinámicas de construcción, desplazamiento y mutaciones de la(s) confianza(s) que operan en la trama de las instituciones, especialmente (a través de) el vínculo entre usuarias/os y agentes públicos.

En este escrito describiremos en primer lugar modos de ingreso teórico a la noción de acompañamiento. Seguidamente, haremos una breve referencia a aquello que se ha denominado *modelos de acompañamiento de vinculación y modelo de acompañamiento de sostén*. Luego, repondremos algunas nociones sobre confianza en la que académicas/os se encuentran trabajando y que serán de ayuda para sostenernos en las preguntas problemas realizadas. Por último, proponemos analizar los desafíos en la construcción de las confianzas en las instituciones y presentaremos dimensiones que consideramos dialogan con ésta, en tanto elementos que propiciarían el fortalecimiento de las capacidades institucionales y que hace a su "densidad".

**Palabras clave:** Confianza - Instituciones - Acompañamiento.

### Summary

*In terms of accompaniment, trust operates as a central dimension. It is through trust that institutions and individuals can establish meaningful bonds and make something different happen in the lives of those they accompany, especially those who are going through complex problems. For this reason, we believe it is relevant to analyze the dynamics of construction, displacement and mutations of trust(s) that operate in the fabric of institutions, especially (through) the link between users and public agents. In this paper we will first describe ways of theoretical entry to the notion of accompaniment. Next, we will make a brief reference to what has been called models of bonding accompaniment and models of supportive accompaniment. Then, we will recount some notions of trust on which academics are working and which will be of help to support us in the questions posed. Finally, we propose to analyze the challenges in the construction of trust in the institutions and we will present dimensions that we consider to be in dialogue with it, as elements that would favor the strengthening of institutional capacities and that make up their "density"*

*Key words:* Trust; Institutions; Accompaniment.

## Introducción

La noción de acompañamiento<sup>1</sup>, que desde hace un tiempo trabajamos como central para comprender el rol del trabajo social en las prácticas sociales complejas (Sierra, 2021), se sigue presentando como una categoría rica para indagar su vinculación en las experiencias de las/os trabajadoras/es sociales con el programa institucional actual (Dubet, 2006). En ese recorrido, se ha buscado analizar qué lugar ocupa la tarea o el conjunto de tareas desempeñadas en este contexto y si esta práctica favorece los procesos de sosiego subjetivo y reparación social. El acompañamiento, entendido como una prácti-

ca en relación, inscrita en lo institucional, permitiría la efectivización de los derechos al tensionar sus márgenes y posibilidades.

Actualmente es notorio el florecimiento de intervenciones profesionales que ofrecen estrategias de sostén ante diversas situaciones de la vida humana. Esta expansión no sólo se visualiza en el ámbito de las instituciones público - estatales sino también en el ámbito privado, bajo la influencia de las neurociencias y los estudios de la conducta -con los riesgos que implica la mercantilización de la práctica<sup>2</sup>-, lo que nos lleva a cuestionar o, como menos, reconsiderar las nociones falsas y vacías

1. Este texto recupera algunas categorías centrales emergentes de mi tesis de maestría titulada: *Las prácticas de acompañamiento en las instituciones frente a problemáticas sociales complejas. Vinculaciones entre trabajadoras/es, sociales, usuarias/os y derechos*. Fecha de defensa 17/08/2022. Dirigida por Ana Arias y Co-dirigida por Pablo Di Leo.

2. Véase, por ejemplo: *Mente, sociedad y conducta*, informe del Banco Mundial (2015) y *Del Mónaco Romina* (2000).

de autonomía, individualismo y meritocracia que han generado nuestra concepción moderna de la vida y que exacerban la desconfianza en torno a las instituciones y menoscaban la vida en común.

Pensemos en la oferta diversa de métodos de apoyo que ofrece el mercado desde el coaching emocional, el counseling, la medicalización<sup>3</sup> o la idea de empoderamiento aplicada progresivamente por profesionales y voluntarios en diferentes campos como la educación o la salud, pero también en el mundo empresarial. Estos enfoques, basados principalmente en la neurociencia y los estudios de la conducta, explicitan dentro de sus objetivos, el abordaje en diversos temas y/o problemáticas de la vida como adicciones, fobias, trastornos o momentos importantes como embarazos, partos y crianzas. La mercantilización de tecnologías de apoyo en detrimento de una nutrida oferta pública que acompañe esas situaciones o ritos del vivir no hacen más que, por un lado, despolitizar las causas estructurales asociadas a los padecimientos y por otro fortalece una desigual distribución de políticas de acompañamiento público- estatales que pulsen por una vida mejor vivible en base a acompañamientos confiables. Además, esta situación interpela al Trabajo Social en tanto disciplina en la búsqueda por renovados enfoques éticos-políticos que incorporen en sus discusiones la dimensión de los afectos, las emociones y el cuerpo desde un posicionamiento crítico y sentido que bregue por nuevos tipos de vínculo social y desarticule la mitificación o supremacía del mercado -como único actor- sobre la dimensión humana y los asuntos del vivir.

Ante esto ¿Qué aspectos de la vida humana requieren ser acompañadas? ¿qué o cuánto de nuestras fragilidades ontológicas compartimos con otros/as para que sean sostenidas, confiadas y amparadas? ¿qué formas asumen las prácticas profesionales para favorecer gestos de apertura y acompañamiento? ¿resultan las instituciones soportes confiables para el desarrollo de acompañamientos de trayectorias de sus usuarias/os?

Así, con estas reflexiones sobre la mesa, consideramos vincularlas con una noción que hace sostén a la categoría de acompañamiento. Nos referimos a la *confianza en las instituciones* vinculadas al trabajo social.

En materia de acompañamiento, la confianza opera como una dimensión central. Por la confianza es posible que las instituciones y las personas puedan entablar vínculos significativos y lograr que algo distinto ocurra en la vida de quienes se acompaña, en especial en las que se encuentran atravesando problemáticas complejas. Por eso, creemos relevante analizar las dinámicas de construcción, desplazamiento y mutaciones de la(s) confianza(s) que operan en la trama de las instituciones, especialmente (a través de) el vínculo entre usuarias/os y agentes públicos.

A lo largo de este escrito le daremos un lugar a estos interrogantes. Para esto y en primer lugar describiremos modos de ingreso teórico a la noción de acompañamiento. Seguidamente, haremos una breve referencia a aquello que, en producciones anteriores, hemos denominado *modelos de acompañamiento de vinculación y modelo de acompañamiento de sostén*. Luego, repondremos algunas nociones sobre confianza en la que académicas/os se encuentran trabajando y que serán de ayuda para sostenernos en las preguntas problemas que nos hemos hecho. Por último, proponemos analizar los desafíos en la construcción de las confianzas en las instituciones y presentaremos dimensiones que consideramos dialogan con ésta, en tanto elementos que propiciarían el fortalecimiento de las capacidades institucionales y que hace, tal como argumenta Arias (2021), a su “densidad”<sup>4</sup>

## Umbrales conceptuales

### Volviendo sobre los pasos, ¿Qué se entiende por acompañamiento en trabajo social?

Para iniciar, nos preguntamos qué hay en la palabra acompañar. ¿Qué se entiende por acompañamiento? ¿qué es acompañar en trabajo social? ¿qué implicancias tiene el acto de acompañar en términos de protección y efectivización de derechos? Y por caso, ¿qué no es acompañar en trabajo social?

En esta búsqueda de otorgarle densidad teórica a una noción que se define, en principio, por sus praxis, en su hacer o mejor, en su *saber-hacer* es útil la idea de umbral. El término umbral proviene del latín *liminarios*, y

3. Entendemos la medicalización siguiendo los aportes de Epele, (2013) “como al proceso por el cual se integran, definen y tratan, dentro de la biomedicina, problemas que con anterioridad quedaban por fuera de sus límites, legitimidad y eficacia” (p. 11).

4. Se trata de una herramienta metodológica, atributo interno de las instituciones, que permite identificar fortalezas o capacidades institucionales para el desempeño de instituciones sociales públicas (Arias, 2021)

significa "la parte primera o inicial de un proceso o una actividad". Umbral también refiere a un espacio o escalón previo a otra cosa. De modo que, en los umbrales conceptuales sobre la noción de acompañamiento, se pueden reponer tres posibles formas de ingreso:

En primer lugar, el acompañamiento se presenta como una categoría teórica emergente, que gana en expansión y centralidad para analizar procesos vinculados al funcionamiento de las instituciones y a los modos de encuentro con los sujetos (Sierra, 2021). Así, cuando se trabaja en un estudio documental, donde se releva de manera exhaustiva los programas, planes y áreas de intervención o política social que en su denominación contienen el sintagma "acompañar" y le dan un encuadre y normativa en el análisis de contenido o del discurso allí volcado, es posible advertir, cada vez más, no sólo una modalidad específica de acompañar, sino también formas de definir las demandas, la delimitación de la situación problema y, por consiguiente, de establecer las características que tiene o debería tener el sujeto destinatario/o (o no) de esa acción.

En segundo lugar, esta noción opera como una suerte de *bisagra*, o sea como pieza articuladora entre procesos macro-estructurales, vinculadas al lazo, el bienestar y la integración, con la vida cotidiana, por donde transcurre lo infinitesimal, lo pequeño, la experiencia, el día a día. Es una categoría que posibilita un diálogo entre dos lenguajes que -a menudo o bajo ciertas circunstancias- se presentan desacoplados. Así cuando se busca reponer sentidos teóricos sobre la categoría, emergen reflexiones que operan, ya sea en el plano del diseño de las políticas como en la de sus formas de implementación, o dicho, en otros términos, cuando las políticas de acompañamiento se materializan y se hacen carne en la vida de las personas con la importancia que esto tiene en la organización de las prácticas y en el cotidiano posibilita el acceso, la concreción, de las políticas públicas.

Un tercer lugar es el papel del acompañamiento en lo que se denomina, la consolidación de instituciones (Arias, 2012) o de cómo construir *capacidad* (Giménez, 2018) y *densidad estatal* (Arias, 2021) que mejoren las condiciones de vida de la población. Es profusa la bibliografía (Arias, 2012; Aquín, 2014; Perelmiter, 2016; Soldano, 2008; Hornes, 2017; Rizzo, 2021) que da cuenta del lugar central que tiene la labor de las/os agentes públicos sobre el tema. La institucionalidad de los nuevos derechos son conquistas que enaltecen nuestras luchas colectivas y que, en la mayoría de las veces, re-

presentan una oportunidad para democratizar nuestra vida en común y amplían los márgenes de libertad en las elecciones de vida. No obstante, en muchas situaciones, requieren de otras/os institucionales que acompañen tales decisiones. Esto pone en evidencia la necesidad de reponer renovadas reflexiones que jerarquicen la dimensión procedimental - instrumental del trabajo social. En las labores *cara a cara*, de *cercanía* o también llamado oficios del lazo (Frigerio y Korenfiel, 2017) la tarea del/la interventor/a, -la cual no se puede despegar de procesos, lógicas y de la historia institucional- resulta clave y abre a la posibilidad de nuevas respuestas para inquietudes de larga data en/de nuestra disciplina: ¿un actuar con qué intención? ¿con qué propósitos? acaso ¿acompañamientos que busquen el control, la domesticación, la sujeción, la normalización o que propongan una potenciación (Cornu, 2017)?

A partir de estos umbrales, que como dijimos, ofrecen algunos posibles modos de ingreso teórico a la noción de acompañamiento, es posible advertir la necesidad de continuar profundizando en el desarrollo analítico ya que, a priori, no cuenta con un cuerpo nutrido conceptual sino más bien se presenta polisémica al interior del campo disciplinar del trabajo social, siendo quizá ésta su mayor riqueza. Además, hacerla emerger como categoría procura encontrar en ella su capacidad para iluminar aquello que la naturalización y normalización con la que operamos en nuestro hacer institucional tiende a desjerarquizar, nos referimos a las tareas vinculadas al sostenimiento y cuidado de la vida y su reproducción. Por lo tanto, en el marco de estos debates, reflexionar acerca del valor del acompañamiento institucional resulta, aún, con sus claroscuros, un tema central.

Sumando a la línea de estudios que busca aportar análisis para hacerla emerger como categoría teórica (Cornu, 2017; Danel, 2020; Favero Avico, 2021; Funes y Raya, 2001) reconociendo el carácter polisémico y, a riesgo de, al precisarla limitar su potencia, definiremos en este escrito al/el *acompañamiento* como una práctica en relación, inscripta en una disciplina científica que se funda y encuentra sentido imbricada en el encuentro, lo inter-subjetivo y lo corporal-afectivo y se entrelaza con el sistema de protección social.

## Modos de acompañar en trabajo social

En estudios anteriores (Sierra, 2022) fue posible identificar, analíticamente, dos perspectivas desde las cuales

se configura, con cierta preeminencia, la práctica profesional relacionada al acompañamiento. Para esto se realizó, en base a la interpretación de los datos del trabajo de campo, una distinción entre modelos que hemos denominado: modelo de acompañamiento institucional de vinculación y modelo de acompañamiento institucional de sostén. La construcción de este registro ha sido una operación analítica, una suerte de matriz desde la cual identificar características suficientemente estables y claras del programa del acompañamiento institucional. Es decir, modelizar aquello que se denominó “programa de acompañamiento”<sup>5</sup> permitió analizar relaciones constitutivas entre cuestiones de contexto, arreglos institucionales, formas que asume el acto de acompañar y la relación que soporta el encuentro entre las/os sujetos y las instituciones. No obstante, es importante mencionar que, en la práctica de quienes llevan a cabo este tipo de tareas o conjunto de tareas, sus modos y los objetivos conviven, se yuxtaponen, se imbrican, muchas veces, en una misma historia de vida, en un mismo tiempo y en un mismo lugar.

En el *modelo de vinculación* se recuperan categorías analíticas valiosas como la de acceso y accesibilidad (Carballada, 2012; Clemente, 2012; 2018; Comes y Stolkner, 2005 - 2006; Ferrara, 1985; Maglioni, 2018; Wagner, 2013) entendidas como problema y como solución dado que posibilitan dimensionar la relación que se establece (o no) entre los sujetos y las instituciones. Se visualizó la persistencia de un trabajo de acompañamiento que busca subsanar lazos débiles, rotos y en último caso inexistentes entre los sujetos y las instituciones o incluso la de fortalecer el puente con aquellos derechos que nuestro país ha sabido conquistar en los últimos años. Poner en diálogo la noción de acceso y la de acompañamiento permitió analizar el sinfín de situaciones, gestos y estrategias que llevan adelante las/os profesionales para que la llegada, el tránsito y el sostenimiento de procesos sea posible. A su vez, se ha observado que la tarea ha tenido que ver con la construcción de lugares capaces de abordar la situación problema, lugares que reconocen cuestiones subjetivas, materiales, temporales, espirituales que operan en clave de apertura y disposición institucional. También se pudo vislumbrar cómo el acompañamiento tensiona los márgenes, permitiendo modificar o adecuar cuestiones del funcionamiento institucional

para mejorar el encuentro con su población. Una suerte de *elogio al movimiento* que ensayan las/os profesionales al salir al encuentro, al remover obstáculos, al aliviar, allanar y clarificar recorridos para crear condiciones de acceso y restitución de derechos.

Por otra parte, con el *modelo de sostén* se analizó cómo la tarea de acompañamiento oficia de andamio a los sujetos en su tránsito por instituciones buscando, de alguna manera, que tal apuntalamiento sirva de amparo para “no caer” o para amortiguar los efectos o consecuencias de las problemáticas por las cuales se asiste a la institución. El acompañamiento como sostén refiere a un principio de cercanía, un modo de estar presente que recupera las significaciones atribuibles al encuentro. Se trata de una forma que asume el acto que afilia simbólicamente y que aloja la subjetividad como gesto de trama colectiva. Pensar en términos de sostén nos acercó al concepto de soporte. Fue posible rastrear esta noción en primer lugar, en la obra de Castel (1995) para quien los soportes son pensando en términos de protecciones sociales como lugares seguros para el despliegue del individuo. Sobre este plano del análisis y ampliando su marco de interpretación, se encuentran las contribuciones de Martuccelli (2007b) quien define soportes a “los medios por los cuales el individuo llega a tenerse frente al mundo” (p. 19). Para la “sociología de la individuación” las personas no existen sino en la medida en que son sostenidas por un conjunto de soportes. Estos refieren a elementos, materiales e inmateriales, que lo vinculan a su contexto. Asimismo, se identificó que esta modalidad de acompañamiento parte del respeto al saber disciplinar, de jerarquías certificadas, pero no desde un lugar de omnipotencia. Por el contrario, se piensa con las/os otras/os porque es a partir del encuentro intersubjetivo que se produce acontecimiento significativo. Es una modalidad que parte de las situaciones y desde esas lecturas se compone con lo posible y lo deseable. La perspectiva en este modelo pone de manifiesto la centralidad de las emociones, el encuentro intersubjetivo y la dimensión corpórea en tanto aspectos relevantes en la práctica de acompañar. En este marco, las/os profesionales no serían sólo quienes garantizan el acceso, sino quienes operan como soporte para la proyección de una vida deseosa, tramada a otras/os y en perspectiva autónoma.

5. Se definió *programa de acompañamiento*, recuperando las ideas de Dubet (2006), como una forma de trabajo sobre las/os otras/os y un modo de socialización que produce un tipo de subjetivación. El mismo muestra características que si bien son estables también se presentan debilitadas en su capacidad de sostén, protección, cuidado y regulación como consecuencia de la creciente diversidad y racionalización del mundo.

Ahora bien, y teniendo en cuenta estos modos que asume el acompañamiento institucional, nos interesa detenemos en una dimensión que se desempeña como punto de apoyo a la propia práctica de acompañar. Nos referimos a la *confianza* en las instituciones vinculadas al trabajo social.

## (Des)Confianza institucional

Las profesiones de proximidad, es decir, quienes acompañan, curan, cuidan, recrean, educan... confrontan cotidianamente con un descontento y una desconfianza en la capacidad y la actuación estatal. Siguiendo a Dubet (2006) la pérdida de credibilidad, legitimidad y confianza en torno a las instituciones es una ruptura del orden de lo simbólico y de los valores. Esto genera preguntas acerca de los argumentos que operan al momento de validar las capacidades de reparación social que potencialmente tienen y los sentidos que se sostienen para impugnar su efectividad. Pero, ¿cuáles son las causas de tal pérdida? ¿Qué relación tiene este diagnóstico de época con lo que espera el sujeto que se acerca a las instituciones? Esa presunta desconfianza ¿opera en todos los planos? O por caso ¿Qué lugar le damos a la construcción de la confianza en nuestros modos de organización institucional? ¿de qué modo construir institucionalmente lazos de confianza que funcionen como organizador y soporte en las intervenciones? ¿Cómo se institucionalizan los lazos de confianza, cómo se hacen ejercicio protocolar y sistemático, dentro de las instituciones?

En línea con esas preguntas que nos acabamos de hacer, Bruno Latour (2013) introduce una más: ¿*Tener nuevamente confianza en las instituciones*? El autor, para abordarla, recupera una anécdota: (...) quince industriales franceses, responsables del desarrollo sustentable en diferentes sociedades, se hallan sentados alrededor de una mesa circular. Frente a ellos, un investigador del College de France, especialista en cuestiones climáticas. En un momento de la reunión, uno de los industriales le pregunta al investigador: "pero ¿por qué habría de creerle más a usted que a los otros?" El investigador en lugar de responder con una serie de datos científicos y estadísticos, respondió: "Si no se tiene confianza en la institución científica, el problema sería muy grave" (p 18-19). Con este ejemplo Latour, busca demostrar cómo se pone en duda a las instituciones científicas y como un investigador intenta defenderlas (y defender la objetividad de las mismas) desde una descripción que vacila entre la certeza y la confianza, dos conceptos por completo di-

ferentes. Y agrega "la experiencia de la objetividad sólo parecía bien protegida por la Ciencia (con mayúscula) porque ésta nunca tuvo que defenderse seriamente (p. 26). Si bien la anécdota versa sobre la crisis climática, la pérdida de credibilidad, aquello que Dubet llama "el fin del santuario" (2016, p.37), es algo que irrumpe en las escenas cotidianas institucionales. La pérdida o reconversión de la sacralidad forma parte de los cambios propios de la modernidad en la cual la confianza en los otras/os institucionales no es *per se*, por el contrario, ésta requiere de una operación que debe necesariamente hacerse en situación. Quizá por esto, aquello que aparece en el orden de tener que "defenderse" exige para quienes *hacen (hacemos) institución* un desplazamiento de principios simbólicos que iría de la fe hacia la palabra. Nos referimos a un posicionamiento institucional en el cual *argumentar, explicar, persuadir, dar cuenta, interpelar* no necesariamente o exclusivamente es o debería ser un problema. No hay que olvidar la fase oscura y autoritaria que en nombre de la ciencia se justificaban muchas prácticas violentas y anuladoras del otro. Pensemos, por ejemplo, en los partos sin adecuación cultural ni respetados en nombre de la hegemonía médica, los castigos físicos hacia las/os niñas/os que no se adecuaban a lo esperable en los dispositivos escolares o la judicialización e institucionalización de niños/as y adolescentes con el solo pretexto de la pobreza de sus madres y padres. Por ello, la pregunta por la construcción de la(s) confianza(s) en torno a las instituciones, entonces, no sólo tiene sentido, no sólo es riesgosa, sino que es necesaria.

A veces como gesto, otras como rito de apertura, o producto de formas estables en la atención y cuidados del vínculo, la confianza en "los otros institucionales" se desarrolla en contacto con la formación de un sentido interno de confiabilidad que provee posteriormente una base para el establecimiento de procesos de identificación. Siguiendo a Niklas Luhmann (1996) la confianza es un hecho básico de la vida social y de la naturaleza humana, indispensable para que las personas manejen la gran complejidad de la sociedad y puedan también aumentarla con sus propias decisiones:

La confianza es el más amplio sentido de la fe en las expectativas de uno. Por supuesto que, en muchas situaciones, el hombre puede en ciertos aspectos decidir si otorga confianza o no. Pero una completa ausencia de confianza le impediría incluso levantarse a la mañana. (p.5).

En términos de Paul Ricoeur (1996) se trata de la identidad-ídem del individuo -seguridad ontológica, continuidad existencial- la cual se conforma con una permanente dialéctica con la identidad-ipse -dimensión intersubjetiva, social. La perspectiva del autor busca dar cuenta que una dialéctica entre lo propio y lo ajeno se encuentra presente en toda la comprensión.

Nos interesa remarcar la idea de la construcción de la confianza intersubjetiva dado que, siguiendo a Butler (2020), son las relaciones humanas de interdependencia las que nos constituyen como sujetos, las que interpelan nuestros sistemas de confianza hacia otras personas y también hacia las instituciones y sus agentes. En definitiva, nunca somos suficientemente vulnerables, sino que somos vulnerables a una situación. Sabernos tramadas/os e interdependientes, entre sujetos y a la vez con (entre) las instituciones no sólo permite, como decíamos en la introducción, cuestionar aquellas posturas meritocráticas que ensalzan la concepción individualista -muy presente en nuestros modos de encuentro y de vincularidad- juzgando a quienes requieren (requerimos) en determinado momento (o siempre) de instituciones para un mejor vivir, sino que, y justamente vuelve sobre el lugar (nunca único ni exclusivo), de responsabilidad y expectativas que ocupamos en términos de confianza mutua entre el Estado, sus instituciones y el pueblo.

A continuación, presentamos un conjunto de dimensiones que entendemos podrían generar condiciones -siempre tentativas- para reponer confianza en las instituciones y, de ese modo, nutrir sus capacidades: a) la relación con el tiempo; b) la autoridad justa; c) la palabra como herramienta; y d) los gestos de apertura. Esta analítica no tiene por fin (de)enunciar aquello que las instituciones *deben hacer*, tampoco la de hacer un “buen” diagnóstico que delimite causas y buenas y prontas soluciones, por el contrario, busca officiar de apertura para la reflexión y el debate sobre los desafíos y apuestas en la construcción de confianzas y las implicancias que tiene esto para intervenir en lo social. Por otro parte, el orden que se ha hecho de las dimensiones no refiere necesariamente a una jerarquía entre ellas sino por el contrario, a una sinergia necesaria.

a) *La relación con el tiempo:*

El tiempo es una dimensión inherente e inseparable de la condición humana y ha sido objeto de estudio de gran

proyección, especialmente en el campo de la filosofía (Deleuze, 1978; Elias, 1997; Byung-Chul Han, 2009). La acumulación del tiempo, sus usos y las formas de gestionarlo representan valores diferenciales entre personas e instituciones. Las problemáticas sociales complejas en las que pensamos que el acompañamiento es un eslabón central, requieren en general de tiempo para su resolución<sup>6</sup>. Pero, ¿Qué tipo de tiempo es el esperable, el disponible, el posible? ¿Cómo se significa la noción temporal entre lo específico de lo institucional, lo propio del quehacer profesional y el tiempo subjetivo de la persona acompañada? ¿Es posible conjugar estos planos de forma sincrónica?

Miguel Benasayag y Diego Sztlwark (2000) realizaron una crítica a la noción del tiempo de la modernidad como aquel que se presenta en línea con el progreso, una variable de medición, una unidad de disciplinamiento, una representación unidimensional como única medida. Por el contrario, y frente a la multidimensionalidad de la vida concreta, optan por pensar la idea de un tiempo estallado (Benjamín, 1989) un tiempo complejo e igual de multidimensional de la vida concreta, que requiere pensamiento situado y no modelos abstractos a imagen del “deber ser” de los acontecimientos. Asimismo, los autores proponen hablar de “tiempos” y de un “presente infinito” porque es un momento actual que sólo existe como un innumerable de situaciones. El presente para ellos “significa el poder habitar lo único -lo uno que es múltiple- del aquí y ahora” (Benasayag y Sztlwark, 2000, p. 119)

Además, la temporalidad supone el modo que el tiempo es vivido o experimentado (Filardo y Merklen, 2021). Así el tiempo puede significarse como lento, largo, difícil. Puede resultar una experiencia de angustia, de opresión o por el contrario de oportunidad. El tiempo que pasa por la experiencia social deviene temporalidad de modo diferente entre quien acompaña y quien es acompañada/o. Con frecuencia, en las intervenciones de las/os trabajadoras/es sociales, los tiempos institucionales en materia de respuesta a las demandas no necesariamente coinciden con el tiempo subjetivo de las/os usuarias/os, ocasionando un desplazamiento temporal entre lo que la institución refiere tener que hacer, cuándo hacerlo y cómo hacerlo y las significaciones que los sujetos le otorgan a dichas políticas institucionales. Por ejemplo, el acompañamiento en problemáticas comple-

6. Luhmann (1996) indica que el tiempo es el ámbito propio de la confianza, pues lo que la confianza permite a las personas es anticipar un cierto futuro de los muchos futuros posibles en cada presente y, por tanto, la confianza acontece ahí donde hay expectativas de continuidad.

jas requiere en general de tiempo para su resolución, un tiempo vinculado a sostener procesos. En cambio, la asistencia a problemáticas vinculadas a los acontecimientos donde prima la urgencia, el riesgo subjetivo, el hecho traumático, los accidentes, entre otros factores, la cuestión de la inmediatez y la velocidad de la intervención cobran mucha relevancia.

Crear que tal desacople podrá ser atendido y/o resuelto únicamente por la intervención de un profesional es sin dudas, falaz o humanamente difícil. Sin embargo, también puede ser costoso desconsiderar que las formas de organización institucional que se ajustan a múltiples temporales desde el plano simbólico (incluso virtual)<sup>7</sup>, permiten tensar los márgenes políticos institucionales para reparar en la importancia de los plazos y los procesos. Este modo de acompasar que contemple lo temporal es una operación en situación que cooperará en un renombramiento institucional que fortalezca la confianza en las instituciones para encontrar en ellas mayores niveles de entendimiento y hospitalidad<sup>8</sup>.

#### b) *La autoridad justa:*

En vínculo con la cuestión de temporalidad, otra noción que aparece e interpela el registro de las confianzas en las instituciones es el de la autoridad. Ésta parecería que se encuentra actualmente en debate, también en tensión. Se evoca con frecuencia en las intervenciones educativas, sanitarias, especialmente cuando se piensa en los modos de construir vínculos entre las instituciones (y sus agentes) y los sujetos que acuden a ellas, principalmente cuando se siente que no se la tiene. El desplazamiento de la autoridad tradicional y sagrada a una autoridad justa en el sentido de aquella que debe permanentemente explicar y justificar, interpela al propio oficio y a la construcción de la legitimidad (Dubet, 2006). Una colega entrevistada nos ofrece un ejemplo que puede ilustrarlo, decía: "bueno, hay familias que vos le haces llegar una citación legal para que se presente al Servicio Local de Protección del niño, niña y adolescente porque hay una situación de extrema vulnerabilidad

de algún niño y por algún motivo no se acercan" (Entrevista a TS, 2020)<sup>9</sup>. Se presupone aquí la caída de la autoridad de una institución, que debería acompañar y que, per se, la familia debería acercarse y no lo hace. Esta situación, comentaba, trae preguntas hacia el interior del equipo, acerca de las razones de tal incumplimiento. Y, en simultáneo, esa familia, cuando se acerca, le consulta a esa misma institución sobre los modos de acompañar la crianza a un hijo, porque se porta mal en la escuela. La colega narraba con cierta nostalgia la pérdida de una autoridad que opera en la adherencia a la norma institucional, pero en simultáneo las enormes posibilidades que suscita esa pregunta en clave de demanda, de apertura al vínculo. En el ejemplo una posibilidad otra que abre el juego para que algo distinto ocurra, sobre la base de nuevas formas de legitimidad porque no hay un solo modo de "ingresar a una institución" y porque ya es claro que el poder sin legitimidad tensa las relaciones y va en desmedro de formas que construyan institución sobre bases confiables.

#### c) *La palabra como herramienta:*

Las palabras son herramientas "cosas con las que se pueden hacer cosas" (Ahmed, 2017 p. 183). En las prácticas del trabajo social, la palabra como forma de intervención (interpelar, argumentar, incidir, persuadir, etc.) es una herramienta de gran potencia por lo que es capaz de traccionar, así también cuando se reconoce su límite y, fundamentalmente, su no neutralidad, es decir, cuando el/la interventor/a admite que opera en una trama de relaciones de poder. No es posible *decir (o no decir)* desde ningún lugar. Por esto coincidimos con Arias (2020) que "no estamos pensando en poderes centrados en personas sino en estructuras institucionales" (p.5). Las instituciones son espacios habilitantes de palabras, lugares, relaciones, disputas y tiempos donde los sujetos pueden, a través de la enunciación, tramitar aquello que se necesita, se desea o se aspira para que una vida pueda ser vivida dignamente (Butler, 2020). Acudir a una institución en búsqueda de sostenes para pensarnos es una buena noticia. También cuando oficia de límite continuamente ofreciendo soportes de escucha donde, por ejem-

7. Por ejemplo, la ventanilla, como un lugar físico, tiende a convivir con la atención virtual. Puede ser de aporte analizar cómo temporaliza el Estado, a través de sus instituciones, este tipo de vínculo virtual por sobre el presencial, o cómo es significado por el sujeto de la relación y la construcción de confianzas. La pandemia por Covid-19 nos ha dejado mucho de experiencia al respecto. Véase, Arcidiácono P. y Parelmiter L. (2020)

8. Para Anne Dufourmantelle (2009) "la hospitalidad antes de ser un pensamiento es un acto. Un puro evento (...) describe más que una figura, un espacio donde ese acto de invitación puede tener lugar. Este espacio creo, es el lugar del pensamiento (p.170)

9. En este artículo seguimos los resguardos éticos pertinentes, por lo cual preservamos mediante el anonimato la identidad de las personas que han participado en el desarrollo.



plo, se mejoran nuestros vínculos, se revisa por qué tal o cual sustancia ocupa tanto lugar en nuestra existencia, se toman decisiones significativas, se tramita un duelo u otros ritos o vicisitudes del vivir.

d) *Gestos de apertura:*

Ana María Fernández denunciaba allá por los 90, en su clásico libro “Instituciones estalladas” el enorme costo que tenía para el funcionamiento de las instituciones la negación de la historia y el desconocimiento y descalificación de las diferencias en tanto juego reglado (1999, p.15). Más cerca en el tiempo, pero volviendo sobre el problema que implica tal desconocimiento, Ana Arias (2021) alerta sobre esto cuando se piensa por fuera de la historia institucional “no sólo se construye un acto “soberbio” sino que se pierden los acumulados, los aprendizajes de lo ya probado” (p, 5). Nos preguntamos si el ejercicio de volver sobre los pasos de la experiencia organizativa es un piso robusto desde donde construir, con las seguridades que da lo ya probado y el reconocimiento de los (im)posibles, gestos *de reconocimiento y apertura* para las poblaciones silenciadas, subalternizadas por cuestiones de género, raza, orientación sexual etc. Es interesante observar la particularidad de estrategias institucionales que, al atender esto, por un lado, ofrecen recursos, tiempos y lugares nuevos, y a su vez generan readecuaciones en los instituidos, sean éstos prácticas, circuitos, registros o incluso un cambio en la mirada sobre las/os usuarias/os redefiniendo la misión y la visión de ellas. Por ejemplo, el estudio de Anahí Neer (2009) aborda las iniciativas de activistas y usuarios/as trans del sistema de salud argentino para garantizar una atención no discriminatoria y el cumplimiento de la Ley 26.743 de Identidad de Género en el ámbito sanitario. La autora busca dar cuenta de una experiencia institucional la cual contempla expectativas, deseos y necesidades de poblaciones que reclaman por nuevas o mejores formas de atención y de trato institucional.

Muchas de estas experiencias tienen su origen en la demanda que activismos, organizaciones sociales territoriales, especialmente los movimientos feministas populares y usuarias/os de redes sociales proyectan sobre las instituciones y las prácticas de agentes a la luz de las disputas y/o avances en materia legislativa. Nacidos en las calles, en las plazas o sitios virtuales, estos movimientos vienen teniendo una presencia significativa en la región. Son expresiones que se organizan buscando, entre varias cuestiones y partiendo de sus especificidades, ser reconocidos en sus singularidades tensionando

y visibilizando estructuras instituciones tradicionales. En este sentido y recuperando los aportes de Nancy Freser (2000) el principio de justicia distributiva no puede realizarse en desvinculación con el de justicia cultural y viceversa:

pueden ser víctimas tanto de una dimensión distribución socioeconómica desventajosa como de un reconocimiento cultural inadecuado, de forma que ninguna de estas injusticias es una consecuencia directa de la otra, sino que ambas son fundamentales y equivalentes en cuanto a sus causas. En este caso, ni las soluciones redistributivas por sí mismas, ni las soluciones de reconocimientos por separados serán suficientes: Las comunidades bivalentes precisan de ambas (p. 12-13)

En este sentido, aunque no suficiente ni únicamente, en la permeabilidad de estas demandas se encuentra la capacidad instituyente de las instituciones al distinguir la importancia que tienen sus aportes en la construcción de confianza al estructurar -no sin tensiones- espacios de referencia simbólicos para quienes asisten a ellas en búsqueda de reconocimientos particulares sin descuidar sus principios distributivos. En términos de Dubet (2017) arreglos institucionales que representan, “parcial y laboriosamente, intereses “particulares” articulados con la búsqueda del interés general” (p.102), buscando, de algún modo, *lo que nos une*. Forjar aperturas institucionales necesita de un lazo de confianza anterior, que, de algún modo, lo posibilite. Suele suceder que tenemos más claro que las instituciones construyen (y disciplinan) sujetos, pero menos claro cuánto y cómo éstos forjan a su vez (nueva) institución.

## Notas de cierre

La construcción de la(s) confianza(s) a la que nos referimos no puede ni debe quedar sostenida únicamente en el plano amistoso o amoroso vehiculizada por la palabra del (buen) vínculo entre el profesional y el sujeto. Eso sería un riesgo y un costo mayúsculo para el fortalecimiento de las capacidades de las instituciones ya que podría derivar en experiencias autonomistas para unas/os pocas/os o el debilitamiento de la dimensión colectiva como soporte, entendida como la dimensión subjetivante propia de las instituciones de otra época. El problema es aún más complejo: las profesiones de proximidad corren permanentes riesgos de envanecerse ante los

reiterados contratos precarios, inciertos y cortoplacista que impiden proyectar una tarea comprometida a partir del encuentro y la relación cara a cara en los que, por lo general, la estabilidad de las prestaciones es un requisito valioso. Si bien en este artículo se buscó recuperar una mirada que sume al análisis de la categoría de acompañamiento, no se puede dejar de lado que la *confianza en las instituciones* está atada a la dimensión económica que atraviese el país y singularmente a la de las/os usuarias/os que se convocan en ellas. Para la construcción de instituciones fiables, aquellas tareas que implican formas de relación intersubjetiva, requieren jerarquizarse y profesionalizarse cada vez más y actuar sobre la base de consensos políticos y colectivos acerca de la importancia de las inversiones presupuestarias en las instituciones público – estatales dedicadas a estos asuntos.

En este artículo se buscó ensayar dimensiones de análisis que permitan reponer algunas reflexiones acerca

de los desafíos en la construcción de confianza en las instituciones vinculadas al trabajo social. En definitiva, como argumenta Cristian Varela (2004) “aunque con arreglo siempre en lo material, las instituciones son una ficción, una invención social sustentada en una idea, una construcción histórica cuya piedra basal es una analogía que se establece como un *a priori* con la realidad ya dada” (p.226). Si la institución es “una idea” exige -nos exige- un conjunto de consensos políticos, epistemológicos y afectivos que resitúen la función por el sentido en ellas. Habitar la pregunta por el modo de construir instituciones confiables ofrece un lugar donde es posible hacer efectivos los derechos al ponderar la importancia del tiempo institucional, la autoridad, la palabra y la apertura institucional situada. Una vida digna de ser vivida no es escindible de instituciones que asuman un papel central sobre el tema, en su carácter imprescindibles de espacios simbólicos de lazo, protección e interrelación.

## Bibliografía

- Arias, A. (2012). *Pobreza y Modelos de Intervención*. Aportes para la superación del modelo de asistencia y promoción. Espacio.
- Arias, A. (2021). *Una apuesta a la densidad institucional. Propuesta de un concepto para pensar la relación de instituciones sociales públicas y políticas sociales*. En Revista "Debate Público. Reflexión de Trabajo Social". Año 11. [en línea. Disponible: [http://trabajosocial.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/13/2021/08/08\\_Arias.pdf](http://trabajosocial.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/13/2021/08/08_Arias.pdf)] Consulta 15 de marzo de 2023.
- Arciacono, P. y Parelmiter, L. (2020). *Cien días que sacudieron al Estado*. Revista Anfibia. [en línea. Disponible: <https://www.revistaanfibia.com/cien-dias-que-sacudieron-al-estado/>] Consulta 1 de febrero de 2023.
- Aquín, N. (2014). *Asignación Universal por Hijo ¿Titulares o tutelados?* Espacio.
- Banco Mundial (2015). Informe sobre el desarrollo mundial: Mente, sociedad y conducta, cuadernillo del "Panorama general". Washington DC: Banco Mundial.
- Benasayag, M. y Sztlwark, D. (2000). *Política y situación. De la potencia al contrapoder*. Ediciones de mano en mano.
- Benjamin, W. (1989). *Tesis de filosofía de la historia*. En Discursos Interrumpidos I. Taurus.
- Butler, J. (2020). *La fuerza de la no violencia*. Paidós.
- Byung-Chul, Han (2009). El aroma del tiempo. Un ensayo filosófico sobre el arte de demorarse. Herder
- Carballeda, A. (2012). La accesibilidad y las políticas de salud. En Revista Sociedad. Facultad de Ciencias Sociales, UBA.
- Castel, R. (1995). *La metamorfosis de la cuestión social*. Gallimard.
- Clemente, A. (2012). "La accesibilidad y las políticas de salud" En revista Sociedad. Facultad de Ciencias Sociales, UBA.
- Clemente, A. (2018) (Dir.), Bienestar y accesibilidad. Historia reciente de una desvinculación anunciada. En: *La accesibilidad como problema de las políticas sociales. Un universo de encuentros y desvinculaciones*. Espacio Editorial.
- Comes, Y. y Stolkner, A. (2005). Si pudiera pagaría: Estudios sobre la accesibilidad simbólica de las mujeres usuarias pobres del AMBA a los servicios asistenciales estatales. Anuario de Investigaciones, XII. Buenos Aires: Facultad de Psicología-UBA/Secretaría de Investigaciones
- Comes, Y. y Stolkner, A. Et al. (2006). "El concepto de accesibilidad: la perspectiva relacional entre población y servicios". En: Anuario de Investigación UBA, Facultad de Psicología, Vol. XIV.
- Cornu, L. (2017). "Acompañar: el oficio de hacer humanidad". En *Trabajar en Instituciones: Los oficios del lazo*. Frigerio, Korinfe y Rodríguez.
- Danel, P. (2020). Habitar la incomodidad desde las intervenciones del Trabajo Social. Revista Escenarios 31. [en línea. Disponible <https://revistas.unlp.edu.ar/escenarios/article/view/10042/8790>] Consulta 16 de febrero de 2023.
- Deleuze, G. (1978). *Kant y el tiempo*. Cactus Serie Clases.
- Del Mónaco, R. (2020). Empresarios de sí mismos: subjetividades en las terapias cognitivo conductuales en Buenos Aires, Argentina en: "Políticas terapéuticas y economías de sufrimiento: perspectivas y debates contemporáneos sobre las tecnologías psi" (Epele, María comp.). Pp-175-196. IIGG-CLACSO Colección, Argentina. [en línea. Disponible <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/iigg-uba/20200728013355/Políticas-terapeuticas.pdf>] Consulta, 14 de febrero de 2023
- Dubet, F. (2006). *El declive de la institución. Profesiones, sujetos e individuos en la modernidad*. Gedisa.
- Dubet, F. (2017). *Lo que nos une. Cómo vivir juntos a partir de un reconocimiento positivo de la diferencia*. Siglo XII.
- Dufoumantelle, A. (2009). *En caso de amor. Psicopatología de la vida amorosa*. Nocturna.
- Eliás, N. (1997). *Sobre el tiempo*. FCE.
- Epele, M. (2013). El tratamiento como palimpsesto. Cuando la medicalización se convierte en crítica políticamente correcta. Cuadernos de Antropología Social. [en líneas. Disponible <http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/CAS/article/view/1326>] Consulta 14 de febrero 2023
- Fabero Avico, A. (2021). "Saber acompañar": el problema político de la distancia en los programas de inclusión social con jóvenes desde el trabajo social. Congreso Argentino de Antropología social. Universidad Nacional de La Plata. [en líneas. Disponible <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/132309>] consulta 29 de marzo de 2023] Consulta 5 de marzo de 2023
- Farji Neer, A. (2019). Biocidadanías trans. Demandas e iniciativas frente al sistema de salud argentino. Athenea digital. 19 (1) [en línea Disponible en: <https://atheneadigital.net/article/view/v19-1-farji>] consulta 28 de marzo de 2023.

- Ferrara, F. (1985). *Teoría Social y Salud*. Editorial Catálogos.
- Fernández, A. M. (1999). *Instituciones estalladas*. Eudeba.
- Filardo, V. y Merklen, D. (2021). *Detrás de la línea de pobreza. La vida en los barrios populares de Montevideo*. Gorla.
- Freser, N. (2000). *¿De la redistribución al reconocimiento? Dilemas de la justicia en la era postsocialista*. *New Left Review*,1.
- Frigerio G., Korinfeld, D. y Rodríguez, C. (Coords.) (2017). *Trabajar en Instituciones: los oficios del lazo*. Noveduc.
- Funes, J. y Raya, E. (2001). *El acompañamiento y los procesos de incorporación social*. Guía para su práctica. Dirección de Bienestar Social. Gobierno Vasco.
- Guimenez, S. (2018). Repensando las capacidades estatales en el período 2003-2015. Un camino intermedio entre la autoconvicción y la inercia burocrática. Ponencia presentada en el I Jornadas Democracia y Desigualdades. Universidad Nacional de José C Paz.
- Hornes, M. (2017). *Políticas sociales y significados plurales del dinero: la producción social de las transferencias monetarias*. (Tesis doctoral). Instituto de Altos Estudios Sociales Universidad Nacional de San Martín. Buenos Aires.
- Latour, B. (2013). *Investigaciones sobre modos los modos de existencia. Una antropología de los modernos*. Paidós.
- Luhmann, N. (1996). *Confianza*, Anthropos.
- Maglioni, C. (2018). La accesibilidad desde la perspectiva de los sujetos. En A. Clemente (Dir.), *La accesibilidad como problema de las políticas sociales. Un universo de encuentros y desvinculaciones*. Espacio Editorial.
- Martuccelli, D. (2017b). "Cambio de rumbo" *La sociedad a escala del individuo*.
- Perelmiter, L. (2016). *Burocracia plebeya. La trastienda de la asistencia social en el Estado Argentino*. Buenos Aires: UNSAM EDITA.
- Ricoeur, P. (1996). *Sí mismo como otro*, Siglo XXI.
- Rizzo, N. (2021). *Tener la asignación. Las tramas de apropiación colectiva de una política social*. Teseo. [en línea. Disponible en <https://www.te-seopress.com/tenerlaasignacion>] Consulta, 10 de enero de 2023
- Sierra, N. (2022). *Las prácticas de acompañamiento en las instituciones frente a problemáticas sociales complejas. Vinculaciones entre las/os trabajadoras/es sociales, usuarias/os y derechos* (Tesis de maestría), Facultad de Ciencias Sociales – UBA. Buenos Aires.
- Sierra N. (2021). "El acompañamiento como categoría y las instituciones contemporáneas" En *Revista Debate Público Año 11 - N° 21*. [en línea. Disponible en [http://trabajosocial.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/13/2021/08/20\\_Sierra.pdf](http://trabajosocial.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/13/2021/08/20_Sierra.pdf)] Consulta 14 de febrero de 2023.
- Soldano, D. (2018). Experiencias del bienestar. Para una comprensión de la política social desde el sentido común. *Ciudadanías. Revista de Política sociales Urbanas*.
- Varela, C. (2004). *La entrada al terreno institucional*. Tramas 21. UAMX México.
- Wagner, A. (2013). Volviendo sobre el concepto de accesibilidad en diálogo con el territorio. Apuntes de experiencias extensionistas, en clave de investigación. En: Testa, M.C (Org) *Trabajo Social y territorio. Reflexiones sobre lo público y las instituciones*. Espacio.