



## conversaciones

ENTREVISTA A NICOLÁS RIVAS

# Intervenciones virtuales... ¿qué es eso que no es lo mismo?

Por Mariana Grasso\*

*Nicolás Rivas es Trabajador Social (UBA). Magister en Servicio Social, Políticas Sociales y Movimientos Sociales por la Pontificia Universidad Católica de San Pablo, Brasil (PUC SP). Es Profesor titular de la materia Fundamentos e Historia del Trabajo Social de la carrera de Trabajo Social de la UBA. Fue director de la Maestría en Intervención Social en la misma universidad y de la Carrera de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales de la UBA. Actualmente, es Trabajador Social del Poder Judicial de la Nación (DCAEP). Hace 31 años que se desempeña de modo convergente tanto en la docencia de Trabajo Social en diferentes universidades como en el ámbito de la intervención social en áreas de políticas públicas en general. Desde hace siete años lo hace en el campo social de la ejecución penal. Dadas las características de la profesión del Trabajo Social, considera que tanto la docencia (el conocimiento, la investigación, la extensión universitaria y la escritura) como el ejercicio profesional en sí mismo (que también*

*porta algunas características similares a la docencia, pero son esferas diversas, que interactúan con demandas-sujetos diferentes) constituyen pilares que se interpelan y enriquecen de modo mutuo y que juntos constituyen un bloque específico que está en condiciones privilegiadas de aportar una voz propia, particular.*

*Haciendo honor al título de este número, la entrevista con Nicolás, y los acuerdos previos para concretarla, estuvieron mediados por la tecnología. Luego de un vasto intercambio por WhatsApp, llamadas telefónicas y de compartir el guion mediante un archivo de Drive se acordó el encuentro vía Meet —ya que Nicolás reside en el AMBA y la entrevistadora en una ciudad del interior de Córdoba—. Este intercambio permitió pensar que hace años las entrevistas de esta revista no se pensaban así. Se concretaban con un viaje: viajaba alguien de nuestro Comité o aprovechábamos la visita de alguien a algún evento científico en Córdoba. La pandemia le abrió camino a las videollamadas,*

120

*y en este caso nos permitió esta entrevista que nos lleva a un sin fin de reflexiones en torno a la realidad profesional y los desafíos del trabajo social en un contexto de abordajes híbridos.*

*“No me mostrés tus celulares con su gramática fatal arroba, punto, ja ja, sabes... gramática vegetal porque pronto dejarán de funcionar estarás en este mundo digital.”*

**Charly García-**

### **Nicolás, conociendo tu trabajo, tu trayectoria laboral y académica, quiero comenzar con una pregunta general que tiene que ver con el presente... Historia, ¿para qué?**

Esa es una pregunta que habitualmente les hago a los estudiantes de primer año que comienzan la carrera, con todos sus ideales de acción y de transformación, cargados de presente y que, en la materia de Historia del Trabajo Social, en donde me desempeño, tienen que ir, necesariamente, para atrás. Pero es un ir para atrás sobre todo para espesar el presente, para ver qué de aquello hay en esto. Marc Bloch, referente francés de los estudios e investigaciones históricas, señala que la historia no es la ciencia que estudia el pasado, tampoco los hombres del pasado, sino los hombres y mujeres en el pasado, inmersos ahí, para conocer y comprender los cambios de las cosas humanas en el transcurrir del tiempo. Otro autor, Carlos Pereyra, historiador y político mexicano, dice que todos los discursos históricos se inscriben en una determinada realidad social donde es más o menos útil para las distintas fuerzas en disputa. Y nuestro conocido Robert Castel afirma que para poder comprender aspectos del presente, resulta imprescindible la mirada hacia el pasado, el presente —para él— no es únicamente lo contemporáneo, existe un espesor del presente que está hecho de la historia.

Y, también, le digo a los estudiantes dos cosas que me parecen significativas: la historia depende de las preguntas que le hacemos, como señala Carlo Ginzburg. Y sobre los documentos viejos, esos papeles amarillos, les digo que los archivos, aunque no puedan darnos un reflejo idéntico del pasado sí son sobrevivientes de una época. Y ante eso, como señala Horacio González, hay dos caminos: los vemos como valiosos elementos del pasado a homenajear, acentuando su rasgo conservador, afirmando que todo pasado fue mejor...o como un camino para poder dar apertura, entre la memoria y el presente, a la discusión de ideas sobre la teoría de la cultura, *prestando especial cuidado y atención a las condiciones de surgimiento y producción de ese archivo.*

## ¿Cómo pensás la investigación basada en archivos en el futuro? La de los papелitos amarillo como decís...

Esta pregunta me lleva a la canción de Charly García que se llama *Primavera*, que habla sobre lo efímero de lo digital con respecto a un apagón mundial, que no quede nada de lo que guardamos en las PC, discos extraíbles y memorias. “Perdí todo”, algo que suele pasar... como humanidad podemos perder los archivos digitales, no así con los papeles. Sí, a veces suceden hechos como inundaciones o incendios que ponen en riesgo a los archivos pero, generalmente, permanecen.

## Para una persona como vos, que tiene amplia trayectoria en investigar sobre los orígenes del trabajo social, ¿qué de lo histórico del Trabajo Social se recrea ante las demandas de conocimiento e intervención hoy?

Quizá la pregunta acerca de los modos de resolución de la problemática de la integración nos acerque a la respuesta. Entiendo que resulta necesario considerar dos aspectos. El primero, preguntarnos qué sucede con el concepto de *solidaridad* hoy en un sentido amplio, relacionado tanto a cierto modo de vida social mediante los lazos vinculares como desde la acción individual y voluntaria hacia otros y hasta la conformación de sistemas de seguridad, de protección social y de políticas públicas en general. El segundo aspecto tiene que ver con las burocracias (en su acepción de sustantivo, no como trámite pesado) que gestionan en las instituciones esa solidaridad. Creo que esa recreación se puede pensar en tres planos diferentes a partir de la pregunta acerca de qué sucede con ese Otro “pobre merecedor o débil moral” (en palabras de fines del siglo XIX), “cabecita negra” marginado, excluido, planero (sobrante, padeciente, alienado, pobre, etc.). Qué le corresponde hacer al respecto al Estado, qué a la sociedad civil y qué a los propios sujetos involucrados. Hace casi 100 años en Argentina se realizó la Conferencia Nacional de Asistencia Social que reunió a la mayoría de los actores gubernamentales y no gubernamentales relacionados con los modos de abordaje de las consecuencias de la cuestión social. De ese evento tomamos dos conclusiones: la necesidad de profesionalizar la asistencia (en 1930 se creará la primera escuela de servicio social) y la necesidad de definir responsabilidades entre las instituciones que realizaban tareas de asistencia (hubo dos proyectos de ley, uno de asistencia y otro de seguros que quedaron trancos). Hoy asistimos a un debate parecido en relación a la pregunta que gira en torno a quiénes les corresponde hacerse cargo de esos “Otros”, del abordaje de diferentes problemas, pero con notables (y algunas recientes) diferencias en los escenarios que es imprescindible considerar: ya tuvimos un

Sin duda que estamos asistiendo a una ruptura en los modos de abordaje.

Estado de bienestar fuerte (y asistimos hoy a lo que de él queda), padecemos una dictadura cívico militar que dejó atrás la idea de cambio estructural. Tenemos economías neoliberales que no priorizan el empleo formal y asistimos desde hace unos años a un fuerte cuestionamiento al Estado en su perfil de nivelador social o de redistribución de la riqueza, con experiencias gubernamentales recientes en la región que dieron resultados dispares y que en algunos casos, los datos estadísticos de pobreza —por tomar sólo un indicador— no hicieron ni hacen más que reforzar estos cuestionamientos, sobre todo en esta idea de promesa de plenitud que se le dio al llamado “Estado presente”. Algo similar podríamos decir acerca del concepto desarrollista de “participación” también como promesa de plenitud...

Acerca de lo que antes y de modo rápido dijimos sobre la “gestión de la solidaridad”, sin duda que estamos asistiendo a una ruptura en los modos de abordaje por dos aspectos que irrumpieron en la escena en tiempos similares, pero con manifestaciones diferenciadas en el tiempo. Por un lado, el Trabajo Social hace años que dejó de trabajar con sujetos que formaban parte identitaria de trabajadores y trabajadores formales, donde los ingresos económicos no eran un problema central o dominante y hemos naturalizado esta situación objetivando, en un solo combo, demandas asociadas e invisibilizando la informalidad como problema laboral específico. Por otro lado, resulta cada vez mayor la incorporación del trabajo remoto o virtual en el proceso de intervención. Haciendo foco en esto último, señalo que esto no es nuevo, pero la pandemia de COVID-19 aceleró los tiempos. Esta novedad tiene impactos tanto en el profesional como en los y las otras con las que trabajamos.

Volviendo a la pregunta, y pensando en entrevistas telefónicas, mensajes de texto y/o videollamadas, por ejemplo, podemos afirmar que asistimos a la desaparición de ese ambiente donde el otro transcurre su vida cotidiana, a partir del no acceso a ese ambiente. Para fines del siglo XIX y principios del XX el ambiente se posicionó como lugar que le daba disputa a las determinaciones teológicas o biológicas acerca de los destinos de los otros y que resultaba necesario sanear en función de una “normalidad” deseable o posible. Lo que queda de esa visión hoy convive con dos realidades: cierto desinterés acerca de aspectos subjetivos de esos otros (que solo aparecen en el ambiente, en el cara a cara) a lo que se agrega la otra realidad: el surgimiento de un potente ambiente identitario, que es el que está conformado por las *huellas digitales* de ese otro (sus redes, sus clics, sus interacciones, sus fotos, sus archivos, etc.) al que no accedemos y entiendo que no debemos acceder, pero existe. A modo de ejemplo, los estados de WhatsApp de las personas con las que trabajamos a veces nos muestran más acerca de la identidad de los otros que de lo que pueda surgir de una

entrevista.

### Parfraseándote, intervenciones virtuales... ¿qué es eso que no es lo mismo?

No es lo mismo hacer una entrevista para un informe socioambiental por teléfono o videollamada que hacerlo de modo presencial o, mejor dicho, localizado para hablar con precisión (algunos teóricos de la virtualidad sostienen que en la virtualidad hay *presencialidad, pero diferente y lo localizado remite al cara a cara, a ser testigos*). El Trabajo Social tiene larga tradición en el campo de las entrevistas. Desde la etimología de la palabra, entrevista remite a entreverse, a verse mutuamente. Si esta acción se hace por teléfono, etimológicamente no hay entrevista. Sí hay comunicación, sí hay intercambio de información, la comunicación es un proceso inevitable y constante entre actores. Por ende, también podemos afirmar que en la entrevista remota hay intervención social. Pero la hay de modo restringida en cuanto a las percepciones.

En la entrevista remota hay intervención social. Pero la hay de modo restringida en cuanto a las percepciones.

### ¿Qué es lo que más te interpela de estas intervenciones virtuales?

Me interpela lo que sucede con las percepciones y la pasividad e inactividad de los sentidos ante una llamada por teléfono o comunicación mediada por una pantalla; dicho de otro modo: la razón no recibe percepciones que necesariamente la modifican y hacen que algo que se presenta de un modo, con las percepciones, se presente de otro diferente. No hay mirada que procese porque no hay que ver, no hay escucha, sonidos, ruidos que alteren los discursos. Esa inexistencia de la sensibilidad que da el tacto; no hay olores ni gustos, no hay rechazo, indiferencia o agrado en ese sentido. Y quizá la ausencia de mirada sea la afección más importante. Martínez Estrada sostiene que la vista es el órgano de las distancias y por lo tanto “el más útil tentáculo de aprehensión”. ¿Es posible realizar una entrevista para confeccionar un informe socioambiental sólo con una entrevista telefónica o videollamada? En este caso y considerando los fines, decimos que no basta, que suma, pero resulta necesario estar ahí porque la localización aportará aspectos comunicacionales no verbales que son constitutivos de identidades. Pienso en los grafitis de las paredes urbanas, en los sonidos y músicas de las calles y casas, en el oler asfalto o tierra o arroyo o fábrica o humo de colectivo, en el paisaje urbano en general, en la moda que viste el o la entrevistada, en el modo de disposición de los ambientes de la casa, en los muebles, en los adornos, en las fotos... Como señala David Lebreton, la percepción no es una coincidencia con las cosas, sino una interpretación y

significación.

**En estos abordajes híbridos, que la pandemia impuso y que, en muchos casos, se perpetuaron ¿cómo pensás a la clásica “visita domiciliaria”? ¿Cómo adaptar las estrategias de intervención para que funcionen eficazmente en un formato híbrido?**

Al hacer virtuales las entrevistas, perdemos de vista el ambiente de nuestros sujetos de intervención. Ahora, pienso que el desafío está en resignificar las metodologías tradicionales.

La visita domiciliaria es una técnica de intervención que facilita-promueve información subjetiva-objetiva, al hacer virtuales las entrevistas, perdemos de vista el ambiente de nuestros sujetos de intervención. Ahora, pienso que el desafío está en resignificar las metodologías tradicionales. Luego del auge que se dio sobre todo en la pandemia con el uso de la virtualidad en procesos de intervención social, surgieron discusiones binarias acerca de si sí o si no al uso de la virtualidad aplicada a la intervención. Hoy podemos afirmar que esas discusiones han sido superadas, no hay dudas acerca de que esas nuevas modalidades llegaron para quedarse. En todo caso, lo que se impone ahora es la definición de criterios que permitan una convivencia de ambas modalidades, calificando predomios específicos para una u otra modalidad. Paul Virilo sostiene que cuando se elimina una frontera, surge otra en otra parte. Achico o restrinjo la distancia mediante el uso de la virtualidad, pero se me levanta la frontera que me impide ver el cuerpo, sus vinculaciones con otros y con el ambiente. Con una videollamada que me muestre los ambientes de la casa y el mapa virtual del barrio esto se salda. Y diremos que sí, pero en parte, porque precisamente lo que veo en esa misma pantalla es una parte, un recorte que puedo modificar con los dedos, alejando, acercando, ocultando una escena que solo percibo con la vista y algo del oído, dejando de lado otros sentidos. Dependerá de los contextos y, sobre todo, de los objetivos de las instituciones que nos emplean. Si se trata de entrevistas regulares, resultará necesario algunas localizadas y otras no. Si lo que nos interesa es poder captar el ambiente y al otro en ese ambiente, como un todo, necesariamente debo estar en el lugar.

**Ante este contexto mediado por la tecnología, donde siempre hay celulares, videollamadas, ¿qué medidas tomas para asegurar la privacidad y confidencialidad de les usuaries, y tuyas como profesional?**

No lo sé exactamente. Pero se me ocurren algunos aspectos a considerar, aunque son posteriores a la entrega voluntaria de todas nuestras informaciones que ya aceptamos compartir cuando clickeamos “aceptar” y que forma parte de lo que se conoce como *big data*. En ese acto, aceptar compartir nuestra información *gratis* ya nos convierte en producto para la

industria de la tecnología. Volviendo a tu pregunta, en primer lugar, dejar explicitado la modalidad de intervención que se utiliza. Esto, de alguna manera, advierte al lector de ese informe sobre el contexto de realización. En segundo lugar, enunciar ante el otro y tener su aprobación en caso que esa videollamada, o Zoom, o entrevista telefónica se grabe. Y para la confidencialidad, rigen las generales del secreto profesional.

### ¿Cómo manejas las cuestiones de acceso a tecnología y brechas digitales que puedan afectar a les usuaries?

La brecha digital es un indicador de inserción del otro en la estructura socioeconómica de un país. Ante la afirmación de que es imposible la intervención virtual por falta de ingresos para pagar el servicio por parte del usuario, resulta necesario que la institución habilite la modalidad localizada o subsane esta situación con acceso y tecnología. En los casos de personas que tienen pocas habilidades para el uso de tecnología, pero cuentan con medios (tiene teléfono con datos, pero no sabe abrir un link para una reunión virtual), resultará necesario que un miembro de la familia o vecino pueda ayudar a lograr esa conexión. Siempre al plantear la modalidad de intervención virtual resulta necesario que el otro explicita su capacidad para acceder y manejar dicha tecnología o no.

### Con respecto a lo educativo, ¿qué opinión te merece la creación de espacios de formación de trabajadores sociales virtuales? Específicamente el dictado de carreras en universidades privadas que ofrecen la carrera íntegramente virtual.

Acá conviene hacer explícita una diferenciación entre educación a distancia o en entornos virtuales y las intervenciones profesionales virtuales. Los procesos de enseñanza a distancia son de larga data en Argentina, ubicando sus inicios a fines de la década del '60 del siglo pasado. La enseñanza mediada por entornos digitales corresponderá a la década del '70, adquiriendo mayor desarrollo en los años '90 de la mano de un puñado de universidades públicas y privadas. El ejercicio de la docencia, llevada a cabo también en entornos virtuales, es un campo de incumbencia profesional y porta aspectos pedagógicos, didácticos y académicos, diferentes de las particularidades que surgen en los procesos de intervención social. Docencia por un lado e intervención por otro. Durante la pandemia, dimos clases como pudimos y creo que dimos mal esas clases, al menos los que no teníamos formación docente en enseñanza a distancia. Y los y las estudiantes aprendieron también lo que pudieron y probablemente con déficits de comprensión.

Somos una profesión eminentemente interventiva y si bien venimos sosteniendo la validez de las intervenciones virtuales (...) resulta condición necesaria que sean combinadas con las localizadas.

Si bien ya lo sabíamos, en la pandemia y a partir de las experiencias, nos dimos cuenta que es posible la enseñanza universitaria a distancia en entornos virtuales. Pero para eso debemos capacitarnos, aprender de los y las que tienen un largo recorrido en esta modalidad. ¿Es posible enseñar Trabajo Social a distancia? Sí, pero no toda la currícula, tiene que ser de modo combinado. Somos una profesión eminentemente interventiva y si bien venimos sosteniendo la validez de las intervenciones virtuales también señalamos reservas particulares, resulta condición necesaria que sean combinadas con las localizadas. Y para la formación de grado, y considerando la sociabilidad que da la formación presencial, tan necesaria en esta profesión, sucede lo mismo. Hay partes, tramos de la formación que requiere que sea localizada, otras no. Pienso no sólo en el espacio de las prácticas profesionales: que se vea y sienta la institución, los cuerpos, los rostros, los barrios; que se despliegue la percepción en las entrevistas, en la coordinación de grupos. Hay un intercambio entre estudiantes y con los y las docentes que se vivencia en el espacio aula, que resulta necesario y que tiene que quedar exento de las mediaciones de pantalla. La formación autodidacta tiene sus límites en algunas profesiones. Que el cuerpo experimente con todos los sentidos.

**Teniendo en cuenta tu experiencia en el campo de la formación y de la intervención, ¿cómo imaginas al futuro de la profesión? ¿Cómo ves el futuro de las intervenciones híbridas en el trabajo social? ¿Qué tendencias crees que podrían emerger en los próximos años?**

Haciendo un recorte considerando el tema que nos convoca acerca de los abordajes híbridos, tenemos un nuevo y disruptivo competidor para parte de nuestra tarea que está al acecho: los denominados *bots*, abreviación de robot. Estos programas que nos aparecen en los chats de WhatsApp interactúan con nosotros: ante nuestras preguntas, o las preguntas del sistema, y nuestras respuestas dan diferentes opciones y, luego de completado el campo, continúan hasta el final. Los *bots* funcionan con la denominada inteligencia artificial (IA) y, sin duda, con el paso del tiempo esa inteligencia se irá perfeccionando para asemejarse a las prácticas profesionales. Pero insisto, ni los *bots* ni la IA —hasta el momento— registran percepciones. No pueden dar cuenta de aspectos subjetivos y sensibles de ese otro que está del otro lado del chat. Pueden nombrar la tristeza o la angustia o las emociones en general, pero no tienen manera de percibirla en su sensibilidad.

En ese sentido, será necesario recrear intervenciones virtuales con creatividad, superando los aspectos cuantitativos y objetivos para poder

poner en un lugar importante los aspectos singulares, únicos de esos otros y el impacto que tiene en nosotros. El primer paso para no ser reemplazados por *bots* es que tomemos conciencia que, para algunos, podemos ser reemplazados. El segundo, es cargarle de subjetividad y singularidad a eso que se presenta como universal y objetivo.

Se me ocurre pensar como colectivo profesional tres cosas: mermar las resistencias, esto quiere decir, superar la apreciación personal de me gusta/no me gusta la tecnología, somos inmigrantes digitales y hay personas nativas digitales. La realidad es esta y tenemos que convivir con la misma. Esto nos lleva a una segunda estrategia que es amigarnos con las tecnologías, sacarle el provecho, aprender sus ventajas y desventajas, y fundamentarlas. Y, por último, definir criterios institucionales, en pasos burocráticos que se solicitan para acceder a tal o cual programa, política pública, que no hacen a la intervención y nos alejan de las/os sujetos. Me parece importante destacar el lugar central de la mirada y la escucha, como un nuevo desafío a pensar en las intervenciones y sus singularidades.

**Muchas gracias, Nicolás, por esta conversación que aporta una lectura reflexiva sobre nuestro presente.**

#### **\*Marianela Grasso**

Argentina. Licenciada en Trabajo Social. Docente e investigadora de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Córdoba. Desempeña su ejercicio profesional en el ámbito de la salud pública. Su línea de investigación aborda la conformación y desarrollo del campo profesional del Trabajo Social. Integrante del Comité Editorial de la Revista Conciencia Social. Correo electrónico: [marianela26585@hotmail.com](mailto:marianela26585@hotmail.com)

