uah / Facultad de Ciencias Sociales
Universidad Alberto Hurtado | Carrera de Trabajo Social

Interculturalidad y resistencia: un encuentro con la intervención en contexto de crisis

Nombres: Valentina González
Natalia Méndez
Debora Muñoz
Denisse Nuñez
Aylin Reyes

Profesora: Natalia Hernández Mary
Ayudante: Vanessa Haro Navarro

Para poder pensar nuestro sitio profesional hoy, es fundamental comprender el contexto de crisis que estamos habitando, donde la(s) crisi(s) complejizan aún más las problemáticas a las cuales nos veíamos enfrentados/as, sacando a la luz, con mayor fuerza, la perversa desigualdad existente, visibilizándola y radicalizándola (Carballeda, 2020). Es en este escenario que pudimos acercarnos a la experiencia interventiva de Jessica Muñoz, trabajadora social del área de adultos/as mayores del Centro de Día del Adulto Mayor (CEDIAM) de la Fundación Cerro Navia Joven, el cual tiene como objetivo promover el envejecimiento activo de los/as adultos/as mayores. A través de su experiencia logramos relevar aspectos que desde la profesión, han ido emergiendo a raíz del contexto de pandemia en el cual nos encontramos.

Desde su relato y la lectura del propio discurso, se crean posibilidades de una circularidad que nos permite crear nuestro sitio, así como también reflexionar el sitio de ella. En este sentido, el otro nos interpela con su relato, lo cual nos permite objetivar lo social, sin dejar de lado lo singular de la propia intervención social (Onetto, 2018).

Desde esta experiencia, trabajaremos las categorías de interculturalidad en clave de encuentro entre generaciones; el intercambio entre Jessica y los/as adultos/as mayores. Por otro lado, la categoría de resistencia que es transversal al contexto, la cual nos hace preguntarnos ¿es la intervención en tiempo de crisis necesariamente movilizadora de resistencia y transformación?

Aquí, es fundamental explicitar que nuestro posicionamiento político para el abordaje de lo social es desde el Trabajo Social Crítico, el cual nos hace cuestionarnos la intervención cuando opera desde la mantención y reproducción de las condiciones sociales actuales en tanto desigualdades e investiduras como afirma Cortés (2017). Este cuestionamiento nos permite pensar en intervenciones que movilizan de forma transformadora, recogiendo los requerimientos contextuales y territoriales. De esta forma, si bien lo crítico tiene un amplio espectro, en general, se relaciona con interpelar la política y el orden hegemónico (Cea, 2020). Desde aquí, podemos reflexionar la intervención social como un lugar de contradicción, situada en este contexto neoliberal que en tanto promete un falso concepto de bienestar y éxito, también permite formas de resistencia hacia él (Muñoz, 2020).

Para observar la trayectoria interventiva de Jessica, existen dos categorías operativas que se nos presentan en la intervención. La primera es la interculturalidad, entendida como la interacción entre dos o más culturas de forma horizontal y sinérgica (Hernández, 2020, diapositiva 6). En este sentido, comprendemos este concepto desde la no imposición de una cultura sobre otra, favoreciendo la integración de ambas.
Es a través de esto que podemos analizar la intervención de Jessica desde la interculturalidad en clave de generación; el encuentro con los/as adultos/as mayores. Aquí la lectura que hace Manheim (Leccardi y Feixa, 2011) es fundamental desde un enfoque generacional, el cual nos invita al encuentro entre generaciones, para reconocer las diferencias y articularlas.

Además, aquella interculturalidad de la intervención en clave de encuentro entre generaciones, se operacionaliza también bajo una segunda categoría; la resistencia. Esta categoría, la comprendemos en tanto resistir a lo que el sistema neoliberal ha producido en nuestras subjetividades, determinando cómo nos relacionamos de acuerdo al mundo del trabajo. Así, se nos presenta una posibilidad para desafiar el orden hegemónico desde los espacios de acción en el quehacer cotidiano, reconociendo a su vez las condiciones sociohistóricas que lo determinan (Muñoz, 2020).

En ese sentido, en la intervención que realiza Jessica, visualizamos un aporte importante para el encuentro entre generaciones; encuentro que va más allá del diálogo, planteando una relación vincular (Hernández, 2020, diapositiva 7). Desde nuestro sitio de intervención destacamos la labor y el aporte desde el Trabajo Social como disciplina, aún más en tiempo de crisi(s), en la capacidad de adaptar el quehacer a los escenarios y a las condiciones sociohistóricas de cada adulto/a mayor. Aquí, la mirada no se agota en un solo lugar o en una necesidad, sino que se agudiza en cada sujeto/a, individuo/a.

Esto tiene que ver con reconocer una conciencia generacional en la vida de cada adulto/a mayor (Leccardi y Feixa, 2011), valorando aquel contexto particular en que se desarrollan sus necesidades a partir de la historia de cada uno/a, las cuales se enmarcan en un momento histórico particular donde se ha producido un envejecimiento de la población ocasionando nuevas desigualdades en cuanto a la relación de las personas con el mundo del trabajo. Aquello produce distintas oportunidades generacionales, sin embargo, es a través de la mirada contextual que aporta la disciplina y el vínculo que se genera entre ambas generaciones -Jessica

y los/as adultos/as mayores- que se logran generar prácticas orientadas a equilibrar las desigualdades intergeneracionales a partir de su reconocimiento.

Aquella habilidad que se despliega desde la experiencia interventiva, también se presenta como una posibilidad de resistencia ante el escenario en el cual nos encontramos. Apostar por intervenir desde el reconocimiento de una realidad compleja, desde el marco teórico de cada sujeto/a que comprende el entramado de tensiones, diálogos y construcciones es un acto de resistencia, como también lo es la apuesta de trabajo colaborativo que desarrolla la interventora en el CEDIAM al desafiar orden individual por sobre el colectivo que nos impone el neoliberalismo. Así lo es también el aporte a los equipos de intervención desde una mirada contextual en vez de lineal, de optar por una perspectiva crítica para diversificar las lecturas de la realidad en el trabajo colaborativo, constituye la resistencia como un acto revolucionario (Muñoz, 2020), puesto que busca transformar las realidades de los/as adultos/as mayores con los que interviene, para que se configuren como personas autónomas y autovalentes.

Desde esto, cuando pensamos la intervención al habitar la crisis desde nuestro sitio, se nos hace fundamental comprenderla en clave de resistencia. Porque como afirma Harvey (2014), las crisis producen cambios en los modos de pensamiento y de comprensión del mundo en nosotras/os, en las instituciones y en nuestras relaciones sociales, permitiendo sacudir nuestras concepciones, lo que supone la movilización de luchas políticas.

Relevando el relato de Jessica, podemos dar cuenta que desde nuestro sitio creemos que en tanto habitar la crisis desde la profesión, se presenta un escenario donde la habilidad procedimental de la flexibilidad e innovación son relevantes para el abordaje del contexto actual. El reinventarse, como afirma Jessica, tiene relación con tener en cuenta las necesidades de los/as adultos/as mayores, de cómo esta se va movilizando con respecto al contexto cuando la interventora ve que las necesidades son heterogéneas y distintas en cada persona.

El vínculo que emerge entre generaciones, es fundamental para comprenderlo desde el habitar la crisis. Aquí, la interventora y los sujetos de intervención están en una *conexión generacional*, comprendiendo la idea de Mannheim (citado en Leccardi y Feixa, 2011), viviendo ambas generaciones el momento histórico

de lo que es la crisis actual, es el vínculo que une tanto el tiempo biográfico de Jessica como el tiempo biográfico de cada adulto/a mayor, en el hoy como tiempo histórico determinado por la crisis; esto da paso a una generación social que permea la intervención que realiza Jessica. De algún modo esta vinculación generacional es la base de la intervención de la profesional. Y desde nuestros sitios, creemos que, en una lectura política, esto es resistencia interventiva; una intervención que se adecua a los requerimientos de las fuerzas de lo social que se movilizan en el contexto actual, pero a través de los vínculos en una intervención comunitaria que rompe con las lógicas neoliberales de fragmentación. Esto de alguna manera es resistir, ya que va cambiando el curso de lo establecido, aunque sea sutilmente (Muñoz, 2020).

Desde esto, creemos que un elemento fundamental para habitar la crisis desde las experiencias interventivas es la innovación que está presente en Jessica; poder resignificar la praxis, no solo inventando formas nuevas, sino retomando lo que ya se hacía en un contexto sin pandemia - con muchas crisis-, desde otros caminos, tomando lo conocido y abrirlo a otras posibilidades (Karsz, 2016). De esta forma, Jessica tuvo que ampliar el campo de intervención, lo que destacamos profundamente ya que las prioridades se van movilizando según las fuerzas del contexto, y tener en cuenta eso es imprescindible para poder habitar la crisis desde una postura que haga frente a las injusticias que producen necesidades que no están siendo cubiertas.

Con esto, creemos importante desde nuestro sitio al mirar la intervención, que si bien los recursos son escasos -y con las crisis actuales más aún-, la innovación también se encuentra en poder trabajar con los recursos que cada equipo de trabajo cuenta, pero resignificándolos y movilizándolos en torno al contexto y al propio territorio; preguntarse ¿qué podemos hacer con esto? Y desde ahí retomar el rol transformador de la intervención.

Por otro lado, desde nuestros sitios se nos hace fundamental analizar la noción de estrategia y de metodologías de la intervención en contexto de crisis. Estas nociones, las pensamos siempre como sujetas a cambios, ya que es según las especificidades de cada contexto que se tendrán que adaptar y modificar para realizar una intervención atingente. La flexibilidad se aprecia en el relato de Jessica al integrar la virtualidad a sus procesos interventivos, exigiendo y desafiando a la disciplina tanto en su quehacer como en sus bases teóricas.

A partir de estos encuentros, se puede evidenciar en las nuevas metodologías de trabajo propuestas por Jessica, la existencia de la brecha digital que afecta a los/as adultos/as mayores, encontrándose en una situación de desventaja en relación con las tecnologías digitales (Casamayou y Morales, 2017). Respecto a esta brecha digital existente, es relevante la labor que realiza Jessica de generar espacios que facilitan el acceso a las tecnologías digitales, lo cual es fundamental cuando pensamos en cómo los/as adultos mayores están habitando las crisis hoy.

También es crucial generar espacios para que los/as adultos/as mayores se apropien y hagan suyas estas tecnologías, incorporándolas, de acuerdo a sus necesidades, a la vida cotidiana para producir transformaciones. Estas transformaciones pensadas desde un intercambio intercultural, propician la inclusión digital de los/as adultos/as mayores a las sociedades informacionales, cambiando de esta forma las lógicas que existen entre las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y los/as adultos/as mayores, donde según Llorente, Viñaraz y Sánchez en Casamayou y Morales (2017) esta puede traer beneficios tales como; las oportunidades informativas, comunicativas, transaccionales y de ocio. Estos beneficios, son cruciales cuando reflexionamos en torno a hacer frente a la crisis desde la adultez mayor en clave de inclusión.

Así, desde nuestro sitio creemos que las nuevas metodologías implementadas, apuntan a una dirección contraria a la lógica neoliberal, que considera a los/as adultos/as mayores como sujetos en decadencia y sin participación en lo social, por el hecho de no ser considerados como sujetos activos por su “ausencia” en el mercado laboral.

Es por esto, que ante este escenario donde se replican la(s) violencia(s) neoliberales es que destacamos las estrategias y metodologías que implementa la interventora en clave de resistencia. Porque tal como menciona Muñoz (2020) es necesario tener claro el posicionamiento profesional que se tiene, ante el marco institucional y contextual al cual se ve sometido, para así poder identificar las estrategias interventivas que puedan entregar una fuga dentro del marco de acción. Lo anterior se ve reflejado en lo relatado por la profesional, ya que comprendiendo que su marco institucional no cambió, sí hubo una transformación en el contexto en el que se encuentra, dando paso al replanteamiento del tipo de intervención que requerían los/as adultos/as mayores, generando la necesidad de accionar *de otra forma* sobre temas que anteriormente

no intervenían como la entrega de una guía para iniciar en el mundo de las comunicaciones digitales.

Con todo esto, es importante mirar las políticas públicas cuando el fenómeno del aumento sostenido de la esperanza de vida causado por el mejoramiento paulatino de las condiciones de salud y la disminución de la tasa de mortalidad en los segmentos más jóvenes de la población, ha posicionado a Chile como uno de los países de Latinoamérica con mayores índices de *envejecimiento demográfico* (Servicio nacional del Adulto Mayor [SENAMA], 2012).

El problema social y político que ha proliferado de este fenómeno, ha llevado a considerar a los/as adultos/as mayores como un recurso humano no importante para el país, personificándolos históricamente como pasivas y completamente despojadas de una participación social real y activa, siendo excluidos/as y marginados/as de la esfera pública (Osorio, 2006).

En contexto de pandemia, el confinamiento no solo ha complejizado el lazo y/o vínculo social ya degradado de los/as adultos/as mayores, sino que también ha trastornado las percepciones que estos/as tienen sobre sí mismas y la(s) crisis, lo cual a nivel de construcción de identidad es importante a tener en cuenta en el abordaje del fenómeno (Carballeda, 2020).

En este sentido, desde nuestro sitio, pensamos vital la importancia generar políticas públicas que, en clave de resistencia, incluyan y beneficien a los/as adultos/as mayores abordando el envejecimiento desde focos y miradas que sean integradoras, abordando la interculturalidad en clave de encuentro entre generaciones.
Si bien como relata Jessica, el foco de intervención de la fundación es mejorar la funcionalidad, la participación y el empoderamiento de los/as adultos/as mayores por medio del envejecimiento activo como directriz de SENAMA, las fuerzas del contexto exponen más que nunca la necesidad de que sea el Estado el que adquiera un rol activo en la formulación de políticas públicas. Estas, las pensamos desde un involucramiento de forma transversal, de aquellos aspectos sociales, sanitarios y económicos que permitan responder de manera contingente al fenómeno demográfico del envejecimiento (Monsalve, Parada, Ormeño y Gómez, 2019), para que no sea el sector privado el camino más próximo para garantizar el bienestar inmediato de los/as adultos/as mayores.

Al igual que Jessica, creemos firmemente que el punto de partida para que las personas mantengan y vayan mejorando progresivamente su calidad de vida, es crear espacios de resistencia que permitan hacer frente a un Estado que, desde sus diversas políticas, se ha encargado de subsidiar la asistencia hacia los grupos más vulnerables anulando los actos emancipatorios.

Desde esto, sostenemos la importancia de derribar aquellos imaginarios que catalogan a los/as adultos/as mayores en un rango etario con necesidades específicas que deben ser asistidas en tanto acto de caridad, para pasar a comprenderlos/as como sujetos con derechos que desde su rol activo interpelen no sólo al Estado, sino también al resto de la sociedad (Monsalve, et al., 2019).

Con todo, retomando el relato de Jessica desde el horizonte de transformación, se hace fundamental generar una conciencia social que sea generacional, con el propósito de inscribir la propia historia de cada adulto/a mayor, en una historia más amplia que los/as incluya como sujetos activos de participación real, aportando de manera significativa a la noción transformativa de la intervención que realiza Jessica, la cual busca disminuir las brechas que fragmentan el tejido social a partir de la resistencia a las lógicas que hegemonizan a los/as adultos/as mayores anulando discursos y vivencias.

Si bien Jessica sigue los lineamientos de SENAMA respecto a su quehacer, su horizonte incorpora el reconocimiento singular de cada adulto/a mayor, aportando estrategias significativas que, de manera interdisciplinar, velen por el fortalecimiento de los vínculos y permitan a la diada interventor-sujeto, retroalimentar conocimientos, superando prejuicios en pos del respeto e integración activa de los/as adultos/as mayores a la sociedad (Hernández, 2020, diapositiva 7).

En este sentido, pensamos necesaria la idea de fortalecer aquellos vínculos que la experiencia de la(s) crisis ha degradado. Aún sin encuentro físico en la intervención, percibimos importante lo que la perspectiva intergeneracional puede aportar a las situaciones de aislamiento a las cuales se han visto enfrentados los/as adultos/as mayores, ya que la generación de vínculos, no solo permite gestionar la atención de necesidades materiales, sino también aquellas necesidades emocionales que pueden alterar, como explica Jessica, el bienestar de las personas.

Desde esto, pensamos el valor de proyectar desde ahí, intervenciones futuras que favorezcan la cooperación entre los diferentes grupos de edad (Monsalve, et al., 2019), permitiendo resistir de forma colectiva a un paradigma neoliberal que genera situaciones de vulnerabilidad y exclusión social.

Con todo lo expuesto, es relevante pensar en el relato de Jessica y su intervención desde la interculturalidad en clave de encuentro entre generaciones en base a la construcción de espacios comunes (Hernández, 2020, diapositiva 6). Aquí, se reconoce que esta categoría está presente en las relaciones sociales, buscando trascender las relaciones de poder para avanzar en el reconocimiento de otras cosmovisiones, en pos de superar los prejuicios en torno a la adultez mayor, valorando las trayectorias de vida. Desde nuestro sitio, esto ya es resistencia; la movilización de la intervención desde lo que podría ser un ejercicio de dominación, frente a una praxis de emancipación (Muñoz, 2020).

Ambas categorías analizadas, se movilizan desde su rol transformador en las acciones que Jessica despliega y se nos presentan como desafío desde nuestro sitio, pensando que tienen implicancias operativas dentro de relaciones que configuran posiciones de poder.

Desde esto, es relevante pensar cómo se están desplegando las intervenciones hoy cuando dialogan distintas generaciones, preguntándonos; ¿realmente estas categorías potencian la transformación? Aquí, nos posicionamos de la siguiente forma; un desafío no es respondernos esto, sino estar constantemente preguntándonos y cuestionándonos si realmente las categorías presentes que queremos movilizar, las estamos operacionalizando, si estamos transformando en dirección de mantención, reproducción, o subversión del orden social (Muñoz, 2020).

Con todo, lo primordial es vislumbrar que la transformación social se va modificando con las nuevas posibilidades de acción que nos entregan los requerimientos contextuales y territoriales, donde encontramos enormes desafíos que como futuras profesionales nos llaman a desaprender para volver a aprender, a deconstruir para reconstruir encima de las ruinas que nos deja la herencia de Trabajo Social (Cortés, 2017). En este sentido, las crisis actuales nos interpelan, interpelan a la política pública, a las demás instituciones y a todas las personas que deseen trabajar con la transformación social, ya que es importante reconocer que esta se despliega en diversos espacios y no solo desde la disciplina.

El relato de Jessica como objetivación de lo singular con lo social de su intervención, nos plantea elementos para la construcción de nuestro propio sitio. Nos hace reflexionar sobre el Trabajo Social en tanto visibiliza la complejidad de la(s) crisis, vislumbrando como se alteraron las relaciones sociales, haciendo emerger nuevas formas de operar. Esto, nos entrega la esperanza de pensar en un rol profesional que sí transforma, subvirtiendo el orden hegemónico, respondiendo al horizonte de justicia social, superando intervenciones que movilizan categorías vacías y que se tornan cómplices de un sistema injusto (Hernández, 2020).

Bibliografía

Carballeda, A. [Facultad de Trabajo Social de la UNLP]. (2020). Trabajo Social y Pandemia - Opinión de Alfredo Juan Manuel Carballeda [Archivo de video]. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=OV07x6Q197Y&t=556s

Casamayou, A y Morales, M. (2017). Personas mayores y tecnología digitales: desafíos de un binomio. *Psicología, Conocimiento y Sociedad,* 7(2), 199-226.

Cea, A. (2020). Trabajo Social y Postmarxismo. Una aproximación a la noción de crítica como involucramiento hegemónico en las instituciones. En B. Castro, A. Cea (Ed.), *Materiales de(construcción).* Santiago, Chile: Nadar Ediciones.

Cortés, R. (2017). Herencia, acontecimiento y cuerpos políticos en la intervención social: una deconstrucción desde el trabajo social. *Revista Intervención*, (7), 19-26.

Harvey, D. (2014). Diecisiete contradicciones y el fin del capitalismo. Madrid, España: Traficantes de sueños.

Hernández, N. (2020). Dispositivos de intervención desde una mirada rizomática. Una posibilidad desde el trabajo social crítico. En B. Castro, A. Cea (Ed.), *Materiales de(construcción).* Santiago, Chile: Nadar Ediciones.

Hernández, N. (2020). *Resistencias en clave de desafíos. Interculturalidad, etnicidad y cultura.* [Diapositiva de PowerPoint].

Karsz, S. (2016). ¿Por qué se necesitaría de la innovación social? En T. Matus, F. Cortés (Ed.), *Innovación Social Efectiva.* Santiago, Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.

Leccardi, C., y Feixa, C. (2011). El concepto de generación en las teorías sobre la juventud. *Última década*, (34), 11-32.

Muñoz, G. (2020). Intervención social en la encrucijada neoliberal: transformación social en clave de

resistencia. En B. Castro, A. Cea (Ed.), *Materiales de(construcción).* Santiago, Chile: Nadar Ediciones.

Monsalve, C., Parada, M., Ormeño, N., y Gómez, V. (2019). Relaciones intergeneracionales: Profesoras senior con niños y niñas del programa Socioeducativo, Penco, Chile. *Revista perspectivas.* (33), 57-68.

Onetto, L. (2018). Una mirada fenohermenéutica a las configuraciones de sujeto en la intervención social. En B. Castro, M. Flotts (Ed.), *Imaginarios de transformación; el Trabajo Social revisitado.* Santiago, Chile: RIL Editores.

Osorio, P. (2006). *Exclusión Generacional: la tercera edad.* Recuperado de https://revistamad.uchile.cl/index.php/RMAD/article/view/14206

Servicio Nacional del Adulto Mayor (2012). *Políticas públicas para las personas mayores en Chile.* Recuperado de https://www.mop.cl/GIS/Documents/SENAMA.pdf