

Artículo Publicado en *Encrucijadas: Revista de la Universidad de Buenos Aires*, N° 23, Septiembre, 2003, páginas 38-48.

## Procesos sociales de trabajo en instituciones públicas: ACTORES BIFRONTES

Por Alberto L. Bialakowsky<sup>\*</sup>, José M. Grima<sup>\*\*</sup>, Ernestina Rosendo<sup>\*\*\*</sup> María I. Costa, Roxana Crudi, Mario Xiques y Nora M. Haimovici<sup>\*\*\*\*</sup>

**Las instituciones públicas estatales –la escuela, el juzgado, el instituto de menores, el hospital, etc.- no impiden los grandes procesos sociales de exclusión, en muchos casos los reproducen, en otros los profundizan. Por lo tanto, no puede pensarse un cambio sin una reflexibilidad cultural e institucional. En este sentido, los trabajadores estatales implicados resultan actores bifrontes: deben trabajar en la reparación de la urgencia, pero deben, al mismo tiempo, crear los dispositivos institucionales que protagonicen el freno al proceso social de exclusión.**

### Marco conceptual

El diseño de políticas públicas en torno de los problemas de exclusión, especialmente en temas sociales y de salud, afronta en este momento la aceleración de los procesos de integración regional y global que incluyen la integración del mercado, las políticas referidas a la cohesión y promoción social y la transformación en el campo científico que comprende los llamados nuevos paradigmas, cuyas características principales son: **a)** la complejidad del fenómeno y los dispositivos de intervención transdisciplinaria que las nuevas políticas utilizan para interactuar; **b)** la doble relación entre el micro y el macro sistema social que debe ser entendida como un sistema complejo, y **c)** la necesidad de la Sociología y la Ciencia política de incorporar la dimensión subjetiva.

En nuestra experiencia en el diseño y la práctica en políticas sociales y de salud, como en el rediseño institucional, nos enfrentamos a las fisuras en la cohesión social para la amplificación de los grupos sociales marginales, y el uso de viejas herramientas, especialmente en el modelo de trabajo social centralizado.

Este trabajo se centra, así, en el análisis de los procesos sociales de trabajo en relación con la problemática de la exclusión social y las instituciones implicadas en su tramitación. En este sentido, se trata de un análisis local e institucional que comprende distintos niveles y grados de complejidad que merece algunas consideraciones conceptuales.

---

<sup>\*</sup> A. L. Bialakowsky: Profesor Titular de Sociología Laboral, Carrera de Sociología, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Director del Proyecto de Investigación UBACYT 01/S008 (2001-2002): "Exclusión social y nuevos padecimientos: la práctica en dispositivos de intervención transdisciplinaria". E-mail: albiala@mail.fsoc.uba.ar

<sup>\*\*</sup> J. M. Grima: Docente del Ciclo Básico Común, Universidad de Buenos Aires, Investigador del Proyecto de Investigación UBACYT 01/S008 (2001-2002). E-mail: josemagrima@yahoo.com.ar

<sup>\*\*\*</sup> E. Rosendo: Licenciada en Psicología. Integrante del Proyecto UBACYT 01/S008 (2001-2002). E-mail: ernestina2001ar@yahoo.com

<sup>\*\*\*\*</sup> Integrantes del Proyecto UBACYT 01/S008 (2001-2002), agradecemos también la colaboración de Delia E. Franco y Karina Muzo.

Frente a las grandes mutaciones sociales descriptas, la interrogación que tiene largo arrastre y que en la actualidad resulta acuciante refiere a la suerte que correrá el análisis social basado en la categoría de los trabajadores. (...) Nuestro intento va dirigido especialmente a investigar las tecnologías reguladoras que se aplican en esta construcción, donde el polo extremo se sitúa en la exclusión social tanto como sector y como dinámica social.

En este cruce entre la categoría de trabajador y procesos de exclusión puede definirse en coincidencia con Manuel Castells: "... defino exclusión social como el proceso por el cual a ciertos individuos y grupos se les impide sistemáticamente el acceso a posiciones que les permitirían una subsistencia autónoma dentro de los niveles sociales determinados por las instituciones y valores en un contexto dado. En circunstancias normales, en el capitalismo informacional, tal posición suele asociarse con la posibilidad de acceder a un trabajo remunerado relativamente regular al menos para un miembro de la unidad familiar estable. De hecho, la exclusión social es el proceso que descalifica a una persona como trabajador en el contexto del capitalismo... La exclusión social es un proceso, no una condición... Además, el proceso de exclusión social en la sociedad en red afecta tanto a personas como a territorios, de suerte que, en ciertas condiciones, países, regiones, ciudades y barrios enteros quedan excluidos, abarcando en esta exclusión a la mayoría o a toda la población..." (M. Castells, 2000, Págs. 98-99).

El proceso de exclusión social se reproduce por medio de dos dinámicas, una dinámica de vacío entre instituciones y otra de transversalidad en el método de trabajo.

Partimos de dos hipótesis básicas, una general y otra específica. Una se refiere a la comprensión de lo social del sistema actual y sus determinaciones y la otra al rol de las instituciones en su comportamiento con la exclusión social.

Desde la perspectiva sociológica debemos comprender, como lo señalan actualmente diversos autores, el pasaje de las sociedades disciplinarias a las sociedades de control (G. Deleuze, 1995; R. Castel, 1986; N. Rose, 1997; Z. Bauman, 1999; P. De Marinis, 1999). Por nuestra parte encontramos ciertas coincidencias con estas miradas sobre la "extinción de lo social" (C. Manzano Bilbao, 1997) pero deseamos avanzar más con estos conceptos. No cabe duda que dos dimensiones ya resultan relevantes e inevitables para el análisis: las cuestiones del poder (M. Foucault, 1984), los aparatos discursivos y las redes de dominación (A. L. Bialakowsky y B. Fernández, 1994). Efectivamente, comprobamos que los analistas aun arrastran esa vieja concepción de lo social, incorporan el poder pero piensan en la sociedad como una figura plana. Pocos autores han reflexionado sobre el relieve social. Nuestra hipótesis podría graficarse como la concepción de una "cinta de Moebius" [1], es decir que la sociedad presenta torsiones que le son propias y permanecen en un continuo con la sociedad hegemónica. Piénsese que a esta sociedad se le atribuyen la marginalidad, las patologías, las vanguardias, los movimientos alternativos, etcétera, como una externalidad que no le es propia. En este sentido habría una sociedad normal, incluida, étnicamente homogénea y legítima.

Esta forma de presentación tradicional de la sociedad solo presenta una cara legítima; sus otras realidades, muchas de las cuales le dan soporte están colocadas ficticiamente fuera de la sociedad.

Nuestra hipótesis es que se establece un *continuum* entre la sociedad subterránea y la sociedad legítima. Esta "mirada moebiusiana" nos permite no repetir la simplicidad de la sociedad solidaria como único plano de análisis, la sociedad se expresa con la combinación de redes de participación y al mismo tiempo e imbricadas, redes de dominación social. Por ello hablar de cohesión social podría remitir a una imagen idílica que permanece en todo fondo del pensamiento social.

La otra dimensión relevante para el análisis son las instituciones. En este sentido, dentro de nuestra serie de hipótesis, una de ellas refiere a que las instituciones públicas estatales no

impiden los grandes procesos sociales de exclusión, en muchos casos los reproducen, e otros los profundizan. Ello concierne no a instituciones abstractas sino a procedimientos maquínicos (J.-P. Gaudemar, 1991), a tecnologías, a discursos y acciones prácticas (N. Rose, 1996, 1997).

Por otra parte, se produce un movimiento contradictorio en el pasaje estatal institucional entre la sociedad disciplinaria a la de control, no solo en los países subdesarrollados sino como un fenómeno global (L. Wacquant, 2000, 2001; P. Rosanvallon, 1995). En la medida en que el proceso de des-asalarización deconstruye las clases sociales incluidas, se producen desprendimientos de las clases trabajadoras (sectores bajos y medios) que comienzan a circular por las torsiones sociales ilegales como modalidad de supervivencia (cirujeo, mendicidad, prostitución, venta de drogas ilegales, robos, comercio ilegal, evasión de contribuciones, ocupación de casas, ocupación de predios fiscales y privados, etc.). Paralelamente, fracciones de estos sectores *underclass* producen también protestas sociales en demanda de asistencia pública, como los programas de alimentos y programas de subsidios, a partir de los cuales se incrementan a su vez la coerción y el clientelismo. El Estado define la torsión negra, supuestamente invisible, como un objetivo a destruir coactivamente, la represión se consolida y se incita a incrementar el gasto en la construcción de nuevas cárceles y nuevos programas de emergencia.

Los macroprocesos recorridos que hemos dado en llamar Proceso del Trabajo Social, en el seno de los cuales el rol del Estado y del Mercado han signado las grandes transformaciones en las últimas décadas y una nueva conformación de la sociedad, comprende a las instituciones públicas, las que juegan un rol esencial en estas transformaciones que suponen, entre otras consecuencias, la exclusión social.

Se establecen aquí distintos niveles de complejidad articulados: un nivel macro (Proceso de Trabajo Social), un nivel meso que forma parte del macrosocial (las instituciones estatales públicas) y un nivel micro comprendido en los dos niveles anteriores: los sujetos, los núcleos familiares.

Nos detendremos en el análisis del nivel mesosocial, explorando el proceso social de trabajo en una serie de instituciones públicas que hemos seleccionado en función de su vínculo con un segmento de la exclusión social, lo que nos permitirá develar la articulación que se establece entre ellas, en la reproducción de los mecanismos e instancias de la reproducción de los mecanismos e instancias de exclusión. En la profundización del entendimiento de esta dinámica que, a la manera de un “poliedro”, produce y reproduce la dominación y la exclusión, la comprensión del proceso social de trabajo institucional permite ahondar en los mecanismos puestos en juego en esa lógica reproductora.

Desanudar las dimensiones que conforman el proceso de trabajo significa explicitar interpretaciones, intencionalidades prácticas y discursos diferentes y hasta contradictorios, según el actor de enunciación y acción. Podemos distinguir en su conformación: un proceso de trabajo en el interior institucional, un proceso de trabajo interinstitucional y una práctica específica terapéutica, de formación o modeladora, según la institución de que se trate.

El proceso de trabajo comprende instrumentos y objetos portadores de relaciones sociales y, dialécticamente, estas relaciones sociales se materializan en objetos, instrumentos y normas institucionales. El proceso “social” de trabajo resultante expresaría una tensión entre tres elementos clave: poder, vínculos y subjetividad.

“Hablar de proceso de trabajo, desde nuestra perspectiva, exige hacer referencia a su inclusión dentro de una inserción social particular, la cual nos remite a la relación social y a una concepción determinada respecto de ella. En este sentido, uno de los atributos de toda relación social es el que refiere a la asimetría y la dominación”. (A. L. Bialakowsky et al., 2000, Pág. 238).

El proceso de trabajo comprende así dimensiones materiales y subjetivas que operan en el trabajador y en el “sujeto (objeto) de trabajo”. La escuela, el juzgado, el instituto de menores, el hospital, se caracterizan por la particularidad de que su objeto de intervención resulta ser un hombre o específicamente el trabajo de un hombre sobre otro hombre. Desarrollaremos así el análisis a través de crónicas, partiendo de distintas observaciones y huellas discursivas que permitan observar distintas caras de un mismo poliedro donde las instituciones juegan un rol reproductor, donde sus actores encarnan un juego de la verdad en la construcción de lo social y de la exclusión social.

La galería de relatos construye un poliedro explicativo, cuyas caras si bien son distintas entre sí, cada una se enlaza y refleja a las otras. En esta red las instituciones tejen la sociabilidad marginal y la sostienen. Es más que una reproducción y ampliación, es una fabricación y una autorreproducción que exige método, un método por ahora opacado por la sociedad formal.

## Las caras del poliedro

### En el barrio

*“Ay, el otro día vi una escena tan desgarradora... una señora que era viuda, viuda o el esposo le desapareció, la cosa que era sola... me dice: 'ay hermana, mire', me mostró una foto de los tres hijitos, unos ojazos inocentes... y (la madre dice) 'yo sonaba lo mejor para esto tres chicos, entonces cuando ellos eran chiquititos tenía que tomar dos o tres trabajos y viajar tanto que los chicos estaban solitos, y uno era de uno, de dos y de tres años, entonces tengo una vecina muy buena y me los cuidaba, pero yo siempre volvía arrastrándome del agotamiento, después de trabajar y viajara todo el día, llegaba a casa y trataba de... los bañaba, les hablaba, pero ellos también debían haber estado potreando por ahí, estaban cansados, no podían más, pero así y todo seguía, llegaba la noche, les daba de comer con lo poco que ganaba, pero llego un momento que la vecina no pudo gobernarlos, los chicos eran casi adolescentes, tenían diez, once, doce, ya se ponen... entonces yo en un momento me di cuenta que ya estaban metidos en la patota, ay lo que sufrí yo! Al poco tiempo –dise descubrí que estaba uno armado, que se drogaba, yo me quería morir...¿ y qué quiere que haga? –dice-, lo mataron en una pelea, murió. El otro estaba en la pelea también y lo hirieron en la medula y quedo parálítico, estaba en una silla de ruedas y en la última pelea que hubo, con la silla de ruedas fue y murió también, ese es el segundo'. Y entonces yo para animarla digo: 'Y el tercero' (contesta): 'No, el tercero me queda' –dice así radiante. '¿Y que tal es?' (pregunto), (contesta): 'Parece que se porta muy bien, pero está preso, en Olmos, porque también parece que era pillo', entonces yo le digo: 'Bueno, seguro que si se ha portado bien lo van a largar'. (Me dice): 'Ay hermana, ¡ por favor! ¡ni lo diga!, mi oración de cada día es que no lo dejen salir porque si lo sacan dice que lo matan enseguida... -y agrega-: mire mis tres hijitos en lo que se han convertido', y lloraba y lloraba...” (Hermana del Sagrado Corazón, Núcleo Urbano Segregado, Barrio “Carlos Gardel”, Prov. de Buenos Aires) [2].*

Este conmovedor relato puede ser comprendido multifacéticamente: por el abandono, por la imposibilidad subjetiva de contener tanto padecimiento, por la “encerrona trágica” (F. Ulloa, 1995) del caso. Sin embargo, nos detendremos en dos aspectos básicos, acorde con nuestro marco conceptual. En primer lugar observamos que la delincuencia juvenil se encuentra estrechamente relacionada con los procesos de guetificación. El barrio de monoblocks Carlos Gardel, como otros de similares características, se fundo para erradicar las llamadas villas miseria a finales de la década del '60 [3]. En el marco de estas políticas relocalizadoras de poblaciones urbanas indigentes y de extrema pobreza se reinstalo a los pobladores en nuevos barrios planificados. El devenir desindustrializador y las deficientes políticas sociales no han

impedido los procesos de segregación social y económica de estas poblaciones. En los '90, al incrementarse la desindustrialización y el desempleo en los cordones industriales de la ciudad, se registra una aceleración de los procesos de exclusión.

La conformación de estos núcleos urbanos segregados deja traslucir cuatro lógicas que operan en la cotidianidad del colectivo: la primera, nos remite al proceso de trabajo social (método) por medio del cual la sociedad produce instituciones; la segunda, conduce a la división del trabajo institucional (cárcel, hospital, escuela, manicomio); la tercera, a las prácticas propias del proceso de trabajo que se desarrollan en el interior de dichas instituciones, y la cuarta, los vínculos institución-entorno (familias, redes sociales). Así, la relación entre estas lógicas favorece la circulación de los actores dentro del gran proceso social de trabajo institucional impidiendo poner freno a la situación de exclusión.

La segunda conclusión que se extrae del primer relato es conceptual. A partir de Michel Foucault (1975) los estudios han profundizado las consecuencias de los desarrollos institucionales y las tecnologías del poder de la cárcel, la fábrica, la escuela, la Iglesia y las consecuencias que han tenido en conformar una idea de sociedad disciplinaria. Otros autores neofoucaultianos (N. Rose, 1996, 1997; P. de Marinis, 1999) han profundizado estas concepciones avanzando en definir las nuevas tecnologías del poder estatal y la construcción de una sociedad de control (G. Deleuze, 1995) y de riesgos (R. Castel, 1986). Nuestra observación, sin embargo, está matizada con otros elementos, por una parte, se desarrolla una sociedad del control codificado e informatizado (S. Murillo, 1999) y por el otro se da un intenso crecimiento del control represivo (Z. Bauman, 1999; L. Wacquant, 2000).

Este análisis a partir de la concepción de Foucault más difundida tiende a acentuar la mirada del Estado, la mirada social a partir del Estado panóptico. Como otros autores ya lo han notado, en los '90 se inauguran formas mixtas y privadas de vigilancia, guardias privados, barrios cerrados, controladores electrónicos, controladores satelitales, etc. La vigilancia del Estado se fragmenta. Aun así la teoría de la observación panóptica se sostendría por cuanto que los dueños del poder político y económico dispondrían de los medios de la observación y la vigilancia reticular. De esta teoría al mismo tiempo se esperaría que el vigilado se resistiera. En este sentido, la observación y la vigilancia reticular, entendidas como mecanismos de control operan en el sujeto "sujetándolo". Siguiendo a Foucault, la coacción externa es internalizada por el sujeto en términos de dominación.

En el relato la madre "ruega" para que a su único hijo que queda vivo lo mantengan preso en el riguroso penal para adultos distante a 50 km. de su casa. Otros relatos concuerdan en que muchos padres deciden que las instituciones se hagan cargo de ellos ya que se enfrentan a su sobrevivencia con impotencia. Al mismo tiempo, la circulación familiar de los sectores empobrecidos con las instituciones penitenciarias tiene un destino naturalizado. Este mundo oscurecido en la visión pública se integra a la cotidianidad en los Núcleos Urbanos Segregados, embargados por una violencia externa e interna provocada en este proceso de guetificación y de condiciones aberrantes de vida.

### **En la escuela**

Director: *-Como todos saben la semana pasada, murió este nene, es un hecho muy violento, en circunstancias injustas... Los chicos estaban muy mal, agresivos, muy violentos conmigo... así que me parece que aunque haya que cortar el tema de clase y reflotar el tema de la violencia, creo que salimos ganando...*

Docente: *-Los chicos tienen un lenguaje críptico al que no podemos acceder, porque cambian los códigos todo el tiempo. Hay una permanente búsqueda de identidad y de autoestima y toda acción que apoye a aumentar esta autoestima y toda acción que apoye a aumentar esta autoestima crea un vínculo con los chicos muy especial. No se está teniendo en cuenta el factor social y que estos chicos son marginales y esto es lo más importante. (...)*

Pero el tema del nene muerto vuelve a aparecer: *-Ella me dijo a mi el día del velatorio “Con esto que me pasó ahora, no me queda nada por que vivir” (Amalia, novia del nene muerto). Porque no sé si saben todos que hace 15 días este nene se escapó de la escuela. Cuando vuelve lo mando llamar para preguntarle que paso y me dice “mi novia se sentía mal, por eso faltó hoy, me avisaron y la fui a ver, porque estaba embarazada y parece que perdió el bebé”, y así era. Nosotros aprovechamos para preguntarle por que no se cuidaban, y me dejó helado, porque me dijo que era sexo seguro el que tenían, yo creo que lo habían planeado, que no fue un accidente.*

Docente: *-Yo trabajo en la escuela de acá a la vuelta y los nenes están shockeados, me dicen: “Cuando nos llamen por nuestro nombre no nos vamos a dar vuelta, porque a Diego lo nombraron y cuando se dio vuelta lo mataron. Entonces tenemos miedo que nos nombren y nos maten”.*

(Jornada de Perfeccionamiento en Institución Educativa, Barrio Ejercito de los Andes, “Fuerte Apache”, Prov. de Buenos Aires, 2001).

La escuela se encuentra desbordada, invadida por lo social. Esta escuela pertenece al Núcleo Urbano Segregado denominado popularmente como “Fuerte Apache”. Su historia es semejante a la del distrito Carlos Gardel, sus estructuras de monoblocks son habitadas por una densidad muy alta de población estimada en los cálculos más austeros en unos 60.000 habitantes. Este núcleo se ha ido, simbólica y arquitectónicamente, aislando y su entramado social padece el cerco de la estigmatización de sus habitantes, que no pueden en la afuera decir que son habitantes de este barrio, pues en el imaginario social el barrio esta habitado solo por delincuentes.

De este modo, la escuela se manifiesta rígida e impotente a la hora de intervenir en las problemáticas vinculadas con la marginalidad, el estigma, la violencia. A su vez los trabajadores, abandonados por el Estado y carentes de mecanismos de contención, padecen el malestar social del entorno (violencia, delincuencia, pobreza).

Esta construcción social resulta visible en el relato y coincide con los atributos que Bauman señalará en la ingeniería social del holocausto: diferenciación, distanciamiento y neutralización moral del método burocrático. La escuela, claro esta, no produce la muerte del niño, pero no logra como aparato institucional prever ni intervenir en esta cultura de la mortificación. Los sujetos niños no pueden evadir la cultura de la exclusión y sobreviven con pautas que introyectan del mundo de los adultos.

La escuela destinada al disciplinamiento, al entrenamiento, a la alfabetización se trunca frente a la muerte, el crimen, los embarazos de las niñas, la doble vida. Desde esta perspectiva, la escuela como frontera que posibilita la integración en la sociedad, la aparición en el espacio público, no logra efectivizarse en el contexto de los núcleos urbanos segregados. La escuela aparece en el imaginario social como un lugar de encuentro, como una institución que los contiene y los nombra, aunque como en este caso ser nombrado lleve implícita la muerte.

En el barrio se instala un código de naturalización y de silencios, se sabe que la sobrevivencia exige callar, los niños pueden reconocer a los agresores pero están imposibilitados de denunciar. La escuela se revela insuficiente igual que la sala de salud, la policía, los políticos. Las formas tayloristas de dividir al sujeto producen vacíos institucionales, en estos vacíos se cuele la vida de los niños enredados en esta complejidad social. Niños, discapacitados, ancianos y mujeres conforman la marginalidad en la marginalidad.

La escuela no logra tematizar los vacíos que la enfrentan y conmueven a sus actores. Los maestros se encuentran prisioneros de su formación burocrática. Las instituciones aisladamente parecen todas cumplir un rol acabado de la otrora sociedad inclusiva, donde cada institución podía trabajar su segmento porque del otro segmento de la vida se ocupaba la fábrica, la familia, el barrio, el hospital. La escuela taylorista, además, estaba preparada para

trabajar en la sociedad de la torsión visible donde la subterrneidad podía ser ignorada o tratada como patología o anormalidad social.

## **En el Hospital**

### **Grupo de Medicación**

“Psiquiatra: *-Disculpen que no les abrieran la puerta del Auditorio (los integrantes aguardaron ½ hora en el pasillo parados), hace anos que venimos y todavía no aprenden (los responsables del hospital) que nos reunimos acá cada quince días, me da mucha bronca.*

Luego de algunos intercambios, varios asistentes se quejan de una espera de más de tres horas para que les den los medicamentos, uno por ejemplo se hace acompañar para no perder la paciencia (“me pongo nervioso, impaciente”) en la espera para irse en oportunidades sin los medicamentos. Seguidamente se producen nuevos intercambios:

Guillermina: *-Maira (mi hija) me pega y a mí me enoja que use mi ropa, me la rompa, la embarre cuando va en bicicleta, no quiero que use mi ropa.*

Psiquiatra: *-¿Y vos quién sos?*

Novio: *-Soy el novio, vine para acompañarla, para verla tranquila... ella me lleva 11 anos... (...)*

Guillermina (gestos y palabras de que algo la afecta): *Mi cuñado esta internado, le metieron un balazo en el pecho, esta internado en Moreno.*

Psiquiatra: *-Nunca habías hablado de que tenias hermanos.*

G.: *-A Marcelo (mi marido) lo mataron de una puñalada en el corazón, cuando yo tenia 24 anos y estaba embarazada de la Maira, estábamos por arreglarnos, había venido a verme un tiempo antes para arreglarnos, después lo mataron.*

Psiq.: *-Me quedo... (pasmada), lo decís así.*

G.: *(Sonríe).*

Psiq.: (Mirando a Guillermina): *-así que tenias hermanos...*

G.: *-Si, seis, éramos ocho.*

Psiq.: *-¿Qué les pasó?*

G.: *-La nena se enfermo, los otros dos los agarro el tren.*

Psiq.: *-¿Cómo que los agarro el tren?*

Guillermina: *Estaban vendiendo escobas y los agarro el tren...*

Psiq.: *-Esto esta muy explosivo, en cualquier momento estalla, queremos que tus padres vengan a la consulta, vos (al novio) podés colaborar para que podamos hablar también con ellos.*

(Dispositivo Grupo de Medicación, Hospital de Agudos, La Matanza, Provincia de Buenos Aires, Observación, agosto de 1999).

Este es un servicio de Salud Mental en un hospital del conurbano de Buenos Aires, uno de los distritos más afectados por la pobreza y la desocupación. En el hospital general se trata la salud mental en nuevos espacios, como se describe en el relato anterior, como una asamblea comunitaria, quincenal, en que los pacientes que han sufrido brotes psicóticos van a retirar la medicación. El aprendizaje es múltiple. Se constata la consabida incomprensión del padecimiento mental en la institución, nuevamente el panóptico que se horada y luego, por sobretodo, la violencia de lo social. Nuevamente, en esta cara del poliedro institucional, el hospital se encuentra impotente.

En este sentido encontramos al menos cuatro obstáculos en el proceso de trabajo en salud que impiden detener el malestar. En primer lugar, el reduccionismo que opera en la tramitación del padecimiento y que se manifiesta en su premodificación o categorización; en segundo lugar, la obturación del discurso por la imposibilidad de intervenir en los encadenamientos causales; en tercer lugar, frente al dolor la tendencia es a responder con medicación, el

trabajador de la salud puede, como ya lo hemos mencionado, atacar el síntoma y enunciar la causa, pero lamentablemente no puede, “de hecho”, intervenir en ella. Por último, el proceso hospitalario, en general, no logra interactuar con el contexto operando aislada y fragmentariamente. Su propia definición instrumental se detiene ante lo social y la producción de la cultura de la violencia.

### **En el instituto**

*“Maria: ¿Y? ¿de qué vivías?”*

*Alfredo: -Del afano, afanaba de todo, casas no muchas, a casas más o menos se dedicaba Federico, fabricas, negocios empresas, andaban bien las cosas, siempre armado.*

*Maria: -¿Tuviste algún enfrentamiento, algún tiroteo?*

*Alfredo: -Si, mataron a dos de los que salían conmigo, uno en Olivos y otro en la Costa. A este, Federico, en febrero del '98, yo ya estaba preso. Pero nunca estando yo. La gente con la que estaba eran mayores, mayor que este Federico, el que me lleva a conocer gente más grande y estos me presentan gente más grande. Yo, como era chico, pienso yo ahora, como era chico y era menor y más o menos veían que decían vamos a tal lado y yo iba, me mandaban a cualquier lugar y bueno así se me fue nombrando un poco allá para acá y me venían a buscar tipos más grandes y estuve un tiempo largo de los 13, 14 hasta los 16 y bueno tuve todo, tuve moto, coche, conozco Bariloche, Rosario, me gustaba salir mucho también, con Federico conocíamos un par de chicas y salíamos de aquí para allá. Conocí Uruguay (...). Pero no robábamos nunca en el barrio. En el barrio sabían quienes éramos nosotros pero no nos podían hacer nada, tuvimos un par de arreglos. La segunda caída que tengo es en San Isidro, porque me agarran con un auto trucho. Tenía coche, moto, todo, si yo hubiese sido un poco más inteligente, más adulto, tenido más pensamiento, pero como era chico me gustaba salir... de lo que me quedo me gaste todo el primer mes que yo caí, el primer mes me gaste \$15.000. Estuve un mes entero en la comisaría. Caí con tres. Los mayores tuvieron un par de meses. Pero hay una abogada que teníamos nosotros que arreglaba, o sea arreglaba con el juzgado. Nosotros vamos, robamos 4000, póngale 5000, nosotros caemos, le damos a la abogada los 5000 y un coche, bueno todo eso lo hacían los mayores, y al arreglar los mayores lo hacia yo también y bueno por eso nunca estuve tanto tiempo.*

*Inés: -¿Qué pasó con el resto del grupo?*

*Alfredo: -Caímos todos...*

(Instituto de Seguridad de Menores, Capital Federal, mayo de 2001, Entrevista) [4].

La cárcel es una interioridad total, no solo en el clásico sentido de Goffman (1992) sino en el sentido de circulación en la exclusión. Es cierto que se cumple el dominio de la biopolítica del control de los cuerpos, pero además se fabrica la población flotante, circulante y productiva (R. Castel, 1991). Si se analizan los actores que intervienen, policías, celadores, jueces, terapeutas, funcionarios, se observa lo señalado con respecto a la división del trabajo y a las divisiones internas. Lo esencial, la exclusión, queda en el vacío. Los jóvenes introyectan este diseño de circulación, fragmentación y deseo de consumo.

Esta circulación introyectada conforma también una particular tramitación en la conformación de los sujetos en tanto seres singulares, adquiriendo significación y funcionalidad en el seno de los procesos de reproducción social. Esta modelación de la singularidad toma características especiales, según la praxis institucional que opere sobre ella.

Desde esta perspectiva, el proceso de reproducción social implica además de su dimensión estructural anclada en la dialéctica infraestructura-superestructura, una dimensión microsocia, a nivel subjetivo y vincular (familiar, vínculo con los pares...). La praxis institucional en esta dimensión se conforma por un proceso de múltiples mediaciones,

intervenciones y significados en la construcción de la identidad personal y de la colectiva que, en el caso del Instituto de Menores, refieren a la homologación del sujeto detenido con la concepción de delincuente (...).

La trasgresión a la normativa social constituye el inicio de un proceso que va más allá de la institucionalización, comprendiendo la participación forzosa de los sujetos institucionalizados en un conjunto de interrelaciones que lo construyen como sujeto y que lo introducen en la repetición y reproducción de la propia situación de exclusión social. La homologación “sujeto-delincuente” que resulta de una operación excluyente de otros aspectos y dimensiones intervinientes: sociales, políticas, económicas, laborales, resulta ser un elemento fundamental en el sostenimiento del proceso de reproducción y repetición, cristalizado en estas instituciones en el denominado “seguimiento” (circulo vicioso entre entradas, salidas, fugas). La homologación adviene en una rotulación, con implicancias en su ser social y en sus vínculos en sociedad. (J. M. Grima *et al.*, Pág. 71)

En el instituto de menores, la rotulación y cristalización que operan en la identificación sujeto-delincuente restringen la responsabilidad en el individuo. Esta producción singular y relacional esta en la base del proceso social de trabajo.

En este sentido, este proceso social de trabajo institucional se retroalimenta en la endoinstitucionalidad y en la exoinstitucionalidad, apoyándose en mecanismos que entranpan al sujeto en la trasgresión de la ley y en la reproducción de la delincuencia. La relación que se establece en la red interinstitucional permite observar que el proceso social de trabajo excede a los muros del centro de detención juvenil.

El relato trasunta una regularidad, un método pensado con un ritmo de circulación, de fluidez, primero en el sistema tutorial y luego en el sistema penitenciario. “Estar libre” y volver al circuito forma parte de esta formación productiva en la torsión subterránea. En este gran proceso de trabajo todo el sistema funciona en la circulación. La legitimidad política, el método, sustrae al sujeto niño, lo extirpa conceptualmente del circuito y lo interna temporariamente por homicida. Se extraña al sujeto de la historia de la sociedad, de la transformación social que padecen estos sectores de la clase trabajadora.

### **En el juzgado de Menores**

*“Abogada, Secretaria del Juzgado: -Ya no sé que hacer con esta causa, la traje para que la discutamos. (Mientras habla se ve una pila de papeles anudados con hilos gruesos entre cartulinas celeste, es tan alta la altura de la pila de papeles que se contorsiona en lo alto, finalmente levanta la pila y la coloca sobre el escritorio). (Señala la pila) Este es Federico. Federico tiene ahora 14 años. Tiene 9 hermanos, su padre es abandonico, alcohólico y violento, con antecedentes penales. A los 10 cometió un asalto armado con un cuchillo, desde los diez años que se lo interna en institutos de tutela de alta contención, de seguridad, tiene 9 internaciones y 9 fugas sucesivas, han intervenido varios juzgados. Los psicodiagnósticos mencionan: deterioro progresivo y marcado del menor, tanto físico como psíquico, manifestando conductas agresivas para sí y para terceros, como también rebeldía y oposición frente a las normativas institucionales. Se diagnostica: Abuso de sustancias tóxicas, personalidad antisocial, se sugiere derivación a casa de admisión (noviembre de 2000). En ocasiones, durante estos tres años, fue encontrado herido; sufrió accidentes, uno grave, al ser atropellado por vehículos en la calle y una caída de un techo de la estación de ferrocarril. En la actualidad es analfabeto, no aprendió lectoescritura ni suma dígitos. En su última detención pidió ser internado junto a uno de sus hermanos, que también está detenido y anda muy bien... Pero la institución que aloja al hermano no quiere... dice que no puede... recibirlo...”*

(Juzgado de Menores de la Provincia de Buenos Aires, 2001, Observación).

En este relato el relieve es la repetición. Las instituciones judiciales operan fragmentariamente sobre él, Federico aspira como Alfredo a quedar libre. Libres dentro del circuito de sobrevivencia en la exclusión. La red de dominación está tendida y se cumple con la precisión de un destino. Todas las instituciones y los juzgados “manejan” la causa, en el mejor de los casos expresan, como en este relato, desaliento y alarma por la repetición. En la mayoría de los casos no es una cara (Z. Bauman, 1998) la que se tutela, es una pila de expedientes, de peritajes, de instituciones.

En este, como en los otros casos institucionales, la intervención se detiene antes de abordar las causalidades sociales, estigmatización, segregación, pobreza, desocupación, deseducación, crisis familiar, violencia urbana. Lo que no hemos dicho aun, pero se deduce de este análisis, es que los tratamientos institucionales al centrarse exclusivamente en los individuos, los despojan de su condición social. Acá aparece entonces una clave para la comprensión institucional en su intervención en la exclusión, se limita a intervenir individuos descolectivizados, des-socializándolos y autorresponsabilizándolos de su situación (F. Álvarez Uría, 1998).

Lo colectivo no es solo una carencia cultural sino también una carencia instrumental. Así las cadenas causales no pueden ser intervenidas por que los pasos hacia la comunicación intersectorial están descartados metodológicamente. Incluso el instrumento de trabajo de equipo interdisciplinario resulta escaso o inexistente. La fragmentación externa se corresponde a la fragmentación en los procesos de trabajo en el interior de las instituciones. Se produce un extrañamiento de las capacidades de creación e investigación colectivas. Los lenguajes se hacen más crípticos, requieren a su vez decodificadores especializados. El poder circular en este método de enlace en la “feudalización” institucional. Esta situación sigue formando parte de las “nuevas tecnologías: de los programas sociales focalizados y aplicados a sectores de alto riesgo social.

## **Conclusiones**

Las instituciones forman parte esencial de la aplicación de las políticas gubernamentales, más aun, constituyen los recursos y las tecnologías del poder con el que se modelan las formas sociales, especialmente las más vulnerables y dependientes del poder estatal. A su vez como hemos analizado, el Estado se encuentra transformado por la realidad política y económica hemisférica. De ahí que nuestro análisis a través de una metodología arqueológica intente comprender las relaciones entre lo global y lo local, entre lo macro y lo micro y el rol de la práctica de las instituciones, como mediadoras de la voluntad política y económica en la transformación social.

Esta articulación establecida entre diferentes niveles la hemos conceptualizado a lo largo de este trabajo como la relación entre el Proceso de Trabajo Social y el Proceso Social de Trabajo; este ultimo inherente a las instituciones públicas estatales y los espacios sociales públicos (núcleos urbanos segregados).

Como hemos visto, los procesos de trabajo institucionales poseen en común un método transversal invisibilizado y legitimado socialmente; sin embargo, ello no oculta la responsabilidad moral del método y esta responsabilidad atañe a las políticas, a las instituciones y a cada uno de sus actores.

De ahí que no puede pensarse un cambio sin una flexibilidad cultural e institucional, dado que la práctica segmentaria y eslabonada de los artífices materiales, políticos, administrativos, técnicos y burocráticos contorna la exclusión social. En este sentido, todo actor resulta bifronte, debe trabajar en la reparación de la urgencia, pero debe al mismo tiempo trabajar en crear los dispositivos institucionales que protagonicen el freno al proceso social de exclusión.

Podríamos denominar a esta segunda dimensión como la dimensión social que debería incluir la apropiación del ser social en los procesos institucionales, o bien podríamos definir esta nueva dimensión de cada operador como su necesaria contribución, hacia arriba y hacia abajo, en el diseño de políticas estratégicas.

Una crítica a las formas de tramitación de la exclusión social y sus desprendimientos (como los nuevos padecimientos) –ya sea desde políticas gubernamentales, institucionales o intervenciones específicas- debe enlazarse, necesariamente, con una propuesta alternativa. La visión en términos complejos que se ha intentado sostener a lo largo de este trabajo debe estar comprendida en la aproximación a un pensamiento propositivo alternativo.

En este sentido, la propuesta alternativa deberá integrar los distintos niveles (micro, meso y macro) que todo pensamiento complejo implica. En otras palabras, la comprensión de las nuevas formas de exclusión, como también los mecanismos, procesos y prácticas intervinientes en su reproducción y/o profundización, debe ir acompañada de una nueva concepción, en términos de cambio, de los procesos sociales actuales.

Desde esa perspectiva, el desafío implica generar líneas de reflexión alternativas a la desagregación social (G. Therborn, 1999). En otros términos, la conformación de una política alternativa requiere de la construcción de una política alternativa requiere de la construcción de una conciencia y una voluntad sociopolítica de aquellos que no forman parte de los tradicionales poderes hegemónicos (J. R. Capella, 1993).

De manera recíproca, los cambios en el nivel macrosocial –en el sentido apuntado en los párrafos anteriores- se deben articular con transformaciones en los procesos de trabajo institucionales que operan y tramitan la exclusión social.

Desde este enfoque, una cuestión a señalar es que estas operatorias institucionales implican no solo el trabajo con la exclusión social sino también con el padecimiento, entendido este en la articulación de dos dimensiones inescindibles: el padecimiento individual y el social. Aquí se centra parte de la esencia de las problemáticas referidas a las intervenciones en el campo institucional: el reconocimiento discursivo de los aspectos sociales del padecimiento de la segregación social y al mismo tiempo su negación y, por ende su incompreensión, en la práctica. Las consecuencias son muy conocidas: intervenciones unidisciplinarias, procesos de trabajo fragmentados y reducción de la operación.

El padecimiento que se desprende del análisis de los procesos de trabajo institucionales, encarnado en los procesos de trabajadores como en los sujetos sobre los que se trabaja, implica un proceso de enajenación del trabajador estatal que deriva inevitablemente en la imposibilidad de la autorreflexión acerca de su práctica y de su condición de trabajador alienado.

Rever el proceso de producción de lo social en los espacios e instituciones públicas resulta un primer paso hacia la deconstrucción del proceso de enajenación.

Una innovación como esta requiere de un pensamiento complejo y de una práctica transdisciplinaria que abarque los distintos niveles mencionados e implicando la consideración de una convergencia disciplinaria en varios planos: epistemológico (acerca del conocer), teórico (marco de explicación) y práctico (modo de intervención).

La visibilización y explicitación del Proceso de Trabajo Social y del Proceso Social de Trabajo, con sus elementos, mecanismos, prácticas y actores intervinientes, se tornan acciones fundamentales en la comprensión y des-enmascaramiento de las operatorias tendientes a la reproducción y profundización de la exclusión social y de los padecimientos que de ella se desprenden: estigmatización, marginalidad, segregación, sobrevivencia en la ilegalidad, entre otros.

Finalmente deseamos concluir remarcando con sintéticas reflexiones tres cuestiones básicas, la primera referida a la dinámica de los procesos de exclusión social, la segunda al rol que puede jugar el enfoque del proceso social de trabajo, y la tercera a la comprensión del trabajo

enajenado, todas ellas sobre el fondo contextual y epistemológico de un enfoque sistémico, moebiusiano y complejo.

### Notas

[1] Utilizamos esta imagen metafórica que tan bien ilustra M. C. Escher: “Cinta de Moebius II, xilografía, copia de tres planchas, 1963, 45 x 20 cm. Descripción: Una cinta cerrada en forma de anillo tiene por lo común dos caras, una interior y otra exterior. Sobre la cinta aquí reproducida, sin embargo, andan nueve hormigas rojas en fila y pisan tanto la cara interior como la exterior. La cinta tiene, por consiguiente, una sola cara.” (M.C. Escher, “Comentarios –sobre sus obras–” en *Estampas y Dibujos*, Benedikt Taschen, Germany, 1991, Pág. 12).

[2] Entrevista de Karina Nieto, alumna de la Carrera de Sociología, F. C. Sociales, UBA, 2000.

[3] El fuerte crecimiento del movimiento migratorio en la década del '40 no estuvo acompañado de políticas de planeamiento urbano y planes habitacionales que resolvieran el problema de la vivienda e inserción en la ciudad de los sectores populares, lo que dio lugar al surgimiento de las “villas de emergencia”. Estas fueron desalojadas compulsivamente en la década del '70 durante la última dictadura.

[4] Entrevista de Maria Ignacia Costa e Inés Haedo, investigadoras.

### Bibliografía citada

-Bauman, Zygmunt (1998), *Modernidad y Holocausto*, Ed. Sequitur, España.

-Bauman, Zygmunt (1999), *La globalización. Consecuencias humanas*, FCE, Buenos Aires.

-Bialakowsky, Alberto L. y Fernández, Beatriz (1994), *Las articulaciones laborales*, Centro Editor de América Latina, Buenos Aires.

-Bialakowsky, Alberto L. (2000), “Ritual and consumption of psychoactive substances according to different sociocultural contexts a proposal for an analysis and interdisciplinary intervention” en *Análisis*, Nro. 3, Medellín, Colombia.

-Bialakowsky, A.; Lusnich, C.; Rosendo, E. (2000), “La institución manicomial: los silencios sociales en el proceso de trabajo”, en *Acta psiquiátrica y psicológica de América Latina*, 46, Nro. 3, Buenos Aires.

-Capella, J. R. (1993), *Los ciudadanos siervos*, Trotta, Madrid.

-Castel, Robert (1986), “De la peligrosidad al riesgo” en Varela, Julia y Álvarez Uría, Fernando (eds.): *Materiales de Sociología Crítica*, La piqueta, Madrid.

-Castel, Robert (1991), “La dinámica de los procesos de marginalización”, revista *Topía*, Buenos Aires.

-Castel, Robert (1997), *La metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*, Paidós, Buenos Aires.

-Castells, Manuel (2000), *La era de la información. Economía, sociedad y cultura. Fin de milenio*, Vol. III, Siglo XXI Ed., México.

-Deleuze, Gilles (1995), “Post-scriptum sobre las sociedades de control”, en: Gilles Deleuze: *Conversaciones 1972-1990*, Pre-textos, Valencia.

-De Marinis, Pablo (1999), “Gobierno, gubernamentalidad, Foucault y los anglofoucaultianos (Un ensayo sobre la racionalidad política del neoliberalismo)”, en: Fernando García Salgas y Ramón Torre (comp.), *Retos Actuales de la Teoría Social: Globalidad, Reflexividad y Riesgo*, Centro de Investigaciones Sociológicas, Madrid.

-Foucault, Michel (1975), *Vigilar y Castigar*, Siglo XXI Editor, Buenos Aires, 1989.

-Foucault, Michel (1984), *Hermenéutica del sujeto*, Altamira, La Plata, 1996.

-Gaudemar, Jean-Paul (1991), “Preliminares para una genealogía de las formas de disciplina en el proceso capitalista del trabajo”, en: *Espacios de Poder*, Ed. La Piqueta, Madrid.

- Grima, José M. y Le Fur, Alicia (1999), *Chicos de la calle o trabajo chico?*, Lumen Humanitas, Buenos Aires.
- Manzanos Bilbao, Cesar (1997), “Apuntes para una sociología de la extinción”, en *Secuestros institucionales y derechos humanos*, J. Dobon e I. Rivera, Ed. M. J. Bosch, Barcelona.
- Meda, Dominique (1998), *El trabajo. Un valor en peligro de extinción*, Gedisa Ed., Barcelona.
- Murillo, Susana (1999), “Gobernabilidad, locura y delito. La mutación desde el modelo medico-jurídico al modelo tecnológico”, en: *Sudestada*, Año 1, Nro. 1, Otoño.
- Rosanvallon, Pierre (1995), *La nueva cuestión social*, Manantial, Buenos Aires.
- Rose, Nikolas (1997), “El gobierno en las democracias liberales avanzadas: del liberalismo al neoliberalismo”, en: *Archipiélago*, Cuadernos de crítica de la cultura (29).
- Thernborn, Goran (1999), “La crisis y el futuro del capitalismo” en *La trama del neoliberalismo*, Eudeba.
- Ulloa, Fernando (1995), *Novela clínica psicoanalítica. Historial de una práctica*, Paidós, Buenos Aires.
- Wacquant, Loic (2000), *Las cárceles de la miseria*, Manantial, Buenos Aires.
- Wacquant, Loic (2001), *Parias urbanos. Marginalidad en la ciudad a comienzos del milenio*, Ed. Manantial, Buenos Aires.