

EXPERIENCIAS DEL BIENESTAR

PARA UNA COMPRENSIÓN DE LA POLÍTICA SOCIAL DESDE EL SENTIDO COMÚN

*Daniela Soldano**

UNL

RESUMEN

Conseguir trabajo, agua potable, una bolsa de alimentos, un turno médico, un lugar donde vivir, o un cupo en la mejor escuela pública del barrio, constituyen desafíos que enfrentan a diario los vecinos de las barriadas relegadas de las ciudades en nuestra región. Estos desafíos permiten advertir dos registros del orden socio-político: la estructura desigual que da forma a sus condiciones de vida y las prácticas efectivas de reproducción social. Entre ambos, se ubica el sentido común, un nivel de conocimiento experiencial, potente para orientar dichas rutinas cotidianas y con capacidad para “suturar” simbólicamente las fracturas de una sociedad atravesada por la desigualdad socioeconómica. Este artículo propone la comprensión de lo que se denominará “experiencias del bienestar” –del Estado y la política social–, en las que entran en escena un conjunto de razonamientos evaluativos que atañen a la calidad de los recursos públicos, a la efectividad y legitimidad de su mediación y al grado de justicia presente en su distribución en los diferentes territorios.

Palabras clave: Política social - Sentido común - Desigualdad - Bienestar - Experiencia.

ABSTRACT

Getting a job, drinking water, a bag of foodstuffs, an appointment with a doctor, a place to live, or a place for your kid in the best public school of your neighborhood: those are all significant challenges facing neighbors of the cities' slums in our region. These challenges unveil two socio-political phenomena: the unequal structure that shapes the living standards of these neighbors and their concrete practices of social reproduction. In between, the common sense –a sort of experiential knowledge– operates both to tackle those challenges and to heal symbolically the fractures of an unequal society. This essay seeks to understand these neighbors' “expe-

* *Ciudadanías. Revista de Políticas Sociales Urbanas* agradece a Daniela Soldano, miembro de su Comité Editorial Nacional, la posibilidad de esta publicación.

riences of welfare,” that is, a cluster of thoughtful evaluations of the quality of public resources, the effectiveness and legitimacy of their mediation, and the degree of justice in their territorial distribution.

Key words: Social policy - Common sense - Inequality - Welfare - Experience.

Fecha de recepción y aceptación: 16/05/2018

“Un rumor adormece toda marea en mí”
(Spinetta, Páez 1985 “Asilo en tu corazón”, *La, la, la*)

Conseguir trabajo, agua potable, una bolsa de alimentos, unas chapas, un turno con un médico especialista, un servicio de guardia, un lugar donde vivir, o un cupo en la mejor escuela pública del barrio, constituyen desafíos que enfrentan a diario los vecinos que habitan las barriadas relegadas de las ciudades en nuestra región.¹ Estos desafíos permiten advertir dos registros del orden socio-político: la estructura que da forma a las condiciones de vida y las prácticas de reproducción social. Entre ambos, se ubica el sentido común, un nivel de conocimiento experiencial, potente para orientar dichas rutinas cotidianas y con capacidad para “suturar” simbólicamente las fracturas de una sociedad atravesada por la desigualdad socioeconómica.

Este artículo propone la comprensión de lo que se denominará “experiencias del bienestar” –del Estado y la política social– en las que entran en escena un conjunto de razonamientos evaluativos producidos por los actores sociales. Estos aluden a la calidad de los recursos públicos, a la efectividad y legitimidad de su mediación y al grado de justicia presente en su distribución en los diferentes territorios.

Sabemos que las reglas y recursos de la política social dan forma a los modos de vida con grados variables de aceptación, resistencia y conflictos por parte de los sujetos, pero siempre generando identificaciones. Lo hacen porque se enhebran en la *durée* de la vida cotidiana, a nivel del conocimiento de sentido común. Por ello es que una interpretación fenomenológica puede resultar especialmente fértil. En efecto, al estar particularmente focalizada en el análisis de la subjetividad –entendida como el complejo de percepciones, vivencias y experiencias del actor ocurridas en un contexto intersubjetivo del cual es productor y usuario– dicha red teórico-metodológica permite elucidar las experiencias en torno al bienestar social en la vida diaria.

A continuación se argumentará en torno a esta pertinencia, a partir de algunos ejemplos tomados de una investigación empírica.² Estos recorren tres grandes

¹ Para un análisis del enfoque de la relegación social y urbana como construcción institucional, véase Wacquant, 2001 y 2007.

² Se trata de una investigación realizada entre los años 2002 y 2009 en la periferia noroeste de la Región Metropolitana de Buenos Aires, en el partido de José Clemente Paz, situado a 35 km de

campos donde podrán explorarse dichos razonamientos: las transferencias de alimentos y ayuda directa y las prácticas de acceso a los servicios sociales de salud y educación. El ejercicio permitirá estilizar dos núcleos de sentido que estructuran el mundo de la vida: el de las necesidades y el de la igualdad en la “vida buena” o la “vida digna”. En ambos, el Estado se recorta en el centro de la escena social como el depositario de los problemas, las responsabilidades y las expectativas.

SUBJETIVIDAD Y POLÍTICA SOCIAL. ELEMENTOS PARA UN ENFOQUE EN CONSTRUCCIÓN

La vida cotidiana puede funcionar como una escala especialmente sutil para abordar cierto tipo de experiencias. Entendida como *durée*, la cotidianidad es una suerte de río en el que estamos embarcados llevados por las alternativas de las percepciones y vivencias, más o menos reflexivamente³ (Soldano, 2009). Dicha escala permite que cobren relieve un amplio espectro de prácticas sociales que usualmente pasan inadvertidas en los análisis abocados a explicar las formas de la movilización social y de la acción colectiva y que, no obstante, resultan fundamentales a la hora de intentar comprender la estructuración de la sociedad. La cotidiana es la vida de baja excepcionalidad, de movimientos lentos, donde eventualmente surgirán momentos de ruptura o dislocación, pero que serán contrarrestados por mecanismos profundos y certeros de estabilización.

Este registro define una espacialidad y una sociabilidad que invitan a un abordaje fenomenológico, en la clave de quien fuera uno de sus principales exponentes: Alfred Schütz.⁴ En efecto, en la vida diaria el espacio relevante es el de proximidad, el biográfico, el que se pisa, marca y evoca en las rutinas. A la vez, los *otros* impor-

la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Por los niveles e intensidad de la pobreza, los tipos de inserción al mercado de empleo, la situación de cobertura, la calidad de los servicios sociales y urbanos, y su relación con la ciudad central, la región analizada, como iré planteando, presenta un conjunto de características que permiten estilizar las condiciones y modos de vida en franjas metropolitanas periféricas.

³ Según Henri Bergson (1979), la vida cotidiana transcurre para el yo en la oscilación entre las dos actitudes: o bien, “su atención a la vida” le impide sumergirse en la *durée* (es decir, vive, piensa y actúa en uso de su conciencia espacio-temporal) o bien “relaja la tensión psíquica”, sumergiéndose en el fluir indiferenciado y continuo de sus vivencias. La corriente de la conciencia se ve alterada cuando efectuamos sobre ella un acto reflexivo. En ese momento, la estructura de las vivencias se transforma. El flujo de la duración se constituye en objeto de reflexión y clasificación dentro de una red conceptual espacio-temporal y, así, una vivencia adquiere entidad discreta y significado.

⁴ Para un análisis del encuentro entre la tradición filosófica de la fenomenología y la sociología, y sus derivaciones metodológicas véase: Schütz (1970 y 1974); Schütz y Luckmann (1977); Berger y Luckmann (1970); Bernstein (1982); Belvedere (2011 y 2012); Charmaz (2000); Soldano (2002); Strauss y Corbin (2002).

tantes son los contemporáneos, es decir, aquellos actores cercanos con los cuales se establecen relaciones cara a cara (en este estudio, por ejemplo: los vecinos, las maestras, los médicos, los mediadores barriales y los punteros políticos, el personal administrativo de un centro de salud o de una escuela) respecto de los cuales se ostentan, preservan y, eventualmente, exigen ciertos bienes y servicios y se discute la legitimidad de su distribución.

Pero además, y especialmente, un abordaje al bienestar social desde la sociología fenomenológica permite sortear cierto dualismo objetivismo-subjetivismo, según el cual o bien las prácticas de reproducción ampliada de la vida resultan altamente determinadas por las condiciones estructurales en las cuales operan o, por el contrario, son el resultado de la capacidad simbólica de los actores. En efecto, el estudio empírico de estos procesos exige rehuir el callejón metodológico producido por los sesgos “cuantitativistas” y “representacionistas” porque lo cierto es que para un abordaje profundo de la desigualdad no alcanza con describir estadísticamente el stock de capitales de un hogar y sus trayectorias de acumulación, ni con “conversar” y preguntarles a los sujetos qué opinan de su situación. Si la primera estrategia tiende a aplanar el objeto y a diluir la heterogeneidad subjetiva en el establecimiento de un valor medio, la segunda extrae conclusiones basadas en relatos altamente detallados de la pobreza vivida, pintura que no necesariamente indica referencia alguna al componente relacional de la desigualdad: que es su núcleo duro.

En otras palabras, la investigación empírica sobre la desigualdad y las experiencias del bienestar debe procurar captar, registrar e inscribir el trabajo rutinario de reproducción ampliada de la vida de los actores sociales en el contexto de la estructura de opciones dada. Y aunque sea metodológicamente complejo, debe procurar reconstruir el encuentro entre condiciones, prácticas e interpretaciones. Asimismo, el investigador de la desigualdad debe mantener una actitud realizativa frente al “objeto”, es decir, de posicionamiento activo e idealmente involucrado frente a la vida y la reflexividad de los actores sociales. En otras palabras, para poder comprender estas experiencias debe poder “enjuiciar” los elementos que comportarían lo que Habermas (1999) denomina “pretensiones de validez” de la acción, que cristalizan de modo más o menos evidente en juicios de sentido común.⁵ Pero esto no es sencillo: la percepción de la desigualdad y del bienestar no son operaciones recurrentes en la vida cotidiana sino que están estrechamente vinculadas a la intensidad del “monitoreo reflexivo” (Giddens, 1982) producido por

⁵ En el desarrollo de la teoría de la acción comunicativa, Habermas (1999) reclama superar las actitudes científicas dominantes en el escenario epistemológico de su época: la actitud objetivante, propia de los positivistas y la actitud teórica propia de los enfoques fenomenológicos. Esta última supone una suspensión del juicio, una *épouche*, cuando en verdad, lo único que confiere poder interpretativo y objetividad a la investigación es el involucramiento en el universo de sentido que funciona como contexto normativo de las acciones sociales. No hay posibilidad de comprensión sin enjuiciamiento.

cada agente, ubicado en una posición relativa en el sistema de interacciones (y de poder) en el mundo de la vida.⁶

Decíamos que el concepto fenomenológico de experiencia sintetiza la relación entre tres dimensiones de la vida: una material, una actitudinal y una imaginaria. Estas dimensiones permiten advertir tanto las condiciones en las que se inscriben las prácticas como las prácticas cotidianas mismas y los sentidos producidos intersubjetivamente, y estas tres caras de las experiencias (condiciones, prácticas y significados) están notablemente imbricadas en el conocimiento práctico del sentido común.

Según Schütz el conocimiento de sentido común permite organizar la percepción del mundo que nos rodea, clasificar y procesar los problemas en cuestión y elegir cursos de acción. Así, es un agregado social de significaciones históricas, sociales y subjetivas que se aprende y que permite modos relativamente colectivos y auto-evidentes de percibir la realidad (Bernstein, 1982).

No solo viven (los actores) en sus vivencias subjetivas, sino que *reflexionan* sobre ellas. No solo tienen una vivencia directa del mundo, sino que piensan y hablan de sus vivencias, *utilizando conceptos y juicios*. De este modo, explican ellos sus vivencias del mundo, comprendiéndolas mediante esquemas interpretativos. El mundo y la manera en que lo vivencian tienen sentido para ellos. [...] Solo hay un mundo externo, el mundo público, y se da igualmente a todos nosotros. Por lo tanto, todo acto mío mediante el cual doto al mundo de significado se remonta a algún acto de dotación de significado de parte de usted con respecto al mismo mundo. El significado se constituye, por lo tanto, como un fenómeno intersubjetivo (Schütz, 1970: 62, énfasis agregado).

Los actores viven la realidad y reflexionan sobre ella a partir de conceptos y juicios presentes en los esquemas interpretativos que surgen de la observación de los otros y de la percepción y análisis de las diferencias. Desde que nacemos nos enfrentamos con múltiples situaciones problemáticas, y echamos mano a ese acervo de experiencias típicamente aprehendidas. Es el sistema de significatividades y los intereses del actor son los que determinan –en cada caso– qué elementos deben ser convertidos en un sustrato de tipificación generalizadora, qué características de esos elementos deben ser elegidas como característicamente típicas, y cuáles como exclusivas e individuales; en otras palabras, hasta qué punto debemos avanzar en el horizonte abierto de la tipicidad. Así, en cada curso de acción los actores y los

⁶ Teniendo en cuenta la definición giddensiana de “agente” en tanto sujeto con cognoscibilidad y capacidad puede decirse que un ejercicio de monitoreo reflexivo debilitado restringe las posibilidades de los sujetos de ampliar el dominio de su conciencia discursiva y, por ende, de ampliar sus márgenes de acción y modificar las posiciones en la dialéctica de control. Hay, en efecto, una relación de incidencia directa entre “saber” y “poder”. De todos modos, como el mismo Giddens afirma, aunque pueda verse severamente restringida la capacidad de agencia se acaba solo con la muerte. Véase Giddens (1982).

intérpretes pueden discriminar entre “tema” (aquello que adquiere relieve en el contexto de un proyecto de acción específico) y “horizonte” (aquellos aspectos de la situación que quedan como en un telón de fondo).

Así, en el mundo de la vida existen dos tipos ideales recurrentes: los que ordenan la comprensión de las situaciones y los que permiten comprender a los otros. Ambos permiten y organizan la interpretación cotidiana de la vida social. En esta investigación, por ejemplo, los actores que ocupan posiciones de mediación de recursos (punteros políticos, dirigentes barriales, trabajadores comunitarios, maestros, personal administrativo del centro de salud y auxiliares de las escuelas) y los actores más periféricos al centro de poder (vecinos y los receptores de programas sociales) aplican a diario el mismo corpus de idealizaciones típicas. Se trata de un sistema de posiciones sociales que funciona justamente porque los agentes pueden ponerse en el lugar del otro y ver el mundo desde allí: lo que Schütz denomina “principio de reciprocidad de perspectivas”.

Los tipos ideales de sentido común tienen una identidad relativamente independiente (o discreta) de sus usuarios. No es posible encontrar causalidades directas entre clase de actores o trayectorias biográficas y uso de tales o cuales tipificaciones. No obstante, en la medida en que el sentido común está distribuido socialmente es factible que encontremos que ciertos conjuntos de tipificaciones son utilizados con más frecuencia por actores que comparten lugares o estilos de vida.

Es en este marco teórico y filosófico que aquí se procura estilizar el concepto de “experiencias del bienestar”. Con este se alude a las prácticas de reproducción ampliada de la vida (el trabajo, el consumo, el ocio, el espacio vivido y los servicios urbanos, la recepción de programas asistenciales, el acceso a sistema educativo y de salud, la participación social y política) que los sujetos resuelven a partir de cierta condición estructural, y que en su núcleo permite ver los razonamientos evaluativos (o juicios) sobre el Estado, el mundo público, la justicia y los derechos. Como se propuso unos párrafos atrás, dichos juicios sirven para pensar y comparar la situación personal y la de los demás, operando por contrastación, a partir de ciertos criterios o umbrales normativos compartidos. En base a esta investigación, puede afirmarse que dichos criterios cristalizan en dos grandes temas: los estados o grados de *necesidad* y un ideal de *igualdad en la vida digna* o de *vida buena*.⁷

⁷ Reconociendo cuatro principios de justicia: de mérito, de necesidad, de igualdad y de eficacia global, Kessler (2008) propone incorporar los procesos socio-cognitivos al análisis de la justicia. Así, percepciones subjetivas, atribución de causas, evaluación de consecuencias, pueden ser analizados sea como juicios evaluativos o como juicios estratégicos. Mientras los primeros operan a través de la elección de un principio y su contrastación con la realidad vivida, los segundos remiten a la elección de ciertos objetivos considerados positivos para la comunidad, hacia donde deben dirigirse las acciones. Justo es entonces aquello que se mueve en la consecución del fin buscado.

Finalmente, pero no menos importante, esta formulación teórica permite vincular al campo tradicional de la política social no solo con las sociologías fenomenológicas o de la vida cotidiana sino con perspectivas relacionales de la desigualdad como la de Tilly (2000). En efecto, los tipos ideales del sentido común permiten a los actores-mediadores resolver problemas organizacionales, al tomar decisiones sobre la distribución de los recursos –estableciendo “cierres”–. A este nivel también nos referiremos en los próximos apartados.

“UNA MONTAÑA DE AVENA”. EN TORNO A LAS NECESIDADES Y LA ASISTENCIA SOCIAL DIRECTA

En el apogeo de la crisis social y económica que vivió la Argentina hacia 2002, con altos niveles de desempleo y escasez de ingreso, una vecina –quien solía trabajar por horas de empleada doméstica y venía recibiendo el Plan Vida⁸ desde 1996– descargó en una entrevista una preocupación que colmó todo el espacio del intercambio: “Es como si vos te estuvieras muriendo de hambre y de sed y te dijeran ‘mire, ahí tiene, coma’, y lo que tenés enfrente es una montaña de avena”.

En 2007, otra vecina de similar posición, comentó con desazón y cierta ironía que luego de una feroz tormenta de invierno solicitó ayuda al municipio y que le habían dado, además de algunos alimentos secos, una frazada de una plaza: “¿Y qué hacés con una frazada de una plaza, cuando necesitas por lo menos cuatro?”.

Las figuras en las que pivotan las apreciaciones –la montaña de avena y la frazada escasa– son útiles para elucidar el lugar de las necesidades en contextos de relegación social y urbana. En efecto, permiten apreciar el desfase entre el recurso obtenido y el contenido de la demanda –en este caso alimentaria y de abrigo– pero también iluminan el carácter subalterno del intercambio. El Estado –una entidad compleja y lejana– en parte culpable, en parte salvadora, es siempre responsable de la situación de privación que se reproduce.

Desde la teoría de la política social suele entenderse por “necesidades” a un estado de la subjetividad, de construcción socio-histórica, económica y cultural,⁹ esta-

⁸ El Plan Vida fue el programa de asistencia alimentaria y salud materno-infantil más importante en la Provincia de Buenos Aires cuya ejecución se inicia en 1994 y continúa hasta la actualidad. Por su escala y modalidad de gestión basada en la proximidad entre mediadoras y beneficiarias adquirió a lo largo de sus primeros años de implementación una centralidad política y social indiscutida. Sus condiciones de focalización y acceso están notablemente institucionalizadas a nivel territorial. El PV (posteriormente denominado “Más Vida”) opera a través de una doble focalización: individual y geográfica. Las beneficiarias deben estar embarazadas, o ser nodrizas o madres con niños de 0 a 5 años que presenten riesgo nutricional. (Soldano-Costa, 2015 y Fourrier - Soldano, 2001).

⁹ Para una reconstrucción del debate sobre necesidades véase Heller (1993 y 1996); Grassi (2003). Krmptik (1999).

dos que investigados empíricamente permiten ver una interesante heterogeneidad. En primer lugar, revelan un componente emocional. En efecto, la preocupación, desazón e ironía que manifiestan las vecinas constituyen dimensiones importantes de las experiencias del bienestar.¹⁰ La carga de emoción supone un modo de enjuiciar la intervención, de resistirse y monitorear críticamente eso que se les da y lo que las hace valer. En efecto: ¿qué necesidades se satisfacen con una frazada de una plaza o una montaña de avena? ¿Cómo se pretenden satisfacer? ¿Cuáles son los costos simbólicos de esa pretensión?

En segundo lugar, la necesidad –y sus grados– constituye un tema de conversación y discusión frecuente en la vida diaria, en el que suele ser considerada como criterio de justicia para la distribución de los bienes considerados valiosos.¹¹ En efecto, las referencias a las necesidades suelen encontrarse de manera regular, tanto en las reglas sociales que ordenan los otorgamientos de los recursos públicos como en los argumentos de las instituciones.¹² Los actores institucionales aplican a diario las categorías de demarcación que proponen las políticas para resolver problemas organizacionales internos, al tiempo que los sujetos emulan, se adaptan y reproducen esas categorías y les confieren legitimidad en el uso cotidiano de libretos compartidos (Tilly, 2000, Gorlier, 2004).

En relación a la cuestión de las necesidades como criterio de justicia el *corpus* producido permite identificar tres tipificaciones o idealizaciones generales de las que hablaremos en el resto de este apartado: i. los recursos deben llegar a quien realmente los necesite; ii. los recursos son escasos y no alcanzan para todos, y iii. los recursos suelen repartirse de modos arbitrarios.

En cuanto a la primera idealización –*los recursos de las políticas sociales deben llegar a quien realmente los necesite*– del trabajo de campo surge que estructura buena

¹⁰ También es un tema importante para una sociología de las moralidades según la cual emociones y sentimientos presentan una fuerte vinculación con el orden moral y lejos de ser privados tienen una fuerte raíz sociocultural (Pita, 2010). Véase también para este tema el enfoque de las sensibilidades de Scribano y Lisdero (2010).

¹¹ Criterios de justicia refiere a las ideas de justo e injusto que producen los sujetos en cada contexto histórico y espacial, en relación directa a sus haberes biográficos y los estilos de las instituciones socializadoras que los moldearon. Si bien el debate es complejo, se retoma la definición más consensuada del campo de la filosofía política: se percibe como justo aquello que se liga a (o se deriva de) una igualdad básica, de una igualdad de trato y de imposición de reglas y normas que no tiene en cuenta diferencias sociales. Una comunidad justa es aquella que permite una práctica de la justicia relativamente recíproca entre iguales. (Heller, 1993; Nuñez, 2004, Kellerhals 1997; Honnet, 2002; Rawls, 1997; Elster, 1994).

¹² Esto es lo que Searle llama clases de reglas regulativas y constitutivas. Ambos contribuyen a estructurar la realidad que el sentido común toma por dada, pero que pueden variar históricamente (Winch, 1958). En el caso de la vida pública es fundamental advertir la centralidad de las reglas constitutivas objetivadas en las instituciones y cómo estas reglas definen una ética concreta a tal sociedad.

parte de los discursos de los residentes de territorios relegados, periféricos y asistidos. Dicha tipificación permite organizar la comprensión del mundo a través de la rutinización de una categoría con alto poder de discriminación, entre necesidades “reales o verdaderas” y “ficticias o falsas”. Y, por ende, de necesitados “legítimos” e “ilegítimos”.

¿Te habías anotado alguna vez?

Sí, cuando recién nos mudamos que, realmente, lo necesitamos. Sí.

¿Y por qué vos decís que, realmente, lo necesitabas?

Y, porque no teníamos nada. No teníamos un fondo de desempleo, él no tenía trabajo, yo no tenía trabajo. Y teníamos dos criaturas si yo hubiera conseguido trabajo tampoco hubiera ido a pedir un fondo de alguien que me ayude. Es más, yo a la leche tampoco antes la quería. Sin embargo, me la terminaron dando como de fuerza, como diciendo si el gobierno da para todos. Pero yo a veces veía pero si yo puedo comprar un litro de leche para qué le voy a sacar a otro que, realmente, lo necesite. Pero viste que en ese tiempo daban a todos, no era como ahora que van descartando, viste.

Como ilustra el pasaje previo, frente a ciertas situaciones el establecimiento de esta frontera no genera controversia: existe una clase de sujetos que parecen ser necesitados objetivamente y ellos deberían ser los primeros en recibir los recursos. La necesidad suele aparecer, en estos casos, como un estado de privación evidente que no admite mucha interpretación. Como una suerte de fuerza agresiva: que impacta en los sujetos y que puede arrasarlos. Tan de borde es la experiencia de necesidad verdadera que impide toda posibilidad de planteo táctico. No hay opción aquí sino determinación. Y si bien la falta sistemática de trabajo y la presencia de muchos hijos son percibidas como factores que aceleran o agudizan sus estados, el estado de necesidad tiene una exterioridad importante.

¿Usted no se había anotado para el Jefes?¹³

Nunca me anoté. Nunca me anoté

¿Por qué?

Porque yo trabajaba por mi cuenta y consideraba que había gente que lo necesitaba más que yo.

¹³ El plan Jefes de Hogar Desocupados (JHD) –que desde 2002 buena parte de los adultos del barrio recibía– tenía el objetivo de brindar ayuda económica y la incorporación de los jefes/as de hogar desocupados a la educación formal o su participación en cursos de capacitación que ayudara a su futura inserción laboral, prioritariamente en proyectos productivos de impacto ponderable como beneficios comunitarios. Por las mismas características de focalización incierta (o de universalización incompleta) el plan especificó, desde el inicio, una serie de criterios de accesibilidad para el universo de potenciales receptores muy amplio y complejo. El diseño expresó un primer desplazamiento del modelo neoliberal (que se profundizó más adelante con el Plan Familias), ya que su formulación contuvo algunos elementos novedosos: la pretensión de universalidad, un modelo de gestión apoyado en instancias de articulación de actores locales –los Consejos Consultivos– y la inclusión de un componente de emprendimientos productivos como alternativa de contraprestación al subsidio.

¿Y qué significa para usted que exista gente que lo necesite más?

Que es gente que tiene menos posibilidades de conseguir trabajo que yo y quizás no tenga un oficio como para poder defenderse. Entonces, por eso digo que hay gente que necesita más aparte por los chicos también, porque hay familias que tienen muchos chicos. Y mis hijos ya están grandes. Nosotros estamos grandes pero bueno, verdaderamente, la necesidad, cuando hay chicos, es mucho más superior que para una persona como yo.

Pero acá hay algo muy importante para mí, como persona, porque yo, interiormente, estoy tranquilo porque creo que ese es un aporte, un granito de arena para las necesidades de otras familias. Yo, interiormente, me siento tranquilo. Psicológicamente uno se siente responsable, es parte de la responsabilidad de uno, la tranquilidad de saber que no le ha sacado ese plan a una familia.

Esto de “ser” y “no ser” necesitado verdadero y, por ende, “merecedor” presenta una serie de complejidades. En el pasaje siguiente, la entrevistada incorpora el elemento sacrificial. Las personas necesitadas y merecedoras de los recursos deben demostrar que están haciendo los máximos esfuerzos de cuidado de la familia. Se están “ocupando”:

¿Y a quiénes se les debe dar prioridad en los programas?

A la gente que necesita.

¿Y quiénes son los que necesitan?

La gente que no tiene trabajo, la gente que realmente tiene chicos. Y no a la gente que vos lo quieras o porque sea tu vecina o porque le veas la cara linda. Porque hay mucha gente que cobra. Vos ves que los planes, va y cobra la gente que vos ves que no tiene hijos chicos. A eso voy. Que tengas chicos, que realmente veas, que te ocupes y digas “*me estoy ocupando de mi hijo y necesito un plan para no salir a trabajar, porque no puedo salir a trabajar*”. Ocuparme. Pero no cobrar el plan, no ocuparse de sus hijos y dejás a todos en la esquina.

¿Y vos ves que acá en el barrio hay muchos de esos casos?

Muchos.

¿Y vos que pensás sobre esto?

Y, que lo reciban quien le dé. Eso le da el gobierno, nadie roba. Prefiero que le dé el gobierno a que le vayan a robar al almacén que tiene 3 cosas. También no sé si es un robo ir a la municipalidad, pero te lo dan. El plan, vos vas y cobrás. Cobrás en el banco o no sé dónde vas pero no vas a robar. Tenés esa plata, esa comida. Sería peor que vayan y roben al del almacén que tenemos en el barrio.

Pero, la noción de “necesidad verdadera” –idealización del sentido común que sirve para resolver en cada momento y frente a cada situación una forma de distribución justa de los bienes o recursos en cada comunidad de referencia– es también

una frontera porosa. Es decir, además de funcionar como una línea de demarcación a través de la cual los sujetos intentan alejarse de cierto estado de privación “abismática”, opera como un borde móvil que permite cierto margen de negociación –siempre controversial– para las asignaciones y repartos. En efecto, en tanto todos los actores involucrados participan de similares condiciones objetivas de pobreza no sería sensato utilizar, en todos los casos, un criterio de demarcación fijo. Así, la necesidad deja de ser un estado absoluto y se transforma en una cuestión de grado.

El trabajo de campo de esta investigación podría, entonces, validar –como sostiene Prévot-Schapira (2001)– la existencia de una suerte de miedo colectivo a percibirse en algo así como un fondo societal. Pero también, como se dijo anteriormente, permite apreciar cierto juego de marcaciones y des-marcaciones identitarias, tanto tácticas como defensivas. La necesidad es percibida como un lugar del cual es difícil salir, un lugar que te deja “afuera” de todo. Sin embargo, en la práctica, esto debe ser negociado. Ser taxativo en ese reconocimiento (y asumirse frente a los otros como no merecedor) tiene riesgos altos: quedarse completamente afuera del reparto de recursos tan valiosos como escasos. Esto hace que sea tan importante el desarrollo de dispositivos de distinción de estados de necesidad. Estos dispositivos deben ser extremadamente sensibles para captar sus grados y matices.

¿Y quiénes creés que deben recibir los planes sociales?

La gente que más necesita. Porque hay mucha gente que necesita y que nunca salió en un plan. Hay gente que vive mal verdaderamente, mal mal y nunca recibió nada. Y yo digo “al final nadie se fijó en quién iba a recibir y quién no”. La gente que vive mal. Porque hay gente que vive en el medio de la basura, como yo he visto gente que vive. (...) Esa gente sí, yo veo que vive mal. Y nadie se hace cargo de ellos.

¿Vos quiénes crees que se merecen acceder a una vivienda?

Y, los que no tienen; los que, verdaderamente, no tienen. Aquel que está, verdaderamente, alquilando o vive en un lugar donde, verdaderamente, es prestada. Pero no. Yo conozco personas que medianamente tienen su casa y se anotan en las casitas. O venden su casa y se van a las casitas. Pero yo veo que eso está mal. (...) Yo veo para aquellas personas que no tienen para vivir, que están viviendo, realmente, prestado o alquilado. (...) Pero personas que, realmente, necesitan.

La segunda tipificación, asociada a la primera de manera directa, sostiene que: *los recursos son escasos y que no alcanzan para todos*. De este modo, quien toma algo se lo saca a otro. Esta suerte de teoría de la sábana corta se aplica en todo tipo de producto o prestación que “baja” desde los lugares políticos (municipio, gobierno provincial y nacional), desde la casa de un plan de vivienda hasta los turnos en el centro de salud, pasando por las prestaciones “invisibles” (como un favor en la

municipalidad) o infinitamente menos costosas, como la leche que entrega el Plan Más Vida.¹⁴

¿Y recibiste algún otro plan?

El de la leche hasta que los chicos cumplieron 6 años. Es más, una de las nenas tiene bajo peso. Pero no es porque le falta alimento porque siempre comida hay. Pero ella empezó de los 8 meses y podría haber seguido yo todavía por el bajo peso de ella. Pero como la Natalia de acá, la que hizo todo. Vino y se llevó todos los papeles porque nunca le contestaron el Plan Vida. Entonces, recién me lo hicieron ahora, por excepción de la tarjeta que salió. Vos podés movilizarte, con la nena que es bajo peso, movilizarte. Pero yo le dije que no. “No”, le dije. Hasta hoy en día, bueno, que sé yo un día no hay, “tomá mate cocido”. Pero *para qué voy a seguir cuando hay gente que a veces no tiene. Hay gente que no tiene, verdaderamente. Le digo, “se lo dejo para ella”*. Así que moverme de vuelta, tengo que ver dónde están los papeles. No. (énfasis agregado)

¿Vos qué opinás de los programas sociales? ¿Cómo es que se asignan, para vos?

Y, algunas veces, no muy bien. Porque hay gente que trabaja, que tiene su marido en blanco. No sé cómo hace que no salta. Pero gente que necesitó, por ejemplo, si mi marido no trabaja, pocas veces en blanco porque es buen trabajo, yo no tengo por qué recibir. Yo no tengo por qué cobrar, habiendo gente con necesidades. Si mi marido trabaja bien y tiene un buen sueldo, ¿por qué no voy a renunciar? Habiendo tanta gente con muchísima necesidad *por qué tengo que sacarle yo a la otra persona*. O sea que yo nunca fui de que, teniendo yo, ir a anotarme. Porque mirá que esto hace mucho tiempo que está; hay muchas personas que cobran años. Van dos, tres, cuatro años creo, que están cobrando. Y por ahí el marido trabaja re bien por más que trabaje en negro por su cuenta y sigue cobrando. Yo eso lo veo mal.

La tercera tipificación identificada propone que *los recursos se reparten a través de mecanismos discrecionales*. Esta percibida opacidad se encuentra en tensión permanente con aquello que promueven los discursos de ampliación de ciudadanía presente frecuentemente en la retórica estatal. En los “barrios bajo planes”,¹⁵ es-

¹⁴ En el conjunto de las políticas asistenciales, y dado que en estas están en juego mucho más que alimentos o prestaciones puntuales, la implementación de programas asistenciales de empleo y habitacionales merecen un tratamiento particular. Estos programas constituyen un mirador extraordinariamente fértil para analizar las experiencias del bienestar y el papel de las definiciones sociales de necesidad. En la pugna por la vivienda se cuelan elementos de un tenor distinto e impacto mayor al del resto de los programas asistenciales. Aquí no hablamos de un subsidio, o de un bolsón de alimentos, hablamos de un activo cuya posesión cambia notablemente las condiciones materiales de vida de las familias, permitiéndoles de hecho, aunque no de derecho, la vivencia de un importante progreso.

¹⁵ El concepto refiere a los territorios atravesados y producidos por la política asistencial focalizada. Véase Soldano (2008), Cravino *et al* (2002).

estructurados como verdaderos mundos asistidos, es frecuente escuchar discursos de sentido común invocando las figuras del “derecho” presente en la letra de los programas sociales que los interpelan en la cartelería pública. La convivencia entre los principios de ciudadanía esgrimidos y los criterios de discrecionalidad percibidos en la distribución de los recursos públicos produce un estado de alerta y desconfianza.

Este es el dato significativo a la hora de interpretar las experiencias del bienestar. Sea quien fuere el mediador y el recurso en cuestión –un administrativo de un centro sanitario, un mediador comunitario o un portero de la escuela– y más allá de que podamos como analistas subsumir dichos intercambios en la lógica del más puro clientelismo político,¹⁶ lo relevante para este estudio es destacar el conocimiento práctico que anida en los vínculos socio-políticos tanto horizontales (entre vecinos, potenciales receptores) como verticales (entre vecinos y mediadores) y que está atravesado por la desconfianza y el estado de alerta al arrebató.

Ahora bien, los procesos de auto-focalización social en función de la percepción de la necesidad padecida, la creencia en la finitud de los recursos y la desconfianza permanente en sus procesos de distribución van de la mano con formas de control social desparramadas en la vida cotidiana. En efecto, independientemente de su efectividad lo cierto es que un conjunto de reglas y figuras anidadas en los libretos sociales compartidos procuran realizar –a su modo– ciertas vigilancias.

Entre las figuras de mediación a nivel territorial a cargo de este control, las manzanas del Plan VIDA¹⁷ constituyen un excelente ejemplo de jerarquías legitimadas. Su función principal ha sido mediar entre las familias, la información y los recursos y ser como especies de “jueces de la necesidad”. En general, para los vecinos

¹⁶ Entiendo por clientelista el vínculo político caracterizado por su carácter subordinante, socavador de la solidaridad y reforzador de la heteronomía (Auyero, 2001 y Farinetti, 1998). Por oposición a la democrática, la interacción clientelar es verticalista, se sostiene en la necesidad del cliente de demostrar lealtad y cesión de poder al mediador (o *broker*) de la red y en el resultado siempre discrecional y opaco de la distribución de los recursos. No obstante, el clientelismo es más que un intercambio de bienes, favores y servicios por votos, y alude tanto a un modo general de percibir el mundo público como a un concreto y efectivo mecanismo de resolución de problemas; a un *habitus*, donde existen planteos tácticos y desafíos de los clientes a la pretensión hegemónica de los referentes, a una economía moral. (Vommaro-Quiroz (2011). Como señala Burgwall (1999), la ideología clientelar se ve permanentemente interpelada por las prácticas cotidianas de resistencia de los subalternos.

¹⁷ “Manzanera” fue el apelativo conferido a las trabajadoras comunitarias del Plan Vida. Ellas eran las efectoras directas a nivel barrial de este programa, quienes entregan leche y otros alimentos a las beneficiarias con una periodicidad que ha variado a lo largo del ciclo de implementación. Cada manzanera tiene a su cargo aproximadamente cuatro manzanas y cada veinte de estas se designaba una coordinadora. En el momento de la investigación en José C. Paz había 1.000 manzanas y 230 comadres. Para un análisis de los efectos sociales, espaciales, identitarios y políticos de este rol de mediación en los barrios, véase Fournier-Soldano (2001) y Masson (2004).

del barrio, las manzaneras realizan concretamente la mediación de los recursos al tiempo que los acaparan; no obstante, sus prácticas de distribución pueden generar resultados más o menos justos según apliquen el criterio de la necesidad verdadera y ejerzan sus funciones de tutela vigilante sobre las “trampas de la pobreza”:¹⁸

¿Elizabeth es tu manzanera?

Sí, yo me cambié de la que tenía

¿Con quién estabas vos?

Con Natalia. Pero no me gustaba. Ella era muy injusta. A veces iba un viejito a pedirle y no le daba. Yo sabiendo, porque mi cuñada fue manzanera una cantidad de años yo sabía que podía darle y ¿por qué no le daba? Entonces, me dolió tanto que yo fui e hice la denuncia en Casa Vida.

¿Y vos pensás que tu nueva manzanera?

Elizabeth se quedará con mercadería pero ella ayuda. Por ejemplo, vos vas y le decís ‘Elizabeth, ¿tenés un arroz?’ y Elizabeth te da un arroz, un fideo, una harina y si tiene leche, te da leche. Y no solo a vos. Va un viejito y le da. Le da a otros vecinos que ella sabe que no tienen trabajo. No, ella es muy solidaria. En ese sentido, ella es muy solidaria. Si se queda, yo creo que con justa razón porque el tema es que vos vas y capaz que ella te lo da. Porque le da a toda la gente. Yo he visto que ella sí le da. La gente le pide y le da. Ella es muy solidaria. Pero la otra chica no. Y nos enteramos después que ella llevaba, que vendía y llevaba al Paraguay las cosas. Los fideos los vendía.

¿Reciben algún plan social ustedes? ¿Y alguna vez percibiste el Plan Jefas y Jefes?

Nunca.

¿Nunca te anotaste?

Sí me anoté, pero nunca salí.

¿Por qué creés que nunca saliste?

Porque la manzanera no se ocupó. La manzanera lo que hacía únicamente le daba a las amigas de ella y los vecinos de ella. Fue mi error haberme anotado ahí.

En la vida cotidiana de los territorios relegados, las familias entran sistemáticamente en relación rutinaria con otros que, dada su posición de privilegio o liderazgo en

¹⁸ Tan vieja como la caridad es la idea de que hay pobreza engañosa, aquella que ejercen los pobres que podrían no serlo si fueran laboriosos. En vez de insertarse responsablemente en el mercado de trabajo, estas personas ocupan sus vidas en engañar al sistema de ayudas haciéndoles trampa a sus controles de focalización. Esta discusión se despliega en el trabajo social como disciplina y técnica de intervención y como problema teórico crucial en el campo de la política social.

contextos institucionales, públicos y estatales, se presentan como los poseedores de los recursos en juego. Así, desde los programas asistenciales hasta la escuela, el centro de salud, el hospital, un conjunto de vecinos –del otro lado del mostrador, del escritorio o del alambrado que divide los terrenos de las casas– poseen esos recursos valiosos cuya distribución parece estar en disputa cotidianamente.

En suma, necesidades verdaderas y merecimientos legítimos estructuran criterios de justicia distributiva que atraviesan a la sociedad en su conjunto. No es solo un tema de las clases medias y altas, sino que está presente también en los sectores subalternos. Se trata de libretos compartidos entre las instituciones de la política social y el sentido común de los vecinos y que en las últimas décadas ha “anidado” en los esquemas perceptivos, en la *verstehen* que los actores sociales ponen para pensarse a sí mismos y a los demás. Un lenguaje de la equidad y de la compensación que tiñe la vida social en su totalidad (Mintegiaga-Ramírez, 2007; Danani, 2008).

La reingeniería de los programas asistenciales ocurrida hacia el segundo lustro de la década del 2000 y el inicio de la ejecución de la Asignación Universal por Hijo¹⁹ supuso cambios importantes en las retóricas público-estatales. Uno de ellos fue el del abandono de la figura de la contraprestación en forma de trabajo por el cumplimiento de “compromisos” como el control médico, la vacunación o la escolaridad obligatoria. También implicó el abandono relativo de la focalización territorial y por condición de actividad y la transferencia de ingreso y no de bienes, alentando la recuperación de cierta “soberanía alimentaria”. No obstante, para la gran mayoría de los vecinos entrevistados, los nuevos programas de transferencia condicionada de ingresos –Programas Familias por la Inclusión Social primero y Asignación Universal por Hijo después– navegaron en el mismo mar de complejidades. Las vecinas y madres que venían recibiendo el Plan Familias no advirtieron un cambio sustancial en el tipo de prestaciones y relaciones que supuso la asignación.

LO DIGNO Y LO BUENO EN EL SENTIDO COMÚN. ACERCA DE LOS SERVICIOS SOCIALES UNIVERSALES

La relegación social y urbana condiciona severamente el acceso de las familias a los servicios sociales universales. La investigación empírica da cuenta cabalmente de experiencias atravesadas por la vivencia del deterioro y el desabastecimiento

¹⁹ La asignación universal por hijo (AUH) para protección social, en vigor desde el año 2009, es una transferencia monetaria que se otorga por cada hijo menor de 18 años o discapacitado a personas desocupadas, que trabajan empleadas “en negro” o que ganan menos del salario mínimo, vital y móvil. Desde 2011, se incorporó la “asignación universal por embarazo (AUE) para protección social”, que se otorga a las futuras madres que se encuentren en las doce o más semanas de gestación.

to, percibidas a contraluz de cierto ideal de prestaciones sanitarias y educativas de calidad.

Una de las instituciones centrales en la vida cotidiana de los vecinos es el centro de salud,²⁰ espacio al que se accede para controles de rutina, asociados al embarazo y a la atención de la infancia sana, o con demandas sencillas. Pero cuando la demanda de atención médica es más compleja, más costosa o sistemática, la relación con las condiciones de los servicios sanitarios se tensiona y aparecen barreras que los vecinos no siempre pueden atravesar. Eso genera demoras que elevan los costos de la no satisfacción. Es el caso de las enfermedades crónicas, cuando es necesaria la provisión recurrente de un medicamento o cuando una situación de urgencia requiere la derivación al hospital o a un centro de mayor complejidad. En estas circunstancias, los vecinos se sienten desatendidos y ven exacerbada la experiencia de abandono y deriva.

Adicionalmente, las familias no cuentan con servicios de urgencias, ni tienen un acceso directo y rápido al hospital. En efecto, para los vecinos de las periferias con accesos viales muy deteriorados, medios de transporte deficientes y sin servicio de remises, toda situación de demanda al sistema reactualiza la dificultad de acceso a los servicios sociales cotidianamente. Por otra parte, llegar al hospital no garantiza que sean atendidos. En este contexto, para los vecinos, los centros de salud deberían estar abiertos y atendiendo demandas más urgentes las 24 horas, en particular, las pediátricas:

Mi hermano casi se quema vivo. Cayó en el fuego y se quemó. Lo llevamos al hospital. Estuvo como 20 días internado. Y acá lo llevamos y dijeron que y dicen 'bueno, ya está, puede llevarlo al Instituto del Quemado, dice, porque acá nosotros no tenemos, no viene la ambulancia'. Así que uno se puede morir acá, Y, la llamamos y no viene. Es que es difícil que una ambulancia llegue acá', me dijo. Así que acá, tranquilamente, te morís hasta que llegue. A la salita [...] a veces te cuesta ir, si te sentís mal, de noche a la salita porque no más que te miran y te dicen 'bueno, andá al hospital'. ¿Y si a veces uno no tiene plata para ir al hospital? A mí te tocó que un tiempo mi mamá se fue porque le prestaron una casa para que cuide y yo quedé con los chicos míos, acá. Y al más chiquitito le agarró convulsiones.

Y yo, como ya le había agarrado a uno de mis nenes ya yo tengo miedo. O sea, es como que quedé traumada con eso. Y salí corriendo y no encontraba ni un auto, no había colectivos, era como la 1 de la madrugada, así que de acá hasta la salita me fui corriendo. Pero no llegaba más.

Y fue feísimo. Cuando llegué allá, me dicen "bueno, sí, ya está, pero acá no hay ambulancia. Vas a tener que bajarle la fiebre o sino, vas a tener que lle-

²⁰ Para un análisis pormenorizado de la accesibilidad al sistema de salud véase Chiara, Di Virgilio, Ariovich (2008).

varlo al hospital". Como que hay muchas cosas que tienen que cambiar en esta salita también. Tendría que haber un pediatra de guardia. Algo que por ahí están el clínico y lo llevás de guardia y te dicen "bueno, pero vení, sacá turno mañana temprano" y por ahí cuando llegas ya no hay más.

Todos los actores entrevistados se refieren a sus difíciles experiencias en el hospital local. La mayoría viaja hasta los de la Capital Federal para resolver problemas sencillos. Así, los problemas de referencia y contra-referencia entre el primer nivel de atención y el segundo en el sistema de salud a nivel local, se resuelven, en la práctica, desanimando las consultas. En otras palabras, la "respuesta" rutinizada de las instituciones va moldeando una demanda mínima y acotada por parte de los ciudadanos.

En efecto, concurrir al hospital implica "armarse de paciencia" esto es: resignarse a tener que esperar cinco o seis horas, al hecho de que faltan médicos, enfermeras e insumos en general. Este elemento es típico en la experiencia de los usuarios de los servicios de salud en la periferia. Si el elemento del estado de necesidad que te hace merecedor legítimo de recursos es el sacrificio y la ausencia de estrategia, el que caracteriza la relación con el sistema de salud es la paciencia. Paciencia y sacrificio van juntos moldeando una suerte de figura de "ciudadanía estoica". Los otros –poseedores de un saber, de una autoridad y de un poder sobre el cuerpo y sobre el tiempo– tienen algo que no brindan generosamente en el mejor de los casos o que, en el peor, sencillamente acaparan.²¹ Construir una demanda de "salud" exige tiempo, dinero y recursos simbólicos. En general, entonces, se reprime o se posterga hasta que el problema explota.

Para no tener que abonar en los centros de salud privados, los vecinos tienen que cumplir con los rituales de excepción de pago, es decir, la tramitación de un certificado de pobreza en la municipalidad. Es el caso de una vecina, quien debe controlar el cuadro de diabetes de su hija eligiendo entre dos opciones: un policlínico privado de la zona o un hospital en la Ciudad de Buenos Aires al cual se llega también pagando, solo que esta vez con tiempo y dinero.

No tenés opción porque sí o sí tenés que pagarlo. En la sala no hay nada, en el Mercante no hay nada. Te tenés que ir a Capital, al Pirovano, al Gutiérrez. Yo soy fiaca y por eso no voy a los hospitales de Capital. Aparte no me alcanzaba la plata para llevarla a Capital. Y aparte yo digo, si acá tenemos un hospital por qué no ponen los insumos necesarios y no andar molestando a otro distrito.

En ese proceso de peregrinar por distintos servicios de salud la relación con los actores institucionales suele ser conflictiva.

²¹ Para un análisis sociológico de la espera, véase Scribano (2010) y Auyero (2013)

¿Y cómo evaluás los servicios de los centros de salud de la zona?

Y mirá, por ahí lo que a mí no me gusta, por ejemplo, es que para conseguir un turno, tenés que madrugar siendo que en todos lados es lo mismo. Tenés que madrugar y a veces no lo conseguís. Por más que te vayas, que se yo, a las 4 o 5 de la mañana, ya hay gente. No conseguís. Por ejemplo, pediatra te dan 10 números. Por ahí te dan los 10 números también, por ejemplo, si es de la vista. Tenés que madrugar. Vos te vas, ponele, a las 8 de la mañana y ya te toca el turno 9. Y por ahí hay algunas cosas que tenés que pagar. Pero en la mayoría, por ejemplo, ecografía. La mayoría de las cosas tenés que pagar.

¿Y si no tenés plata?

Directamente te dicen andate o te mando a otro hospital. No es que te lo hacen gratis. No. Te mandan a pedir a la municipalidad. Pero cuando vas la asistente social nunca está. “Vení a tal hora”, vos te vas y no está.

¿Tenés que pasar por la asistente social para que te den qué?

Para que te dé la orden para que vos puedas hacerte algo que te cobran. Pero cuando vos necesitás, nunca está la asistente social.

En los relatos se estilizan elementos elocuentes de las “experiencias del bienestar” que permiten contemplar la contrastación entre lo propio, lo bueno y el lugar de los otros en relación a los recursos. Al igual de lo que sucedía con las experiencias de asistencia y ayuda directa, la atención de la salud a nivel local está atravesada por la desconfianza. Los servicios que les corresponden son percibidos como malos, en comparación con los *otros* y los actores institucionales (administrativas de los centros de salud, trabajadoras sociales de la municipalidad) atienden mal, retacean las cosas, se guardan información clave, acaparan turnos.

La gestión cotidiana de la salud se juega en el plano de la satisfacción de necesidades que van preocupando en grados diversos a las familias: las enfermedades de la infancia y los controles que exigen los planes sociales, la consulta obstétrica, los partos. Frente a estas, las mujeres, fundamentalmente, hacen uso de repertorios que regulan tácticas y desplazamientos por el espacio del barrio, el municipio y los hospitales de la Capital. Ante la fragmentación que caracteriza al sistema de salud, estos desplazamientos cotidianos –estos peregrinajes– procuran una suerte de articulación de los servicios. Esta situación que exige la interacción de rutina con actores organizacionales que aparecen acaparando recursos termina actualizando las diferencias entre ciudadanos de estos y otros territorios.

El otro espacio crítico en las experiencias del bienestar en la vida cotidiana de los barrios es la escuela. Según De Queiroz *et al.* (2010) las grandes ciudades generan un “efecto metrópoli”, es decir un régimen de condiciones desfavorables a la adquisición de conocimiento debido al efecto agregado de las siguientes dinámi-

cas: vinculaciones inestables al mercado de trabajo; condiciones de la vivienda y del hábitat urbano con servicios deficientes o inexistentes; un clima creciente de violencia; una política educacional donde los objetivos tutelares desplazan a los pedagógicos, y a partir del cual la escuela termina transformándose en un aparato de gestión de la asistencia.²²

La escuela es un espacio institucional crítico tanto a nivel de la reproducción ampliada de la vida como del orden simbólico que regula estos procesos. En efecto, en las experiencias de acceso al sistema educativo en áreas relegadas, lo más importante para resaltar es que en los razonamientos de los actores el deterioro de la educación pública está territorializado. Es en este barrio (o en estos barrios) donde las cosas no funcionan bien. Es decir que, a juicio de los vecinos, las escuelas que les corresponden brindan un servicio que “debería ser de otro modo” o que “debería ser como en *otros* lados”. En la casi totalidad de entrevistas realizadas hay una notoria apreciación de la situación desfavorable en relación a lo óptimo, a un criterio de igualdad. Así, el acceso efectivo a una escuela de baja calidad moldea un esquema de oportunidades devaluadas en el presente, y restringe las posibilidades y las oportunidades en el futuro.

La actitud más reflexiva en torno a la propia situación (y en contraste con lo bueno) se estiliza en el siguiente razonamiento típico: “si yo tuviera más dinero, o viviera en otro barrio no enviaría a mis hijos a *esta* escuela”. Frente a lo cual, si bien en algunos casos se detectan jugadas relativamente tácticas, lo que prima es más una práctica de adaptación. En efecto, hay mayor percepción y reflexión sobre la desigualdad, en este caso educativa, cuanto mayor es la fuerza y densidad de las nociones de derecho internalizadas. Y al revés, es menor cuanto más incrustada está la estructura de opciones desfavorable en la “naturaleza de las cosas”.

Esta alta capacidad de juicio en torno a los servicios educativos presente en el sentido común debe pensarse a contraluz de los imaginarios de integración social fuertemente internalizados en todos los sectores sociales. Evidentemente, a través de las generaciones, la idea del ascenso social y de la igualación de oportunidades –vía la educación pública– ha permitido consolidar una representación sobre los derechos y una definición de la educación deseada (óptima, buena, de calidad) que sigue reclamándose como legítima para los hijos propios. En una buena escuela se trata bien a los chicos y estos aprenden, las maestras no faltan y no hacen paro. Cabe preguntarse entonces cómo conviven estas imágenes de la “buena escuela” con las experiencias de las familias en áreas relegadas.

²² A través de los conceptos de segmentación social y segregación territorial, y de la línea de trabajo inaugurada en América Latina por Katzman (2001); De Queiroz *et al.* (2010) autores intentan explicar en investigaciones empíricas cómo se desencadenan mecanismos que bloquean el acceso efectivo de ciertos grupos a la estructura de oportunidades provistas por el Estado, el mercado y por la sociedad civil y sus efectos en la reproducción de las desigualdades sociales.

La escuela se encuentra bajo un manto de sospecha.²³ En el conjunto de actores entrevistados existe una opinión preeminentemente crítica en relación a las escuelas públicas. En general, hay una apreciación dominante sobre la matrícula excesiva o mal distribuida, es decir, una cada vez más importante segmentación entre “buenas” y “malas” escuelas. Esto también define y recorta una alteridad –la de los niños y las familias que sí acceden a esas “buenas” escuelas– que refuerza un imaginario de desigualdad.

Los otros elementos cuestionados tienen que ver con el escaso compromiso de los docentes en la labor cotidiana de enseñanza –fundamentalmente su adhesión continua a los paros– y con el déficit edilicio. Finalmente, también se destacan los climas escolares deteriorados vinculados a cierta violencia no contenida. Hay chicos violentos que deterioran las instalaciones y que evidentemente no encuentran contención en las maestras y personal. Mientras que para algunos padres, las maestras han perdido el control, para otros –más críticos– han abandonado la pretensión de construir autoridad.

Así como en las otras instancias analizadas en este estudio, un aspecto clave a considerar es el relacional. ¿Cómo es la relación entre *brokers* de recursos o dueños de recursos y aquellos puestos sistemáticamente en condición de desventaja? ¿Qué sociabilidad contribuye a reproducir ese sistema de desigualdad?

Las chicas comen en el comedor pero a veces no se quieren quedar o se quejan por la calidad de la comida. Sándwiches de nada. O cada dos por tres se quedan sin gas para la comida. Yo a veces les pregunto por qué en algún tiempo cuando iba a la delegación que estuve ahí (se refiere a la casa del referente que funciona como delegación institucional) bajaban cajones de pollos ¿dónde está todo eso?

[...] los cocineros entraban con el bolsito flaquito y se iban los bolsos gordos. Y vos no podías revisarlos porque no tenías autorización. Yo pienso que se las tenían que dar a los chicos porque acá es gente carenciada que viene a comer nomás al colegio, que los chicos los tienen dando vueltas en comedores todo el tiempo.

Maestros que acaparan recursos o que no se comprometen con la enseñanza, porteros que se llevan cosas, directores que refuerzan libretos organizacionales importando las categorías externas de “necesidades verdaderas/pobres merecedores” de las que se habló en el apartado anterior.

Otra vecina comenta que sus hijos no van al comedor escolar por un principio de auto-exclusión. En este caso, el que promueve su aplicación es la directora del colegio, quien invoca el principio de la “verdadera necesidad”.

²³ Para una ampliación de la discusión sobre la institución escolar, la cuestión de la inclusión social y sus lecturas, véase: Isla y Noel (2007); Kessler (2004); Corea y Lewkowicz (2004); Duschatzky (1999) y Duschatzky y Corea (2002); Gluz (2017).

Dijo la directora que había un cupo muy chico, no es el cupo máximo que tienen y el que verdaderamente necesitaba se podía anotar. Y creo que está lleno el cupo, no me informé sobre el comedor.

¿Tu hijo va al comedor de la escuela?

No. No va al comedor porque supuestamente no hay cupos. Porque los chicos que realmente necesitan no tienen espacio. Me dijeron que el que cobra salario no puede ir al comedor.

Los hijos de otra vecina no asisten al colegio. Las razones que brinda la mamá aluden a barreras concretas que la repelen, como por ejemplo el cobro de una cooperadora –que ella no puede afrontar– o el hecho de no tener zapatillas. Otra entrevistada relaciona la repitencia de su hija con los paros y la desatención escolar. Lo que hubiese correspondido no ocurrió, el gabinete no la citó, no designaron maestro suplente a tiempo, en fin, la abandonaron en la situación:

¿Y tus hijos a qué escuelas van actualmente?

Ahora, no están yendo porque no hay no había vacantes. Yo las había anotado a mis dos nenas por el asunto de los políticos, me dijeron que le iban a dar una beca a ellas. Yo había mandado a decir que no las podía mandar porque en ese tiempo no tenía zapatillas para los chicos, nada. No tenía ni siquiera un calzado. Los que tenía estaban todos rotos y me las sacaron por eso. Yo le dije que no las mandaba por eso y me dijeron que eso no era problema de ellos, que ellos podían denunciarme porque los chicos no iban a la escuela

Entonces este año no fueron a la escuela

No, fueron un tiempo a *apoyo escolar* a unas cuatro cuerdas, venían las maestras, les enseñaban y cuando ellos ya aprobaban, dijeron que lo iban a poner en la escuela y que iba a tener la beca. Supuestamente fuimos ahí, yo fui a la reunión en la escuela, salieron becas, todo, y después pregunté a la directora por la beca y me dijo que no, que nunca existió la beca, que ellos no saben, dice

¿Van al comedor tus chicos?

A veces. A veces van, a veces no

¿Cuál es el criterio de que vayan a veces y a veces no?

Ellos, porque a veces se les hace tarde y entonces ya comen acá y, cuando tienen tiempo, se van temprano y comen en la escuela

¿Es buena la comida, rica?

Es buena. Pero son injustos en repartir. Le reparten primero a los (porteros) y después a los chicos. Pasa lo mismo en todas las escuelas. Creo que en todas las escuelas de ahí pasa lo mismo

Mientras tanto, en las conversaciones sostenidas con el personal de las escuelas (directores, docentes, asistentes sociales y auxiliares) prevalece la idea de que una de las situaciones más difíciles por las que atraviesa la escuela hoy es la relación con los padres, en tanto estos dirigen a la institución escolar una serie de demandas exageradas e inapropiadas. Los padres intervienen con violencia en la rutina de las instituciones y pretenden controlar lo que sucede en ellas. Según estos relatos las demandas paternales en verdad son ilegítimas, ya que esconden la irresponsabilidad en el cuidado de los hijos y las dificultades para transmitir mensajes de compromiso claros donde se puedan poner como ejemplos.

Pero los conflictos hogar-escuela se enmarcan en una realidad de violencia social frente a la cual la institución escolar aparece como vulnerable. Para los padres la escuela pública está signada por la violencia y puede constituirse en un espacio poco cuidado y poco apropiado para sus hijos. Desde su perspectiva, son los maestros y el personal los que no hacen bien el trabajo de educación y contención. Desde el personal escolar, no obstante, el clima del hogar y deficiente calidad de los vínculos paternales sería la principal razón de la violencia y los problemas actitudinales de los estudiantes. Se trata de un escenario de imputación cruzada de culpas. Padres que exigen a la escuela una solución a los problemas de aprendizaje y de actitudes de los chicos y, por otro lado, directivos, maestros y administrativos que ven en los padres “beneficiarios crónicos”, es decir, familias desarticuladas y sin rutinas disciplinadoras.

Las caracterizaciones fijas de la población son recurrentes en las entrevistas: familias numerosas, desarticuladas, dependientes de la ayuda del Estado, expertos en planes sociales, acostumbrados a recibir. Familias que no pueden resolver adecuadamente un problema de salud y cuyos chicos pierden muchos días de clase. La reiteración cotidiana de estas caracterizaciones refuerza estereotipos y moldea la subjetividad de los barrios relegados.

A MODO DE CIERRE

Durante las últimas décadas, en el marco de un mercado de trabajo con altas tasas de desempleo y subempleo y al calor de un modelo de política social centrado en la focalización y la asistencia, los habitantes de espacios urbanos relegados han incorporado –con distintos niveles de estrategia y monitoreo reflexivo– no solo los recursos para la reproducción de la vida (subsidios, ayudas, alimentos) sino también las categorías de la retórica estatal del período. Así, por ejemplo, en los circuitos de sentido común de la vida cotidiana, la cuestión de la necesidad –su veracidad y su grado– se fue imponiendo como un organizador omnipresente del mundo, de la comprensión de la posición propia y la de los demás, tanto de los iguales como

de los distintos, es decir, de aquellos que mediaron (o dispusieron) los recursos críticos en juego. En efecto, la reflexión pública ha tendido a girar en torno a ese micro-criterio de justicia, tiñendo con sus colores a la vida socio-política de estas comunidades típicas de los territorios asistidos y periféricos.

A su turno, la experiencia de los vecinos en relación a los servicios sociales universales de salud y educación permite iluminar otras facetas de las experiencias del bienestar. Mientras la concurrencia a la escuela responde a una lógica de relativa ciudadanía y obligatoriedad, la salud responde más bien a la lógica de la atención de la necesidad. Mientras la escuela es un potente estructurador de las rutinas en los espacios sociales donde esta regulación no necesariamente es impuesta por el mercado de trabajo, la atención de la salud (vacunación de los chicos, controles pediátricos y atención de urgencias y partos) supone una concurrencia ocasional. En otras palabras, sendos universos de prácticas presentan importantes diferencias. Sin embargo, un contenido potente las vincula: en ambas hay consumos relativamente “desmercantilizados” que hay que saber tomar, defender y validar y existe algo de lo propio y lo común o público que tiende a estar en peligro y que puede ser arrebatado por otros. Nuevamente, como en el caso de los programas sociales asistenciales, las creencias en torno a la escasez, la discrecionalidad y la injusticia distributiva han colonizado el lenguaje cotidiano.

Más allá de esta impronta, finalmente, el acceso en tiempo y forma a la salud de calidad y a una “buena escuela”, aparecen como umbrales de igualdad en la *vida digna* respecto de los cuales los vecinos piensan y experimentan lo que les toca. Y esa reflexividad remite, a quien quiere comprender, al mundo del sentido común, un registro de conocimiento práctico inercial, refractario al conflicto y a la disputa: un rumor social con capacidad de adormecer mareas.

Bibliografía

- AUYERO, J., *Pacientes del Estado*, Buenos Aires, EUDEBA, 2013.
- *La política de los pobres*, Buenos Aires, Manantial, 2001.
- BERGER P. y LUCKMAN, T., *La Construcción social de la realidad*. Londres, Allen Lenna, 1970.
- BERGSON, H., *Introducción a la metafísica. La intuición filosófica*, Buenos Aires, Siglo veinte, 1979.
- BELVEDERE, C., *Problemas de fenomenología social A propósito de Alfred Schultz, las ciencias sociales y las cosas mismas*, Buenos Aires, UNGS - Prometeo, 2011.
- *La constitución de lo social. Aportes para el diálogo entre sociología y fenomenología*, Los Polvorines, UNGS, 2012.
- BERNSTEIN R., *La reestructuración de la teoría social y política*, México, Fondo de Cultura Económica, 1982.
- BURGWALL, G., "Prácticas cotidianas de resistencia", en Eduardo Kingman y Ton Salman (edit.), *Antigua modernidad y memoria del presente. Culturas urbanas e identidad*, FLACSO, Flacso, 1999.
- CHARMAZ, K., "Grounded Theory: Objectivist & Constructivist Methods", en Normand Denzin e Yvonna Lincoln (eds.), *Handbook of Qualitative Research*, California, Thousands Oaks, 2000.
- CHIARA, M. y DI VIRGILIO, M., *Gestión social y municipios. De los escritorios del banco mundial a los barrios del Gran Buenos Aires*, Buenos Aires, Prometeo-UNGS, 2005.
- CHIARA, M.; DI VIRGILIO, M., MORO, J; ARIOVICH, A; JIMÉNEZ, C., *Repensando las relaciones entre desempeño y universalidad en los servicios de salud. Un estudio de caso en un municipio del Conurbano Bonaerense*, mimeo, 2009.
- CRAVINO, C.; FOURNIER, M; NEUFELD, M y SOLDANO, D., "Sociabilidad y micropolítica en un barrio 'bajo planes'", en Andrenacci, Luciano (org.), *Cuestión social y política social en el Gran Buenos*, Buenos Aires, Ediciones UNGS-AI Margen, 2001.
- DANANI, C., "América Latina luego del mito del progreso neoliberal: las políticas sociales y el problema de la desigualdad", en *Revista Ciencias Sociales*, Nº 44, San Leopoldo, UNISINOS, 2008.
- "La gestión de la política social. Un intento de aportar a su problematización", en Chiara, Magdalena y Di Virgilio, Mercedes (comp.), *Manual de la política social. Conceptos y herramientas*, Los Polvorines, UNGS/Prometeo, 2009.
- DE QUEIROZ RIBEIRO, L. C., "Segregación residencial y segmentación social: el "efecto vecindario", en la reproducción de la pobreza en las metrópolis brasileñas", en Sonia Alvarez Leguizamón (comp.), *Trabajo y producción de la pobreza en Latinoamérica y el Caribe. Estructuras, discursos y actores*, Buenos Aires, CLACSO-CROP, 2005.
- KOLINSKI, M., ALVES, F. y LASMAR, C. (orgs.), *Desigualdades urbanas, desigualdades escolares*, Observatorio das Metrópolis, IPPUR/UFRJ, Río de Janeiro, Letra Capital Editora, 2010.

- DUBET, F., *Repensar la Justicia Social. Contra el mito de la igualdad de oportunidades*, Buenos Aires, Siglo XXI, 2011.
- ELSTER, J., *Justicia Local*, Barcelona, Gedisa, 1994.
- FOURNIER, M. y SOLDANO, D., "Los espacios en insularización en el Conurbano Bonaerense. Una mirada al lugar de las manzanas", III jornada Anual de Investigación de la UNGS, 29 de noviembre de 2001.
- GIDDENS, A., *Profiles and critiques in social theory*, Berkeley & Los Angeles, University of California Press, 1982.
- GRASSI, E., *Políticas y problemas sociales en la sociedad neoliberal. La otra década infame (I)*, Buenos Aires, Espacio Editorial, 2003.
- GORLIER, J., *Comunidades narrativas. El impacto de la praxis feminista sobre la teoría social*, La Plata, Ediciones Al Margen, 2004.
- HABERMAS, J., *Teoría de la acción comunicativa, II Crítica de la razón funcionalista*, Madrid, Taurus, 1999.
- HELLER, A., *Más allá de la justicia*, Barcelona, Crítica, 1993.
- *Una revisión de la teoría de las necesidades*, Barcelona, Paidós, 1996.
- HONNETH, A., *La lutte pour la reconnaissance*, Paris, Les Editions du Cerf, 2002.
- KAZTMAN, R., "Seducidos y abandonados: el aislamiento social de los pobres urbanos", en *Revista de la CEPAL*, Santiago de Chile, diciembre, 2001.
- KELLERHALS, J; MODAK, M. y PERRENOUD, D., *Le sentiment de justice dans les relations sociales*, París, PUF, 1997.
- KESSLER, G., "Principios de justicia distributiva en Argentina y Brasil. Eficacia global, igualitarismo limitado y resignificación de la jerarquía", en Alejandro Grimson (comp.), *Pasiones nacionales Política y cultura en Brasil y Argentina*, Buenos Aires, Edhasa, 2008.
- KRMPOTIK, C., *El concepto de necesidad y políticas de bienestar. Una lectura comparada de Heller, Sen, y el GPID*, Buenos Aires, Espacio editorial, 1999.
- MINTEGUIAGA, A. y RAMÍREZ, R., "¿Queremos vivir juntos? Entre la equidad y la igualdad", en *Revista Ecuador Debate* Nº 70, 2007.
- MASSON, L., *La política en femenino: género y poder en la provincia de Buenos Aires*, Buenos Aires, Antropofagia/CAS-IDES, 2004.
- NUÑEZ, P., "Arreglos territoriales y nociones de justicia en pugna. Estudio de caso en un asentamiento del sur del Gran Buenos Aires", ponencia presentada en el *IV Encuentro Anual de Investigación*, UNGS, 2004.
- PITA, M., *Formas de morir y formas de vivir: una etnografía del activismo contra la violencia policial*, Buenos Aires, Del Puerto/CELS, 2010.
- PRÉVÔT-SCHAPIRA, M.F., "Fragmentación espacial y social: conceptos y realidades", en *Perfiles Latinoamericanos* (México), Nº 19, 2001.
- RAWLS, J., *Teoría de la justicia*, México, FCE, 1997.

REYGADAS, Luis, *La apropiación. Destejiendo las redes de la desigualdad*, México, Antrophos, Universidad Autónoma metropolitana, 2008.

SCHUTZ, A., *Fenomenología del mundo social. Introducción a la sociología comprensiva*, Buenos Aires, Paidós, 1970.

— *Estudios sobre teoría social*, Buenos Aires, Amorrortu, 1974.

SCHUTZ, A. y LUCKMANN T., *Las estructuras del mundo de la vida*, Buenos Aires, Amorrortu, 1977.

SCRIBANO, A. y LISDERO P., *Sensibilidades en juego: miradas múltiples desde los estudios de las ciencias sociales y las emociones*, Córdoba, CEA-CONICET, 2010.

SOLDANO, D., “La subjetividad a escena. El aporte de Alfred Schütz a las ciencias sociales”, en Federico Schuster (comp.), *Filosofía y Métodos de las ciencias sociales*, Buenos Aires, Manantial, 2002.

— “La desigualdad social en contextos de relegación urbana. Un análisis de las experiencias y los significados del espacio (Gran Buenos Aires, 2003-2010)”, en Di Virgilio, Mercedes y Perelman, Mariano, *Ciudades latinoamericanas. Desigualdad, segregación y tolerancia*, Argentina, CLACSO, 2014.

— “Territorio, asistencia y subjetividad en el Gran Buenos Aires (1990-2004)”, en Kessler, G. Svampa, M. y González Bombal, I., *Reconfiguraciones del mundo popular. El conurbano en la post-convertibilidad*, Buenos Aires, Prometeo UNGS, 2010.

v “El Estado en la vida cotidiana. Algunos desafíos conceptuales y metodológicos de la investigación sobre política y biografía”, en Sabina Frederic y Germán Soprano (comps.), *Política y variaciones de escalas en el análisis de la Argentina*, Buenos Aires, UNGS-Prometeo, 2009.

— “Vivir en territorios desmembrados. Un estudio sobre la fragmentación socio-espacial y las políticas sociales en el Área Metropolitana de Buenos Aires (1990-2005)”, en Alicia Ziccardi (comp.), *Procesos de urbanización de la pobreza y nuevas formas de exclusión social. Los retos de las políticas sociales de las ciudades latinoamericanas del siglo XXI*, Bogotá, Siglo del Hombre Editores, CLACSO-CROP, 2008.

STRAUSS, A. y CORBIN, J., *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*, Antioquia, Colombia, Editorial Universitaria de Antioquia, 2002.

— y COSTA, M.I., “El Conurbano Bonaerense como territorio asistido. Pobreza, crisis y planes sociales”, en Kessler, Gabriel (comp), *Historia de la Provincia de Buenos Aires, vol. 6*, Buenos Aires, UNIFE-EDHASA, 2015.

TILLY, C., *La desigualdad persistente*, Buenos Aires, Manantial, 2000.

VOMMARO, G. y QUIROZ J., “Usted vino por su propia decisión: repensar el clientelismo en clave etnográfica”, en *Revista Desacatos* CIESAS, N° 35, México, 2011.

WACQUANT, L., *Parias urbanos. Marginalidad en la ciudad a comienzos del milenio*, Buenos Aires, Manantial, 2001.

— *Los condenados de la ciudad. Gueto, periferia y estado*, Buenos Aires, Siglo XXI, 2007.