



Universidad de Buenos Aires
Facultad de Ciencias Sociales
Carrera de Sociología

Documento de Cátedra N° 64

Javier Auyero (2009), “Pacientes del Estado”. Un reporte etnográfico sobre la espera de la gente pobre. En <http://sites.google.com/site/javierauyero/javierauyero>

[“Patients of the State”. An Ethnographic Account of Poor People’s Waiting. Universidad de Texas en Austin.]

Traducción resumida del inglés al español por

Florencia Lederman (florlederman@gmail.com), Matías Ballesteros

(matiballesteros@yahoo.com.ar) y Diego Paredes (diegoparedes_5@hotmail.com)

(2010)

Cátedra de Metodología y Técnicas de la Investigación Social

Profesora Titular: Ruth Sautu

Este Documento de Cátedra forma parte de una serie que tiene como propósito contribuir a la formación de alumnos de la Carrera de Sociología de la Universidad de Buenos Aires en cuestiones vinculadas al diseño y realización de investigaciones científicas en el campo de las ciencias sociales. Su contenido complementa los textos de metodología de lectura obligatoria y optativa incluidos en cada uno de los tres cursos que se dictan en la Carrera.

Estos documentos son material de uso interno y no pueden ser incorporados a ediciones impresas ni reproducidos comercialmente.

La Cátedra solicita a los usuarios de estos Documentos que citen a sus autores indicando las referencias completas, es decir: autores, fecha, título, número y tipo de documento (traducción, resumen, elaboración propia, etc.). En los casos en que el usuario utilice sólo parte del documento, haciendo referencia a algunos de los autores/obras originales allí incluidos, consignar que fue tomado de nuestro Documento de Cátedra. Por ejemplo:

E. O. Wrigth (1985), *Classes*, London: Verso, citado en Documento de Cátedra 30, Plotno, G., Lederman, F. & Krause, M. (2007) “Escalas Ocupacionales”.

Resumen

Sobre la base de seis meses de trabajo de campo etnográfico en la oficina central de desarrollo social en la ciudad de Buenos Aires, este paper refleja las experiencias de espera de la gente pobre. El trabajo examina a la oficina de desarrollo social como un sitio de intensa sociabilidad en medio de una incertidumbre generalizada. Las experiencias de espera de la gente pobre persuaden a los indigentes de la necesidad de ser “paciente”, transmitiendo el requisito implícito del estado de ser beneficiarios [del Ministerio de Desarrollo Social] obedientes. Un análisis de las dinámicas socio-culturales de espera nos ayuda a entender cómo (y por qué) los beneficiarios se transforman no en ciudadanos sino en pacientes del estado.

Introducción

La espera, escribe Pierre Bourdieu en *Meditaciones Pascalianas*, es una de las formas privilegiadas de experimentar los efectos del poder. “Hacer esperar a la gente... demorar sin destruir la esperanza... suspender sin decepcionar totalmente” son, según Bourdieu, partes integrales del funcionamiento de la dominación. Si bien las conexiones entre poder y tiempo en ciencias sociales han sido rigurosamente examinadas, la espera (tanto como una región temporal así como una actividad que posee relaciones complicadas con la producción y reproducción de la sumisión) sigue estando, con las excepciones notadas más abajo, “apenas catalogada y mal documentada” (Schweizer 2008: 1). Por lo tanto, la atención hacia la espera y su (aparente) pasividad emparentada va en contra de la preferencia que poseen las ciencias sociales en focalizarse en la acción individual y colectiva, en el evento - como ese “hecho histórico que deja un rastro único y singular, aquel que marca la historia a través de sus consecuencias particulares e inimitables” (Dumoulin citado en Tarrow 1996: 587).

Al escribir precisamente acerca de esta ausencia, Pierre Bourdieu (2000: 228) afirma que necesitamos “catalogar y analizar todos los comportamientos asociados con el ejercicio del poder sobre el tiempo de las personas tanto desde el lado del poderoso (cancelando,

postergando, demorando, creando falsas esperanzas, o por el contrario, apresurando, tomando por sorpresa) como desde el lado del ‘paciente’ como dicen en el universo médico, uno de los sitios por excelencia de la espera indefensa y ansiosa”. Basado en un trabajo de campo etnográfico de seis meses en el Ministerio de Desarrollo Social, este artículo da el primer paso hacia la construcción de dicho catálogo focalizándose en las experiencias de espera de gente pobre.

El artículo comienza con un breve sondeo del escaso trabajo sociológico sobre las experiencias de espera extrayendo desde allí algunas lecciones analíticas generales. Después de una descripción general de los métodos que nos han servido para recolectar nuestros datos empíricos y del espacio físico donde llevamos a cabo nuestro trabajo de campo etnográfico, presento la historia de una “paciente ejemplar,” una suerte de Penélope del Ministerio de Desarrollo Social, que resume como un tipo ideal de existencia real las muchas facetas de la experiencia compartida de la espera. Las tres secciones principales del artículo examinan al Ministerio de Desarrollo Social como a un sitio de intensa sociabilidad entre la incertidumbre dominante. El artículo demuestra que, durante las largas horas que ellos pasan en el Ministerio de Desarrollo Social en busca de una solución a sus necesidades urgentes, la gente pobre experimenta incertidumbre, confusión y arbitrariedad. Yo afirmo que, tomadas juntas, estas “experiencias de espera” convencen a los indigentes de la necesidad de ser “paciente”, transmitiendo el requisito implícito del estado de ser beneficiarios sumisos. Un análisis de la dinámica socio-cultural de la espera, de este modo, nos ayuda a entender cómo (y por qué) los beneficiarios se transforman no en ciudadanos sino en pacientes del Estado.

Tiempo, poder, y la (escasa) Sociología de la espera

Las múltiples formas en las cuales los humanos comienzan en sus vidas-mundos a pensar y sentir (y accionar sobre) acerca del tiempo ha sido objeto de estudio de muchos académicos de las ciencias sociales - desde los abordajes generales (Sorokin y Merton 1937; Hall 1959; Schutz 1964; Durkheim 1965; Giddens 1986; Munn 1992; Levine 1997; Flaherty 1999) hasta aquellos más empíricos, muchos de ellos basados en el trabajo etnográfico (Roth

1963; Mann 1969; Geertz 1973; Zerubavel 1979; Young 2004; Flaherty, Freidin, y Sautu 2005). Las relaciones entre el funcionamiento del poder y las experiencias del tiempo también han sido objeto de muchos análisis científico-sociales. El tiempo, por ejemplo, ha sido estudiado como una dimensión crucial en el funcionamiento del intercambio de regalos (Bourdieu, 1977) y en el manejo de redes de patrocinio (Scott y Kerkvliet 1977; Auyero 2001). En ambos casos, la verdad objetiva de estos (usualmente desiguales) intercambios necesita ser *desconocida* para que los intercambios puedan funcionar sin problemas (Bourdieu 1998; Ortner 2006). Estos análisis han demostrado que el tiempo es responsable del encubrimiento.

Los trabajos históricos y etnográficos manifiestan que la temporalidad es manipulable. Puede ser el objeto de un “proceso continuo de negociación,” como Julius Roth (1963) demuestra en su intuitiva etnografía acerca de la forma en que los pacientes y doctores estructuran conjuntamente el paso del tiempo en un hospital de Tuberculosis; puede ser el objeto “marcado” frenético, como lo estudian Stanley Cohen y Laurie Taylor en su fenomenología del ala de seguridad de una prisión inglesa (1972). El tiempo también puede ser el objetivo de un ataque constante, como lo ilustra Paul Willis (1977) en su reflejo del rechazo de los muchachos del calendario escolar arduamente construido; o del medio por el cual se impone y negocia la disciplina, como E. P. Thompson (1994) demuestra en su clásico análisis de los cambios en la percepción del tiempo en el temprano capitalismo industrial. Las interpretaciones colectivas del tiempo se encuentran profundamente entrelazadas con el funcionamiento de (y la resistencia hacia) la dominación social. El tiempo, según lo exponen estos trabajos, es el locus del conflicto pero también, y asimismo importante, de la conformidad (ver también, Hochschild 2001; Jacobs y Gerson 2004).

La espera, como una experiencia particular del tiempo, no ha recibido la misma atención académica. Resaltando la ubicuidad de estas experiencias la ensayista Edna O’Brien escribe: “Todos los que conozco están esperando”, y aludiendo al sentimiento de impotencia que viene con la espera ella explica, “y a casi todos los que conozco les gustaría revertirlo, siendo que es claramente degradante, huele a incapacidad, y demuestra que no estamos completamente en control de nosotros mismos” (O’Brien 1995: 177). Siguiendo a

O'Brien, la espera no afecta a todos de la misma forma - ni siquiera si es experimentada de la misma manera. El sociólogo Barry Schwartz es probablemente quien más ha hecho para demostrar que la espera está estratificada, que hay variaciones en los tiempos de espera que se encuentran socialmente establecidas y las cuales responden a diferenciaciones de poder (Schwartz 1974; 1975). La distribución desigual de los tiempos de espera tiende a corresponderse con aquella del poder. Como Barry Schwartz (1974: 847) sostiene en su estudio clásico sobre las filas de espera como un sistema social:

Las relaciones típicas se obtienen entre la posición del individuo dentro de un sistema social y el punto hasta el cual espera y es esperado por otros miembros del sistema. En general, mientras más poderosa e importante sea una persona, el acceso de otros a esta será más regulado.

Que nos hagan esperar, afirma Schwartz (856), “especialmente que nos hagan esperar un tiempo inusualmente largo, es ser sujeto de una afirmación de que nuestro tiempo (y por lo tanto, nuestro valor social) es menos valioso que el tiempo y valor de aquel que impone la espera” (sobre los degradantes efectos de la espera, ver también Comfort 2008). Schwartz estableció los lineamientos básicos de una sociología de la espera. Desde allí, sin embargo, las experiencias diferenciales de (distribuidas desigualmente) tiempo de espera (y las actividades que, aparentemente contrarias, vienen con ello) han recibido pequeña atención empírica y ningún tratamiento sistemático.

La escasa investigación al respecto demuestra que los extensos períodos de espera “cansan a la gente” (Piven y Cloward 1971: 160) y/o actúan como un obstáculo para acceder a programas particulares (Redko, Rapp, y Carlson 2006). Si el contacto frecuente con largas filas de espera moldea a las subjetividades de las personas (Comfort 2008), cómo es que, citando a Bourdieu (2000: 228), ¿el objetivo apuntado hacia algo enormemente durable – es decir para toda la duración de la espera – modifica el comportamiento de la persona que “aguanta”, como decimos, la decisión esperada? Si las demoras no sólo son sufridas sino también interpretadas (Schwartz 1975), ¿qué significados le atribuyen a la espera aquellos que rutinariamente son forzados a esperar? Y, si la espera hace que el paciente se sienta

“dependiente y subordinado” (Schwartz 1975: 856), ¿cómo produce la espera estos efectos subjetivos? En otras palabras, ¿cómo puede la espera objetiva convertirse en una sumisión subjetiva? Estas son las preguntas generales que guían nuestra investigación etnográfica en el área de espera en el Ministerio de Desarrollo Social en Buenos Aires.

Una nota acerca del método

Entre agosto de 2008 y enero de 2009, condujimos un equipo en un trabajo de campo etnográfico en este sitio. Por los primeros dos meses, tres a cinco horas cuatro veces a la semana, nos sentamos al lado de actuales y futuros beneficiarios en la sala de espera y observamos sus interacciones (entre ellos y entre ellos y los agentes de Ministerio de Desarrollo Social). El punto de comienzo para el trabajo de campo fue bastante simple: ¿Qué sucede mientras la gente se encuentra en el Ministerio con aparentemente nada más que hacer que esperar por sus beneficios? Prestamos atención particular al hecho de si estaban solos o en grupos, la forma en la que se las arreglaban para mantener a sus niños entretenidos, y todo lo que hicieron mientras esperaban a ser llamados por un agente del Ministerio. También observamos y tomamos nota de la interacción entre los beneficiarios y los agentes – focalizándonos en el habla y el lenguaje corporal.

Después de que nos familiarizamos con el lugar y sus habitantes, comenzamos con las entrevistas. Realizamos 69 entrevistas (43 con no-ciudadanos, 26 con ciudadanos, el 87% de ellos eran mujeres) que duraron entre 30 minutos y una hora y media. Dejamos de entrevistar cuando no encontramos variaciones entre las dimensiones que nos interesaban. Las entrevistas típicamente comenzaban con una averiguación general acerca de los motivos de los beneficiarios para estar solicitando un beneficio específico. Esto nos ayudó a reconstruir la trayectoria del beneficiario en el mundo de la asistencia. Luego nos focalizamos en las nueve dimensiones que vemos a continuación: a) evaluaciones generales acerca del trabajo del Ministerio, cosas que los asistentes creen que se están haciendo correctamente y cosas que creen que deberían mejorar; b) percepciones acerca de los requisitos para acceder al beneficio e información acerca de los días de cobro; c) las razones que ellos estuvieron dando para explicar la falta de pagos o la cancelación de un

programa; d) las veces en las que se les pidió que regresen por el mismo asunto y las razones que se le dieron por tal pedido; e) comparación entre el tiempo en el que tienen que esperar en el Ministerio con los “tiempos de espera” en otras instituciones públicas (les permitimos a ellos que hicieran una comparación); f) visiones acerca de otros que esperan a su lado; g) visiones acerca de los agentes del Ministerio; h) si vienen solos o en grupos; i) las formas en que se enteraron acerca del programa particular al cual están tratando de acceder. También les preguntamos acerca de la veces que tuvieron que venir anteriormente al Ministerio (y por qué motivo) y acerca de si sabían o no, en el momento de la entrevista, si iban a recibir, y cuándo, el beneficio o pago. Esta última pregunta nos sirvió como indicador grueso de la incertidumbre subyacente al funcionamiento de cada programa.

Juntar a las entrevistas con las observaciones nos permitió reconstruir en la forma más completa posible las experiencias compartidas de la espera. Tenían que esperar por casi todo (vivienda, salud, servicios, empleo, etc.). Pero la espera en el Ministerio posee algunos rasgos particulares hacia los cuales giraremos nuestra atención.

El sitio (físico)

De acuerdo con los documentos oficiales (Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2008) existen doce programas distintos los cuales se administran en la oficina del Ministerio de Desarrollo Social en la ciudad de Buenos Aires. Sin embargo, la mayoría de la gente a la que observamos y entrevistamos se encontraba esperando la decisión de pago de uno de estos tres programas: Nuestras Familias (desde aquí, NF), Ticket Social (desde aquí, TS), y/o un subsidio Habitacional (desde aquí, SH). El Ministerio atiende a argentinos nacionalizados y a extranjeros documentados (muchos de ellos migrantes recientes de Bolivia, Paraguay, y Brasil), no existen restricciones a los no ciudadanos.

La sala de espera del Ministerio es entonces un universo muy parecido al de la vida cotidiana de muchos barrios pobres de la ciudad, argentinos y migrantes de países vecinos vienen de la mano en lo que Goffman (1961) llamaría un “encuentro focalizado” – es decir, un grupo de individuos involucrados en un accionar común, relacionándose entre ellos en

términos de ese accionar. Pero más allá de eso, la sala de espera es un mundo de mujeres y niños en busca de una ayuda urgente; ellos viven en lo que Bárbara Ehrenreich (2001) denomina “un estado de emergencia”. Muchas de las mujeres se encuentran criando a sus hijos solas o con la ayuda de los miembros de su familia más que del padre. En realidad, la desertión del padre fue el motivo citado por muchas personas para explicar por qué “terminaron” pidiendo un beneficio de asistencia social – otra razón citada frecuentemente fue la enfermedad (personal o de sus padres). Aquellos quienes pretendían un SH, de manera previsible, vienen al Ministerio luego de un desalojo. Durante el desalojo (tanto por ocupar viviendas de manera ilegal o por propiedades alquiladas las cuales no pudieron pagar) el personal del estado les informó acerca del SH el cual se distribuía en el Ministerio de Desarrollo Social.

Como las salas del Ministerio examinadas por Sharon Hays en *Flat Broke with Children*, esta está caracterizada por la “ubicuidad de los niños” (Hays 2003: 85), y bastante como en los casos de Hays “los llantos de los niños con hambre, frustrados, tristes, disgustados, la risa y la charla de los niños jugando, la inconveniencia de niños con los que te tropiezas, niños que buscan entretenimiento, y niños que demandan un espacio en tu regazo” (85) dominan mucho de las condiciones características de la sala. Los bebés son alimentados y cambiados en público (no hay salas para cambiarlos). Los niños corren o gatean por el piso sucio.

La etnografía intuitiva de Megan Comfort (2008) que da cuenta de la espera “larga, angustiante e incierta” (50), en la sala de espera de la Prisión Estatal de San Quentin – sitio en donde, cuatro días a la semana, las esposas, cónyuges, novias, madres y parientes de los presos esperan el permiso para visitar a sus seres queridos – puede reproducirse, casi letra por letra, para describir la disposición general de los cuerpos dentro de la sala de espera del Ministerio de Desarrollo Social:

Sentados o parados, adultos... inquietos y moviéndose, mientras los niños se retuercen, gritan, se quejan y lloran. Mujeres embarazadas se posan torpemente sobre los bancos angostos, sosteniendo sus panzas con las manos porque no pueden

reclinarse lo suficiente como para aliviar sus espaldas del peso de sus vientres... Las madres apenas ensamblan mamaderas para alimentar a los niños y les aplican pañales frescos en la ausencia de agua limpia, superficies sanitarias, o cambiadores... la acústica [de la sala] amplifica y hace resonar el eco de cada arrebato, chillido, berrinche y reprimenda, y los visitantes se estremecen ante estos sonidos mientras tiemblan de frío, decayendo de la fatiga (45).

La descripción de Comfort también nos hace prestar atención a las condiciones generales en las cuales se da la espera. La sala de espera del Ministerio solo posee 54 asientos de plástico para una población que excede por lejos ese número. Como resultante, en varias ocasiones (especialmente sobre las horas de la mañana) los cientos de beneficiarios (actuales y potenciales) que concurren diariamente al Ministerio deben esperar por horas parados y/o apoyados en la pared y/o sentados en el piso. Ventanas altas no permiten la entrada de mucha luz natural a la sala – tubos de luz fluorescente proveen la mayor cantidad de luz. La sala carece de un buen sistema de ventilación, un sistema de calefacción que funcione, y de los seis ventiladores que cuelgan del techo solo dos están funcionando. – por las mañanas de invierno hace mucho frío y demasiado calor durante las tardes de los meses de verano.

Para la hora en que el Ministerio cierra sus puertas (usualmente alrededor de las 4 PM), se encuentran restos de comida, botellas, pañuelos usados, gaseosas derramadas, incluso hisopos usados en los pisos de la sala de espera. De vez en cuando encontramos vómito y pañales sucios en ellos mientras que no se presentó el personal de limpieza durante las horas en que estuvimos allí. Después de un par de horas de uso, los baños también se encuentran sucios (jamás encontramos jabón ni papel higiénico en ellos).

El Proceso de Milagros

En la parte trasera de la sala de espera del Ministerio, Milagros de 27 años de edad juega con dos niños pequeños, uno de ellos es su hijo Joaquín de 2 años de edad. Milagros es peruana y ha estado “en ésto” (la forma en ella se refiere al trámite dentro del Ministerio de

Desarrollo Social) durante un año y medio. Ella posee el beneficio de dos programas (Nuestras Familias y el Subsidio Habitacional) El SH “se atrasó”, nos cuenta, “porque no hay un día de pago fijado para los extranjeros”. Le han dicho que con un Documento Nacional de Identidad “todo iría más rápido”, pero sin él “no hay mucho que puedan hacer”. Ella posee la “precaria” – literalmente un estatus de residencia precario. Comenzó con el trámite para obtener un DNI hace cuatro meses pero tiene que esperar “una resolución al menos un año más”.

Muchas veces camina hasta el Ministerio – son más de veinte cuadras de caminata pero le permite ahorrar un poco de dinero. Desde que tuvo a su hijo no puede llevar mucho peso encima por lo tanto, los días en que la abuela de Joaquín no lo puede cuidar, Milagros tiene que tomarse el colectivo con él. El colectivo –caro para ella– no es la única razón por la cual evita venir con él. Esperar, dice, “es aburrido y cansador” para ella y su hijo. Esperar, agrega, es “costoso” – refiriéndose a los gastos que le infiere cada vez que su hijo le demanda “algo para beber o para comer” del pequeño puesto localizado en la parte trasera de la sala de espera del Ministerio. En su vida de pocas monedas, un viaje en colectivo de 1 peso y 25 centavos o una golosina de 3 pesos son lujos que ella no puede pagar. En este aspecto y otros, la historia de Milagros no es una historia aislada. Durante una de nuestras primeras observaciones una madre regañó a su hija por algo que ella le dijo: “me estás haciendo gastar una fortuna. Ya está. Te compro un chocolate a la tarde” – y en muchas de las entrevistas nos contaron historias similares.

Milagros se enteró de los beneficios del Ministerio de Desarrollo Social por un asistente social en el hospital cuando dio a luz. Cuando primero intentó acceder al beneficio, vino al Ministerio por la madrugada. “A la 4 AM dieron 30 cupos, y yo era el número 32. Creía que me iban a atender, pero no lo hicieron”. Al día siguiente, vino “más temprano... a las 11 PM (de la noche anterior). “Esperé afuera toda la noche pero hubo algún problema y no abrieron durante el día”. Esa fue una espera larga. Luego esperó tres meses más. Un día, fue por la tarde y le dijeron que vuelva más temprano en la mañana. Hizo el trámite y recibió el subsidio para la vivienda por un mes. Siendo que el dueño de la vivienda que ella se encontraba alquilando “no tenía todo en orden” su subsidio fue suspendido abruptamente.

Tuvo que comenzar con el trámite desde el principio otra vez para recibir dos cuotas más, después de lo cual dejó de ser elegible.

Milagros obtiene 9 dólares por día por cuidar a una pareja de personas mayores y no puede permitirse el lujo de perder un día de trabajo. Cuando llega a la oficina de asistencia social, se reúne con sus amigos y habla sobre cómo los agentes "los hacen dar vueltas". "Uno se siente desanimado acá (*te desanimás*)", nos dice, "porque ellos [los agentes de asistencia social] te dicen de venir un día 'X'. Vos pedís permiso en el trabajo y después te das cuenta que no te depositaron el dinero. Yo perdí un día de trabajo... creo que la ayuda es una cosa buena, pero... bueno, no creo que sea justo que te hagan esperar tanto tiempo y que a veces te hagan venir acá para nada (*te hacen venir al pedo*)... te dicen que vengas el lunes, y luego el miércoles, y después el viernes... y estos son días de trabajo".

Milagros no sabe si recibirá o no el subsidio hoy. La última vez que vino a esta oficina "se fue sin nada..." Se sintió "impotente" y lloró mucho en su casa, nos dice, pero "*acá no dije nada*" (el subrayado es mío). Milagros necesita desesperadamente la ayuda que el gobierno de la ciudad le ofrece para pagar el alquiler y alimentar a su hijo.

La historia de Milagros contiene un gran número de los patrones detectados en las experiencias de espera de los otros beneficiarios de asistencia. Contrariamente a nuestras primeras impresiones visuales en relación con el aislamiento de los que esperan, la espera es doblemente relacional. En primer lugar, las personas como Milagros aprenden acerca de los beneficios sociales disponibles a través de gente de confianza (amigos y parientes) y/o por medio de los trabajadores sociales. En segundo lugar, los beneficiarios y los potenciales beneficiarios que esperan la decisión sobre sus casos o sobre el pago, por lo general no están solos en las salas de espera. Crean o movilizan un conjunto de relaciones o redes que les permiten pasar largas horas ahí. Muchas veces, mientras esperan, se encuentran con amigos y familiares que les ayudan a tolerar y dar sentido a esas horas "aburridas y cansadoras".

La historia de espera de Milagros también nos enseña que se trata de un proceso, no un evento particular. La inmensa mayoría de los entrevistados en la sala de espera habían pasado por alguna versión de lo que -teniendo en mente al Josef K de Kafka- podríamos llamar "el proceso" de la asistencia social. Como bien ilustra la historia de interminables molestias de Milagros, este proceso está -al igual que el de Kafka-, impregnado de incertidumbre y arbitrariedad (y de la frustración resultante). Otros casos muestran que es también un proceso dominado por persistentes confusiones y malentendidos.

Finalmente, en la línea donde Milagros declara sobre lo que hizo (o, mejor dicho, lo que no hizo) cuando se vio obligada a esperar suspendida en la incertidumbre ("Acá no dije nada") y sus sentimientos en ese momento ("impotencia") señalan lo que es probablemente el más difícil y desafiante aspecto que debe ser reflejado sobre la experiencia de la espera (y razón por la cual creo que debería ser estudiada en primer lugar): ¿Por qué la mayoría de la gente pobre con la que hablamos y a la que observamos, en la mayor parte del tiempo, soportan una espera incierta, confusa y arbitraria? El por qué de su cumplimiento está en el cómo. ¿Cómo usan ese tiempo "muerto"? ¿De qué forma le otorgan sentido, piensan y sienten, esas largas horas de espera?

Milagros bosquejó este trabajo para nosotros. En lo que sigue, voy a examinar a la espera de la gente pobre como un proceso relacional caracterizado por la incertidumbre, la confusión y la arbitrariedad. También exploraré las formas en que la "vida de espera" produce ciertos efectos simbólicos en los visitantes frecuentes de esta región simultáneamente espacial y temporal. A modo de anticipación: todo en la experiencia de la espera conspira para enseñar a los beneficiarios de asistencia social como Milagros una lección - "seguir esperando, tener paciencia, no hay nada que se pueda hacer ante las colas interminables". Los beneficiarios de asistencia social aprenden, en la práctica, a ser pacientes del Estado.

El Sitio (temporal): Sociabilidad en medio de la Incertidumbre

En un artículo ya clásico, "Banana Time"¹, Donald Roy describe un grupo de trabajadores que desarrollan una serie de juegos ("tiempos" y "temas") para hacer frente a la "bestia formidable de la monotonía" prevaleciente en la fábrica. Al igual que Roy y sus compañeros de trabajo, los beneficiarios confrontan a una "bestia" similar. En casi todas nuestras entrevistas y en las innumerables conversaciones informales (con nosotros y oídas), los beneficiarios (actuales y potenciales) se refieren a la tediosa espera en términos frustrantes. El siguiente breve extracto de notas de campo registrado el 1 de octubre resume estas molestias compartidas:

Una madre le grita a su niña de 4 años de edad que está corriendo por doquier: "Diana, por favor, pará, tenemos que esperar". Lllaman a su número. Regresa y dice en voz alta a nadie en particular: "¡Oh... no!, no puede ser, no puede ser... ¿Qué vamos a hacer tantas horas acá?"

Como se señaló anteriormente, más de un beneficiario actual o potencial, llega a la oficina de asistencia social con sus hijos. También en la sala de espera se encuentran con sus vecinos y/o desarrollan interacciones informales. Los beneficiarios llevan y comparten la comida durante el desayuno y el almuerzo -en innumerables ocasiones hemos observado (en su mayoría) mujeres comiendo juntas y compartiendo el cuidado de los más pequeños. En un espacio dominado por un sinnúmero de urgencias en materia de acceso a la alimentación y la vivienda, -como veremos a continuación- y por la confusión y la incertidumbre sobre el funcionamiento real de los programas de desarrollo social, las interacciones informales también sirven para intercambiar información sobre los comedores populares existentes, sobre la disponibilidad y los precios de la vivienda en la ciudad, sobre los documentos necesarios para los trámites para acceder a un plan de asistencia social específico (y las consiguientes dificultades en la obtención de tal o cual documento), y

¹ N.T: Donald Roy acuñó el término "tiempo de banana", para dar cuenta de un concepto que significa cómo los empleados han hecho de los lugares de trabajo algo más tolerable al participar de la camaradería fuera de tarea. "Tiempo de banana" se refiere a una hora colectiva de recreo de los trabajadores de una fábrica, cuyo inicio estaba señalado con un plátano. <http://library.duke.edu/digitalcollections/rbmscl/uaroy/inv/>

acerca de otros programas asistenciales distribuidos por la ciudad y/o de los gobiernos federales (cuál ha sido -por lo general abruptamente- cancelado; cuál está aceptando en ese momento nuevos solicitantes, etc.). Aunque estas interacciones no toman la forma ordinaria descrita por Roy (por ejemplo, no identificamos nada parecido a un "tiempo de banana", un "tiempo de durazno," o un "tiempo de una coca"), les sirven a los beneficiarios para evitar el aburrimiento (y la fatiga, su "hermano gemelo", como dice Roy). También sirven para difundir información de manera informal acerca de los requisitos formales del Estado.

Mientras esperan, los beneficiarios de bienestar se mantienen a sí mismos ocupados. Juegan con sus hijos, alimentan a los más pequeños y cambian sus pañales, pasean, salen del edificio para fumar, compran aperitivos en puestos negociando con sus hijos acerca de los precios y las porciones, juegan en sus teléfonos celulares y, ocasionalmente, leen el periódico (dos veces hemos visto beneficiarios leyendo ediciones de periódicos pagos; pero la mayor parte de ellos leen los periódicos gratuitos disponibles en el subterráneo y kioscos de la ciudad). En otras palabras, su espera es activa y relacional.

Junto con las interacciones informales que caracterizan a este espacio, un visitante que esté por primera vez ahí, fácilmente puede percibir la desorganización de la sala de espera y los repentinos cambios que aguardan a quienes se aventuran allí. "Vamos a hacer ésto", grita un agente de asistencia social de detrás del mostrador: "¡Dos líneas!" "Todos contra la pared", otro de ellos comanda. Nuestras notas de campo están llenas de expresiones como las siguientes, nuevamente procedentes de detrás del mostrador: "Gente... todos aquellos con los números.... Por favor tomen asiento" (en el momento en que registrábamos ésto, no había lugares disponibles). "Nosotros los vamos a llamar, pero siéntense". "¡¡Por favor, silencio!! Todos los que esperan para el NF, aquí..." "¡Todos contra la pared, por favor!"

1 de octubre: Una mujer sale de detrás del mostrador y gritando con la voz de una maestra, dice: "Vamos a hacer un poco de orden. Los que son para el NF, acá. El resto, contra la pared. Los van a llamar por su nombre". Como resultado, se formó una larga fila en el centro de la habitación. Treinta minutos después, se disolvió la cola. Hoy todo es caótico.

La sala de espera es desorganizada y confusa tanto para los visitantes que están allí por primera vez, como para los recurrentes.

Notas de campo 11 de septiembre. Hoy, dos contadores de turnos están trabajando. Uno de ellos está en el número 52, el otro señala el número 47. Un hombre desde el mostrador está llamando al número 92. Hay una línea de espera delante de la puerta (y los guardias de seguridad) que separa la sala de espera de las oficinas. Además, hay otra línea en la entrada misma del edificio. Sin estar demarcadas, hay cinco diferentes "zonas de espera" en la misma habitación.

Notas de campo 2 de octubre. Una mujer me pregunta si creo que el lunes será feriado. Le dijeron que volviera el lunes (el 12 de octubre es feriado en Argentina). Yo le digo que si le pidieron que vuelva el lunes es porque no debería ser feriado. Supongo que no dan citas para los días en los que no se trabaja. La mujer me corrige y me dice que la última vez la citaron un domingo. Como más tarde averigué, tenía razón. Le habían dado una cita para un día equivocado. El lunes es feriado.

Esta desorganización objetiva tiene su correlación subjetiva en la experiencia de la incertidumbre, arbitrariedad y confusión. Friedrich Engels, en un escrito sobre el proletariado inglés del siglo XIX, describe una clase que "no conoce la seguridad en la vida", una clase que es un "juego de bolillas de un millar de posibilidades" (1973: 139). Los que esperan en la oficina de desarrollo social se ajustan bien a esta descripción. Como hemos descrito anteriormente, su vida está constantemente "al borde" de un desastre o en el medio de ella - recientemente han sido desalojados o están a punto de serlo, acaban de perder sus puestos de trabajo, están seriamente enfermos, sus cónyuges recientemente los dejaron con 3 o 4 o más hijos pequeños para ser atendidos y sin ninguna fuente de ingresos en el hogar, y/o dos o más de los anteriores. Una vez que entran en la sala de espera de la oficina de asistencia social, la inseguridad no se detiene.

Muchos de nuestros sujetos describen su espera de una forma que hace eco a la representación de Engels sobre vidas muy lejanas en tiempo y lugar: "Nos patean de un

lado al otro como pelotas (*Nos pelotean*)". Esta simple afirmación resume la incertidumbre generalizada y la arbitrariedad de la experiencia de espera vivida. La abrumadora mayoría de nuestros sujetos sabe cuándo venir a la oficina ("cuanto antes mejor"), sin embargo, gran parte de ellos, no saben cuándo van a salir. Tal como Noemí se lamenta mientras está sentada en una de las pocas sillas desocupadas: "Le dije a mi marido: 'Me voy a la oficina de asistencia social... no sé cuándo voy a volver'".

La incertidumbre sobre el tiempo que se pasará ahí dentro, va junto con la incertidumbre sobre los resultados que pueden obtenerse. Más de la mitad (59%) de los entrevistados no sabe si y/o cuándo va a recibir el beneficio que pidió. Esta incertidumbre no varía según el programa (ya sea si están pidiendo un subsidio de vivienda o de asistencia alimentaria) o por la condición de ciudadanía del demandante - el "no saber" se distribuye por igual entre los ciudadanos argentinos y extranjeros. En otras palabras, los no ciudadanos no están sobre-representados entre los que no saben si/cuándo se convertirán en beneficiarios. Las normas específicas, reglamentos y beneficios de cada programa de asistencia social no parecen tener ningún impacto en el nivel de conocimiento que las personas demuestran sobre sus reclamos. Esta cifra directa no nos dice mucho acerca de un fenómeno sociológico mucho más interesante: el prolongado proceso que los reclamantes pobres tienen que recorrer cada vez que necesitan ayuda urgente -un proceso y una telaraña de sucesos que nos recuerdan, de nuevo, a la peregrinación de Josef K. La siguiente conversación se lleva a cabo mientras Sofía e Hilda están esperando conocer una decisión sobre dos programas sociales distintos. Sus dudas, sus sentimientos, y el resultado real de su petición, ilustran claramente lo que podríamos llamar, siguiendo a Pierre Bourdieu (2000), un "desorden establecido". Como veremos en la siguiente sección, este desorden se presenta al beneficiario como una orden dictada arbitrariamente por una computadora.

Notas de campo 11 de diciembre 2008. Sofía tiene aproximadamente 30 años y se mudó desde Paraguay a la Argentina en 1999. Llegó a la oficina de asistencia social por primera vez cuando fue desalojada del departamento que alquilaba. Hilda tiene 28 años y llegó desde Paraguay en 1998. Cuando su marido la dejó, rápidamente se quedó sin dinero para pagar el alquiler - estaban a punto de ser desalojados cuando

el trabajador social del barrio le dijo que viniera a la oficina. Con dos niños pequeños, está teniendo problemas para encontrar un lugar para vivir - "los hoteles no te toman con niños", me dice haciendo eco a lo que he escuchado repetidamente en boca de las madres pobres que están criando solas a sus hijos.

Cuando me reuní con ellas, habían estado en la oficina de asistencia social por 40 minutos. Sofía aborda el tema de la larga espera desde el principio: "Podés estar acá por tres o cuatro horas." ¿Por qué? Le pregunto. "Eso es exactamente lo que nos gustaría saber: ¿por qué tenemos que esperar tanto tiempo? Después, te dicen que no hay dinero y que tenés que regresar otro día." Sofía comenzó el trámite de la NF cinco meses atrás. Ella recibió su primer cheque esta semana, pero estaba esperando una suma tres veces mayor a la recibida, "Ya me suspendieron los pagos tres veces. Supuestamente me van a pagar hoy". Ella también es beneficiaria de la SH, "Pero no me están pagando. No sé lo que pasa". Desde el mostrador llaman a Sofía. Se va. Al igual que Sofía, Hilda no sabe si y cuándo va a recibir su cheque: "El año pasado no me pagaron. Me dijeron: 'No podemos hacer nada al respecto...' [te dicen] que es lo que hay".

Sofía regresa y me cuenta que su pago fue suspendido nuevamente. "Me dijeron que vuelva el 30 de diciembre. Estoy esperando desde julio. No sé qué vamos a hacer. Eso es lo que me molesta".

Cuando hablamos de la documentación requerida estaban de acuerdo en que es "muy difícil": "Siempre te dan una excusa... Te piden algún documento, a continuación, te lo piden una y otra vez, y hay que volver a las 5 de la mañana... Ahora te atienden rápido pero no hay dinero. Malditos."

Sofía e Hilda vinieron a esta oficina muchas veces antes. Y muchas veces han sido "re-programadas" (término utilizado por los agentes del Estado y los beneficiarios para describir el retraso en los pagos). Ahora, es el turno de Hilda. Va al mostrador y rápidamente regresa. También es una "re-programada". "Me dijeron que sólo

queda un pago. Originalmente, eran cuatro, pero ahora es uno solo. No sé por qué.
Es lo que dice la computadora" (énfasis añadido).

Los beneficiarios descritos por Sharon Hays, en su mayoría se quejan de las molestias para obtener asistencia social y, al igual que muchos de los beneficiarios que conocimos, señalan "la gran cantidad de reglamentos ridículos" (Hays 2003: 7) que hacen que su vida ya miserable, sea aún más miserable. Hays describe un universo (el de la reforma en la asistencia social de Estados Unidos), donde las confusiones, malentendidos y frustraciones con las normas, requisitos, procedimientos y sanciones encuentran paralelos en el mundo de la asistencia social de Buenos Aires. Sin embargo, para personas como Sofía, Hilda y muchas otras, el problema principal no son tanto los trámites o requisitos, sino la imprevisibilidad del proceso. Algunos se quejan de los "trámites difíciles", pero lo que realmente molesta a la mayoría es el largo período de espera por un resultado incierto. Tal como Isabel, de 23 años de edad, emigrada hace dos años de Perú y quien está a la espera de los pagos de la NF, ilustra sucintamente: "No sabés cuándo te van a pagar...".

Más de la mitad de las personas que entrevistamos comparan y contrastan la espera en la oficina de asistencia social con la espera en un hospital público. Aunque todos coinciden en que la espera en el hospital es "terrible", "espantosa", y remarcaron que ahí "siempre" tienen que esperar, también saben, como Isabel comenta, que en un hospital "te van a atender, no importa qué sea". Todos acuerdan en que ambas colas son largas ("podés pasar un día entero en el hospital"), ambos tiempos de espera demandan su resistencia y serenidad ("todos sabemos lo que es", "no hay mucho que se pueda hacer al respecto"). Para la mayoría, la espera en el hospital es "más dramática" (porque suelen ir al hospital cuando están gravemente enfermos o cuando sus hijos necesitan ayuda inmediata). Por el contrario, "acá [en la oficina de asistencia social], la espera es indecisa". Tal como dice Isabel en una afirmación que capta bien la aleatoriedad de todo el proceso: "Creo que me van a pagar... en Navidad, que es cuando los milagros ocurren".

Como anteriormente señalamos, la incertidumbre no es monopolio de quienes no son ciudadanos, ni tampoco se limita a la etapa de admisión, sino que afecta al funcionamiento

del programa en su conjunto. Noemí (55) es ciudadana argentina y, según ella, "Estoy acá por un error administrativo, se retrasó el pago una semana... sumadas las 3 ó 4 horas de espera". Aparentemente, los errores no son la única fuente de intermitencia en los pagos de los planes sociales. En la experiencia de Noemí (como en la mayoría de los beneficiarios entrevistados), el infortunio es una característica integrada a los programas de asistencia social de la ciudad.

En otras palabras, para la mayoría de nuestros entrevistados, una vez que son admitidos como beneficiarios, sus pagos pueden ser suspendidos o retrasados por razones desconocidas: "Si los propietarios del hotel no fueran misericordiosos, ya nos habrían echado porque... bueno, nadie te dice cuándo te van a pagar. [Los agentes de asistencia social] te dicen que va a ser el 5 y te pagan el día 14". Noemí es a su vez beneficiaria de otro programa de asistencia social que también funciona aleatoriamente (un programa de transferencia de dinero): "Cada mes te depositan dinero en tu cuenta para que lo puedas usar. Bueno, es una forma de decir. A veces es cada 40 días. ¿Sabés qué vergüenza se siente cuando vas al supermercado, y ya compraste las cosas, y tenés que dejárselas al cajero porque la tarjeta del plan no tiene fondos?".

"Te dicen una cosa y después otra", dice a modo de resumen y enojada Rosa (45 años de edad, de nacionalidad peruana que está solicitando un subsidio habitacional), sobre lo que pasa en la oficina de asistencia social. Rosa va a terminar nuestra conversación de una hora diciendo mientras llora: "Soy un persona mayor, y me dicen que [vuelva] mañana [vuelva] mañana [vuelva] mañana." Probablemente los mejores y más simples ejemplos de la incertidumbre vivida están en las innumerables veces que hemos escuchado a los beneficiarios preguntándose entre sí: "¿Sabés si están pagando hoy?" Por lo tanto, al igual que en el sanatorio de tuberculosis estudiado por Julius Roth (1963), la oficina de asistencia social se caracteriza por la falta de información precisa sobre los programas y los días de pago. Como hemos escuchado muchas veces: "Acá nadie sabe nada".

El fetichismo del beneficio

El siguiente diálogo (grabado mientras estábamos buscando permiso para realizar nuestro trabajo de campo) describe una típica interacción entre un agente estatal y un solicitante. La interacción fue típica porque el agente fue cordial pero los resultados inciertos. Es también típica en la extrema despersonalización: el sistema de computadora es presentado como el único responsable de la programación de los pagos. Ningún actor humano es considerado responsable por retrasos y suspensiones. A pesar del atento manejo del caso por parte del funcionario, las razones de la reprogramación siempre permanecen oscuras. Pues el único que realmente “sabe” cuándo serán hechos los pagos es la computadora, quejas y/o negociaciones son imposibles. La reprogramación es automática y no está abierta a apelaciones.

Nota de campo 18 de septiembre.

Agente estatal (AE) [refiriéndose al programa NF]: ¿Alguna vez cobró?

Beneficiario (B): No, porque tuve a mi bebé y no pude venir porque era muy chiquito...

AE [interrumpiendo]: Usted es Gutiérrez, ¿cierto?

B (asiente con la cabeza)

AE: Usted nunca cobró... El sistema reprograma las cuotas por sí mismo. Usted tiene que volver el 2 de octubre. En ese momento tendrá dos cuotas listas para ser cobradas. Por el momento, está todo suspendido, pero venga de todas maneras...

Yo no estaría prestando mucha atención a esta interacción aparentemente trivial si no fuera por el hecho de que los aplazamientos de los pagos, que son sucesos rutinarios en la oficina de desarrollo social que nosotros observamos, eran continuamente justificados en términos de los pronunciamientos hechos por la computadora. Los pagos son “reprogramados”, y así lo son también los beneficiarios de la asistencia social: “Usted fue reprogramado”, le dice el agente estatal a los beneficiarios. “Fui reprogramado”, señalan los sujetos. En este camino, el “velo místico” (Marx 1887: 84) del programa de computadora termina disfrazando las políticas de bienestar social. La actual administración de beneficios

mantiene un “secreto, escondido bajo las aparentes fluctuaciones” (77) de un software. Las relaciones sociales y políticas entre varones y mujeres, entre los ciudadanos y el estado, con respecto al bienestar asume, a los ojos de todos, “la forma fantástica” de una relación entre un cheque y una computadora. Como bien ilustra la siguiente interacción, el fetichismo del beneficio queda suspendido en dudas y confusión a través del tiempo en que el beneficiario es elegible para la asistencia.

Nota de campo 18 de septiembre. Mirando a la pantalla de la computadora, hablándole a (pero no mirando) a un beneficiario: “Su próximo día de pago es el 9 de octubre. Usted cobró septiembre. Agosto está retrasado y debe ser reprogramado. Para poder reprogramarlo, venga el 9. Se le va a pagar octubre y en ese momento lo reprogramaremos”. El beneficiario asiente con la cabeza y se va.

En muchas otras notas de campo, también grabamos a los agentes de bienestar social diciéndoles a los beneficiarios cosas como las siguientes: “Todo está retrasado; Usted tiene que volver la semana que viene para ver si hay noticias”. “No, no... está todo suspendido, tiene que venir la semana que viene para averiguar”. Estas interacciones discursivas (en realidad uno debería decir pronunciamientos) representan no sólo la distribución de la asistencia como una “cosa misteriosa” (similar a la mercancía de Marx). Esto también retrata, esta vez de forma clara y transparente, las demandas que el estado les hace a los reclamantes: continúen viniendo, les dicen los agentes implícita o explícitamente a los beneficiarios. Ni ustedes ni nosotros sabemos cuándo van a recibir el pago del beneficio, pero tienen que seguir viniendo. El estado, a través de sus voceros autorizados, les dice a los pobres que, si quieren una solución exitosa para su reclamo, tienen que esperar. ¿Por cuánto tiempo? Nunca se les dice. Dos ejemplos más, escuchados por nosotros y por los beneficiarios innumerable cantidad de veces, deberían ser suficientes para representar los constantes aplazamientos y retrasos, el verdadero ejercicio de poder sobre el tiempo de los pobres, al que los beneficiarios de la asistencia social están continuamente expuestos: “Todo está atrasado hoy, tiene que volver la semana que viene a ver si hay noticias”. “Su próximo día de pago es el 25 de noviembre. No debe perderse ese día porque le van a pagar por septiembre. Después vemos...”.

“Siéntese y espere”. Pacientes del Estado

Jessica tiene 19 años, nació y se crió en Argentina. Ella vino a renovar su subsidio de vivienda. Estuvo esperando cuatro horas y, como la mayoría de las personas con las que hablamos, no sabe si va a recibir el beneficio y cuándo. “Venís acá y no sabés a qué horas te vas a ir...”. Mientras hablamos con ella, un agente estatal le dice, desde el mostrador y en un estilo de maestra, “quedate sentada”. Ella se da vuelta hacia nosotros y dice: “Si están de buen humor, te tratan bien”.

Jessica comparte con muchos otros beneficiarios no sólo la larga espera y la incertidumbre sobre el resultado. Como muchos otros, primero escuchó sobre el subsidio de viviendas de parte de un oficial estatal que estaba presente cuando otros oficiales estatales estaban desalojándola a ella y a otras 15 familias con chicos (“éramos todas mujeres, con hijos a cuestas”) de su habitación de “madera y tejas de metal” en un asentamiento. Ella piensa que la asistencia social es una “ayuda porque con la compactación no puedo pagar la pieza. Hoy en día cuesta por lo menos \$450 por mes (U\$S 150) y con la compactación junto para el día a día, [pero] no puedo pagar el alquiler con eso”.

Haciéndonos eco de los que escuchamos incontables veces, Jessica dice que obtener el beneficio toma “mucho tiempo... nunca sabés cuándo te van a pagar”. Y como muchos otros, concibe al tiempo de espera como un indicador de la perseverancia de los beneficiarios y en consecuencia de su “verdadera necesidad”. Si vos “realmente necesitás”, ella y muchos otros creen, “vas a esperar un largo tiempo”, vas a “seguir viniendo”, y les vas a mostrar a los agentes estatales que sos digno de ayuda. Así es como lo dice: “Vos esperás, esperás y esperás... Ellos no te lo van a dar hasta que hayas venido tres, cuatro, cinco, diez veces, para chequear, para hablar, para preguntar, con este con aquel...”

Como muchos otros, Jessica compara esta larga e incierta espera con la del hospital público y en una declaración que captura la forma en que la gente pobre se relaciona con el estado, agrega: *“Acá y en el hospital, te dicen lo mismo. ‘Sentate y esperá’... y (¿qué hacés?), te sentás y esperás. Y si tenés algo de plata, te comprás una gaseosa y un sándwich”* (mi énfasis).

La gente pobre como Jessica viene a esta misma sala de asistencia social, para preguntar sobre los mismos programas de asistencia o sobre las mismas cuotas atrasadas, varias veces durante el curso de un mes. Una gran mayoría de aquellos con quienes hablamos dijeron que han venido a esta oficina en más de una ocasión para reclamar por el mismo beneficio o para ver si la misma cuota en efectivo estaba (finalmente) lista. Los beneficiarios son, en otras palabras, visitantes frecuentes de esta sala de espera. La oficina de desarrollo social debería por lo tanto, ser pensada no simplemente como una institución de “procesamiento de gente” (Hasenfeld 1972) sino, dado a la recurrente exposición de los beneficiarios y a su experiencia en asistir a ella, como una operación de cambio (ver Comfort 2008), es decir, un patrón de interacción con efectos subjetivos concretos.

Distinto de otros lugares donde la desinformación y la incertidumbre da lugar a un “proceso de regateo” entre aquellos que saben y aquellos que no (Goffman, 1961; Roth, 1963), la sala de espera está definida como un área de conformidad, un universo en donde Ud. “se sienta y espera” en lugar de intentar negociar con (o quejarse contra) las autoridades de desarrollo social. Cuando se les preguntó, un tercio de nuestros entrevistados tenía comentarios negativos acerca de los agentes de bienestar. La mayoría de ellos, como Jessica, refunfuñan sobre maltratos ocasionales. Sin embargo, en el curso regular de la espera esas quejas son silenciadas. Sólo tres veces, durante los seis meses de observaciones diarias, fuimos testigos de los beneficiarios enfrentando a los agentes estatales y quejándose en voz alta. Dado las formas en que los retrasos y las reprogramaciones son presentadas, ésto no debería sorprender. Ocasionalmente, la culpa por los atrasos está dirigida a los “haraganes” agentes quienes “se toman demasiados recreos”, “no les importa”, “no quieren trabajar” – para citar las expresiones más comunes. Otras veces, la culpabilidad apunta no a los agentes estatales “vagos” sino a aquellos que no merecen los beneficios de asistencia

social –aquellos que, para citar una afirmación oída a menudo, “no necesitan porque tienen un negocio, o un empleo”. Estos beneficiarios “no merecedores”, según muchos, sobrecargan el sistema de asistencia y los hacen esperar más. Como todo acto de culpar a alguien, este invoca algún estándar de justicia (Tilly 2007). Escuchemos a Milagros nuevamente: “Acá hay gente que no necesita. Eso no es justo. Ellos tienen sus propios negocios”. La declaración es relevante no porque describe adecuadamente a la población beneficiaria que estudiamos (no tenemos evidencia para sostener lo que dice Milagros y algunos otros que creen que hay mucha gente con ingresos estables entre los beneficiarios) sino porque apunta a la auto-comprensión de la población beneficiaria y al límite simbólico que organiza la experiencia de esperar. La mayoría de la gente con la que hablamos y a la que observamos se piensan a sí mismos como una población “necesitada”. Vienen a la oficina de desarrollo social, no porque tienen el “derecho” (en cientos de páginas de notas de campo y entrevistas, la palabra “derecho” no aparece ni una vez) sino porque están “necesitados”. Aquellos que no necesitan, pero que aplican y obtienen beneficios sociales (aquellos que “se aprovechan”), son percibidos como la causa de las largas filas de espera.

“Es una ayuda”, escuchamos repetidas veces. Así es como los beneficiarios “necesitados” entienden sus beneficios –de nuevo, no como “derechos”, sino como “ayuda” o “asistencia”. “Y a veces te ayudan y a veces no” dicen frecuentemente. “Los necesitados” vienen a la oficina de desarrollo social y, enfrentados con la desorganización y desinformación general descrita arriba, con atrasos interminables pero también con días repentinos de pagos sorpresa, aprenden rápidamente que ese es un espacio para ser un beneficiario obediente. Ellos aprenden que, si quieren el beneficio, tienen que ceder a los deseos (arbitrarios, inciertos) o dictámenes de los agentes estatales y/o de las máquinas. Saben que tienen que mantenerse expectantes y aceptar la operación aleatoria, arbitraria de la oficina de desarrollo social. Como nos dijo Ramiro, mientras había estado esperando durante tres largas horas, apoyado en la pared: “Acá no te podés quejar, si lo hacés, te mandan de nuevo a casa... Entonces, te tenés que quedar tranquilo acá”. O como muchos otros nos resumieron la experiencia: “Acá, tenés que ser paciente... tenés que armarte de paciencia”. Milagros, en la historia de apertura, lo resumió bien cuando dijo que “acá no dije nada” –es decir, ella no expresó su descontento. La recurrente comparación que los

beneficiarios hacen entre su tiempo de espera en un hospital público y aquel en la oficina de desarrollo social toma, entonces, sentido: en ambos lugares tienen que soportar (silenciosamente), tienen que actuar no como ciudadanos con reclamos válidos sino como pacientes del estado. La operación diaria de esta oficina, las afirmaciones y acciones aparentemente ordinarias de los agentes estatales y los beneficiarios, definen conjuntamente (pero raramente cooperativamente) lo que podríamos llamar siguiendo a Bourdieu (1998) la doxa del bienestar – un cumplimiento básico (y mayoritariamente no contestado) con los presupuestos fundamentales de la distribución de asistencia: mostrar paciencia, esperar, y así podrá obtener un beneficio del estado.

Conclusiones y tareas por delante

La compleja relación entre grupos subordinados y el estado ha sido sujeto de mucho interés en la investigación histórica y etnográfica (ver, por ejemplo, Roy 1994; Bayat 1997; Wedeen 1999; Chatterjee 2006; Goldberg 2007) pero en la mayor parte ha llamado la atención de la investigación empírica cuando se ha roto –ésto es cuando han hecho erupción episodios de contención masiva o insurgencia explosiva (para una explicación clásica del tema, ver Joseph y Nugent 1994). Hay mucho para ser entendido y explicado sobre las dinámicas culturales de la rutina diaria, el compromiso de los dominados, en este caso pobres urbanos, con el estado, y específicamente sobre las formas en que día a día son construidas esas relaciones de sujeción.

Esta ponencia ha proveído un esbozo etnográfico de un tipo de relación entre los pobres urbanos y el estado. Tomadas juntas, las (no muy variadas) formas en que la gente pobre experimenta su espera en la oficina de desarrollo social apunta a un único camino en el que ellos se relacionan con el estado (y el estado con ellos): lo que yo llamaría el modelo de “paciente”. Ser un actual o potencial beneficiario es estar subordinado a la voluntad de otros. Esta subordinación es creada y recreada a través de innumerables actos de espera (el anverso es igualmente verdadero, la dominación es generada nuevamente haciendo esperar a otros). En esos encuentros recurrentes en la oficina de desarrollo social, la gente pobre

aprende que, a pesar de los interminables retrasos y los cambios arbitrarios, ellos tienen que cumplir con los requerimientos de los agentes y sus máquinas.

La burocracia de la asistencia social que estudiamos introduce “economía y orden” (es decir, gobierno, en términos de Foucault) a través de la manipulación del tiempo de la gente pobre. Mediante esta práctica, a través de esta “técnica de gobierno”, el estado parece estar apuntando a la creación de un cuerpo dócil de beneficiarios (Foucault 1979: 198). El “modelo de paciente” podría, por lo tanto, ser visto como una ilustración particular, históricamente situada, de la naturaleza productiva del poder. Interpretado desde este punto de vista, las “declaraciones mundanas [hechas] por administradores menores” (Rabinow 1984: 15), adquieren un significado socio-político diferente (más relevante, más consecuente).

Este modelo no debe ser leído como una demostración de la (presumiblemente perenne) pasividad de los pobres beneficiarios (esta etnografía y otras investigaciones cualitativas [Edin y Lein 1997; Hays 2003; Korteweg 2006] no detectaron nada en relación a eso). Ni mi énfasis en la subordinación creada en los repetidos encuentros con la oficina de desarrollo social debe ser interpretado como un argumento en contra de la provisión de asistencia social estatal a los pobres. El estado es la “molesta institución” (Scott 1999) que es el soporte tanto de la dominación de la gente pobre como de sus posibilidades de supervivencia. Uno podría parafrasear el análisis detallado de Sharon Hays sobre madres beneficiarias en la época de la reforma de la asistencia social y decir si el estado realmente quiere incluir a estos beneficiarios como ciudadanos, “participantes de la sociedad con pleno derecho”, no tiene mucho sentido hacerlos esperar en esta zona de incertidumbre. Si, por el otro lado, lo que el estado está haciendo realmente es crear sujetos subordinados que no alzan su voz, quienes “saben” (porque lo han aprendido en la práctica) que tienen que ser pacientes, entonces la incertidumbre y arbitrariedad de la oficina de desarrollo social puede ser vista como una ruta muy efectiva.

Si el análisis presentado arriba es correcto, entonces lo que falta ser estudiado es cuán dominante es el “modelo de paciente” en la relación ciudadano pobre-estado. ¿Este está

restringido a la gente pobre beneficiara o es aplicable a otras categorías (y experiencias) dentro del ancho universo de los desplazados? ¿Hasta qué punto la experiencia de ser pobre está definida por la espera, siempre esperando lo que, tomando prestado de la famosa obra de Beckett, podríamos llamar un Godot que (rara vez) viene? ¿Hasta qué punto, en qué universos sociales específicos, ser un ciudadano pobre en un estado subdesarrollado se asemeja al juicio que Joseph K tuvo que atravesar en la novela de Kafka? La oficina de desarrollo social no es, ciertamente, el único escenario donde los pobres son forzados por el estado a esperar. Un reciente trabajo etnográfico en un contaminado barrio pobre de las afueras de la ciudad de Buenos Aires (Auyero & Swistun 2009) muestra que esperar (en ese caso particular, para una re-localización) también puede caracterizar la vida de una comunidad entera. Trabajo etnográfico actual en las calles y filas de espera que rodean el *Registro Nacional de las Personas* sugiere similitudes interesantes entre las experiencias de espera de los pobres urbanos y las de los indocumentados: ambas están plagadas de incertidumbre y arbitrariedad.

El hecho de que la mayoría de los beneficiarios que encontramos en la oficina son mujeres pobres es difícilmente incidental. Como otras investigaciones han mostrado (Hays 2003; Korteweg 2006) las jerarquías de género que existen fuera de la oficina de desarrollo social son reproducidas y reforzadas en las interacciones cara a cara entre los representantes del estado y las mujeres beneficiarias-dependientes. Dadas las analogías empíricas que encontramos entre esta oficina de asistencia social y aquellas estudiadas por otros, la dimensión del género en el modelo de paciente debe ser profundizada porque apunta a las formas cotidianas en que la inequidad duradera está siendo reproducida.

Entonces todo esto sugiere que, si seguimos el consejo de Pierre Bourdieu respecto de la necesidad de catalogar y analizar todas las experiencias de espera sin poder, la agenda teórica para ser desarrollada y la base empírica para cubrir es vasta y desafiante. Pongámonos a trabajar.

Bibliografía

- Auyero, J. 2001. *Poor People's Politics*. Duke University Press, Durham.
- Auyero, J. and D. Swistun. 2009. *Flammable. Environmental Suffering in an Argentine Shantytown*. Oxford University Press, New York.
- Bayat, A. 1997. *Street Politics*. Columbia, New York.
- Beckett, S. 1952. *En attendant Godot*. Les Éditions de Minuit, Paris.
- Bourdieu, P. 2000. *Pascalian Meditations*. Stanford University Press, Stanford.
- Bourdieu, P. 1998. *Practical Reason*. California: Stanford University Press.
- Bourdieu, P. 1977. *Outline of the Theory of Practice*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Chatterjee, P. 2006. *The Politics of the Governed*. Columbia, New York.
- Ciudad Autónoma de Buenos Aires. 2008. *Guía de Servicios Sociales*. Ministerio de Desarrollo Social, Buenos Aires.
- Cohen, S. and L. Taylor. 1972. *Psychological Survival. The Experience of Long-Term Imprisonment*. Penguin Books, Middlesex.
- Comfort, M. 2008. *Doing Time Together. Love and Family in the Shadow of the Prison*. The University of Chicago Press, Chicago.
- Durkheim, E. 1965. *The Elementary Forms of Religious Life*. Free Press, New York.
- Edin, K. and L. Lein. 1997. *Making Ends Meet: How Single Mothers Survive Welfare and Low-Wage Work*. Russell Sage Foundation, New York.
- Ehrenreich, B. 2001. *Nickel and Dimed: On (Not) Getting By in America*. Holt, New York.
- Engels, F. 1973. *The Conditions of the Working Class in England*. Oxford University Press, New York.
- Flaherty, M. 1999. *A Watched Pot. How We Experience Time*. New York University Press, New York.
- Flaherty, M. B. Freidin, R. Sautu. 2005. *Variation in the Perceived Passage of Time: A Cross-National Study*. *Social Psychology Quarterly* 68, 400-410.
- Foucault, M. 1979. *Discipline and Punish*. Vintage Books, New York.

- Foucault, M. 2000. Power. Essential Works of Foucault. 1954-1984. The New Press, New York.
- Fox Piven, F. and R. Cloward. 1971. Regulating the Poor: The Functions of Public Welfare. Vintage, New York.
- García Marquez, G. 1979 [1961]. No One Writes to the Colonel. Harper & Row, New York.
- Geertz, C. 1973. The Interpretation of Cultures. Basic Books, New York.
- Giddens, A. 1986. The Constitution of Society. Polity Press, New York.
- Goldberg, Ch. 2007. Citizens and Paupers. Chicago: The University of Chicago Press.
- Goodsell, Ch. 1984. Welfare Waiting Rooms. Urban Life 12, 467-77.
- Goffman, E. 1961. Encounters: Two Studies in the Sociology of Interaction. Macmillan, New York.
- Hall, E.T. 1959. The Silent Language. Anchor Books, New York.
- Hasenfeld, Y. 1972. People Processing Organizations: An Exchange Approach. American Sociological Review 37, 256-263.
- Hays, S. 2003. Flat Broke with Children. Women in the Age of Welfare Reform. Oxford University Press, New York.
- Hochschild, A. 2001. The Time Bind. Holt, New York.
- Jacobs, J. & Gerson, K. The Time Divide. Harvard University Press, Cambridge.
- Joseph, G. and D. Nugent (Eds.). 1994. Everyday Forms of State Formation. Duke University Press, Durham.
- Kafka, F. 1998 [1946]. The Trial. Schocken Books, New York.
- Korteweg, A. 2006. The Construction of Gendered Citizenship at the Welfare Office: An Ethnographic Comparison of Welfare-to-Work Workshops in the United States and the Netherlands. Social Politics Fall, 313-40.
- Levine, R. 1997. A Geography of Time. Basic Books, New York.
- Mann, L. 1969. Queue Culture: The Waiting Line as a Social System. American Journal of Sociology 75, 340-354.
- Marx, K. 1887. Capital Vol.1. New World, New York.
- Munn, N. 1992. The Cultural Anthropology of Time: A Critical Essay. Annual Review of Anthropology 21, 91-123.

- O'Brien, E. 1995. Waiting, in Kincaid, J. and R. Atawan (Eds.), *The Best American Essays*. Houghton Mifflin Company, Boston.
- Ortner, Sh. 2006. *Anthropology and Social Theory*. Duke University Press, Durham.
- Rabinow, P. 1984. *Foucault. A Reader*. Pantheon, New York.
- Redko, C. Rapp, R. Carlson, R. 2006. Waiting Time as a Barrier to Treatment Entry: Perceptions of Substance Abusers. *Journal of Drug Issues* 22, 831-852.
- Roth, J. 1963. *Timetables: Structuring the Passage of Time in Hospital Treatment and Other Careers*. Bobbs-Merrill, Indianapolis
- Rotstein, D. Alter, D. 2006. Where Does the Waiting List Begin? A Short Review of the Dynamics and Organization of Modern Waiting Lists. *Social Science and Medicine*, 62, 3157-3160.
- Roy, B. 1994. *Some Trouble with Cows. Making Sense of Social Conflict*. California University Press, Berkeley.
- Roy, D. 1959. Banana Time: Job Satisfaction and Informal Interaction. *Human Organization* 18, 158-168.
- Schutz, A. 1964. *The Problem of Social Reality. Collected Papers 1*. Martinus Nijhoff, The Hague.
- Schwartz, B. 1974. Waiting, Exchange, and Power: The Distribution of Time in Social Systems. *American Journal of Sociology* 79, 841-870.
- Schwartz, B. 1975. *Queuing and Waiting. Studies in the Social Organization of Access and Delay*. The University of Chicago Press, Chicago.
- Schweizer, H. 2008. *On Waiting*. London, Routledge.
- Scott, J. and B. Kerkvliet. 1977. How Traditional Rural Patrons Lose Legitimacy: A Theory with Special Reference to Southeast Asia. In Guasti, L. Landé, C. Schmidt, S. and -
- Scott, J. (Eds.), *Friends, Followers, and Factions: A Reader in Political Clientelism*. The University of California Press, Berkeley, pp. 439-58.
- Scott, J. 1999. *Seeing like the State*. Yale University Press, New Haven.
- Sorokin, P. Merton, R. 1937. Social Time: A Methodological and Functional Analysis. *American Journal of Sociology* 42: 615-29.
- Tarrow, S. 1996. The People's Two Rhythms: Charles Tilly and the Study of Contentious Politics. *Comparative Studies in Society and History* 38, 586-600.

- Thompson, E. P. 1994. *Customs in Common*. The New Press, New York.
- Tilly, Ch. 2008. *Credit and Blame*. Princeton University Press, New Jersey.
- Wedeen, L. 1999. *Ambiguities of Domination*. The University of Chicago Press, Chicago.
- Willis, P. 1977. *Learning to Labor*. Columbia University Press, New York.
- Young, A. 2004. *The Minds of Marginalized Black Men*. Princeton, New Jersey.
- Zerubavel, E. 1979. *Patterns of Time in Hospital Life*. The University of Chicago Press, Chicago.