

Artículos seleccionados

Percepciones de los coordinadores de programas sociales destinados a los habitantes de la calle en la Ciudad de Buenos Aires

Paula Cecilia Rosa*

Fecha de recepción: 15 de enero 2013
Fecha de aceptación: 25 de marzo de 2013
Correspondencia a: Paula Cecilia Rosa
Correo electrónico: paula_rosa00@yahoo.com.ar

* Doctora en Ciencias Sociales (UNGS-IDES). Centro de Estudios Urbanos y Regionales (CONICET/CEUR) y Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Sociales.

Resumen:

Mucho se investiga y reflexiona sobre las percepciones de los beneficiarios de diversos programas sociales pero poco se conoce sobre las concepciones de quienes están a cargo de los servicios destinados a las poblaciones más vulnerables. En este sentido, es que el presente artículo se centra en las interpretaciones de los coordinadores de los programas sociales que trabajan con la problemática de los habitantes de la calle en la Ciudad de Buenos Aires. Con este objetivo se analizarán las percepciones de los coordinadores generales del programa de paradores nocturnos y hogares de tránsito dependientes del Ministerio de Desarrollo Social, junto a las concepciones de los coordinadores de cada uno de los dispositivos de atención. Se busca conocer sus percepciones frente a su trabajo cotidiano, las condiciones en las cuales lo realizan, sus apreciaciones sobre los beneficiarios, etc. Se hizo foco en este tema dado que estos representantes del Estado son quienes con su accionar y concepciones crean y recrean el campo de atención a los habitantes de la calle. Esta mirada resulta significativa pues son ellos quienes cotidianamente trabajan siendo la cara visible del Estado.

Palabras claves: Coordinadores - Programas sociales - Habitantes de la calle.

Resumo

Grande parte da investigação e reflete sobre as percepções dos beneficiários de vários programas sociais, mas pouco se sabe sobre os pontos de vista dos responsáveis dos serviços para as populações mais vulneráveis. Neste sentido, o presente artigo centra-se nas interpretações dos coordenadores dos programas sociais que trabalham com o problema de moradores de rua na cidade de Buenos Aires. Para este fim, vamos analisar as percepções dos coordenadores do programa de albergues e casas de trânsito à noite no âmbito do Ministério do Desenvolvimento Social, juntamente com os pontos de vista dos coordenadores de cada dispositivos assistenciais. Procuramos conhecer suas percepções contra seu trabalho diário, as condições sob as quais ela realizados, suas percepções dos beneficiários, etc. Nós nos concentramos sobre este assunto, porque estes são os representantes do Estado que por suas ações e concepções criam e recriam o campo de cuidados para moradores de rua. Este olhar é significativo porque são eles que o trabalho diário ser a face visível do Estado

Palavras-chave: coordenadores, programas sociais, moradores de rua.

Introducción

La problemática del *habitar la calle* -esa que experimentan varones, mujeres, niños y familias al tener que residir cotidianamente en el espacio público de la ciudad de Buenos Aires- es abordada generalmente desde las percepciones que tiene la población en torno a sus dificultades cotidianas, los orígenes de esta situación, las concepciones sobre los servicios a los que asisten, etc.; o bien, se analizan los programas o servicios que se ofrecen para su atención. Estas perspectivas resultan muy enriquecedoras; sin embargo, en este artículo, nos interesa conocer esta problemática desde otro ángulo. Entendemos que una dimensión clave para el entendimiento de la complejidad del fenómeno es la percepción de los trabajadores que están a cargo de los programas y dispositivos de atención. En este sentido, nos centraremos en las concepciones que tienen los coordinadores que desarrollan su actividad profesional dentro de la esfera del Ministerio de Desarrollo Social en la ciudad de Buenos Aires. Hacemos referencia principalmente a trabajadores sociales y psicólogos que con diferentes trayectorias, edades y experiencias son los que día a día trabajan co-

ordinando paradores y hogares, entregando subsidios, recorriendo las calles, etc. Son ellos, los trabajadores, los que llegan a la población como la "cara visible" del Estado; son en definitiva, los representantes de "lo público".

Este artículo parte de las reflexiones realizadas en el marco de la tesis doctoral "Entramado de relaciones: Organizaciones de la Sociedad Civil y la asistencia a los habitantes de la calle en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires". Esta tesis fue elaborada a partir de una investigación cualitativa de cinco años de duración (2007-2010) que implicó un involucramiento en la problemática de los definidos en este marco como *habitantes de la calle*¹. Principalmente, se profundizó en la cotidianidad de esta población, en sus estrategias de vida y en las redes que despliegan al atravesar esta experiencia, junto con el análisis de los principales servicios -tanto públicos como privados- que se les ofrecen. Se realizó un trabajo analítico *relacional* que permitió el estudio del *entramado de relaciones* que se desarrollan entre las Organizaciones de la Sociedad Civil, el Estado con sus programas específicos, y los habitantes de la calle. Este *entramado* fue central para la comprensión de la

1. Esta categoría se creó en el marco de la investigación para referirse a esta población dado que en esta enunciación el énfasis está puesto en el medio en donde la persona habita y desarrolla su vida cotidiana. Se habla de habitantes porque se entiende que estos habitan el espacio de la calle pues entablan en ella una relación con el entorno y establecen vínculos e interacciones con diferentes personas y grupos que se encuentran en su misma situación como con otros que no (vecinos, comerciantes, transeúntes, etc.) (Rosa, 2011). Más específicamente con la categoría habitantes de la calle, se enuncia a los varones y mujeres adultos -con o sin niño/as- que habitan en las calles, veredas y plazas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Asimismo, se incluye a las personas que asisten a paradores nocturnos y hogares de tránsito del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires como a los que asisten a los hogares, comedores, duchas, ollas de las Organizaciones de la Sociedad Civil.

problemática actual, dado que ninguno de estos actores puede ser entendido sin el otro. En este sentido, este *campo de atención* no podría comprenderse sin la revisión de la articulación entre estas partes que constituyen un *todo*. De este modo, las percepciones que tienen los coordinadores sobre qué implica trabajar en esta área del gobierno, qué problemáticas enfrentan, cómo perciben a los beneficiarios, resultaron centrales para un entendimiento integral de la problemática, pues son ellos los que “están ahí” todos los días produciendo y reproduciendo los programas y sus perspectivas.

Este artículo se basa en entrevistas realizadas a los coordinadores a cargo de los hogares y paradores que posee el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires² (en adelante GCBA). Se entrevistaron a los coordinadores generales de los programas de paradores nocturnos y de los hogares de tránsito como también a cada uno de los coordinadores que tenían a su cargo los paradores destinados a la atención mujeres y niños y a la atención de varones adultos mayores de 18 años. Asimismo, se entrevistaron a los coordinadores de los hogares de tránsito que se encargan de albergar a las mujeres y varones. Es decir, que las voces aquí volcadas serían un registro de los responsables de los principales dispositivos que posee el Gobierno de la Ciudad. Por ello, mucho de lo analizado cuenta con transcripciones textuales de los protagonistas. De este modo, este material puede resultar útil para otras investigaciones que tengan como central de sus dimensiones de análisis a la problemática del “habitar la calle” en la Ciudad de Buenos Aires.

El accionar de un “circuito”

Desde el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (en adelante GCBA) se desarrollan los principales programas y servicios sociales que tienen como

población específica a los denominados *habitantes de la calle*. De este modo, conforman, junto a las Organizaciones de la Sociedad Civil (en adelante OSC) que trabajan con la misma problemática, lo que se denominó en la investigación realizada como *campo de atención*. Este campo orientado hacia el fenómeno del “habitar la calle” conserva desde sus orígenes la particularidad de configurar un *circuito*. Este está conformado por la asistencia, pasaje y recorrido por diversas instituciones tanto públicas (principalmente hogares y paradores) como privadas (ONGs, instituciones religiosas, etc.). De este modo, los habitantes de la calle conocen a qué lugares acudir para obtener estos recursos, saben combinar horarios, direcciones y servicios según sus necesidades.

Comúnmente, dependiendo de los *circuitos* desarrollados, la población es identificada y conceptualizada por los que se encuentran a cargo de los diversos dispositivos. Estas caracterizaciones son clave para el GCBA dado que a partir de ellas es que se define qué procedimiento seguir en cada caso. Una de las identificaciones principales y más utilizadas es la de personas como “*crónicos*”. Para Malanca (2001), quien fue coordinadora del Programa Buenos Aires Presente (BAP), los *crónicos* son personas que tienen largos períodos o lapsos de permanencia en la vía pública, ruptura de lazos primarios con las redes sociales o institucionales y confeccionan un circuito de supervivencia que los arraiga fuertemente al lugar de pernocte. Estos al tener mayores deterioros físicos y psíquicos tienen menos posibilidades de cambiar su situación, por ello son considerados por los profesionales como los casos *sin solución inmediata*. Por otro lado, se encuentran los que hace menos tiempo que están “habitando la calle” y, por ende, no tienen grandes deterioros y, posiblemente, conserven vínculos con familiares; se considera que este grupo tiene mayores posibilidades de reinsertarse. Estos fueron llamados

2. El el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (GCBA) tiene a su cargo: Tres hogares de tránsito, uno para mujeres solas o con niños, uno para varones solos y uno para familias. Los hogares ofrecen un lugar para dormir por un periodo prolongado de tiempo, alimentos, asistencia psicosocial y médica, como talleres de diferentes tipo. Las personas que allí asisten conviven en el hogar debiendo compartir comidas, habitaciones, baños y tareas de limpieza. Los hogares poseen horarios restringidos de ingreso y egreso. El GCBA también posee tres paradores nocturnos, dos para varones solos y uno para mujeres solas o con niños. La mecánica del parador difiere del hogar de tránsito principalmente en el hecho que las personas solo pueden pernoctar en el lugar una noche, es decir, que al otro día, una vez pasada la noche, deben retirarse. El parador renueva sus vacantes día a día a diferencia del hogar en el cual la estadía es por un período de tiempo. En el parador reciben servicios de alimentos y de higiene como también derivaciones a hogares o consultas médicas dependiendo del caso. Cada uno de estos dispositivos posee un coordinador general y cada establecimiento posee un coordinador y un equipo de profesionales (principalmente psicólogos, trabajadores sociales y médicos).

por los equipos del Programa BAP como "transitorios". Esta denominación se vincula con la idea de que la persona se dirige "hacia algo": la cronicidad o la reinserción. Otra de las clasificaciones que posee el GCBA de esta población, desde el año 2001, es la de los *asentamientos*. En ese año, el asentamiento fue detectado como una nueva modalidad de "habitar la calle". Se trata -según afirma Patricia Malanca en una entrevista periódica- de grupos de hasta cinco personas, que se reúnen, juntan montones de objetos, hacen una especie de hogar estable a la intemperie y se turnan para *cirujear*, comprar vino o comida y cuidar el lugar³. Esta nueva característica se contrapondría, según estas clasificaciones, a la del "deambulante solitario", es decir, las personas que "habitan la calle" solas, teniendo o no, algún contacto asiduo con otras personas en su situación o no, pero que no sostiene ningún grupo de pertenencia en la calle.

Estas conceptualizaciones son recuperadas en este artículo dado que entendemos que a partir de estos rasgos y comportamientos se definen y orientan las diferentes estrategias -tanto en instituciones públicas como privadas- para atenderlos. Según estos lineamientos es que se crean los programas, se sustentan las percepciones, se realizan intervenciones, se define lo entendido como "problema social", se ejecutan acciones basadas en estos argumentos, etc. Entendemos que "esta construcción cristaliza y legitima las percepciones y las modalidades de intervención que adopta el Estado y la sociedad como paradigmas de políticas" (Cardarelli y Rosenfeld, 2009:42). De este modo, cada institución posee un estilo de trabajo, una filosofía, una manera de comprender el problema que se refleja en los términos empleados y en las personas que son seleccionadas como beneficiarias de un determinado servicio. Las maneras de entender la pobreza y a los pobres que tiene cada institución en buena medida es fruto del origen histórico y del recorrido efectua-

do (Cabrera, 1998). Para Cardarelli y Rosenfeld (2009) todo programa estatal opera sobre la idea de una concepción social y política sobre quiénes son los "otros", esta se vincula con las categorías de personas que se consideran requieren de la intervención estatal.

Percepciones de los coordinadores

El beneficiario

En el caso específico de la atención por parte de las instituciones estatales a los habitantes de la calle, se pudo detectar que al interior del grupo de los agentes sociales y/o profesionales existen diferencias en torno al tipo de atención brindada, al modo de llevarla a cabo y a la manera en que son entendidos los beneficiarios. En este último punto, dentro de los equipos de profesionales y coordinadores existen diferentes conceptualizaciones sobre el beneficiario. Esto, probablemente, es muy típico en diferentes ámbitos de la gestión. Sin embargo, pudimos detectar, para este caso, que esto genera abordajes diferentes dependiendo de la institución y su coordinador. De este modo, percibimos diversidad en los modos en los cuales son gestionados los diferentes paradores y hogares. Los coordinadores⁴ poseen autonomía al interior de su establecimiento; estos son los que deciden qué actividades autorizar, qué "transgresiones" se pueden hacer, con quienes relacionarse, etc.

Entre las concepciones dadas a la población pudimos divisar que son entendidos por algunos como "[...] *la gente de la calle, gran parte es muy lumpen*", según palabras de un coordinador. Muchos son enunciados como "estos", "el sin techo", "marginales", "enfermos mentales", "están hechos mierda", etc. Asimismo, detectamos explícitamente o implícitamente el uso de demarcaciones como "ellos" y "nosotros". Ese "nosotros" no solo remite al equipo de profesionales sino

3. Fuente: Entrevista. La Nación, 1 de abril de 2001 http://www.lanacion.com.ar/nota.asp?nota_id=60823

4. Los nombres de los coordinadores no se darán a conocer ni tampoco se especifica su rol para mantener su anonimato. Los entrevistados son identificados de manera numérica según a quien pertenezca cada testimonio. Los denominamos coordinadores son varones y mujeres profesionales, formados en el disciplinas de psicología, trabajo social y medicina, principalmente.

que abarcaba a todos los que no estuviesen atravesando esta situación, así decían: “[...] *es el imaginario que se maneja, no es que sea gente de otro planeta, su imaginario es distinto al que podemos manejar nosotros ¿no? [...]*” (Ent. 2). Una cuestión recurrentemente señalada es la que afirma que los habitantes de la calle no trabajan pues no tienen el “valor” o “la cultura del trabajo” o bien no poseen la “matriz del trabajo”. De este modo, sostienen:

“estas generaciones que no tienen la transmisión de trabajo como un medio de vida, como modalidad de subsistencia [...] lo que pasa es que uno por ahí está atravesado por esa matriz del trabajo, este... porque para subsistir no vas a ir a un Hogar tiene que ver con transmisiones de lo familiar, no sé discurso social” (Ent.1).

“le falta algún patito en la fila, esa frase así tan común, y otros porque hay mucha gente joven, la gente joven no tiene cultura de trabajo, no ven en el trabajo un valor, viste, la gente mayor sí, porque aparte en general ha tenido experiencia de trabajo, muchos han tenido familia, o sea, han tenido una vida medianamente normal” (Ent.4).

Según Cabrera (1998) a la condición social de los pobres se le ha intentado establecer distinciones y diferencias al interior, se le han buscado matices y singularidades que pudieron servir para clasificar y distinguir entre unos y otros “tipos” de pobres. Estas características pueden ser ciertos rasgos físicos, profesiones, de movilidad espacial, actitudes públicas, etc. Según este autor, “cada imagen social de la pobreza que llega a ser dominante en un momento dado, acaba plasmándose no sólo en discursos, tratados y propuestas de reforma social y política, sino que inevitablemente acaba dejando un rastro de instituciones

en las que termina por fructificar, y que no hacen sino traducir institucionalmente su especial manera de entender el problema. Según Cardarelli y Rosenfeld (2009) existen universos simbólicos que inciden en la construcción de los “otros”. Entre ellos, uno es el retórico. Este resulta clave dado que se centra en los atributos con los que se califica a la población desde el discurso⁵. Es decir, como desde lo retórico se ubica y clasifica a los sujetos en la sociedad en detrimento de otras identidades que no son consideradas en el “discurso” de los programas.

Los profesionales encargados de la atención a esta población coinciden en que la problemática de la “situación de calle” es muy heterogénea. Sin embargo, hacen alusión en sus relatos a dos tipos centrales de concurrentes a los servicios. Concuerdan en resaltar al grupo de los más jóvenes con adicciones a las drogas junto a la falta de “cultura de trabajo” y al grupo de los más ancianos o mayores con problemas vinculados al consumo excesivo de alcohol pero con cierta “cultura de trabajo” otorgada en otras épocas del país. Así afirmaba un coordinador:

“[...] yo te puedo decir, los jóvenes, en general, tienen un problema de drogas, en general son familias más desarticuladas, no sé, menos familia, no sé cómo decirte, eh, o más disfuncionales... cuando la hay, eh, no tienen historia de trabajo, ni reconocen en el trabajo un valor, en general. Eh, la gente más grande quizás tiene más problemas con el alcohol o los tuvo, y hay como una especie de... trípode entre, entre el alcoholismo, perder el trabajo y la familia, que vos no sabes cuál es primero, que llevó uno a otro” (Ent.4).

También concuerdan en que existe un grupo que son los “crónicos” del servicio de atención, es

5. En este sentido, Marchese (2006) analiza las disparidades que existen entre un grupo de trabajadores sociales y de psicólogos en la atención a la emergencia inmediata de personas adultas en “situación de calle”. Según la autora, mediante su discurso, los psicólogos se postulan como portadores de un saber tradicional y concreto pues la figura de Sigmund Freud representa el lugar del saber. A partir de esta premisa desacreditan a los trabajadores sociales dado que no poseen este saber para avalar sus opiniones e interpretaciones sobre la resolución de los casos analizados. Según Marchese (2006) el discurso de los trabajadores sociales proviene de otro marco teórico y, sobre todo, ideológico. El conflicto entre estas dos subredes -como son identificadas en el trabajo- es localizado, en este programa, “en torno al valor a asignar al signo “indigente”. Este signo tiene un significado histórico pero dentro de la red global la disputa es si su valor es de “desposeído” o de “psicótico”. Los trabajadores sociales tienden a asignar el primer valor, mientras que los psicólogos el segundo” (Marchese, 2006: s/p). En este trabajo, la autora analiza los informes de los casos atendidos en la vía pública por el equipo del programa, de este modo, identifica que los informes conforman un tipo de discurso en el cual el signo “indigente” es definido por lo negativo y que aparece como causante de acciones con valoración social negativa. Las construcciones de valor identificadas se relacionan con ser analfabeto, alcohólico, sucio, con conductas de riesgo, esquizofrénico, desorientado, desequilibrado, etc. Asimismo, se señala que, en los informes, existiría un modelo subyacente dado que todos los “indigentes” supuestamente “psicóticos” son descriptos en forma casi idéntica, esto haría referencia a un macro-sujeto de la enunciación.

decir, que no buscan otra alternativa más que sostenerse en el sistema ofrecido. A la vez señalan que existen los "crónicos" pero "de la calle", estos prefieren continuar viviendo en la calle y solo acuden al parador para comer, higienizarse, cuando hace mucho frío, etc. Así nos decía un coordinador:

"La experiencia nos demostró que aquellos que son crónicos de calle no acceden a estos servicios ¿por qué? Porque tienen su red en la calle, tienen su red en el barrio, tienen posibilidad de sustento o de supervivencia en el lugar donde pernoctan [...] En definitiva el crónico lo que va a hacer, va a ir pasando por el circuito y no va a salir de ese circuito" (Ent.5)

Según los coordinadores, más allá de la explicación que intenten darle, hay personas que asisten al parador regularmente o que viven en los hogares desde hace años sin intentar buscar otras salidas, son constantes con el ingreso, hasta el punto de identificar su *pertenencia* a la institución. Así relatan los coordinadores de un parador:

"Hoy por hoy tenemos el caso de uno de los muchachos, un tipo de sesenta y pico de años que hace cuatro años que viene acá, desde que se inauguró" (Ent.5)

Entre los beneficiarios de los paradores hay una gran circulación de personas constantemente. Según los coordinadores allí ingresan personas con problemas con la ley, personas que necesitan ser atendidos en hospitales o precisan bañarse para ser tenidos en cuenta, adictos que quieren "rescatarse" por unos días, personas que quieren ir a ver a sus familias y desean estar lo más presentable posible, etc. Lo que expresan específicamente los coordinadores de paradores, es que ellos reciben, *lo que nadie quiere* en otras áreas. Como el ingreso a los paradores no es tan estricto: "*Cualquiera, todo puede ir al parador...o sea la misma persona que no puede entrar a un hogar, acá puede...*" (Ent.4). Así agregaba este coordinador:

"Pero en realidad, acá viene lo políticamente incorrecto [...] realmente no les in-

teresa porque la gente que viene acá en esa situación se va a deteriorar, es inevitable porque no tiene los cuidados necesarios, porque no es lo mismo estar en un hogar porque acá se tiene que ir o ir, esté en las condiciones que esté, no queda nadie, no puede quedar con seguridad, entonces se tiene que ir, entonces se queda, yo que sé, en la puerta, paveando" (Ent.4).

No solo identifican que trabajan con la población que nadie quiere atender, por ejemplo, varios dijeron que en los hospitales públicos no los atienden y tampoco el SAME (Sistema de Atención Médica de Emergencia), sino que también identifican las instituciones en las cuales trabajan y donde se alojan los habitantes de la calle como insalubres, rígidos, controladores, etc. En este sentido, es que muchos señalaron que entienden porque los habitantes de la calle prefieren continuar habitando en la calle antes de concurrir a estos establecimientos. De este modo, nos decían:

"Alguien que lo hace todos los días, termina siendo algo insalubre porque terminas masificado totalmente por eso a veces termina siendo saludable el que se va a la plaza a dormir yo no me banco esto, entonces, porque toda política asilar tiende a masificar porque hay normas de convivencia. O sea, termina siendo insoportable y que una persona lo haga todos los días" (Ent.2).

Perciben que se hacen cargo de la deficiencia de otros sectores como puede ser la Dirección de Tercera Edad y la de Discapacidad. También se hacen cargo de los problemas en relación a la falta de Documentos Nacionales de Identidad (DNI). Así nos decían:

"porque vos cuando tenés que discapacidad que no da vacante, tercera edad no da vacante, termina siendo que no se mueve, porque hay gente que no se puede mover [...] esto debería ser que ingresa alguien así y yo debería poder llamar" (Ent.4).

En este sentido sostienen: "*terminamos siendo como el que tapa los baches de otras dependencias*".

El propio trabajo

Al trabajar en el lugar que trabajan su accionar profesional queda también desvalorizado dado que ellos y ellas desarrollan sus tareas profesionales en un lugar al cual *nadie quiere ir*. Asimismo, muchos de los establecimientos se encuentran ubicados en zonas vistas como “peligrosas” o de difícil acceso. Al mismo tiempo, mencionan la precariedad de su trabajo a nivel del salario y de la estabilidad laboral. Según los coordinadores una de las grandes promesas es la *deseada* “incorporación a planta”:

“En ese limbo que han inventado y espero que algún día termine, pero no hay personal de planta” (Ent.4).

“[...] hay otro tipo de contratación, que es el contrato basura anterior, donde los chicos tienen que pagarse un monotributo y donde no tienen ningún tipo de beneficio, ni protección gremial ni nada. Entonces también hay dificultades [...]” (Ent.1).

El conflicto con la contratación y con el sueldo se vincula también con el tipo de trabajo que desarrollan. Es una labor que requiere la presencia en situaciones extremas como son los desalojos (de hoteles pero también de villas de emergencia), los incendios, las enfermedades, las situaciones violentas o de maltrato, etc. Por ello no sienten que su trabajo este reconocido a través del sueldo que reciben. Así nos relataban: “[...] *coordinando todos los programas y estando full time, porque tengo un handy que si tengo una emergencia me llaman*”.

Esta situación laboral, para muchos, conduce a atravesar situaciones de desgano y angustia. Así nos decían: “*Una vez decíamos que es por angustia que caiga alguien que es profesional, ese se puede angustiar pero eso no tiene que ver con la población altamente vulnerable y hecha pelota, no, tiene que ver con cómo está la profesión y con lo mal pagos que están los profesionales, a eso, no sé si se entiende la idea*” (Ent.4).

Muchas veces el desgano al que llegaron los equipos profesionales por estas problemáticas genera dificultades en la coordinación general. De este

modo, un coordinador general de un programa nos decía: “*Lo que pasa es que vos bajás una información y como nunca se conseguía nada ellos no te creen. Entonces dejan. Y claro, cuando llegó el día cero y la Directora te pide que pasó con...y no hicieron nada. Entonces en tres días tienen que hacer*”. La desmotivación lleva a que las cuestiones que se tienen que resolver -trámites, derivaciones, entrevistas, etc.- no se lleven a cabo. Por ejemplo, sucede que a muchas personas que ingresaron a los paradores no se les hicieron los trámites necesarios para derivarlos a hogares, para obtener subsidios habitacionales o para continuar ciertos tratamientos médicos. Así, los beneficiarios están meses, o años, viviendo en una situación “supuestamente transitoria”:

“[...] por ahí pasó cinco meses yendo todas las noches y no se le hizo un trámite, una gestión como para mejorar la calidad del...que no siga en el sistema. Entonces quedan enquistados en la emergencia, que debería ser por una noche” (Ent.1).

Estas cuestiones propias del funcionamiento de este tipo de atención tienen repercusiones en la población asistida. Para Tenti Fanani (1991), en el campo de la asistencia el beneficiario es entendido como una especie de “estatuto de minoridad”; “de allí que siempre pueda aparecer algún rasgo de desprecio o condescendencia en las interacciones entre administración y beneficiarios, a lo que muchas veces se agregan condiciones humillantes, largas esperas, complejas formalidades burocráticas y manipulación unilateral de la información. En virtud de ello, el beneficiario se constituye en un sujeto dependiente de las agencias encargadas de los programas de ayuda social” (1991:102).

Otra de las cuestiones que mencionan los coordinadores se vincula con la superposición entre el reglamento de funcionamiento y la necesidad de hacer transgresiones por alguna urgencia o porque algún funcionario de alto rango o legislador les pidió el ingreso o reingreso de alguien. Estas transgresiones forman parte de su trabajo cotidiano; algunas son hechas a modo de *favores* entre conocidos y amigos al interior del Ministerio y otras son las que generan conflictos entre

sus decisiones y labores cotidianas y las exigidas por otros. Así, nos decía un coordinador general "[...] *hay algo que a uno lo supera que es que vos tenés que cumplir, porque más allá de que haya una normativa, hay que poder hacer excepciones, como en todas las redes, y esto genera mucha confrontación*". De este modo, existen problemas entre el reglamento y la realidad de todos los días. Las transgresiones, para algunos, son vistas como parte del trabajo porque estas fomentan la realización de acciones creativas para resolver algún caso: "*Siempre hay excepciones buscándole la vuelta. Si no laburás con creatividad acá... Vas buscando la vuelta para ir encontrando no que el tipo se adapte a la institución, sino nosotros, como institución, ir adaptándonos al campo, que es tan diverso*" (Ent.5).

De este modo, para los coordinadores no deja de ser un trabajo que está atravesado por "lo político", es decir, que reconocen que "[...] si bien es profesional, tiene un atravesamiento político". Lo "político" aparece como una definición de los cambios que se hacen al interior de los programas en cada una de las gestiones. De este modo, la categoría de "es político" hace referencia a algo que se vincula con la búsqueda de algún rédito político por parte del funcionario de turno. Así nos decía: "[...] y esta gente que tiene 20 años de trabajo profesional, claro ya pasaron por tantas que se niegan a eso. Entonces empiezan "es político", "es político" pero también tiene que ver con que la gestión quiere decir: "bueno, vamos a darles una oportunidad". Haciendo también referencia a "lo político", otro de los coordinadores, señalaba, las vinculaciones existentes entre su accionar y el momento en que se encontrara la gestión política, por ejemplo, los momentos de las campañas hacen que los establecimientos estén siempre ocupados:

"Entrevistadora: Ahora acá no hay nadie hasta que suceda algo... Entrevistado: pasado mañana; estamos en campaña, a alguien van a poner" (Ent.2).

En este sentido es que se hace referencia a que muchas veces responden a "emergencias políticas" más que a "emergencias sociales", así nos decían: "*bueno, en realidad, como todas estas cosas, se arma por la emergencia política más que la social*"

(Ent.5). Como vemos el contexto político, es central a la hora de pensar y definir sus propias tareas. Los cambios e incorporaciones son vistos como "político-institucionales". Esto sucede dado que muchas veces esta dependencia del Gobierno, así como el Ministerio, es vista como la válvula de ajuste frente a la opinión pública y los medios de comunicación en cuestiones de índole social. Cuando hay algún problema, denuncia, nota periodística descalificadora de esta área específica del Gobierno o de algún funcionario a cargo se comienzan a hacer ajustes y cambios y la mira se coloca en los coordinadores de estos programas. Esto es vivido como una dificultad para el trabajo cotidiano y los ubica -muchas veces desubica- como *héroes* y *demonios*. Héroes cuando logran "sacar" a alguien de la calle, cuando ayudan a una familia o asisten a un anciano; *demonios* cuando no se cobran los subsidios, se hacen desalojos o cuando muere alguien de frío. Localizan las presiones en la idea de que frente a la opinión pública o los mismos habitantes de la calle, ellos y ellas son la "cara del Estado", y esto para muchos es una gran carga.

Especialmente en invierno, el Ministerio de Desarrollo Social y el área que se encarga de esta población cobran mayor relevancia. El frío los coloca en el *ojo de la tormenta* dado que las poblaciones habitando en la calle se tornan más vulnerables. Por ello todo lo que se hizo durante el año se reduce a lo que se *luce* en los meses invernales, el frío *marca la agenda* y, por ende, las acciones. De este modo, como señala uno de los coordinadores, es que cada año se "*organiza el operativo frío*", entonces salen a la noche como a *patrullar las calles*, ahora también lo están haciendo, y en ese momento hay ingresos masivos, porque viste siempre se evita que el frío mate a alguien. Aún aquellos que no quieren ingresar voluntariamente se los trata de persuadir".

El día a día

Sus relatos muestran inconvenientes cotidianos que van desde pequeñas cuestiones a resolver como problemas con las empresas de limpieza o comida que no cumplen con su trabajo. Cada pequeña transformación requiere de muchas discusiones, llenado de papeles, pedidos, etc.: "*para tener una computadora podemos tardar 6 años*" (Ent.5).

Otra de las cuestiones problemáticas, se vincula con el intercambio entre los propios profesionales. Esto no es fácilmente logrado, es decir, que son muy pocas las reuniones generales para plantear lineamientos comunes o para discutir el tratamiento de los casos. Según una de las entrevistas el problema se localiza en relación a quiénes están contratados y quienes no, si es un cargo concursado o no, es decir, que la inestabilidad o estabilidad laboral condicionan el accionar al interior del programa y en el trabajo grupal:

“Otra dolencia del Programa es que no hay discusión profesional de los casos, es casi una cuestión administrativa. Como la palabra de uno entre pares no es autorizada, no hay mucho respeto a la coordinación porque no es concursada, viste, entonces, bueno, la idea es que venga un consultor externo” (Ent.4).

Al pensar su propio trabajo, los coordinadores entienden que en diversas ocasiones en las instituciones que trabajan debieron “sacar las papas de fuego” o resolver ciertas cuestiones “atadas con alambres” porque el caso así lo requería o no tenían los medios para resolverlo de otro modo. Una coordinadora de un hogar decía:

“Este hogar se caracteriza por muy buena relación con...este...hemos sacado las papas del fuego de muchos y muchos nos han sacado las papas del fuego a nosotros. De verdad, me parece que la manera de trabajar y no desde una cuestión de “bueno, este es mi lugar y no”. Imagínate que con 100 personas o 150, siempre hay situaciones de conflicto pleno, duro y necesitas [imita una conversación telefónica] “necesito ya la vacante porque no lo puedo dejar en la calle, necesito un lugar en tu parador” O desde el parador “tenemos acá a un tipo hecho mierda, necesita un hogar, no puede estar en la calle” (Ent.6).

De este modo, muchos de los empleados y/o profesionales de las instituciones estatales resuelven cuestiones, realizan articulaciones, buscan mejorar ciertos aspectos de la institución por

sus propios medios y con sus propios recursos, sin contar con la contención necesaria desde el Ministerio. Esto dificulta el accionar cotidiano, si además entendemos que esta es un problemática que constantemente requiere de adaptaciones, en especial, dado que está muy vinculada a resolver en la urgencia y en función de la heterogeneidad de problemáticas (violencia, adicciones, discapacidad, ancianidad, problemas de salud mental, desnutrición, etc.).

Como decía uno de los coordinadores: *“En general laburamos con la inmediatez. Después si podemos construirnos alguna estrategia con alguno de los muchachos, fantástico”* (Ent.5). Como se puede observar reconocen que su trabajo es resolver cuestiones inmediatas, muchas veces solo tienen una oportunidad cuando “la persona está sentada frente a ellos”. De este modo, resuelven qué hacer. Así nos decía un coordinador:

“En realidad hay cuestiones muy chiquitas que van sirviendo, qué se yo. Una pavada, por ejemplo, en entrevista de admisión, cuando tenés a la persona enfrente tratas de articularlo lo más que puedas porque tal vez no lo vuelvas a ver. Entonces por ahí la primera cosa es D.N.I., que tiene que ver con esto que hablábamos del reconocimiento, de lo subjetivo” (Ent.2).

Es un trabajo que está atravesado por resolver lo *urgente*. Esto también pone en evidencia la falta de personal, muchos reconocen la necesidad de mayor cantidad de psiquiatras y enfermeros en los diferentes servicios, esto permitiría mejorar la atención y “estar cubiertos” en caso de emergencias que requieran de mayor cantidad de personal.

En repetidas ocasiones la falta de coordinación entre las diferentes áreas fue identificada como una problemática, según ellos y ellas, las áreas del gobierno deberían trabajar en conjunto porque dependen, por ejemplo, del mismo Ministerio; sin embargo, esto no sucede de un modo fluido. Por ello prefieren resolver ciertas cuestiones con diferentes organizaciones o dependencias pero de un modo *informal* o a “cambio de favores”.

Así decían:

“Oficialmente, convenios hechos desde... o sea, reglamentado. Desde la legal y técnica el aporte económico, con esos dos. Y después informalmente por ahí se trabaja con otras instituciones, yo que sé por ahí en una época era... más para las mamá con chicos porque no tenemos muchas como para responder” (Ent.3).

“Tenemos la red formal y la informal. La formal es desde donde nosotros nos ubicamos como parador del Gobierno. La informal es aquellos puntos que vamos consiguiendo solitos, que van apareciendo” (Ent.5).

En estos términos muchas veces cuestionan su trabajo, sus funciones o el rol que tienen los hogares y los paradores. Algunos debaten su trabajo desde el lugar de pretender más o de no quedarse con las acciones del día a día o bien en la actuación entendida como “asistencial” o “paliativa”. Esto se conjuga en las acciones que realizan, si bien es algo que cuestionan y que no quieren hacer o reproducir, saben que dentro de sus tareas esto es una práctica habitual, en especial, porque muchas de las cuestiones con las cuales trabajan requieren de acciones en la emergencia. Esto lleva a que algunos entiendan su trabajo como con metas a corto, mediano y largo plazo. Las primeras serían las asistenciales y las últimas las de reinserción. Estas últimas son vistas, por algunos, como una ilusión y ya las dejaron de tener en cuenta desde hace tiempo y “cayeron” en lo asistencial, como ellos señalan. Sin embargo, otros dicen que tienen la intención de repensar su trabajo cotidianamente buscando no “caer” en esto: *“porque el tema es que a veces no nos damos cuenta y producimos lo mismo, lo mismo que decimos que no hay que hacer”* (Ent.5).

Parte de lo expresa en líneas anteriores por los entrevistados puede ser abordado a partir de lo planteado por Cardarelli y Rosenfeld (2009). Las autoras sostienen que estos agentes al ser legitimados como eje de los programas sociales van constituyendo una “identidad dividida” que com-

bina el rol de promotores sociales con el de delegados del Estado descentralizado. Lo interesante es que “en el interjuego de fusiones Estado/grupos sociales, estos agentes se van conformando como una producción social-estatal, con identidades segmentadas [...] Los agentes sociales elaboran una representación de sí mismos, marcan la distribución de sus roles y de las posiciones sociales, expresan creencias comunes y fijan especialmente modelos formadores” (2009:40).

Reflexiones finales

Dificultades, superposiciones, contradicciones, etc. Esto es lo que sobresale del trabajo cotidiano -del relato del mismo- que realizan los que están allí todos los días en cada uno de los servicios del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires a cargo de esta problemática. Es un trabajo que según los coordinadores es poco valorado si tenemos en cuenta las reiteradas alusiones a la falta de estabilidad laboral y los bajos honorarios acordes a sus funciones, junto a sentir que trabajan con lo que nadie quiere hacerse cargo, en lugares desagradables para trabajar y para vivir. Continuamente trabajan con emergencias, problemas con la convivencia al interior de los establecimientos, las demandas constantes, la falta de respuestas inmediatas por parte del Gobierno, la carencia de articulación entre dependencias dentro del mismo Ministerio, etc. Asimismo, incesablemente, muchos de ellos, cuestionan su lugar como reproductores de un sistema asistencial y productor de cronicidad al interior de las instituciones.

En la totalidad del “circuito” se plantean dificultades en relación a la articulación institucional. La falta de coordinación en el accionar se encuentra en el interior de los propios servicios estatales y entre las diferentes dependencias. Observamos que muchas veces trabajan en conjunto con otras dependencias o instituciones por necesidad o por la urgencia. Como señalamos, desde los programas se ha hecho referencia a que sus funciones se vinculan con la idea de “sacar las papas de fuego” o resolver como “atado con alambres”. Entendemos que estas cuestiones generan la pérdida de recursos

y de tiempo a la hora de atender los casos que se presentan pues la puesta en práctica de acciones conjuntas puede facilitar el trabajo cotidiano y crear espacios de posibles respuestas dado que el acercamiento debe ser integral. Muchos de los empleados y/o profesionales de las instituciones estatales resuelven cuestiones, realizan articulaciones, buscan mejorar ciertos aspectos de la institución por sus propios medios y con sus propios recursos -y especialmente con creatividad-, sin contar con la contención necesaria desde el propio Ministerio.

Asimismo, se pudo observar que varios de los coordinadores de los establecimientos expresaron un gran desprecio y rechazo hacia las personas que allí asisten. En sus dichos los descalificaban, los consideraban como inadaptados, violentos y vagos. Esto genera tensiones en las vivencias cotidianas, por ejemplo, en relación a lo que está permitido hacer y lo que no, cómo deben comportarse a la hora de la cena, para higienizar-

se, qué se puede exhibir y que no, etc. Los profesionales intentan que los residentes se adapten rápidamente a sus reglas y que cambien drásticamente sus hábitos; hábitos que probablemente poseen desde hace años. Sin embargo, no todos llevan a adelante la coordinación del servicio del mismo modo o con las mismas concepciones del beneficiario. Si bien pudimos detectar que varios de los estereotipos y conceptualizaciones eran comunes entre varios de los coordinadores, algunos redoblaban la apuesta para no reforzarlos e intentar lograr una transformación en el trato y en el servicio ofrecido.

Como se pudo visualizar a lo largo del artículo esta temática y su tratamiento es muy complejo. Es un campo atravesado por diversidad de actores, problemáticas y contradicciones. Por ello, entendemos que es necesario poner sobre la mesa estas cuestiones como un camino posible para plantear cambios en la atención y seguimiento de esta problemática cada vez más acuciante.

Bibliografía

- Cabrera, P. (1998) *Huéspedes del Aire*. Sociología de las personas sin hogar en Madrid. Madrid, UPCO.
- Cardarelli, G. y Rosenfeld, M. (2009) "Con las mejores intenciones. Acerca de la relación entre el Estado pedagógico y los agentes sociales". En: *Tutelados y asistidos. Programas sociales, políticas públicas y subjetividad*. Buenos Aires. Paidós, Tramas sociales 9.
- Malanca, P. (2001/2003) *Personas sin techo. Algunas consideraciones psicológicas preliminares en el abordaje del trabajo de calle*. Centro de Documentación en Políticas Sociales. Documento/28. Secretaria de Promoción Social de la CABA.
- Marchese, M. C. (2006) *La construcción del signo indigente en el discurso de las instituciones estatales de la Ciudad de Buenos Aires*. Revista ALED, Número 6 (1).
- Rosa, Paula (2011) *Pobreza urbana y desigualdad: La asistencia habitacional a las personas en situación de calle en la Ciudad de Buenos Aires* En: Bolívar, Teolinda y Erazo Espinoza, Jaime "Hábitat popular e Inclusión social". Ciudad de Quito-Ecuador, CLACSO.
- Rosa, Paula (2012) *Entramado de relaciones. Las Organizaciones de la Sociedad Civil y la asistencia a los habitantes de la calle en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*. Tesis doctoral. IDES-UNGS. Buenos Aires, Inédita.
- Tenti Fanfani, Emilio (1991) "Pobreza y Política Social. Más allá del neo asistencialismo". En: Isuani, E.; Lo Vuolo, R. y Tenti Fanfani; E. (1991) *El Estado benefactor: un paradigma en crisis*. Miño y Dávila. Buenos Aires, CIEPP.