

Sujetos en la burocracia. Relación administrativa y tratamiento de la pobreza, de Vincent Dubois (2020)

Ediciones Universidad Alberto Hurtado. Traducción de Alejandro Gorr.

Reseña por Camilo Sembler

Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Chile.

Los regímenes de bienestar y las políticas sociales han experimentado importantes transformaciones durante las últimas décadas. Bien documentados han sido, sobre todo, aquellos cambios asociados a la reconfiguración neoliberal del mercado de trabajo, la emergencia de nuevas formas de exclusión y precariedad, así como la reorganización de la administración pública a partir de la lógica del *management*. Menos conocido, sin embargo, es el impacto de estos procesos en la atención cotidiana de los servicios sociales, en las formas en que el Estado –a través de sus funcionarios y agentes administrativos– se encarga de gestionar las situaciones de pobreza y exclusión. Si bien se cuenta aquí ya con destacados estudios que avanza en una etnografía de las prácticas estatales (por ejemplo, *Pacientes del Estado* (2013) de Javier Auyero o *Ayudar a los pobres. Etnografía del Estado social y las prácticas de asistencia* (2019) de Carolina Rojas Lasch), se trata de un campo aún necesario de ser explorado con mayor atención.

A este objetivo viene a contribuir este importante libro de Vincent Dubois. Publicado en francés originalmente en 1999, la traducción aquí reseñada (parte de la *Colección Trabajo Social* de la Universidad Alberto Hurtado) viene a reforzar la importancia de la difusión de este libro. Se trata de una investigación enfocada en explorar las rutinas cotidianas presentes en las oficinas de atención al público en uno de los componentes principales de la asistencia social en Francia: las denominadas Cajas de Subsidios Familiares (*Caisses d'Allocations Familiales*). Mediante observaciones directas de las interacciones que tienen lugar en dichas oficinas, el registro de los diálogos en sus escritorios y salas de espera, así como una serie de entrevistas a agentes administrativos, Dubois da cuenta de los múltiples modos en que a través de la prestación de servicios sociales se entrelaza la “vida pública” (la transformación de las políticas de bienestar) con la “vida privada” (la situación individual y familiar de los beneficiarios, al igual que la historia de quienes se encargan de su atención). La presente edición incluye, además, un posfacio (2019) del propio autor que, junto con revisar y subrayar algunos aspectos centrales del estudio, trae a consideración un fenómeno desconocido al momento de su publicación original: los modos en que las nuevas tecnologías hoy participan en los encuentros burocráticos y su vínculo con “las formas contemporáneas de dominación de las clases populares” en el campo de las instituciones (p. 326).

Lejos de suponer que la atención cotidiana es simplemente un reflejo de aquello que dictan las estructuras políticas y los mandatos legales, Dubois muestra a lo largo del libro las tensiones y conflictos que necesariamente surgen a partir de la encarnación del Estado en individuos concretos (funcionarios) y sus dinámicas de interacción con los usuarios de los servicios: “Las abstracciones de las políticas sociales (responsabilizar, desarrollar autonomía) dan un giro muy concreto en las prácticas de las oficinas” (p. 131). Siguiendo esta premisa, tras una breve introducción que presenta la metodología del estudio y su marco de análisis (esto es, las principales herramientas teóricas a partir de las cuales se propone entender las relaciones burocráticas como un “objeto de estudio sociológico”), el libro se desarrolla en tres secciones.

La primera lleva por título “Las condiciones sociales de la relación administrativa”. Como se sugiere, Dubois reconstruye aquí el contexto institucional y social que da forma a los encuentros cotidianos en las oficinas de atención. Los “encuentros cara a cara” entre beneficiarios y agentes son rastreados así en sus pautas de organización, esto es, considerando el hecho de que se trata de interacciones mediadas (de manera evidente) por disposiciones

administrativas (leyes, reglas, procedimientos), pero al mismo tiempo (ahora de modo menos evidente) por normas sociales y morales que clasifican a los individuos, a sus roles y prácticas. En este sentido, subraya Dubois, cabe entender a los “intercambios administrativos” como “intercambios normativos”, pues en las oficinas de atención se entrecruzan y *producen* identidades, expectativas, roles, en fin, la institución misma del Estado a nivel de la vida cotidiana.

Un aspecto a destacar es que Dubois examina estas condiciones administrativas desde un punto de vista que subraya las relaciones de poder en juego. Los dispositivos burocráticos expresarían así “juegos de dominación”, pues en ellos se manifiestan formas de gestión de la dependencia y subordinación de los usuarios, pero también formas de contestación y resistencia. De manera muy interesante, Dubois reconstruye estas relaciones de poder no solo a partir de las interacciones devenidas en rutinas a través de la administración burocrática (por ejemplo, las formas de “violencia simbólica” que supone el uso de cierto lenguaje institucionalmente autorizado por parte de los funcionarios), sino ya en la misma “organización material de la atención al público” (p. 93). La división entre salas de espera y módulos de atención, las prácticas de gestión del tiempo y vigilancia, el uso de dispositivos electrónicos para anunciar los turnos, entre una serie de otros aspectos cotidianos, son leídos entonces como distintos “modos de gestión” del malestar latente en la exclusión y la pobreza. Son tácticas, destaca Dubois, que “impiden que los rencores individuales se conviertan en protestas colectivas” (p. 99).

La segunda parte del libro se detiene en las prácticas de los funcionarios de la administración bajo el título de “Los dos cuerpos del agente”. Inspirado en la conocida metáfora de Kantorowicz a propósito de la soberanía del monarca, Dubois describe la duplicidad de identidades que caracteriza a quienes trabajan en la atención de los servicios sociales. Por una parte, sus prácticas expresan una identidad burocrática ligada a su función de ser representantes de Estado en la vida cotidiana. Por otra, estas mismas prácticas serían indisociables de su existencia en tanto “individuos concretos”, con trayectorias, disposiciones y expectativas particulares que trascienden –y en ocasiones también tensionan– su posición administrativa. Dubois subraya entonces la medida en que esta duplicidad de roles e identidades permea los modos cotidianos en que los agentes desarrollan y significan sus prácticas (por ejemplo, en el sentido que no solo aplican reglas administrativas, sino que al mismo tiempo las interpretan desde sus posiciones sociales y disposiciones subjetivas). Sin embargo, subraya Dubois, este “desdoblamiento” también cumple una función productiva en la práctica asistencial: la posibilidad de desplazarse desde una posición de responsabilidad “puramente administrativa” a un tratamiento “más personalizado”, y viceversa, es otra de las herramientas con que cuentan los agentes al momento de gestionar tensiones y conflictos cotidianos.

La tercera y última sección se titula “El orden institucional en cuestión”. Aquí Dubois rastrea aquellas prácticas cotidianas que ponen de manifiesto las fisuras presentes en la regulación y en las rutinas administrativas. Se trata de acciones que evidencian la medida en que la “asimetría no impide que también existan determinadas estrategias por parte de los más débiles” (p. 240), las cuales incluyen formas de “resistencia pasiva” y prácticas de “micro-subversión del orden institucional”. En ellas se revela un hecho básico: el orden burocrático, sus identidades y rutinas, nunca se afirman de manera absoluta, sin fisuras. Los distanciamientos y resistencias emergen ya en medio de aquellos “fallos del sistema” (atrasos, errores de gestión) que necesariamente acompañan a la rutina burocrática. Entonces los dóciles usuarios de los servicios sociales –*sujetos a la burocracia*– alzan la voz (o emergen con sus emociones y corporalidades, hasta entonces silenciadas bajo la rutina) para devenir de pronto *sujetos* de un reclamo o protesta cuyo alcance es imposible de predecir: “Cuando un beneficiario denuncia una injusticia, no se queda en su caso personal, sino que puede criticar el ‘sistema’ con las armas propias del sistema” (p. 253).

A la luz de este recorrido, es posible afirmar en definitiva que el libro de Dubois posee, a lo menos, una doble relevancia para las ciencias sociales contemporáneas. En primer lugar, se trata de una investigación que reconstruye con exactitud y profundidad un conjunto de escenas cotidianas que caracterizan a los encuentros burocráticos en las oficinas de asistencia social. Desde este ángulo microsociológico, Dubois avanza sin embargo iluminando al mismo tiempo una serie de transformaciones sociales y políticas de más amplio alcance que caracterizan a nuestro tiempo:

la presencia de nuevas formas de exclusión y precariedad, los cambios en el Estado y las políticas de bienestar, así como las tensiones cotidianas que enfrentan los funcionarios en este contexto (por ejemplo, aquella contradicción entre el imperativo de una atención más “personalizada” y la evaluación de su trabajo en términos cuantitativos). En este sentido, el libro de Dubois puede ser leído como un esfuerzo por explorar a través de las prácticas asistenciales algunas de las transformaciones institucionales y sociales más relevantes de las últimas décadas.

Y, en segundo lugar, se trata de una investigación que viene a su vez a replantear con especial creatividad ciertas preguntas clásicas de la sociología política, por ejemplo a propósito de la relación entre poder y resistencia en el campo de las instituciones. En este ámbito, Dubois se esfuerza en mostrar que las prácticas de resistencia no representan sino la contracara de la dominación burocrática. Así, por ejemplo, si la jerga administrativa supone siempre un monopolio del habla autorizada por parte de los funcionarios, “guardar silencio” también puede ser una forma en que los dominados protegen su intimidad y revelan los límites infranqueables de la dominación burocrática.

A través del estudio de las prácticas de asistencia estatal, Dubois rehabilita entonces una vieja intuición sociológica: lo social reposa siempre –en último término– sobre la potencialidad del conflicto en tanto fuente de solidaridad. El testimonio de un recién llegado a las oficinas de los servicios sociales lo expresa con evidente lucidez: “Yo tengo mi orgullo, mi honor. Esto me molesta. Es duro. Te supera. Te sientes infravalorado. Sin embargo, yo soy un obrero igual que ellos” (p. 103).