

PRIVATIZAR A LOS POBRES. ETNOGRAFÍA DE LAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO DE LOS SIN TECHO¹

GABRIELLA PETTI

*Ricercatrice de Sociología de la desviación
Università degli Studi di Genova (Italia)*

Recepción: 15 de junio de 2012

Aprobado por el Consejo de Redacción: 15 de julio de 2012

RESUMEN: El artículo analiza la cuestión de la pobreza extrema a través de los discursos y las prácticas de los profesionales que intervienen en el "gobierno" del fenómeno. El análisis etnográfico de estos espacios organizativos se ha realizado en Génova (Italia), y para ello se han tenido en cuenta los principales entes públicos y privados en la materia. En el texto se propone un retrato general de la situación local, a partir del cierre de la institución que históricamente se ocupaba en Génova de la pobreza extrema y de los sin techo, poniendo de relieve las consecuencias territoriales de esta decisión de la administración municipal. A partir de este marco general, se pasa a las dimensiones "microfísicas" de gobierno de los marginales, concentrándose en algunos de los principales actores que gestionan lo que podríamos denominar la cuestión de los sin techo: los educadores y operadores sociales –públicos y privados. Se trata de "especialistas" que, a menudo alejados del ámbito institucional, constituyen los verdaderos nodos vitales de la circulación y reproducción de un poder de control y de unos mecanismos de sujeción de los que –como se intentará demostrar– ellos mismos no están exentos. En líneas generales, la hipótesis es que la precarización, la minorización y la marginación, convertidas por un gran número de expertos en prácticas cotidianas, conforman probablemente el modo actual de gobierno de una parte creciente de la población, que se presenta, cada vez más, como un producto típico de la sociedad contemporánea.

PALABRAS CLAVE: pobreza extrema, trabajo social, privatización, procedimiento de individualización, precarización.

1 Traducción del original italiano de José Ángel Brandariz García y José Antonio Ramos Vázquez, ECRIM, Universidad de A Coruña.

SUMMARY: The paper examines the issue of extreme urban poverty by means of the discourses and the practices of the stakeholders and institutions governing this phenomenon. The ethnography of these organizational spaces was realized in Genoa and I have taken into account the main public bodies and non profit organizations. Firstly I want to present the portrait of the local situation from the closure of the institution historically consecrated to give hospitality to homeless people shortly describing the principal consequences of the policy choices of the local authority. Secondly I focus on the description of the microphysical dimensions of the government of homelessness, describing the role of the most involved figures in the management of marginal people: the public and private social workers. They are professionals, far from the political and institutional arena, constituting the hard core for the circulation and the reproduction of the power of control and bearing the devices of subjugation to which they seem to be exposed themselves. In general the basic hypothesis of my paper is that precarisation, inferiorisation and marginalization are probably the present form of governing an increasing part of populations that appears more and more as a typical product of the contemporary society.

KEY WORDS: extreme urban poverty, social work, privatisation, procedures of individualisation, precarisation.

SUMARIO: I. INTRODUCCIÓN. II. PROFESIONALES DE LOS SIN TECHO (OFERTA PRIVADA DE UTILIDAD PÚBLICA). III. EL GOBIERNO DE LOS SIN TECHO. IV. LA DISCIPLINA (LA EDUCACIÓN SENTIMENTAL O EL ADIESTRAMIENTO) DE LOS TRABAJADORES. V. UNA (EL PUEBLO DE LA) ZONA GRIS

1. INTRODUCCIÓN

En Navidad, la muerte de un sin techo constituye una ocasión para reflexionar sobre el tema de la pobreza extrema, separar a los merecedores de los culpables, hacer gala de la solidaridad y presentar el balance de la difícil gestión del fenómeno. Basta teclear en cualquier motor de búsqueda la expresión "*añade un sitio en tu mesa*" (*aggiungi un posto a tavola*) para darse cuenta de las numerosas iniciativas que se ponen en marcha en este periodo por parte de organizaciones laicas o confesionales. Se trata de un registro típico de los discursos de sentido común o de los medios, que, empero, puede hallarse también en las ciencias sociales.

Gran parte de la literatura sobre la materia gira en torno a dos modalidades diferentes de definición de la condición sin techo: la ausencia de una situación de vivienda y económica adecuada (la "*teoría del desalojo*": Wright, 1989; Tosi, 2009) y la puesta en marcha de un proceso social jalonado por "*hechos críticos*" (Saraceno, 2002), que conduce a una situación social de marginalidad. Como marco de estas definiciones se ubica la idea de que las formas extremas de pobreza urbana son un "hecho social", en el que se pueden analizar causas estructurales, dimensiones, características e "*incapacidades*"², esto es, motivaciones individuales, condiciones de vida, y estrategias de adaptación y supervivencia³, para indagar posteriormente políticas de intervención.

La perspectiva orientada al *problem solving*, la multiplicación de los *profiling* posibles de los sin techo y la obsesión por su cuantificación tienden a contribuir a la construcción de un sentido común científico, una suerte de "*orientalismo urbano*" (Wacquant, 2002), basado en imágenes moralizantes de la condición sin techo, y a perder de vista los condicionamientos que pone en marcha la actividad institucional, pública y privada. Un riesgo semejante corren los estudios etnográficos, generalmente centrados sobre el punto de vista de los sin techo⁴. Tal forma de distracción tiene que ver con el hecho de que las investigaciones a menudo son encargadas o coordinadas por entes que se ocupan de la gestión de los sin techo⁵.

2 Cfr., por ejemplo, Shlay Rossi, 1992. Vid. también los informes anuales elaborados por FEANTSA. [N.deT.: FEANTSA, siglas de *Fédération Européenne d'Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Aabri* (Federación Europea de Asociaciones Nacionales de Trabajo con los Sin Techo), es la mayor red europea de trabajo con los sin techo].

3 Sobre ello, cfr. Snow/Mulcahy, 2001; Barnao, 2004.

4 Wacquant pone de relieve, en una recensión crítica sobre la materia publicada por el *American Journal of Sociology*, la tendencia de la etnografía estadounidense de los años '90 a volver a los temas de la marginalidad urbana, abordados en una clave moralizante, que hace referencia a la responsabilidad individual y a la capacidad de autoafirmación. Las estrategias narrativas adoptadas en las investigaciones objeto de examen tienen en común la transformación de los protagonistas de las historias en "*modelos de moralidad*", ya que –y, quizás podríamos añadir: en la medida en que– permanecen dentro del perímetro de una "*problemática prefabricada*", constituida por "*estereotipos públicos*" y "*estrategias expertas*". Este parecería el único modo de presentar públicamente a los marginales (Wacquant, 2002: 1469-1470). Sobre la difusión de una sociología integrada (*embedded*), cfr. Dal Lago, 2010.

5 La conexión que vincula los intereses filantrópicos y las ciencias sociales es conocida desde el surgimiento de la

La alternancia sucesiva de las categorías que identifican la condición sin techo, sobre la que no es posible detenerse en este momento, parece producir un marco de descripción tan precario como la precariedad existencial y de vivienda a la que se refieren. Del mismo modo, la definición de la condición sin techo como "*proceso*" de exclusión, que se organiza en torno a un "*evento desencadenante*" (Saraceno, 2002: 157) que puede ser puesto de manifiesto mediante entrevistas biográficas⁶, conduce a perder de vista que no cabe describir la condición sin techo simplemente como condición o proceso social, sino que es una figura a través de la que se organiza el control político de los márgenes de la sociedad⁷. En efecto, la recogida de testimonios biográficos puede ser considerada como un procedimiento de "*individualización de la desigualdad social*" (Castel/Haroche, 2001), susceptible de transformar la condición de pobreza extrema en un conjunto informe de historias de fracaso personal. Este tipo de operación puede interpretarse también como un modo de segregación de los sujetos inadaptados a las nuevas condiciones de competencia económica.

La propia metáfora de la exclusión, y el debate que surge en torno a ella, pueden ser considerados mecanismos de ocultación de los dispositivos de control social (Castel, 2007; Wacquant, 2006), o incluso, parafraseando a Simon (2008), como mecanismos de *gobierno de la pobreza a través de la marginación*. El discurso de la exclusión, cuando define en términos únicamente negativos a los sujetos excluidos, cancela el espacio social en el que están insertos, y sólo pone de relieve su desocialización, y su potencial agresión a las buenas costumbres y a la seguridad urbana, provocando la activación de un proceso de criminalización (Sahlin, 2004).

En este trabajo se pretende ir más allá del discurso de la exclusión, y poner de relieve los rasgos esenciales de la gubernamentalidad neoliberal (Foucault, 2007; Rose, 2000) que se proyecta sobre las poblaciones marginalizadas. La óptica sobre la que se articula la investigación, partiendo de la perspectiva clásica de la *Escuela de Chicago*, retomada por los estudios más recientes (Marcus, 2006), es la relación entre los sin techo y los espacios urbanos –en una época de tránsito de una cultura del *welfare* a otra de los controles y la penalidad (Garland, 2004; Harcourt, 2007). Sobre esta base intentaré reconstruir las interacciones entre los sin techo y el complejo de normas, instituciones y profesiones dedicadas a regular su condición (Fedelman, 2004; Katz, 1985).

En Italia existen estudios que toman en consideración estos aspectos (Tosi Cambini, 2009; Roversi/Bondi, 1996). No obstante, es necesario detallar aún más las interacciones

Escuela de Chicago (Rauty, 1995). En Italia, sin embargo, el fenómeno resulta particularmente llamativo, hasta el punto de que los estudios realizados son en general financiados por la *Comisión de investigación sobre la pobreza y la marginación*, por el FEANTSA, por Caritas, por la FioPds, etc. [N.deT.: la Fio.PSD, acrónimo de *Federazione Italiana degli Organismi per le Persone Senza Dimora* (Federación Italiana de los Organismos para las Personas Sin Techo), es una asociación italiana que agrupa a los entes públicos y privados de carácter social que se ocupan de prestar servicios a las personas sin techo].

6 El instrumento que permite poner de relieve el evento es susceptible de una fácil transformación en medio terapéutico: las entrevistas sobre las historias de vida de los sin techo pueden reificarse sin dificultad en un "*método autobiográfico*" de cura de la subjetividad lesionada de quien narra (cfr. Rossetti, 1997: 157).

7 Sobre la evolución de estas técnicas, y sobre el nacimiento de la "cuestión social", cfr. Procacci, 1998.

entre los sin techo y los operadores en contextos públicos más o menos organizados (Goffmann, 1981; 2001), para describir las prácticas que caracterizan el gobierno microfísico del fenómeno (Foucault, 1976). De este modo, se hace posible entender en su racionalidad interna las formas mediante las que se organiza la gestión del fenómeno, así como sus efectos sobre los sujetos implicados. El aparato conceptual goffmaniano permite describir el comportamiento público de los sujetos que he tomado en consideración sustrayéndolo al dominio de la mirada médica o psicológica –normalmente empleada por quien gestiona la condición sin techo–. La exterioridad del orden de la interacción evita, de este modo, caer en el error metodológico en el que se incurre cuando se crea "*una clase a partir del modo en que otras personas (jueces, policías, psiquiatras) han reaccionado*" (Becker, 2003: 492), aportando descripciones que reproducen los estereotipos profesionales y los efectos de las prácticas administrativas.

La puesta en marcha de esta operación no es sólo de orden cognoscitivo, sino también político. Por lo menos en relación con esta investigación, el método interaccionista presenta el límite de no indagar el modo en que los "*procedimientos institucionalizados interactúan con el poder (político) y con el disciplinamiento de la sociedad*" (Dal Lago/Giglioli, 1983: 36). La genealogía foucaultiana, por el contrario, atiende sobre todo a los "*juegos causales de las dominaciones*", y a las combinaciones de los factores de poder que nadie controla de forma específica, o es capaz de producir de forma autónoma (Dreyfus/Rabinow, 1983).

En fin, las organizaciones que ocupan el campo de la condición sin techo han sido entendidas como emergencias particulares de un ambiente estrictamente unitario, en el que la distinción entre espacio organizativo interno y externo es contingente, precaria y definida en términos exclusivamente discursivos (Meyer/Rowan, 1992). La perspectiva neoinstitucional resulta bastante consonante con la problemática foucaultiana del gobierno: el espacio ocupado por los sin techo, de hecho, puede ser considerado como el lugar de intersección de mecanismos transversales de gobierno que se proyectan de igual forma no sólo sobre los actores públicos y privados, sino también sobre los usuarios y los operadores, los voluntarios y los profesionales, formando un ambiente caracterizado por formas de discurso y mecanismos de poder que pueden ser identificados y descritos con precisión⁸.

8 Lo que aquí se presenta es la síntesis de una investigación más amplia que pretende reconstruir los discursos, las prácticas y las representaciones de los sin techo, desarrollada por un equipo de la Universidad de Génova, dirigido por el Prof. Alessandro Dal Lago, y del que forman parte también Walter Baroni y Serena Giordano. Los métodos utilizados son los propios de la investigación etnográfica (Schwartz/Jacobs, 1987). Además de la compilación de los materiales documentales producidos por las instituciones y entes tomados en consideración (deliberaciones, proyectos, materiales de vídeo, campañas informativas, publicaciones del sector, entre otros ejemplos), hemos realizado un total de 30 entrevistas en profundidad de dos horas y media de duración, así como una docena de coloquios informales. Más allá de los profesionales de la condición sin techo, se ha entrevistado a algunos sin techo, con la intención de tener en cuenta la otra cara de la relación con los operadores y el servicio. Por otra parte, en dos casos las entrevistas se han desarrollado pasando una parte de la jornada con el sin techo, para recorrer su singladura cotidiana entre diversas organizaciones de asistencia, poniendo de relieve la precariedad y la dependencia que caracterizan la condición de estos sujetos en el propio ámbito de su mundo. El periodo de observación y la posterior interpretación se basa en materiales y eventos correspondientes a un arco temporal que va de mayo de 2008 a diciembre de 2010.

Génova se presta bien como campo de estudio de las implicaciones de los dispositivos contemporáneos de gobierno de las poblaciones marginalizadas. Es una ciudad portuaria con una crisis económica perenne, en la que el confín entre los sin techo y las otras categorías socialmente precarias tiende a esfumarse, y a ser poco perceptible. El proceso de gentrificación, y de transición de la ciudad hacia una nueva economía postindustrial, parece haber ampliado el espacio de la marginalidad y del precariado local (Dal Lago/Quadrelli, 2003; Palidda, 2011). Por lo demás, el sistema de *welfare* local ha sufrido la reestructuración neoliberal, con la externalización de la intervención social hacia pequeñas y grandes organizaciones del tercer sector⁹.

II. PROFESIONALES DE LOS SIN TECHO (OFERTA PRIVADA DE UTILIDAD PÚBLICA)

La puesta en marcha de políticas específicas para los sin techo se ha desarrollado *conjuntamente con las reformas legislativas nacionales* que han conducido a la consolidación de un modelo de intervención caracterizado por la privatización de la asistencia social¹⁰. La actual geografía de la oferta de servicios es el resultado de la actividad de agentes y organizaciones del sector, que se desarrolla en un marco de temporal de más de 30 años¹¹, de forma coetánea a la progresiva retirada de los "*grandes contenedores*" de la pobreza extrema (Verona, 2009).

Un ejemplo significativo de esta transformación es el *Asilo nocturno Massoero*: una estructura imponente, situada en uno de los barrios más antiguos del centro histórico, contiguo al puerto antiguo, y que ha constituido un pilar básico de la asistencia pública genovesa desde comienzos del s. XX¹². En el área se han producido, desde 1992, importantes

9 Se trata de una tendencia ampliamente difundida en Europa, ya que a partir de fines de los años '90 se ha desarrollado cada vez más la tendencia a la localización de las intervenciones, con la implicación de los entes del tercer sector, y de otros actores privados, en la programación o ejecución de las políticas de asistencia social (Ascoli/Ranci, 2003), mediante la promoción de "*buenas prácticas*".

10 La referencia es al artículo 28 de la Ley 328/2000, que representa el primer intento de tematizar jurídicamente la "*categoría*" de las personas sin techo como destinataria de intervenciones específicas. Siguiendo una lógica neoliberal lineal, el "*mercado social*" de la asistencia –abierto con la Ley Turco de 1998 en el ámbito de los menores (Petti, 2004)– se extiende de esta forma a dicho sector mercantil.

11 Para una síntesis, cfr. Palumbo, 2011.

12 A estos efectos, cabe retomar la nota etnográfica correspondiente a la primera entrada en el asilo: "*el edificio, realizado en 1912 gracias al financiamiento del benefactor que le da nombre, está compuesto de cinco plantas. Sólo la primera funciona como dormitorio, aunque una parte no es accesible, porque aún acoge la estructura de la vieja cocina, no reformada. La segunda planta, casi completamente reestructurada, sirve de sede a diversas asociaciones del tercer sector. Las otras tres plantas están desiertas, y transmiten una sensación de vacío y de irrecuperabilidad, a causa del abandono en el que se encuentran unos espacios enormes que en su momento fueron habitaciones para los huéspedes, cuando el asilo nocturno funcionaba a pleno rendimiento. De lo que ha sido sólo permanecen algunas pintadas hechas por los huéspedes, o los viejos reglamentos pegados en las paredes, hoy amarillentos. La zona reservada a los huéspedes tiene espacios tan amplios que las pocas personas presentes parecen desaparecer. La impresión que prevalece es la de unas condiciones que comprometen la habitabilidad. Sobre las paredes desnudas se ven los huecos del pláster, efecto de los controles sobre la solidez de los muros. Casi todos los calentadores están rotos; sólo algunas duchas funcionan, pero sin agua caliente. No hay un establecimiento médico, ni siquiera de primeros auxilios. Tres operadores comparten una pequeña habitación al fondo de un enorme atrio que da a las*

obras de recalificación urbanística. Se trata, quizás, de uno de los símbolos de la transición de la ciudad de una economía basada en la industria a otra sustentada sobre el terciario, pero también de la adecuación de la asistencia local a las filosofías de intervención *postwelfaristas*, que tienden a sacar a los marginales de los espacios urbanos económicamente más rentables (Ranasinghe/Valverde, 2006). El asilo está actualmente en reestructuración, y no hay garantía de que en el futuro continúe funcionando exclusivamente como refugio para los sin techo.

El declive del Massoero viene acompañado por una reestructuración global de las estrategias de intervención: a lo que se define como *mera respuesta a las necesidades* se suma la *recuperación de la identidad* y el interés por la *relación* (Bergamaschi et al., 2007). Surge una *task force* de profesionales de la condición sin techo, con una materia de intervención pública pero una forma privada, que se separa, formal e idealmente, de los servicios sociales territoriales, distanciando, al menos en apariencia, el mundo de los sin techo del correspondiente a la pobreza extrema¹³. El nuevo modelo dispone la redistribución de los servicios ofrecidos previamente por el sistema Massoero entre las organizaciones con las que establecen convenios, y que están esparcidas por diferentes áreas del territorio local. Al ente público le queda la coordinación de la red y la gestión de una parte residual de la acogida primaria¹⁴ –que, de acuerdo con el reglamento acordado con los entes del tercer sector, prevé un límite temporal: 15 días consecutivos, renovables cada mes, hasta un máximo de 100 al año.

Un mayor número de camas se reparte en los niveles sucesivos, que presuponen una permanencia de mayor duración, y prevén la puesta en marcha de proyectos individuales. El abanico de ofertas gestionadas por las estructuras privadas de carácter social debería permitir, siguiendo un proceso de autorresponsabilización, la inclusión en circuitos que conducen a condiciones de vida más dignas. "*Estar en el proyecto*", que frecuentemente no va más allá de una beca de trabajo, es la contraprestación para obtener derechos "*vinculados*" (Serrano-Pascal/Magusson, 2007), y mantener niveles de asistencia a los que se ha logrado acceder,

habitaciones. Al margen de regular el flujo de entrada al comienzo de la noche, su actividad es casi nula. Debido a la degradación del atrio, los huéspedes se lavan rápidamente y después desaparecen en sus camas. Sólo alguno se para de vez en cuando a intercambiar unas palabras con los operadores. No hay libros de lectura, ni televisión. Cuando concluye la acogida, los operadores pasan la noche controlando, desde su habitación, un espacio vacío."

13 En Italia la asistencia social básica se sustenta en los servicios sociales territoriales, que tienen competencia sobre la población residente en un determinado ámbito territorial. Junto a ello, existen algunos centros municipales que se dedican a temáticas específicas de particular interés social: jóvenes, sin techo, gitanos, etc. En el caso objeto de estudio la intervención con los sin techo está gobernada por un centro municipal constituido al efecto, con un nombre ciertamente evocativo: *Unidad operativa ciudadanos sin territorio*. Esta entidad pública sustituye la actividad de los servicios sociales territoriales, especializándose en la asistencia a los sin techo y, en tal medida, separándolos de la condición genérica de grave marginación adulta. La población de los sin techo se gestiona materialmente en cooperación, mediante convenio, con una red restringida de entes del tercer sector, que sustituyen a todo el elenco de servicios previamente suministrados por el asilo nocturno. En sustancia, los sujetos asistidos por la *Unidad operativa ciudadanos sin territorio* se contemplan como una excepción en relación con las demás personas (italianos o extranjeros), que pueden gozar de una vivienda: son una presencia que carece de lugar, y que ha de ser gobernada con criterios no público sino privados, es decir, una realidad idiosincrática.

14 El servicio público gestiona 20 puestos de los 40 disponibles, frente a los 120 previamente existentes en el asilo nocturno. Los otros 20 se cubren por una estructura que forma parte de un ente privado de carácter social.

en consonancia con la herencia de la filantropía moderna, que selecciona a los merecedores de beneficios¹⁵.

De hecho, estos beneficios, aunque se mantienen en el límite de la supervivencia, no pueden darse en absoluto por descontados:

Hemos abolido el bono-comedor, por mil motivos. Ahora funciona como un servicio centralizado por nosotros. [...] En la medida en que tenemos unos números que respetar, sabemos si decir sí o no, si colocarlos en lista de espera, porque, por desgracia, hay lista de espera incluso para comer. Si hay sitio libre, lo comunicamos al servicio *** y no al ***. Pero la solicitud –esto es un aspecto diferente en relación con la situación anterior, respecto de las 350 comidas que daba el Massoero, donde prácticamente todos podían ir, aunque la comida no fuese buena, como he podido comprobar – [es que] aquí como en tantas otras cosas, como decimos nosotros, es necesario un proyecto. Es decir, el servicio de comedor ha sido concordado con toda la red, como los 15 días del Massoero, ¿no? (trabajador social público con funciones de coordinación)

En ello se ve una muestra de una lógica de gobierno más amplia, que describiré a continuación. No obstante, puedo decir de inmediato que produce una suerte de selección invertida de los usuarios. Quedan fuera del circuito de servicios precisamente quienes tendrían mayor necesidad: quienes exigen una gestión más complicada, y son menos dóciles a las solicitudes de responsabilización por parte de los servicios:

Lo público te garantiza también una cierta equidad, es decir, debería, lo intenta, en fin. Algo que el tercer sector puede garantizar, o no. Por lo demás, nuestro servicios son directos, mientras que los del tercer sector no siempre lo son [...] yo te lo digo, de modo que puedes decirlo tranquilamente, porque es el discurso que hacemos siempre: si un usuario de *** no andaba bien, sabes a cuántos se ha echado fuera de un día para otro, incluidos ancianos, enfermos, oligofrénicos, porque no se comportaban bien, o bebían... personas que después nosotros tenemos que asistir hasta su muerte... porque una persona es una persona, no tiene por qué ser perfecta... obviamente, si se suma a mis proyectos logro ayudarla mejor a llegar a alguna parte, pero incluso si no se suma a todo no puedes echarlo a la calle [...] Si no logras gestionarlo, está bien, pero no te enorgullezcas de ser el único que gestiona a las personas, pongámonos en el mismo nivel, intentemos hacerlos juntos, porque si yo te doy los fondos públicos, y después yo tengo necesidad de más recursos, porque este pobre desgraciado está en la calle, tengo que meterlo en un asilo gastando 600 euros al mes. Y esos son fondos públicos, como los otros (trabajador social público).

15 Se trata de una lógica recurrente en la asistencia institucionalizada, sobre todo cuando ésta se subcontrata con entes privados, y ampliamente descrita en la literatura norteamericana (Katz, 1996). Es, por lo demás, una modalidad de intervención consolidada también en Italia, mediante la Ley 328/2000, y perfectamente isomorfa con las denominadas políticas activas de "tercera generación" –que promueven el *empoderamiento* y la introducción de cláusulas de condicionalidad en la concesión de los subsidios, con la obligación de aceptar cualquier propuesta de empleo (Kazepov, 2011: 107). Ejemplos de este criterio se pueden hallar en las administraciones que, asumiendo las filosofías de los profesionales de la intervención privada o confesional, han podido o querido derogar el carácter universal de sus prestaciones. Para darse cuenta de ello basta revisar los reglamentos de los centros de acogida primaria de las principales ciudades italianas.

El entrevistado pone de relieve el problema de los costes invisibles del tercer sector, no registrados por los presupuestos municipales: los "*usuarios*" rechazados vuelven a estar a cargo de los servicios sociales. La cuestión que subyace a los conflictos entre las diversas filosofías de la *condición sin techo* es la más general de la distribución de los recursos concedidos por las instituciones públicas a los entes privados de carácter social; recursos que, tras un primer financiamiento estatal, recaen exclusivamente sobre las administraciones territoriales¹⁶. Sobre todo, sin defender el funcionamiento de los ámbitos municipales, también fieles a la ideología de "*mantenerse en el marco del proyecto*", se subraya la posibilidad, por parte de los entes sociales privados, de expulsar discrecionalmente a los sin techo, con base en una idea de ayuda centrada sobre los deberes (y no sobre los derechos) del asistido frente a quien lo asiste. Una prerrogativa que, como veremos, es reivindicada con orgullo por parte de los propios operadores.

III. EL GOBIERNO DE LOS SIN TECHO

La cuestión de la condición sin techo parece traducirse en una "*tecnología social*" que distribuye sujetos y respuestas según las lógicas que tienen que ver, sobre todo, con el control y la disciplina de los indeseables, gestionados por el libre mercado. El abandono de las viejas estructuras que centralizaban en un único lugar a los sin techo deja espacio a formas de segregación menos visibles, pero de efectos inequívocos:

La óptica con la que trabajamos no es la de la reinserción social. En consecuencia, no es importante que uno... porque finalmente da igual: ¿dónde te reinsertas? Es lo mismo, estar aquí o estar allá, ¿qué cambia? [...] En fin, la óptica no es que debemos cuidar de que la gente se reinserte. Esto es lo que piensa la gente de fuera. ¡Eh, que no se ha reinsertado! ¿Por qué, si no se ha reinsertado? [...] Porque, digamos la verdad: ¿Dónde quieres que se reinserte esta gente? No vas a hacer el trabajo de tu vida, o a realizar no sé qué sueño. Vas a hacer el *pringao* por 700 euros al mes [...] Por eso te digo: si te los da el ayuntamiento... y después por la tarde vienes a *** a jugar a las cartas... es decir... si logras estar bien así (coordinador de los trabajadores sociales – tercer sector).

No por azar, uno de los usuarios que hemos entrevistado describe el sistema de intervenciones en materia de la condición sin techo como un gueto. Se refiere al hecho de que, en la utilización de los servicios, se crean recorridos obligatorios por la ciudad, con zonas de parada en las que se encuentran casi siempre las mismas personas. Es el punto de vista expresado, con franqueza brutal, por el operador: al margen del cupo establecido para la red de asistencia no hay nada, sino una vida de "*pringao*" a 700 euros al mes¹⁷.

16 El financiamiento gubernativo previsto por la Ley 328/2000 ha sido prácticamente eliminado tras la Ley de reforma constitucional (3/2001) que atribuye a las regiones la competencia exclusiva en materia de políticas sociales.

17 Es un destino que vincula a estos sujetos con un número creciente de jóvenes y adultos, para los que el pleno empleo es una ilusión en la que se esconde "*una plena subocupación de trabajadores precarizados, con bajos salarios, impotentes en sus lugares de trabajos*" (Bellofiore, 2012a: 38). Un área indefinida de precariedad típica de la economía contemporánea, una nueva clase peligrosa (Standing, 2011), compuesta por personas que experimentan cotidianamente el *miedo ordinario* (Robin, 2005, en particular 249-263) a las asimetrías sociales, que pueden

La combinación entre la retórica del proyecto o de la reinserción y la realidad de una vida bajo tutela, que transcurre jugando a las cartas en cualquier "bar blanco", en el que no se sirven bebidas alcohólicas, bajo la mirada condescendiente pero vigilante de algún educador, revela el carácter ambiguo de los servicios para los *sin techo*. Deberían ser lugares de tránsito para reconquistar los propios derechos de ciudadanía, incluso si, de hecho, no es posible alejarse de ellos, constituyendo de este modo zonas de vida regulada de "un régimen cerrado y formalmente administrado" (Goffman, 2001: 29) – donde, gracias a una multitud de vigilantes, se "estructura el campo de la acción posible" (Foucault, 1989: 249) de los sujetos catalogados como sin techo.

Las lógicas de gobierno de estos espacios sociales son visibles sólo si se pasa a un nivel "denso" de descripción (Geertz, 1998), que evidencie los sistemas de significado, los procedimientos que regulan las relaciones entre los actores presentes, los nudos de poder que los atraviesan. El dispositivo gubernamental que nuclea este ámbito cobra forma en los detalles de la interacción *cara a cara* y, en particular, en el coloquio entre operador y asistido. Esto permite, ante todo, el acceso, siquiera mínimo, a los servicios:

P: ¿Hay una media de los coloquios? R: Bueno, no, unos tres o cuatro coloquios, después depende un poco de si te parece o no una buena persona. [...] P: Imagino que dejas pasar un poco de tiempo entre un coloquio y otro. R: ¡Claro! Le digo que venga la próxima semana, y también la siguiente. Un 90% no vuelven más. Por eso, sólo el hecho de que venga quiere decir que está motivado, porque no es fácil venir aquí tres o cuatro veces, una vez cada semana. Es decir, es suficiente, viene y me cuenta dos cosas y le hago la ficha [de acceso al servicio], sólo que la gente llega y me dice "¡hágame la ficha que hoy quiero ir allí!" "¿Para qué?" "¡Quiero ir allí!". Le dices: "venga dos o tres veces, y hablamos", y no viene más. Por lo tanto, al final te preguntas qué motivación existía. Y la motivación no puede ser la de ir a tomar un café [...] allí se requiere, en cualquier caso, un mínimo de sentido de pertenencia, ¡un mínimo! (trabajador social – tercer sector).

En realidad, el *coloquio* es un dispositivo de selección –la puesta en marcha de un "procedimiento de individualización" (Foucault, 2007: 140-141)– cuyo único parámetro de funcionamiento es la *disponibilidad del sujeto a hacerse seleccionar*, según un mecanismo por completo tautológico. El encuentro, de hecho, no certifica de la persona nada más que su voluntad abstracta de *entablar un coloquio* – su "motivación" y un "mínimo sentido de pertenencia". La completa autorreferencialidad en los criterios de acceso no se le oculta a uno de los entrevistados que ha experimentado directamente el mecanismo selectivo:

El único criterio más o menos fiable... dejarse ver... significa que crees en sus servicios. Exactamente. El parámetro que ellos usan es precisamente este: la fidelización. Como cuando dices: ¿Por qué vas siempre a hacer la compra a aquel sitio? Quizás porque tienes descuentos, ventajas. De este modo, les demuestras que crees en sus descuentos, en su ayuda. Al final, es lo mismo. De hecho, hay dos facciones distintas: los que se fían de *** y los que se fían de ***. P: ¿Porque son grupos de personas distintos? R: Sí, son los dos equipos de Génova. P: ¿Cómo?

hallarse en las relaciones cotidianas de un número creciente de italianos.

¿La Sampdoria y el Genoa? R: Exactamente. De hecho, cuando los aficionados de *** y de *** se encuentran en *** dicen: "¿Pero qué haces en ***? ¡Ya sabes lo que se tarda! ¡Envejeces por el camino!" [Los otros:], "¡No digas estupideces, es más rápido ***! Y así sucesivamente...y viceversa. P: ¿Qué es más rápido? R: Es más rápido obtener un trabajo, una casa... (sin techo).

Por lo tanto, la lógica de ingreso en el mundo de los servicios no es la del efectivo estado de necesidad de los sin techo, sino la de su "*fidelidad*", en tanto que se ven incentivados a elegir entre servicios análogos, ofrecidos por empresas de asistencia que establecen una competencia feroz, mediante un *márketing* agresivo de descuentos y promociones. Esta forma de afiliación, en realidad, no es más que otro modo de describir una situación de dependencia crónica de los servicios – con la consiguiente reclusión en un espacio social reservado. La idea de la "*fidelidad*", y la subyacente analogía con el supermercado y sus carnés de puntos muestran, con todo, una representación excesivamente mercantil del modo en que se emplea la red de encuentros reiterados que se estrecha sobre los sin techo.

Parecía realmente que para tener cualquier ayuda debías aceptar aquellos parámetros, aquellos recorridos y aquel camino. [...] "Usted debe darse cuenta de que necesita ayuda." Si te piden algo a cambio, lo que te piden es tomar conciencia de que eres un sujeto, una persona que necesita ayuda. Por ello, tienes que ponerte en las condiciones psicológicas de decir sí, necesito a los otros, porque muchos no se dan cuenta, especialmente los que han tenido problemas con el alcohol o con otras sustancias, y todavía se creen que pueden gestionarse [...] Podrías decirme cómo se define esto... es un síndrome de omnipotencia, cuando crees que lo controlas todo, y en realidad no controlas nada. P: ¿Todo esto no le quita espacio a la autonomía de la decisión? R: Quita espacio a tu *autoestima*. A mi aceptar este discurso me ha causado *dolor de estómago*. En parte entendía que tenían razón, porque veía que era gente... o están todos locos los que van allí o había un motivo válido [...] en consecuencia, o yo estaba loco o lo estaban ellos. Por eso, asumí que el loco era yo: es decir, en el sentido de que quizás en este momento no tenía la lucidez suficiente para comprender racionalmente lo que debía hacer, qué me resultaba más útil. Después lo he comprendido, poco a poco, con esfuerzo, renunciando a un *discurso de orgullo*. Quizás lo más difícil, cuando uno se encuentra en estas dificultades, es admitir que se tiene necesidad de ayuda, y que no hay muchas más opciones. Eso es lo más duro (sin techo).

El texto es una pequeña muestra enciclopédica de todas las voces que componen el dispositivo relacional que subyace al coloquio. En primer lugar, se especifica de forma clara qué es un sin techo: alguien que sufre de síndrome de omnipotencia. Frente a lo que resultaría más evidente, esto es, que un sin techo se define por sus privaciones, descubrimos que en realidad sufre una especie de enfermedad del exceso, que se traduce en un defecto moral. Su condición se define por el *orgullo*, contra el que se conduce un "*test de obediencia*" ejecutado por el operador, cuyo objetivo es "*debilitar la voluntad*" (Goffman, 2001: 47). Todo lo demás se deriva del marco patológico diseñado de este modo. El sin techo debe mostrar su propia fragilidad, y reconocer que tiene necesidad de ser ayudado. Esta forma de "*exposición contaminante*" (Goffman, 2001: 53) lo coloca en una posición de inferioridad, mortificando su orgullo, y haciéndole perder la autoestima.

El novicio de esta *institución total* al aire libre, no obstante, no sólo debe aceptar ser guiado, sino que también debe ser colocado en condiciones de ejercitar su propia libertad en los límites del espacio concedido, reconociendo en todo caso la autoridad de quien ahora se ocupará de él. Es una forma sutil de violencia simbólica (Bourdieu, 2005), mediante la que se producen conjuntamente la subordinación y la legitimación de esta subordinación, que hace imposible representar los servicios para los sin techo como un mercado de la asistencia. La relación que vincula al operador y al asistido es sólo formalmente contractual. Bajo la forma del intercambio entre servicios y compromiso se oculta la inscripción en una lógica de sujeción, que, con todo, no debe ser sufrida, sino "*autónomamente*" querida (Vranken, 2006: 30). En consecuencia, los operadores reclaman que se reconozca libremente que no se es libre: un acto auto-contradictorio que produce, como se lee en la entrevista, un "*dolor de estómago*".

Los sin techo pueden, en consecuencia, decidir si se convierten en adecuados para la ayuda, pero no están en condiciones de evaluar la que se les debe suministrar. Sólo la institución puede hacerlo, de acuerdo con modalidades de intervención que son indiscutibles:

La cuestión es larguísima: diez años, el recorrido aquí [dura] diez años. [...] para ellos es como para nosotros, siempre tienes el temor de volver atrás, de volver a la calle: al final nosotros les obligamos a hacer este recorrido, pero todo depende de la institución ***; no es un derecho adquirido. P: ¿Ellos tienen miedo de volver a la calle? R: Quizás hacen alguna estupidez, vuelven a beber, ¿Qué sé yo? P: ¿En algún momento ha sucedido algo así? R: ¡Claro! ¡Claro que sucede! (coordinador de los trabajadores sociales – tercer sector).

El sin techo no debe esperar ninguna certeza del recorrido interno, aunque sea largo y exigente: estando sometido a examen durante un tiempo indeterminado, está destinado, en sus progresos, a conservar un sentido de precariedad, el temor subterráneo de que quien ha decidido acogerlo lo envíe de nuevo a la calle.

En consecuencia, parece darse esta situación: una vez que se entra en esta zona social, o se sale después de un tiempo tan largo que hablar de carácter temporal de la asistencia ya no tiene sentido, o se puede ser reenviado al exterior de forma imprevista. Este género de hospitalidad, absolutamente precaria, se articula en una forma de gobierno del campo de carácter "*pastoral*". El mecanismo punitivo que determina la expulsión del circuito se modula en el marco de una economía de la obediencia más amplia, irreductible a la simple adecuación a la norma (Foucault, 2007: 140).

En este marco, los derechos de los sujetos se subordinan a sus deberes relacionales, y son objeto de una continua negociación con los operadores, fundada en un dispositivo de privaciones físicas de carácter pedagógico:

Bueno, esto de restituir un poco de precariedad a las personas es funcional, es decir... también personas que vienen desde hace muchos años hay momentos en los que se ponen a decir: pero, tener la ropa aquí es una incomodidad... y es verdad, no tienes la ropa siempre contigo, es verdad, de vez en cuando estás en la calle y tienes necesidad de ir al baño y no sabes dónde ir; de vez en cuando estás malo, y aunque tengas fiebre, tus buenas doce horas, si tienes suerte, tus doce horas de todos modos tienes que pasarlas en la calle. Estas son oportunidades para

que las personas... examinen una vez más su situación, y vean cómo encontrar una solución [...] Si sigues la orientación asistencial que la asistencia primaria te reclama tienes motivos para activar una serie de servicios que van a cubrir la jornada entera de la persona... la jornada entera. Por ello, para evitar caer en esta trampa, que comportaría un compromiso de la persona en un circuito que la vincula desde que duerme hasta que vuelve a dormir... y, por ello, estaría cubierta, no sé cómo decir... de compromisos que no creemos que ayuden a la persona a salir de la situación. ¿Qué haces? Creas servicios, analizas los tiempos que tienes, y haces que, de todos modos, la persona tenga *momentos de vacío*, en las que debe activarse, o como mínimo debe tener espacios de reflexión en los que retorne la incomodidad de su vida (trabajador social – tercer sector).

Los "momentos de vacío" de los que habla el entrevistado son el resultado de una carencia estructural, por la que cada huésped viene obligado a dormir quince días en la calle¹⁸. Pero la falta de atención nocturna no significa sólo permanecer al raso una noche entera. Se convierte, además, en una oportunidad para meditar sobre la propia vida y en un aprendizaje existencial. En el mecanismo relacional, las relaciones de sumisión a las necesidades diarias –cuidarse, vestirse, lavarse, protegerse del frío etc.– que para un sin techo pueden constituir una enorme dificultad, cesan de ser tales y asumen un tinte más abstracto en cuanto que oportunidades de auto-responsabilización (Rose, 2000), que pueden ser utilizadas en provecho propio.

Esta operación, no obstante, permite una redistribución de los riesgos completamente desfavorable para los sin techo: la reducción de la red local de primera acogida no incita a la responsabilidad política de los actores que la han promocionado, sino que exige un sobre-esfuerzo por parte de quien solicita ayuda, transformándose en una oportunidad que debe ser aprovechada a toda costa. Además, a través de la crítica a las actitudes de carácter "asistencial" se trasluce el viejo y manido argumento de la crítica a los pobres ociosos y a su "parasitismo", esto es, a su inclinación contraria al trabajo –en este caso al trabajo sobre sí mismos¹⁹. Para recordarnos en qué consiste la autodisciplina impuesta por las noches heladas tenemos las palabras de nuestros entrevistados:

Había perdido mi maleta (...) Un día de frío, de muchísimo frío, no tenía dónde ir a dormir. Estábamos yo y un amigo mío fuera, porque habíamos discutido con dos o tres (...) una noche de muchísimo frío, helada, yo con la maleta fuera, con mi amigo...y le digo "¿a dónde vamos a dormir?". Y este amigo mío me dice: "vamos a un tren a la estación. Vamos a dormir en un tren". Así que fuimos a la estación y dormimos en un tren. Hacía tanto frío que no conseguíamos dormir: nos temblaban los dientes en la boca. En ese momento, mira, hacía un frío de morirse,

18 La vinculación prevista en el reglamento había sido establecida para permitir la circulación de los usuarios a través de los albergues de primera acogida de la red. Sin embargo, la no apertura de un tercer albergue de capacidad limitada, al ser el período máximo de pernoctación de quince días, ha determinado una disfunción de los turnos en los dos albergues que comporta un inevitable período de pernoctación al raso.

19 Geremek (1995: 231) cuenta que, al inicio de la era moderna, el problema en Amsterdam era afrontado encerrando al pobre en un subterráneo que se rellenaba progresivamente con agua. "El recluso tenía a su disposición una bomba y para salvarse tenía que bombear sin cesar el agua del local. Esto se entendía que era un método eficaz para hacer desaparecer la pereza y para hacerle habituarse al trabajo".

los revisores nos hacían bajar..."aquí no se puede dormir". Pasó el día y estuve cinco días suspendido" (sin techo).

En conclusión, la cultura relacional –a través de la individualización, psicologización y pedagogización del sin techo– prevé una precarización radical que anula los derechos ciudadanos. El objetivo de esta operación, sin embargo, no es la normalización o el disciplinamiento, sino el filtrado de individuos peligrosos para el bienestar común en el interior de un circuito de *permanente almacenamiento*, en el que los servicios esenciales se transforman en suculentos donativos, fundados sobre valoraciones idiosincráticas y mensurados en términos de fidelidad y docilidad. La precarización de los sin techo viene siempre acompañada de su hiper-responsabilización. En este esquema, la incapacidad de colocarse en la oferta privada no se le imputa casi nunca a los servicios sociales, sino que se transforma en un estigma de inadecuación de los individuos.

IV. LA DISCIPLINA (LA EDUCACIÓN SENTIMENTAL O EL ADIESTRAMIENTO) DE LOS TRABAJADORES

Los trabajadores en primera línea del gobierno de la condición sin techo constituyen, por consiguiente, los nódulos de un mecanismo de auto-disciplinamiento del que, a su vez, no pueden sustraerse (Foucault, 1976: 187-194). La entrada en las organizaciones presupone, casi sin excepción, un período previo de voluntariado, en el que se consolida un *habitus* (Bourdieu, 2005) de carácter vocacional respecto de la profesión. La vocación, sin embargo, en la mayoría de ocasiones se topa con la rigidez de las estructuras de trabajo. De esto se hacen portavoces orgullosamente los dirigentes de los servicios:

Nosotros preferimos hablar más de responsables que de coordinadores, porque el coordinador es un *primus inter pares*; en nuestro caso, no es un *primus inter pares*, es responsable. Incluso desde el punto de vista de la metodología decisional, el responsable cuenta más (...) La nuestra no es una estructura "democrática", es una estructura vertical. ¿Eh? ¡Punto! Yo soy el responsable, por lo que me corresponde asumir las responsabilidades de ciertas elecciones de las que debo rendir cuentas a mi director, pero las llevo a cabo aunque mis colegas no estén de acuerdo, para ser claros, ¿vale? Después, claro, hay una discusión sobre el sentido, faltaría más, no estamos en una dictadura (trabajador social con funciones de coordinación – tercer sector).

Se nos presenta una concepción no tanto funcional, sino moral, de la organización. El poder de decisión, en este caso, no es un mecanismo de reducción de la complejidad del ambiente organizativo, sino un gesto en el que se manifiesta la identidad de la organización, que es, sobre todo, disciplina. Se trata de una estrategia discursiva destinada a neutralizar las expectativas profesionales que el *habitus* vocacional de los trabajadores trae consigo –la idea de que este trabajo es especial, "diferente de otras actividades" (Bergamaschi 2007: 35).

He aquí cómo un trabajador resume la desilusión producida por el descubrimiento de que la organización del tercer sector es análoga a la de los demás ambientes de trabajo:

El trabajador social –y esto no sólo es válido para los que trabajan con los sin hogar– siente una participación en la finalidad de la organización tal que no tiende a vivir la organización como

una contraparte –como normalmente hace un trabajador- sino que tiende a vivirla como *una organización propia* (...) Como decía antes, la situación ideal "te jode", porque la gratificación que se recibe por un trabajo como éste, en ocasiones, es fuerte. Pero en los momentos de crisis te das cuenta de que esta gratificación no basta, y las condiciones de trabajo a menudo son negativas, muy negativas, incluso a nivel contractual. Esto significa estar indefensos, y muchas veces se tiende a pensar que la propia organización es distinta de las otras, que no te puede robar, que no busca sus propios intereses, porque estas organizaciones se muestran a nivel público manifestando un determinado tipo de valores: solidaridad, cooperación, atención al prójimo...y entonces tú, ingenuo, no te imaginas que sus modalidades de gestión de la organización son muy parecidas, o iguales, a las de otras organizaciones con ánimo de lucro (trabajador social – tercer sector).

El mecanismo que produce la fragilidad a la que se siente expuesto el entrevistado es más evidente si examinamos los recorridos de estabilización en el interior de las organizaciones. Propongo un ejemplo, aunque el itinerario de precariedad laboral y discrecionalidad no negociable de las tareas profesionales parecen caracterizar las carreras de la mayor parte de los trabajadores que hemos encontrado:

He tenido un contrato de colaboración durante *** años (...) La idea de estas organizaciones –no sé si legítima- es, antes de quedarse con alguien, hacerle pasar un calvario bastante duro. Se inicia con el período en prácticas, verificar tu disponibilidad a andar dando vueltas por dos mil servicios distintos, tu capacidad para desempeñar ciertos papeles. Sólo después de haber verificado tu resistencia y tu capacidad llegará el merecido reconocimiento. Por tanto, el acceso a estas organizaciones –como en el resto de sitios- te hace sudar: excepto en rarísimos casos, no llega de un día para otro (trabajador social – tercer sector).

Leyendo con atención, hay una cierta semejanza entre el trato a los trabajadores y el dispensado a los sin techo. En ambos casos, de hecho, la organización debe medir los límites de la disponibilidad del sujeto para satisfacer las peticiones que se le realizan. Sólo después de un conveniente número de pruebas se puede considerar a quien trabaja digno de reconocimiento y se le permite avanzar contractualmente. Al final, lo que se les exige a los trabajadores es exactamente lo que se les pide a los usuarios, es decir, *afiliación*:

P: ¿Cómo se selecciona el personal? ¿Qué características personales se requieren? (...). R: Como características profesionales, las que decía antes...como características personales de inicio ninguna, pero después...esta fuerte voluntad de pertenencia y afiliación y esta fuerte idea de determinación hacia el trabajo. Una vez se me dijo: "pero tú ¿por qué haces este trabajo?", lo que considero una pregunta provocadora, y yo, también provocadoramente, respondí "¡por el dinero!" y se me dijo: "entonces no sé si eres bueno para este trabajo" (coordinador de los trabajadores sociales – tercer sector).

Se entiende mejor así el efecto específico producido por la concepción *moral* de la organización. No sólo se premia la "voluntad de pertenencia", sino que en el interior de este horizonte de fidelidad, el dinero asume un valor negativo. La idea de que se trabaja para ser remunerado introduce en el espacio organizativo un elemento de contractualización de las prestaciones, interpretado como una forma de corrupción moral –como en el caso de

los sin techo. La moralización de las relaciones laborales disimula la asimetría que hay en la base: la entidad paga para que se trabaje, pero el trabajador no debe trabajar con el fin de ser pagado.

La prueba de la rectitud moral de los educadores se obtiene mediante su precarización: la rotación sobre "dos mil servicios" atestigua la pureza de la voluntad del sujeto, capaz de superar todas las dificultades y los imprevistos que debe afrontar. Sin embargo, el desafío al que son llamados los trabajadores en una condición de reformulación continua de las tareas laborales, es paradójico. Ninguno de ellos, de hecho, ha elegido voluntariamente someterse a estos test de fidelidad organizativa: lo que se les pide es "tomar la responsabilidad de eventos fuera de su control" (Sennett, 2001: 27), es decir, de querer lo que no han querido. En esta situación, es comprensible que los recursos personales destinados a la asistencia mengüen y que la rutina a través de la que se gestiona el personal cree disfunciones, las cuales después se descargan sobre los usuarios:

La vocación se me ha quedado a un lado...en el sentido de que *** es una realidad que me gusta mucho, me gustan las modalidades de trabajo, sobre todo en lo que respecta a los usuarios, que no es perfecto, pero es un buen trabajo. Tanto que los trabajadores a veces nos lamentamos precisamente de esto. Hay una gran atención a los usuarios y en ocasiones hay poca atención hacia nosotros, y esto significa que poco a poco, cuando después te tocan los cojones...en el sentido de hacer determinadas cosas, el riesgo es que después todo esto recaiga sobre los usuarios (trabajador social – tercer sector).

La presión organizativa y el alto grado de implicación respecto a las personas a las que se asiste parecen producir particular desgaste en los trabajadores, haciéndoles sentirse poco tutelados. Para hacer frente a las dificultades, el remedio que ofrecen las organizaciones es la supervisión psicológica. Las opiniones sobre la utilidad de esta actividad son fuertemente divergentes. Alguno ha recordado, durante la entrevista, el tiempo en el que, con el propio equipo, era obligado a autocotizarse para pagar al supervisor. Otros parecen, en cambio, más perplejos. En conjunto, los juicios no son muy positivos:

Aparte de la formación, existe la supervisión, que es la posibilidad de...o sea, hay un psicólogo y tenemos esta hora llamada de supervisión. En realidad, incluso allí tenemos momentos críticos, porque quizá hablamos poco de los casos, porque es muy difícil hablar de los casos, porque estamos todos mezclados, estamos los diferentes trabajadores metidos todos juntos (...) La supervisión es obligatoria durante tantos años. Llegados a un punto, puedes desvincularte de la supervisión (...) para quien tiene un contrato indefinido es obligatoria. P: ¿para qué sirve la supervisión si no se discuten los casos? R: En realidad, tal y como está montada allí...tiene una utilidad de encuentro, en el sentido de que es una posibilidad de poder contactar con otros trabajadores de otros sectores distintos, pero también como desahogo. De encuentro, de desahogo y, por tanto, de intercambio. Pero es un intercambio poco estructurado respecto a algunas supervisiones en las que realmente sí hay un psicólogo y haces un trabajo de grupo. A veces es un poco en plan bar (trabajador social – tercer sector).

Es evidente que si la supervisión tuviese exclusivamente estas características no revestiría tanta importancia para las organizaciones, las cuales valoran fuertemente esta

función e, incluso, hasta prevén su obligatoriedad para los empleados. Para comprender el carácter no casual, sino estratégico, de las prácticas de supervisión son útiles las consideraciones de un profesional de la disciplina:

Una institución, por ejemplo, proporciona este tipo de ayuda precisamente para ayudar a las personas a superar ciertas dificultades, compartir ciertas fatigas, clarificar ciertos aspectos oscuros (...) Lo que se puede notar, por ejemplo, (...) es que el grupo formado por trabajadores que realizan un trabajo que no es todavía de responsabilidad tratan como tema ellos y la institución, ellos y cómo se sienten, qué desean, que dificultades hay y –es difícil decirlo– cómo se llega, creo, a tener más responsabilidades en el momento en que has superado toda una serie de dificultades. P: ¿en qué sentido lo dice? R: La responsabilidad selecciona a la gente. Un *** llega a ser *** porque en todos estos años (...) Algunas problemáticas ya sabes que impedirán a la persona ser reconocida como responsable. P: ¿en qué sentido? R: Sí, por ejemplo, estás allí siempre preguntándote quién eres, cómo te tratan, no sales nunca (...) Quien tiene por sí mismo una idea de responsabilidad y ha asumido también roles así, se preocupa prevalentemente de hacer funcionar las cosas; quien, en cambio, está todavía en la fase de hacer más que nada un trabajo de ayuda...digamos...se nota, repito, una prevalencia de "no soy muy comprendido", "no consigo obtener las cosas que quiero" (...) tienen quizás más...menos problemas respecto de los usuarios y más en su relación con las órdenes, con la organización. P: Pero, ¿la supervisión ayuda? R: Sí, siempre que una persona se fie a la hora de meter en discusión estas cosas. P: ¿Sucedee? R: por lo general sucede, a veces no sucede y en general el trabajador decide después hacer otra cosa, no porque hubiese sucedido nada, sino porque no se ha llegado a discutir (asesor).

El experto afronta el problema de la relación entre los trabajadores y la institución que los encuadra. La cuestión es, pues, la de la aceptación de la cadena de mando dentro de la que el sujeto es colocado. A través de este eje se desarrolla la argumentación, cuyo carácter tautológico es evidente: quien dentro de la organización tiene dificultades para aceptar la autoridad tendrá difícil trabajar, quien en cambio la reconozca, hará carrera.

Es inútil, por tanto, preguntarse cuál es el contenido efectivo de la actividad de supervisión o si contribuye a hacer más eficiente la prestación de servicios para los sin techo. Su valor reside en el carácter ceremonial y puramente pragmático que la caracteriza (Meyer/Rowan, 2000: 59-60), haciéndola funcionar como un mecanismo de conversión, de una actitud de resistencia a la autoridad a una más serena aceptación. A este fin, es necesaria una dislocación de la atención, que debe dirigirse de los asistidos –frente a los que se mantiene una cierta *distancia* (Goffman, 2001: 109-110)- a la organización.

El dispositivo que permite la rotación del punto de vista del trabajador es el acto de "someterse a discusión". Quien se somete a discusión permanece, quien no lo hace abandona el campo. Sin embargo, no queda claro en qué consiste esta obligación de "auto-discusión". Una clave de lectura puede encontrarse en las palabras de un educador:

P: Cuando habla de carencias, la carencia que el supervisor indica, ¿qué tipo de carencia es?
R: Es una carencia que se juega en términos especulares, es la misma carencia que tiene el *** [se refiere a un tipo específico de usuario], ¿ok? El *** que tu coges es así porque tiene una carencia, tú no eres capaz de dar una respuesta porque tienes una carencia, todos tienen

una carencia y es un juego especular. [...] Ciertamente, alguno podrá decir que es también una ayuda, pero no es también el hecho de mantener siempre un sistema en condiciones de "equilibrio", sino, si se quiere, incluso en una condición de minorización de la que no saldrá nunca [...]. El ritual de la supervisión, porque se trata de un ritual, de un ceremonial, por el que es preciso pasar, "debemos ir a supervisión, entonces allí saldrán los problemas... vuestras carencias desde el punto de vista de las relaciones, vuestras carencias desde el punto de vista de la comunicación interna... vuestras carencias respecto a la intervención. Deberíais hacer así en vez de así, haciéndolo así..." Como si fuese un Código penal, a ese delito le corresponde aquella norma, a tal comportamiento le corresponde tal tipo de respuesta. Es conductismo puro y duro, estamos con Pavlov, ni más ni menos (trabajador social – tercer sector).

La supervisión funciona, por tanto, como una máquina de traducción de las disfunciones organizativas en carencias que son atribuidas individualmente a los trabajadores o a los grupos de trabajo. De este modo, la responsabilidad sobre los eventuales problemas en la actividad laboral sufre una transformación lingüística: no es ya describable como un déficit organizativo, sino como un problema psicológico del individuo.

El último entrevistado, además, sugiere una analogía más que interesante: el supervisor trata a los trabajadores como éstos a los usuarios. Todos están unidos por el hecho de carecer de alguna cosa, y la condición del *staff* de profesionales, definida a través de este mecanismo "deshabilitador" (Illich, 2008), termina por parecerse a la de los propios asistidos. La supervisión se configura como una técnica de gestión del trabajo fundada sobre la hiper-responsabilización y sobre una cultura profesional construida sobre la voluntad de declararse errado y de dejarse formar.

V. UNA (EL PUEBLO DE LA) ZONA GRIS

La maraña disciplinar en la que están inmersos los trabajadores es isomorfa a aquella en la que se coloca a los sin techo. Como sus asistidos, los primeros son continuamente invitados a someterse a discusión. Son, además, sometidos a un *training* formativo sin fin, que no se traduce nunca en un aumento de las competencias, sino en su interminable minorización y en la continua incertidumbre sobre lo que saben y lo que hacen.

El gobierno de la condición sin techo viene marcado, por tanto, por una doble lógica de precarización. El primero que es colocado en una condición de precariedad es el sin techo. El acceso a los servicios se presenta como un recorrido de repetidas pruebas y valoraciones, en el que el sujeto debe constantemente exhibir su docilidad frente a los trabajadores. Se subraya constantemente la importancia del respeto al horario, a las reglas, a las obligaciones que el sujeto ha contraído consigo mismo y con los otros, y así sucesivamente. No se discute, obviamente, la necesidad de una gestión mínimamente racional de los servicios para los sin techo, sino que se resalta la constante traducción de los vínculos de carácter organizativo en problemas pedagógicos, con la consiguiente hiper-responsabilización de los asistidos. Estos últimos se mueven en un universo en el que todo está sometido a una coacción continua, a la interpretación llevada hasta a los actos cotidianos más simples.

El emparejamiento de precarización e hiper-responsabilización, sin embargo, marca también la experiencia de los trabajadores sociales. Éstos trabajan, de hecho, de acuerdo con lógicas similares a las de los voluntarios, y sus carreras a menudo son una experiencia de voluntariado. El discurso profesional del que están investidos sugiere casi siempre una economía de la donación y de la militancia (Bergamaschi, 2007: 41), que, efectivamente, parece indispensable para obtener el "sincronismo adaptativo" (Sapelli, 1999: 127-128) entre la oferta organizativa y la demanda altamente idiosincrática de los usuarios. Esta forma de gestión del trabajo, sin embargo, tiene por lo general consecuencias negativas para los trabajadores. Inmersos en el empeño de reconstruir un ligamen social deshilachado, desarrollan su actividad en condiciones de debilidad profesional y económica –sobre todo si se considera que el dinero con el que son remunerados no es una simple figura "económica", sino una sustancia moral a través de la que viene constituido y reconocido el sujeto.

Mal pagados y encuadrados en una variedad de contratos temporales, al igual que sus asistidos, los trabajadores sólo son estabilizados organizativamente después de un largo calvario profesional. Es más, como los sin techo, están inmersos en el interior de una máquina confesional (Brooks, 2000) centrada sobre el ritual del coloquio –de supervisión, en su caso. La petición del psicólogo de decir la verdad sobre el trabajo que desarrollan se transforma en una admisión sin fin de sus carencias profesionales, que permite traducir las disfunciones organizativas en carencias personales, disciplinando las eventuales insubordinaciones.

En suma, considero que los entes que gestionan la condición sin techo van mucho más allá de su mandato público, constituyéndose en promotores de la difusión de una más amplia "cultura de la vulnerabilidad" (Furedi, 2008). El ligamen social que ponen en escena prevé individuos traumatizados²⁰, potenciales víctimas siempre a la búsqueda de auxilio –y, por tanto, sujetos sobre los que poder intervenir hasta el infinito. Es preciso preguntarse, sin embargo, si una semejante identificación entre trabajador y asistido tiene como *medium* exclusivo la "psique" o si, más bien, se constituye a través del método de gestión de los márgenes sociales, como un producto obtenido del conjunto de prácticas que gobiernan esta área.

La imagen que, quizá, mejor representa el campo de gobierno centrado sobre el dispositivo relacional es análoga a la de la "zona gris" de Primo Levi (2007: 24-52). La superación de la neta distinción entre organización y ambiente, propuesta por el análisis organizativo neoinstitucional (Mayer/Rowan, 2000), en nuestro caso, se traduce en la constitución de un campo continuo en el que las preguntas por la responsabilidad son sencillamente imposibles. El *quid*, de hecho, no viene constituido por la maldad subjetiva de los trabajadores, que ejercitarían una crueldad consciente frente a los sin techo. Ni viene representado por la violencia discursiva practicada por los supervisores y por los responsables organizativos frente a los trabajadores. La cuestión principal, en realidad, es la de la estructuración de un

20 Entre los que se coloca también al "trabajador traumatizado", de acuerdo con una expresión empleada en la mitad de los años noventa por Alan Greenspan, en aquel momento director de la Reserva Federal, que es una figura estratégica en los procesos de acumulación contemporánea (Bellofiore, 2012b: 59-63). Pueden ser incluidos en esta categoría también los trabajadores que nos hemos topado a lo largo de esta investigación.

campo in el que todos son gobernados del mismo modo y en el que el poder se transmite de un modo capaz de superar la distinción entre quien ofende y quien es ofendido. La distancia entre los trabajadores y los sin techo, así, se hace más sutil, en el interior de un espacio de reclusión social del que parece imposible que lleguen a salir ni los unos ni los otros.

BIBLIOGRAFÍA

- Barnao C. (2004), *Sopravvivere in strada: elementi di sociologia della persona senza dimora*, Milano, Franco Angeli
- Becker H. (2003), «E di Mozart che mi dici? E dell'omicidio?», *Rassegna italiana di sociologia*, a. XLIV, n. 4, octubre-diciembre.
- Bellofiore R. (2012a), *La crisi globale, l'Europa, l'euro, la sinistra*, Trieste, Asterior Editore.
- Bellofiore R. (2012b), *La crisi capitalistica, la barbarie che avanza*, Trieste, Asterior Editore.
- Bergamaschi M. (2007), «Dalla parte dei perdenti. Una ricerca sugli operatori sociali dell'Associazione San Marcellino di Genova», en Bergamaschi M. et al., *San Marcellino: operatori nel sociale in trasformazione*, Milano, FrancoAngeli, pp. 21-46.
- Bergamaschi M., De Luise D., Gagliardi A. (eds.) (2007), *San Marcellino: operatori nel sociale in trasformazione*, Milano, Franco Angeli.
- Bourdieu P. (2005), *Il senso pratico* (1980), Roma, Armando.
- Brooks P. (2000), *Troubling Confession. Speaking guilt in law and literature*, Chicago & London, University of Chicago Press.
- Castel R., Haroche C. (2001), *Propriété privée, propriété sociale, propriété de soi. Entretiens sur la construction de l'individu moderne*, Parigi, Fayard.
- Castel R. (2007), « Inquadrare l'esclusione », en Covoli G. (ed.), *Gli esclusi*, Macerata, Quodlibet, pp. 47-65.
- Dal Lago A. (2010), "Ma quando mai? Appunti sulla sociologia *embedded* in Italia", *Etnografia e ricerca qualitativa*, 1, pp. 109-118.
- Dal Lago, A. – Giliolo P.P. (ed.) (1983), *Etnometodologia*, Bologna, Il Mulino.
- Dal Lago A., Quadrelli, E. (2003), *La città e le ombre. Crimini, criminali, cittadini*, Milano, Feltrinelli.
- Feldman L.C. (2004), *Citizens without shelter: homelessness, democracy and political exclusion*, Ithaca - N. Y., Cornell University Press.
- Foucault M. (1976), *Sorvegliare e punire* (1975), Torino, Einaudi.
- Foucault M. (1989), «Il soggetto e il potere», en Dreyfus H., Rabinow P., *La ricerca di Michel Foucault* (1982), Firenze, Ponte alle Grazie, pp. 245-256.
- Foucault M. (2007), *Sicurezza, territorio, popolazione* (1978), Milano, Feltrinelli.
- Furedi F. (2008), *Il nuovo conformismo. Troppa psicologia nella vita quotidiana* (2003), Milano, Feltrinelli.
- Garland D. (2004), *La cultura del controllo* (2001), Milano, Il Saggiatore.

- Geertz C. (1998), *Interpretazione di culture* (1973), Bologna, Il Mulino.
- Geremek B. (1995), *La pietà e la forza. Storia della miseria e della carità in Europa*, Roma-Bari, Laterza.
- Goffman E. (1981), *Relazioni in pubblico* (1971), Milano, Bompiani.
- Goffman E. (2001), *Asylum. Le istituzioni totali: I meccanismi dell'esclusione e della violenza* (1961), Torino, Edizioni comunità.
- Harcourt B. (2007), *Against prediction: Profiling, Policing and Punishing in an actuarial age*, Chicago, University of Chicago Press.
- Illich I. (2008), «Professioni disabilitanti», en Id. (ed.), *Esperti di troppo. Il paradosso delle professioni disabilitanti* (1977), Trento, Centro studi Erickson, pp. 27-50.
- Levi P. (2007), *I sommersi e i salvati*, Torino, Einaudi.
- Katz J. (1985), «Caste, Class, and Counsel for the Poor», *Law & Social Inquiry*, V. 10, Issue 2, pp. 251-291.
- Katz M. (1996), *In the Shadow of the Poorhouse: A social History of Welfare in America*, New York, Basic Books.
- Kazepov Y. (2011), «Le politiche socio assistenziali», en Ascoli U. (ed.), *Il Welfare in Italia*, Il Mulino, Bologna, pp. 103-145.
- Marcus A. (2006), *Where have all the homeless gone? the making and unmaking of a crisis*, New York-Oxford, Berghen Books.
- Meyer J.W, Rowan B. (1992), «The structure of educational organizations», en Meyer J.W, Richard Scott W., *Organizational environments. Ritual and rationality*, London, New Delhi, Sage, pp. 71-97.
- Meyer J.W, Rowan B. (2000), «Le organizzazioni istituzionalizzate. La struttura formale come mito e cerimonia», en Powell W.W., Di Maggio P.J., *Il neoistituzionalismo nell'analisi organizzativa*, (1991), Torino, Edizioni comunità, pp. 59-87.
- Palidda S. (2011), *Città mediterranee e deriva liberista*, Catania, Mesogea.
- Palumbo M. (2011), «Presentazione» a Pellegrino M. et al., *Valutare l'invisibile. Interventi di contrasto alle povertà estreme, a dieci anni dalla legge 328/2000*, Milano, Franco Angeli.
- Petti G. (2004), *Il male minore. La tutela dei minori stranieri come esclusione*, Verona, Ombre Corte.
- Ranasinghe, Valverde (2006), «Governing Homelessness Through Land-use: A Sociolegal Study of the Toronto Shelter Zoning By-law», *The Canadian Journal of Sociology*, 31, pp. 325-349.
- Robin C. (2005), *Paura. La politica del dominio* (2004), Milano, Università Bocconi Editore.
- Rose N. (2000), «Government and Control», *The British Journal of Sociology*, 40, 2, pp. 321-339.
- Roversi A., Bondi C. (1996), *Senza fissa dimora a Bologna*, Quaderni di città sicure, 6.
- Sahlin I. (2004), «Enclosure or Inclusion? Urban Improvement and Homelessness Policies», *Open House International*, 29, 2, pp. 24-31.
- Sapelli G. (1999), *Perché esistono le imprese e come sono fatte*, Milano, Bruno Mondadori.

- Saraceno C. (a cura di) (2002), *Rapporto sulle politiche contro la povertà e l'esclusione sociale. 1997-2001*, Roma, Carocci.
- Schwartz H. Jacobs J. (1987), *Sociologia qualitativa*, Bologna, il Mulino.
- Sennet R. (2001), *L'uomo flessibile* (1998), Milano, Feltrinelli.
- Serrano Pascual A., Magnusson L. (ed.) (2007), *Reshaping Welfare States and Activation Regimes in Europe*, Brussels, Peter Lang.
- Shlay A.B., Rossi P.H. (1992), «Social Science Research and Contemporary Studies of Homelessness», *Annual Review of Sociology*, 18, pp. 129-160.
- Simon J. (2008), *Il governo della paura*, Milano, Cortina.
- Snow, D. A., Mulcahy M. (2001), «Space, politics and the survival strategies of the homeless», *American Behavioral Scientist*, 45, pp. 149-69.
- Standing G., (2011), *The Precariat: The New Dangerous Class*, London, Bloomsbury Publishing Plc.
- Tosi Cambini S. (2009), «L'Homeless: l'approccio critico della antropologia», Gnocchi R. (ed.), *Homeless e dialogo interdisciplinare*, Roma, Carocci, pp. 21-50.
- Tosi A. (2009), "Senza dimora, senza casa: note di ricerca», en Brandolini A. et al., *Dimensioni della disuguaglianza in Italia: povertà, salute, abitazione*, Bologna, il Mulino, pp. 355-368.
- Vrancken D. (2006), «Psychologisation ou transformation des modes de traitement social de la "question sociale"», en Bresson M. (ed.), *La psychologisation de l'intervention sociale: mythes et réalités*, Paris, l'Harmattan, pp. 25-34.
- Verona F. (2009), «L'Homeless, l'architetto e la città», en Gnocchi R. (ed.), *Homeless e dialogo interdisciplinare*, Roma, Carocci, pp. 51-73.
- Wacquant L. (2002), «Scrutinizing the Street: Poverty, Morality, and the Pitfalls of Urban Ethnography», *American Journal of Sociology*, 107, 6, pp. 1468-1532.
- Wacquant L. (2006), *Punire i poveri. Il nuovo governo dell'insicurezza sociale* (2004), Roma, DeriveApprodi.
- Wright J. D. (1989), *Address Unknown. The Homeless in America*, New York, Aldine.