

El agente penitenciario. Metodología de la investigación social en un estudio de caso en la Patagonia Norte, Argentina (2012-2014)

The prison officer. Methodology of social research in a case study found in Northern Patagonia, Argentina (2012-2014)

O agente do penitenciário. Metodologia da investigação social em um estudo do caso na Patagonia Norte, Argentina (2012-2014)

FECHA DE RECEPCIÓN: 2015/06/16 FECHA CONCEPTO EVALUACIÓN: 2015/08/29 FECHA DE APROBACIÓN: 2015/09/20

Beatriz Kalinsky

Doctora en Derecho Social.
Docente e investigadora de la Facultad de Filosofía y Letras,
Universidad de Buenos Aires,
Buenos Aires, Argentina.
beatrizkalinsky@gmail.com

Para citar este artículo / To reference this article / Para citar este artigo: Kalinsky, B. (2015). El agente penitenciario. Metodología de la investigación social en un estudio de caso en la Patagonia Norte, Argentina (2012-2014). *Revista Criminalidad*, 57 (3): 59-73.

RESUMEN

Damos a conocer un recorrido metodológico en el estudio de los agentes penitenciarios que cumplen funciones en cárceles ubicadas en la Patagonia Norte de la Argentina (2012-2014). El objetivo de este escrito es contribuir al análisis de cuestiones metodológicas vinculadas con el estudio de la agencia penitenciaria, en especial el de los

agentes que se ubican en el escalafón más bajo de esta estructura jerarquizada y verticalista, porque están en continuo contacto con la población detenida y sufren tanto el peso imperativo de la institución como los reclamos, mal comportamiento y estados variables de ánimo de quienes están privados legítimamente de su libertad, al cumplir una actividad imprescindible y al mismo tiempo invisible.

PALABRAS CLAVE

Instituciones carcelarias, administración penitenciaria, investigación socio-jurídica, método (fuente: Tesoro de política criminal latinoamericana - ILANUD).

ABSTRACT

We are hereby letting the readers be acquainted with a methodological itinerary in the study of those prison officers performing functions at jails located in Argentina's Northern Patagonia (2012-2014). The objective of this article is to contribute to the analysis of methodological matters linked with the study of the prison agency, particularly that relating to officers ranked at the bottom of

the ladder in this hierarchical and top-down structure because, by performing an indispensable and at the same time invisible activity, they are in permanent contact with the detained population and suffer both the imperative weight of the institution along with the claims and complaints, bad behavior and variable moods of those having been legitimately deprived of their freedom.

KEY WORDS

Prison facilities, prison institutions prison administration, socio-juridical research/investigation, method (Source: Tesouro de política criminal latinoamericana - ILANUD).

RESUMO

Damos a conhecer um percurso metodológico no estudo que os agentes do penitenciários que trabalham nas cadeias localizadas na Patagônia Norte de Argentina (2012-2014). O objetivo deste escrito é contribuir à análise de questões metodológicas ligadas ao estudo da agência penitenciária, em especial aquele dos agentes que

ficam no escalão mais baixo da estrutura hierarquizada e "verticalista", porque estão no contato contínuo com a população presa e sofrem tanto o peso imperativo da instituição quanto as reclamações, mal comportamento e estados variáveis do espírito daqueles que estão privados legitimamente da sua liberdade, ao cumprir uma atividade essencial e ao mesmo tempo invisível.

PALAVRAS-CHAVE

instituições carcerárias, administração penitenciária, investigação sócio-legal, método (fonte: Tesouro de política criminal latinoamericana - ILANUD).

Introducción

Damos a conocer un recorrido metodológico en el estudio de los agentes penitenciarios que cumplen funciones en dos cárceles ubicadas en la Patagonia Norte de la Argentina (2012-2014). El objetivo de este escrito es el de contribuir al análisis de cuestiones metodológicas vinculadas con la agencia penitenciaria, en especial el de los agentes que se ubican en el escalafón más bajo de esta estructura jerarquizada y verticalista, quienes están en continuo contacto con la población detenida y sufren tanto el peso imperativo de la institución como los reclamos, mal comportamiento y estados fluctuantes de ánimo de quienes están privados legítimamente de su libertad, cumpliendo una actividad imprescindible y al mismo tiempo invisible.

La pregunta sobre la condición geopolítica de los agentes penitenciarios fue posterior a un primer conocimiento de la institución carcelaria, que definimos como un "campo de conflicto" donde sus protagonistas principales viven en constante

pugna, sea por la vigencia de normas –legales, administrativas e internas, propias de los agentes y de los internos– por la ganancia de espacios de poder donde imponer sus reglas, ya sea para provocar de nuevo ilícitos y, eventualmente, contar con la colaboración de los propios agentes con el fin de mantener una convivencia más pacífica, aunque inestable y transitoria.

De esta forma, los agentes penitenciarios se componen como nuestra "unidad de análisis", siempre en relación con los demás protagonistas del escenario penitenciario, en especial los internos, ya que como hemos dicho, enfocamos nuestra atención en los de menor jerarquía por las razones ya aludidas, siendo la unidad de análisis de índole vinculante.

Esta presentación específica un itinerario metodológico que permite desbrozar cuestiones que no están usualmente contempladas en los manuales o apéndices metodológicos, de manera de dar mayor

luz al acceso y continuidad en lugares sociales que tienen mayores dificultades de investigación, sea por el acceso, la formulación de las preguntas de su investigación, las técnicas que se van a usar, dilemas o conflictos éticos, entre otros temas.

La cárcel como institución en sí misma ya fue bastante estudiada y evaluada desde distintas posiciones (Bergalli, Rivera & Bombin, 2008; Messuti, 2001; Niño, 1997; Useem & Piehl, 2006), de modo que no fue, para nosotros, un objeto específico de estudio. Va de suyo que, al hacer las visitas a detenidos y detenidas tuvimos, con el transcurso de los años, un contacto sistemático con la institución. Además, aunque todavía no fuera tampoco tema de nuestra investigación, tuvimos oportunidad de un intercambio comunicativo con los agentes penitenciarios. De hecho, nada se puede hacer en la cárcel sin su intermediación, tanto de directivos como de los agentes; son quienes otorgan y activan los movimientos de un establecimiento penitenciario, aunque permanecen invisibles para el público y también para la investigación social, al menos en Argentina. La investigación social es particularmente valiosa para entender experiencias colectivas de marginalización, desarrollando análisis estructurales de experiencias individuales, intentando desafiar lo que se suele tomar por obvio o supuesto sobre determinados temas.

El sistema penitenciario solo sale a relucir en público en el caso de motines o fugas, así como con el instituto jurídico de la “libertad condicional” cuando la reincidencia o reiteración del mismo delito crea un escándalo público. Sin embargo, esta agencia del Estado es la primera línea de la llamada “rehabilitación” del condenado para que en su vida libre desarrolle actitudes positivas hacia el apego y cumplimiento de las leyes. El tiempo de la cárcel es “muerto”, como distintos autores han coincidido, ya que se centra en forma casi exclusiva a cumplir con la punición mediante diferentes formas de coerción. Estos mismos autores plantean la ausencia de espacios de reflexión o de adquisición de habilidades (laborales, comunicacionales, de expresión de emociones, de reacomodamiento de valores y sentidos de la vida) (Ferrel, 1999; Larrauri, 1992; Messuti, 2001).

Hay una antipatía y susceptibilidad sociales sobre su labor en el pensamiento común, debido a que están en la primera línea de contacto con los detenidos y, como nos han dicho en varias oportunidades, persiste la idea de que el delito “puede contagiarse”, de forma tal que la proximidad con quienes los cometen genera dudas sobre quienes están a cargo de su vigilancia y, a la vez, de su res-

guardo. La investigación social puede reconstruir escenarios múltiples y multidimensionales donde registrar las voces y narrativas de todos, o de la mayoría, de quienes los integran, debido a que fue pionera en reconocer la diversidad de lo social; es a partir de allí que se busca reconstruir la realidad, considerando los puntos de vista de los actores que intervienen desde una determinada posición dentro de una estructura social y en un tiempo histórico determinados. Dicho sea de paso, esta diversidad está siendo cada vez más reconocida, tanto por las ciencias sociales, jurídicas, criminológicas y las políticas sociales, aunque todavía no se han puesto en marcha políticas tendientes a su defensa.

Hemos llevado adelante una investigación cualitativa combinando la observación participante y, en el preciso caso que estamos viendo acá, cuestionarios que reproducimos más adelante. La observación participante nos permitió entrar en contacto con la vida diaria de las guardias, que a veces eran de 12 y otras de 24 horas. La participación en la investigación siempre fue voluntaria y mediada por el consentimiento informado. Compartimos con ellos los distintos servicios que brindan a los detenidos, la tensión por los constantes reclamos de los internos, las precauciones que se toman para su propia salvaguarda, las horas de las comidas y de los pequeños descansos, la entrada y salida de las visitas, las requisas, el inicio y el final de las guardias, registrando una inmensidad tanto de emociones como de razonamientos que exhiben, y compartieron, durante los distintos procedimientos que componen su actividad habitual.

A su vez, las entrevistas no se pudieron llevar adelante por un conjunto de razones; entre estas la más importante fue que se perdía el anonimato, rasgo que todos los agentes insistieron en preservar. De modo que optamos por un cuestionario que resultara anónimo y, por supuesto, optativo. Pusimos una caja de cartón en la sala de descanso de los agentes e íbamos retirando las respuestas que fueron dejadas en la caja de a poco.

Ambos procedimientos respaldaron su uso metodológico, ya que posibilitaron cumplir con los objetivos de conocer los vínculos entre internos y agentes penitenciarios, lo que permitió describir la posición geopolítica de estos trabajadores de la agencia penitenciaria en relación con ellos.

Finalmente, queremos recalcar que usamos distintos lenguajes narrativos con el propósito de mostrar la tensión inevitable entre los aspectos subjetivos del investigador y los objetivos, ya que se necesita cierto grado de objetivación para transformar sensaciones, percepciones e intenciones, que

junto con las observaciones más o menos participantes –ya que un campo tan restrictivo como lo es una institución de encierro no permite una participación plena, los resultados de los cuestionarios y la bibliografía consultada se transforman en datos que permiten una cierta calidad de la descripción.

La “prueba de fuego”: la subjetividad en juego

La siguiente narración tiene que ver con la puesta en juego de la subjetividad durante los trabajos de campo en la institución carcelaria. Es una reconstrucción narrativizada de nuestra posición al respecto, que incluye a los agentes penitenciarios. Está escrita en primera persona del femenino por necesidades del relato:

Conocí la cárcel por lástima. A esa altura los presos o presas no me preocupaban. Pero mi amigo médico vivía en solitario sus intentos de llevar un respiro a ese lugar. En esa época, hace ya muchos años, los trabajos grupales no eran bien vistos, y si costaba hacerlo en un hospital de complejidad baja mucho más en una alcaldía o una cárcel. Lo veía cargando con sus ideas de meter algo de libertad en un lado de la sociedad que nadie quiere ver. Digo “ver” como una parte nuestra que nos oscurece y muestra lo peor. Ahora sé que la cárcel, tal como siempre lo fue y sigue siendo, es un ejemplo patente de la abstracción –para entendidos– del “mal radical”. Así es que para la siesta de dos o tres veces por semana lo veía salir solo del estacionamiento del hospital. Él, que era un tipo muy de hacer amigos, de vivir rodeado de sus estudiantes y discípulos, quedaba solo con su alma. Fui solo por pena.

Después de varios intentos en los que me quedé dormida, como la mayoría de los que decíamos nuestras intenciones de acompañarlo, por fin lo logré. Me decidí cuando la hora convenida había pasado de largo, así que tuve que ir caminando bajo una lluvia impertinente para la que no estaba preparada. No intuí siquiera que esa caminata chorreante me llevaría a dar una vuelta de página. Era una cárcel de pueblo todavía chico, así que no bien entré, sin requisa, ya me habían incorporado al grupo que se formaba dos o tres veces por semana. Me acercaron una silla a la ronda. Me sentí bien por haber cumplido una promesa. El resto me pasó desapercibido. Parecía un grupo cualquiera de los que se formaban en el hospital hablando y discutiendo de temas específicos. Cada tanto escuchaba palabras como “libertad”, “rejas”, “condena”,

“afuera” o “salir”. Las repeticiones me fueron llamando la atención pero muy de a poco. Tomé nota de esas palabras que luego construirían en mí un antes y un después; mientras tanto me relajé, faltaba poco para irnos.

Al final lo que parecía una odisea era casi rutina. Me pregunté el porqué de no haber ido antes, total no era nada del otro mundo.

De repente un “guardia, guardia” gritado muy cerca nuestro resonó también en mi cuerpo. Me dio miedo, ese que da cuando no se sabe. Ahí, en ese justo momento, empecé a conocer en serio de qué se trata el encierro. El frío de mi ropa mojada me dio la primera pista del estado de ánimo de quienes hasta entonces parecían, sin importarme si era así o no, afligidos.

Años más tarde y cada vez que entro a alguna cárcel siento ese mismo frío como si la mojadura de entonces se repitiera en forma infinita para hacerme recordar mi displicencia al haber creído que era un lugar cualquiera, uno más entre tantos por los que uno se desplaza durante los trabajos de campo de una antropóloga. Un frío que es un reproche, un memorando rudo que no puedo impedir aunque esté abrigada hasta los huesos. Parecería que vuelvo a vestir las mismas ropas mojadas; no hay sol o calor que pueda amortiguar el destemple; esa ropa ha quedado así hasta el fin de mis tiempos cada vez que inicio un nuevo trabajo de campo.

Lo que pasó después del grito es ahora casi anecdótico, pero no por eso menos dramático: uno de los detenidos que era alcohólico y al que no habían dejado integrar el grupo porque era contraventor y no un detenido como se debe, entró en síndrome de abstinencia y atinó solo a retorcer las sábanas de su cucheta, engancharlas en algún lugar del techo logrando ahorcarse. Ni los intentos de reanimación de mi amigo ni el apresuramiento de la ambulancia por llevarlo al hospital impidieron que se rompiera el espinazo.

El encuentro simultáneo del encierro, la muerte y el quedarme sola –luego de que mi amigo se fuera en la ambulancia insistiendo en las maniobras de reanimación– me hizo perder de un plumazo mi papel algo impostado de la amiga pródiga, abriéndome a los olores, los ruidos, y sobre todo las posturas y el sufrimiento de quienes alojan las cárceles. No me atrevo a decir que la “habitan”; solo están ahí y con suerte logran, en algún momento, salir aunque sea un rato.

Cuando me fui, sola, la tormenta había empeorado.

Los pasos siguientes: objetivación y reubicación en la situación de investigación

No pueden extraerse conclusiones generales, puesto que cada servicio penitenciario, e incluso cada unidad de detención, acomodan sus normas y reglamentos a las situaciones concretas de sus cárceles. Hicimos trabajo de campo en dos cárceles: una de hombres y otra de mujeres. Son cárceles provinciales de forma que dependen del servicio penitenciario provincial que describimos más adelante. No son cárceles hacinadas y los servicios que se proporcionan están dentro de límites aceptables: limpieza, comida, ofrecimiento de algunos talleres, educación en el grado de primario y secundario, horarios de recreación y visitas, entrada de diferentes comunidades religiosas, gente que dona su tiempo libre, psicólogos pro bono, etc. Sin embargo, no están exentas de conflictos, sobre todo la de varones: ha habido huelgas de hambre y motines por temas relacionados con las requisas de las visitas, la calidad de la alimentación y el retardo en la atención médica; lo mismo ocurrió en relación con la lucha por el poder entre los distintos grupos de internos que dominan el ámbito carcelario en su faz menos visible. Asimismo, ha habido fugas tanto en la unidad de hombres como de mujeres.

Nuestro trabajo de campo duró dos años, con diferente sistematicidad de acuerdo con el ánimo interno y las autorizaciones que debimos conseguir y volver a actualizar. Al principio, la entrada fue difícil y tardábamos más tiempo en hacerlo que en permanecer, estado que de a poco se fue revirtiendo. Diferenciamos las visitas entre los internos y los agentes penitenciarios, ya que ambos se consideraron rivales en cuanto al foco de nuestra atención. De este modo, preferimos ser visibles con unos y con otros por separado para que todos supieran que nadie era superior o más importante en nuestro eje de consideración.

Hemos trabajado dentro de la estructura de un servicio penitenciario provincial cuya dimensión es comparativamente menor en relación con otros de Argentina. Es de reciente creación, ya que con anterioridad era la autoridad policial la que se encargaba de la vigilancia y resguardo de las personas detenidas. Para los agentes el destino en una unidad de detención era visto como un castigo por haber desempeñado en forma deficiente sus actividades –antes fueron policías de calle en su mayoría–. Más recientemente se organizaron cursos especiales para armar un servicio penitenciario por derecho

propio, de manera que ya están en funciones las primeras camadas de agentes entrenados para esta función; sin embargo, las instancias superiores todavía siguen perteneciendo a la institución policial. Esta aclaración no es un modo de deslindar la responsabilidad por lo que aquí se diga, sino de llamar la atención sobre los riesgos de las generalizaciones descuidadas, ya sea hablando en general (e. g., “los sistemas penitenciarios son...” o “los agentes penitenciarios...”). Es una precariedad metodológica asumir que lo que puede llegar a suceder en alguna locación carcelaria en cuanto a responsabilidad de los agentes penitenciarios se pueda trasladar, sin más, a cualquier sitio y en cualquier tiempo y lugar.

Iniciamos nuestra relación con los agentes penitenciarios en una pequeña unidad de detención de mujeres: cuatro o cinco mujeres, algunas condenadas y otras procesadas. Como una familia extensa, todas convivían entre ellas y con las agentes penitenciarias sin demasiada estrictez en el cumplimiento de las normas y casi de normalidad en relación con los recorridos dentro del edificio; todo era chico y las detenidas no ofrecían problemas de convivencia. De manera que solo nos tocó tramitar una certificación que quedó archivada en la oficina administrativa. Allí conformamos lo que serían nuestros hábitos cuando desarrollábamos el trabajo de campo dentro de las cárceles, que después fueron de mayor complejidad, tanto relativos al nivel de seguridad como la complicación de la convivencia; aprendimos el vocabulario básico de un lenguaje que nos era desconocido, y nos acostumbramos a pasar muchas horas y compartir actividades y recreos en las celdas y en los patios. Al principio, hicimos nuestro trabajo apenas conversando con las agentes penitenciarias que vigilaban el lugar y trataban con las mujeres detenidas: el saludo habitual, dejar lo indicado por ellas en la sala de guardia (anteojos, dinero, teléfono celular, ropa de abrigo), alguna requisa superficial, sobre todo de los cuellos y mangas de la ropa (donde suele esconderse droga), y no mucho más. El diálogo con ellas era brusco y sin sutilezas, no preguntábamos y ellas no lo hacían con nosotros. Aunque pasamos casi un año en ese edificio hasta su mudanza a otro más grande, ya que el número de detenidas se hizo mayor, no hubo intercambios para recalcar; fueron, desde nuestro punto de vista, un marco que definía nuestro lugar de trabajo de campo, es decir, hasta dónde podríamos inmiscuirnos y hasta dónde ya no lo podíamos hacer. En algún momento de ese largo año, incorporadas al panorama general de esa cárcel, quedaron ubicadas en un lugar desde donde nos sentíamos protegidos de algún modo que nos cuesta identi-

car, y al mismo tiempo las percibíamos como una incierta amenaza. No tuvimos problemas y ellas no insinuaron tenerlos con nosotros.

La continuación: la investigación social en cárceles

La investigación social en cárceles arrastra el estigma que pesa sobre la propia cárcel y sus integrantes (Garland, 2004; Marchetti, 2002; Owen, 2006). Cae un desprestigio acerca de las posibilidades argumentativas que se tienen ahí dentro para llevar adelante un proceso de investigación “genuino”, en tanto como institución de encierro, de secuestro total y demás calificaciones que ha recibido, impediría el despliegue metodológico necesario para llevarla adelante con eficacia (Goffman, 1994). Las constricciones que sufre el investigador son reales y concisas –dificultades para obtener las autorizaciones correspondientes, que deben ser renovadas todo el tiempo, obstáculos para su ingreso y estadía, y demás factores que son común denominador de cualquier visita, ya sea lega o experta–. Sin embargo, no conlleva, según nuestra opinión, nada excepcionalmente singular que vicie el conocimiento obtenido. Puede ser que todo tome un tinte más draconiano, en el sentido de la falta de matices –órdenes, privilegios, excusas, entonaciones, negaciones–, pero a medida que el investigador se convierte en alguien más o menos familiar en el paisaje gris de una institución carcelaria, los obstáculos se convierten en parte de su vida cotidiana del trabajo de campo. El diálogo es difícil porque se trata de un sufrimiento inmediato, o más a mediano plazo pero que se ha iniciado al comienzo de este derrotero que implica un repliegue de la identidad individual y social de estas personas que, además, deben soportar y eventualmente adaptarse a las circunstancias carcelarias –volverse un “preso”.

El ámbito carcelario es inhibitorio pero, tomando algunas medidas en que todos acordamos, mejoramos las relaciones, siempre tensas, que mantuvimos con las autoridades penitenciarias. Los cambios de dirección son comunes, así que con algunos directores o directoras nos llevamos mejor y con otros no tanto. Hubo momentos en que se cuestionaba nuestro trabajo, o bien nuestra eventual displicencia frente a las reglas institucionales; cuando aprendimos la lección, redoblamos los esfuerzos por ser más disciplinados a la hora de las entradas y salidas y con el papelerío correspondiente, instancias esenciales para el personal penitenciario. Después comprendimos que esos “detalles” no solo eran

cuestiones administrativas que preocupaban al personal penitenciario, sino que también lo eran para nosotros y que se mostraron en su verdadera importancia cuando cometimos algunos errores serios.

E. g., en una de las visitas se pasó por alto nuestra presencia en el respectivo libro de guardias. Cuando cambió el equipo de vigilancia no se sabía que estábamos nosotros con los detenidos. Llegó la hora de repartir la cena y nos encuentran, con mucha sorpresa y enojo, en una celda que era compartida por tres detenidos. Como no había registro, no existíamos, pero nuestra presencia concreta no solo llamó la atención, sino que toda la guardia entró en alerta por posibilidades de que hubiéramos hecho “de pantalla” para la comisión de un delito (fuga, homicidio intracarcelario o posibilitar la entrada de algún elemento prohibido). Cuando todo volvió a la calma, recibimos una reprimenda severa con la amenaza de quitarnos todo tipo de autorizaciones para regresar a esa cárcel. En otro momento pasó algo parecido pero en el patio de recreo mientras algunos de los presos jugaban un partido de fútbol; nosotros dialogábamos tranquilos con quienes estaban tomando mate o simplemente aireándose. Los celadores consideraron que nos habíamos puesto nosotros mismos en una situación de peligro, en donde la acción más “fácil” era que los presos nos tomaran como “rehenes” originándose en última instancia un motín, con todas las consecuencias previsibles (Boin & Rattray, 2004). Ninguno de los errores acá citados se repitió por un simple respeto a los responsables de mantener el orden y la estabilidad precaria que hay en la vida cotidiana en cualquier unidad de detención. Con el tiempo y la ganancia de experiencia, repasando estas situaciones, supimos que eran medidas que también tendían a protegernos, y que de haber habido una situación sería nos hubiéramos perjudicado quién sabe en cuál o cuáles aspectos. No hay lugar para bromas, osadías, aventuras, desobediencias pueriles, tretas o pasamanos. En este último sentido, supimos que una maestra de primaria había iniciado una relación amorosa con un detenido en una unidad de detención provincial; las promesas de un futuro romántico la convencieron de una fuga escenificada como una película de héroes donde el final siempre es feliz. Ingresó, entonces, una pequeña sierra con la que ese detenido cortó con una paciencia infinita, según la maestra sostenida por el amor mutuo y “eterno”, hasta que se dio a la fuga en tanto ella era imputada por el delito cometido; por supuesto, no supo más de él.

De modo que la relación de confianza que suele establecerse al mantener un diálogo abierto, más

o menos equivalente en cuanto a las capacidades cognoscitivas entre detenidos, agentes e investigadores no debiera caer en un estado de inocencia bucólico en donde están delineados sin error los “buenos” de los “malos”; en este caso la coalición entre detenidos, detenidas e investigadores *versus* el personal y directivos penitenciarios. Este “*versus*” es una artimaña que hay que aprender a identificar y evitar. Los detenidos intentan cooptar al investigador en cuanto vislumbran la posibilidad, ya sea porque estos últimos lo perciben vulnerable dada su situación de encierro, tema que es inevitable ya que las emociones invaden y desbordan el campo crítico de la racionalidad, o intentan aprovechar cualquier recurso que se les presenta para cumplir algunos deseos, sean legítimos o no (Crawley, 2004). En una ocasión un detenido solicitó a su madre un frasco de su perfume preferido; era una mujer muy sufrida y agobiada ahora por la situación de su único hijo. De manera que hizo el esfuerzo para comprarlo y pidió a los investigadores que lo llevaran al penal donde había sido trasladado el hijo. Cuando revisaron el frasco advirtieron que era de tal forma y solidez que podría utilizarse como un arma sin demasiado esfuerzo, de manera que ni siquiera lo intentaron. Por mera curiosidad, lo llevaron en anonimato ante la mirada de un juez de ejecución que tuvo la misma opinión y mostró cierta sorpresa por la forma del frasco. Lo que menos interesaba al detenido era el perfume y su verdadera razón, después “confesada”, era tener a mano dicho frasco “por las dudas”. Así hay innumerables ejemplos donde el investigador puede ser tomado como “cómplice”, de manera que es saludable cierta alerta para evitar poner en marcha formas de coacción a las que puede ser sometido como un patrón relacional con personas que sufren la pena privativa de la libertad y las consecuencias con que debe lidiar. Esto último no lo hace ni “bueno” ni “malo”, ni “mejor” ni “peor”; es un mero recurso que puede llegar a utilizar si se da la ocasión y esquivar si la alerta del investigador funciona. Este vínculo concreto y repetitivo se da con cualquier persona que intenta proporcionar algo de lo que no se tiene (recreación, talleres, iglesias), supliendo las carencias que en forma inevitable tiene esta situación de encierro.

En general, no tuvimos problemas con las autoridades penitenciarias de mayor rango, una vez aclarados los objetivos de la investigación. Los directores de las distintas unidades de detención, que eran los primeros directivos “en el campo”, pusieron una atención minuciosa sobre la autorización que solíamos desplegar sobre sus escritorios que estaba en regla pero que causaba, casi sin excepción,

una suspicacia que no nos abandonó. Esta reacción de los directores o directoras de las cárceles en que trabajamos se amplificaba en los subalternos, a medida que descendíamos de jerarquía, de manera tal que un buen tiempo del principio estuvimos en una situación, si no conflictiva, al menos rodeada de desconfianza sobre qué hacíamos con los detenidos o detenidas, por qué tantas horas, tantas visitas y finalmente tantas hojas escritas.

Un punto de inflexión: una investigación exploratoria

Así las cosas, y con mucho tiempo de espera sobre nuestras espaldas, por fin encontramos una clave que nos permitió abrir el panorama carcelario que, si bien no era objeto de nuestra investigación en ese preciso momento, debíamos enfrentarlo todo el tiempo.

Respecto de los agentes penitenciarios, puede decirse que logramos una investigación exploratoria en donde estuvo ausente la situación de entrevista en el sentido estricto de esta técnica, como ya adelantamos.

Siendo la cárcel un campo de conflicto, más o menos solapado según el tiempo y las circunstancias, los agentes penitenciarios no solo se preguntaban por nuestra presencia y constante contacto con los detenidos, sino que, además, insinuaron que éramos parte de una suerte de conspiración en su contra. Algo así como estar de una parte era estar en contra de otra en forma inexorable. Lo mismo, aminorado, pasaba con los detenidos; cuando tenían que esperar hasta que finalizaran pequeñas conversaciones con los agentes penitenciarios había señales de impaciencia, como que “perdíamos” el tiempo con quienes “no valen la pena”.

A partir de identificar este nudo nos dimos cuenta de que era una obviedad que pasamos por alto o nos negamos a registrarla. De esta forma, ampliamos nuestra mirada prestando atención a los trabajadores del servicio penitenciario, en especial, como dijimos, a los agentes (Kalinsky, 2009).

Un primer paso fue aclarar con más detalle acerca de nuestra presencia y nuestros fines en las unidades de detención. Asimismo, les encomendamos que se pusieran en contacto con el director o directora del establecimiento para intercambiar pareceres y, a su vez, les dijimos a estos últimos que trataran de comunicarse con la Dirección de Unidades Penitenciarias, que ellos sabrían proporcionarle información más precisa, desde su perspectiva, sobre esta cuestión.

Los directores de las unidades penitenciarias provinciales habían sido debidamente informados mediante varias reuniones organizadas por el director general, que siempre fueron cordiales y receptivas, e incluso les proporcionamos bibliografía al respecto, así que nos manteníamos en una vital comunicación; este contacto fue significativo tanto para unos como para otros.

Así, los intercambios, que antes eran esquemáticos y superficiales, fueron convirtiéndose en algo más sustancioso. En todos los casos, tanto oficiales como suboficiales pidieron mantenerse en el anonimato.

Ellos hablan poco, no desean ir mucho más allá de lo que indica recibir una orden –que no necesita de sutilezas expresivas– y cumplirla, además del miedo de ser sancionado y perder lo que ya se tiene.

A partir de estos intercambios armamos un cuestionario alimentado por la bibliografía leída al respecto. Nos permitieron poner una caja a la que ya nos referimos. El cuestionario consistió en decir simplemente “sí” o “no”, dando espacio para agregar comentarios. De todos modos, cabe subrayar que tuvimos una mirada parcial, solo una parte de la historia, solo la que nos permitieron conocer; de ahí el límite de nuestros resultados, como de cualquier otro conocimiento. Hay otras que permanecen ocultas para quien no pertenece allí. Tal como los presos que nos han dicho que nuestras miradas eran fragmentadas, porque no éramos presos o no habíamos cometido el delito por el que fueron condenados, e incluso, en ocasiones, nos desafiaron a cometerlo.

Cuestionario

Sobre el estrés laboral

1. Cuando estoy en el trabajo, me siento con frecuencia tenso.
2. La mayor parte del tiempo mi trabajo me hace sentir frustrado o enoja.
3. Llego tranquilo al trabajo.
4. Casi todo el tiempo de trabajo siento que tengo mucho de qué preocuparme.
5. Estoy casi siempre bajo mucha presión cuando estoy trabajando.
6. Hay muchos aspectos de mi trabajo que me molestan.

Satisfacción laboral

1. Casi nunca me aburro en mi trabajo.
2. Muchas veces me siento entusiasmado con mi trabajo.
3. Casi nunca estoy contento en mi trabajo (Lambert & Paoline III, 2005).

Cuestiones sobre peligro

1. En mi trabajo hay muchas oportunidades de salir lastimado.
2. No hay muchas posibilidades de salir lastimado en mi trabajo.
3. Tengo un trabajo peligroso.
4. Muchos de mis compañeros se han lastimado en el curso del cumplimiento de sus tareas.
5. Mi trabajo es mucho más peligroso que otros trabajos.

Sobre los colegas

1. En general me llevo muy bien con ellos.
2. La gente con que trabajo me ayuda para que haga bien mi trabajo.
3. Sé que puedo ayudar si lo necesitan.
4. Me critican a mis espaldas.
5. La gente con que trabajo es competente.
6. Respetan mi trabajo y mis habilidades.

Calidad de la supervisión

1. Casi siempre recibo retroalimentación sobre mi rendimiento, de mis superiores.
2. Conozco lo que se espera de mí.
3. Mi superior me pregunta mis opiniones sobre la resolución de problemas que surgen en mi trabajo.
4. Puedo decirle a mi superior lo que veo mal.
5. Mi superior respeta mi trabajo.

Sobre la seguridad

1. Me siento seguro entre los presos.
2. Recibí el entrenamiento que necesito para estar seguro mientras trabajo.
3. Tengo el equipo necesario para estar seguro respecto de los presos.
4. Tengo auxilio si las cosas se ponen feas.

Sobre conflictos familia/trabajo

1. Si estoy con mi familia o con amigos sigo pensando en mi trabajo.
2. Mi trabajo afecta las relaciones con mi pareja y mis hijos.
3. Parece que tuviera tanto trabajo para hacer últimamente que no tengo tiempo para mi vida personal.
4. No puedo separar los problemas de trabajo para que queden fuera de mi casa. Me descargo el estrés laboral con mi familia.

Resultados: un análisis preliminar

Una agente penitenciaria, después de compartir un momento de gran tensión junto con otras agentes en que una detenida intentó suicidarse, y ya pasado

el peligro inminente se relajó en su sala de estar contándonos que, en realidad, era maestra jardinera, pero que su marido le había insistido en que trabajara de lo mismo que él porque tenían buen sueldo y estabilidad económica para la crianza de los hijos. Añoraba sus tiempos de estar con niños “inocentes”, porque los que veía acá, para ella, estaban “perdidos”. Esta misma pareja de agentes penitenciarios, antes de partir a su casa, pasaban por el gimnasio para “sacarse toda la rabia de encima acumulada durante la guardia” tratando de no generar malestar con sus propios hijos. No se trata de una elección vocacional, salvo que sea un aire de familia profesional –como las de médico o abogado, e. g.–, y eso es primordial a la hora de considerar los desempeños y modalidades de los vínculos laborales. Una vez que se incorporan al sistema no hay remedio; por eso se buscan actividades para dar un viso de cotidianeidad a la realidad del encierro que se sufre en la convivencia íntima con los que tienen una condena formal. Los tentáculos de una institución hermética y jerárquica enrollan a todos adentro, e incluso más allá de los cercos perimetrales: ellos tampoco ven la luz del día durante sus largas horas de trabajo –las guardias cubren entre 12 y 24 horas, con sus respectivos descansos, que van desde uno a dos días–, recibiendo órdenes todo el tiempo, por lo que tienen que mantenerse vigilantes y llenar un vacío de significados de una actividad profesional a la que no se le ven sentidos propios: de progreso, aprendizaje, mejoramiento de su calidad de vida y la de sus familias, de pluralidad que parece propia de las relaciones humanas.

El trabajo penitenciario puede llegar a ser un bien de familia, de modo que no causa demasiada sorpresa y ya se sabe de qué se trata, aceptándose con cierta resignación. Quienes lo hacen como última posibilidad de encontrar un trabajo estable y con algunas ventajas materiales suelen poner más en duda o relativizar estos beneficios comparándolos con los riesgos que corren. Esto se nota en especial después de alguna fuga o huelga de hambre de parte de los detenidos, siendo el motín el acontecimiento más temido por todos.

En otra ocasión, un niño de aproximadamente dos años, “detenido” junto con su madre, para decirlo en forma cruda, empezó con sus primeras palabras que fueron “positivo” y “negativo” así como “femenino” y “masculino”. Había nacido con su mamá detenida y quedó con ella, ya que la ley de ejecución penal argentina 24.660/96 permite su permanencia hasta el cumpleaños número cinco. Las agentes estaban divertidas con este vocabulario hasta que se dieron cuenta de que el niño no salía

del establecimiento porque la mujer ya no recibía visitas y tampoco gozaba de salidas transitorias, cualesquiera que fueran. Así que de vez en cuando lo sacaban a la plaza que estaba cerca; al principio se asustaba mucho cuando oía voz de hombre.

A algunas de las mujeres agentes, estos niños que tienen su primera socialización en el encierro, las retrotraen a su infancia, ya que algunas de ellas tienen una familia cuyo trabajo fue, por generaciones, penitenciario. Además, proyectan imágenes y expectativas en sus propios hijos, comparándolos con estos niños “perdidos”, tratando de remarcar, sin duda, las diferencias que quieren que los distancien.

Los puntos que queremos recalcar son los relacionados con la necesidad de los agentes de una mejor supervisión de las actividades para indicar los errores, pero también subrayar los aciertos; otro tema fue la necesidad de rotar en las funciones asignadas para dar respiro a quienes están en un constante contacto con los detenidos, ya sea para tener tareas menos estresantes, tomar un curso de actualización o hacer alguna actividad profesional que les diera un mejor entrenamiento (Lambert, Hogan, Cheeseman, Jiang & Khondaker, 2012). En este sentido, una agente fue enviada durante una semana a tomar un curso de derechos humanos. A su vuelta, la encontramos en un pasillo y hablamos brevemente sobre su experiencia. La conclusión a la que llegó sobre el curso era que había que ponerse en la posición de los internos, las razones de haber cometido un delito, que sin justificarlos podía compensarse teniendo una perspectiva “más humana” en el trato cotidiano; un hallazgo importante para esta agente, que cambió, en cierta medida, las relaciones con las mujeres que estaban detenidas en ese momento; ya no usó la expresión “mala madre”, “bestia” y demás acepciones descalificativas con las que solía apodarlas.

Por otro lado, la mayoría de las respuestas enfatizaron la presión que les generaba el trabajo, la incomodidad que sienten en la relación con los detenidos, el hecho de no poder deshacerse de los problemas laborales cuando están de descanso –incluso se admitió en dos ocasiones la de golpear a la pareja sentimental y “no tolerar a sus hijos”, sin otras precisiones–; asimismo, el acto de recibir órdenes de sus superiores sin poder no solo incumplirlas, sino tan siquiera dar su opinión, a la vez que la coerción generada por el trato de los internos hacia ellos al considerarlos como “sus sirvientes” impedían, desde ambos opuestos, su función primordial, que es la de intermediar entre ambas esferas. Estar estancados, sin visos de progreso, haciendo una

actividad rutinaria y tediosa pero peligrosa, de manera que no se puede disminuir el umbral de alarma bajo ninguna condición circunstancial o estructural de la propia vida, genera un caudal de frustración y falta de sentido que ponen en cuestión su vida laboral extendiéndose a toda su trayectoria vital. La constante hipervigilancia hizo que uno de los agentes contestara en su cuestionario que necesitaba ayuda, ya que cualquier timbre que sonara en su casa, desde el más ruidoso cuando alguien llamaba con el timbre a su puerta, hasta el más leve, como el de la computadora o algún juego de los niños, le resonaba igual al del trabajo.

Algunos no contestaron a todas las preguntas; hubo una elección para responder, cuyo criterio no pudimos deslindar debido al anonimato; será cuestión de una investigación complementaria. Pero de quienes respondieron se notó un especial énfasis en contestar las preguntas referidas a la seguridad, el estrés laboral, la supervisión, las rotaciones y los efectos sobre la familia. En general, pareciera que contestaron con más rapidez y comentarios breves quienes se desempeñaban en contacto directo con los internos. Un escueto “sí” o “no” recibimos de quienes tenían funciones de seguridad perimetral, administrativas o estaban asignados a tareas fuera de la unidad (acompañamiento a los juzgados, de visitas especiales, donde en estas últimas podían incluso vestir de civil).

Por su parte, es complicado hablar directamente de “violencia” ya sea interpersonal o institucional. La violencia se percibe como una traición siempre al acecho: el mal comportamiento, la fuga, el motín, como últimos eslabones de un destino que inconstante para el detenido se transforma en su opuesto para el agente, una amenaza permanente al cumplimiento de su trabajo. Suele decirse que la fuente de violencia es el detenido, con su carga de rudeza y desagrado por estar ahí que la desparrama a todo aquel que entre en contacto con él, en especial quien tiene que velar por su seguridad (Griffin, 2006; Tewksbury & Mustaine, 2008; Useem & Piehl, 2006).

Tampoco se habla de la violencia institucional que se ejerce no solo sobre el detenido, sino también sobre los integrantes del sistema penitenciario. No se pone en cuestión la índole, muchas veces arbitraria, de las órdenes recibidas, el abrumador clima laboral y las tensas condiciones en que se desenvuelve, los límites entre el trabajo y el hogar –asumidas en el

constante repiqueteo de una rutina que se desenvuelve en un fondo existencial que no se deja ver—. En este sentido, en una ocasión al irnos de una unidad penitenciaria, el agente que nos acompañaba a la salida nos dijo, como palabras de despedida, algo así como “habría que cortarles falange por falange”, refiriéndose a los internos; esa era una mínima parte que expuso en unos segundos de tiempo, que apenas mostraron la índole de su pensamiento y que, por supuesto, también lo involucraba. Esta frase fue la motivación que encontramos, animados por un juez de sentencia interesado en el tema, para proponer compartir unas guardias con diferentes grupos de agentes.

La culminación metodológica: estar en las guardias penitenciarias

Finalmente, fuimos autorizados a concurrir a guardias enteras con distintos equipos durante dos meses. De esta forma, acompañamos durante 12 y 24 horas, según fuera el cronograma de las unidades penitenciarias a las que tuvimos acceso en esta etapa de nuestra indagación.

La experiencia fue fructífera, ya que pudimos observar, aunque no participar, las relaciones que se establecen entre los celadores e internos. Hicimos las guardias de 12 horas durante la mañana y tarde, y las de 24 horas abarcaron, obviamente, la noche.

Compartimos tiempo con los celadores en sus distintas actividades, excepto con el personal de seguridad que protege el perímetro carcelario, ya que están armados y consideraron que podíamos enfrentar situaciones de peligro de las que no se responsabilizaban.

Asimismo, durante una de las guardias hubo una fuga, y no nos autorizaron a participar de su búsqueda por las mismas razones. Fue un detenido que conocíamos y pensamos que podíamos colaborar, pero en ese momento nos ganó el espíritu detectivesco antes que el de investigación.

Durante las guardias advertimos que hay diferencias críticas entre el día y la noche. En algunas unidades de detención hay actividades planificadas, y si bien algunas son optativas, otras son obligatorias. De manera que solo parte de los detenidos se mueven fuera de sus celdas. Además, la mañana está poblada de pedidos como turnos médicos, visitas de profesionales, ya sean los abogados defensores, asistentes sociales, maestros, y por cualquier otro trámite administrativo que se inicie o siga su curso. De esta forma, tiene su movimiento propio y el tiempo pasa rápido. Luego se produce

1 Pudimos hacer esta gruesa distinción debido a que en un punto que se había puesto al principio de las preguntas se indicaban las funciones que cumplían en el servicio penitenciario, optativo como el resto de las preguntas.

un cambio de guardia y se indican las novedades. Después del almuerzo la actividad es bastante menor, a menos que sea un día de visita cuando hay movimiento desde la hora del desayuno hasta la limpieza, que se tiene que hacer una vez que las visitas hayan abandonado la unidad. La relación de los detenidos con los celadores es limitada y cortante, pero guardando las formas, salvo que ocurra alguna situación extracotidiana. Pero a la noche parece transformarse en otro mundo. Quienes habían estado dormitando o quietos durante el día, tomando algunos mates, viendo la televisión o compartiendo apenas con los demás, tanto como quienes tuvieron alguna actividad, se “despiertan” y así se inician las horas interminables que desembocan en la madrugada o aun después. La música a todo volumen, peleas, una actividad más desembozada del “mercado negro” de cigarrillos, drogas, tarjetas de teléfono u otro bien preciado, gritos que no tienen fin, y una aparente inversión de la relación detenido/celador. Es el primero el que parece dotarse de todo el poder, y el segundo queda sumido en un lugar de menor autoridad, convirtiéndose en lo que los detenidos denominan “sirviente”: “es él el que recibe una orden mía, lápiz y papel, agua caliente para el mate” que se enfría rápido y que vuelve a tener que calentarse, es uno de los requerimientos que hacen con más frecuencia, aunque no tomen mate en ese momento.

Él tiene que responder a mis necesidades, si lo llamo tiene que venir, lo puedo insultar y hasta amenazarlo pero igual tiene que cumplir la orden que le doy. Si no se arma lío, están a nuestro servicio, están para atendernos, ni más ni menos. Y ojo porque el cana siempre es de desconfiar (dicho por un detenido durante la noche en el momento en que el guardia atendía a otro interno. Mayo 2012)².

En este sentido, a pesar de que los agentes tienden a presentar su papel como muy masculino, mucho del trabajo cotidiano tiene que ver con el de “ama de casa”, con tareas que tradicionalmente son vistas como “trabajo de mujer” similares a la crianza de los hijos. De esta forma los internos suelen aprovechar esta situación para “mejorar” y hacer más humillantes los insultos dirigidos a los agentes.

El agente parece mantenerse inmune porque no es bueno para la seguridad que muestre sus emociones, cualesquiera que sean, ya que se vuelven, a la vista del interno, vulnerables, objeto de burla o animosidad con lo que debilita su propia seguridad, la de sus compañeros y también la de su familia (Liebling, 2000). Algunos reciben amenazas de este tenor. Las cárceles, como otras organizaciones, tienen sus propias reglas de expresión de emociones, la manera apropiada para expresarlas, y de hecho sentirlas en el trabajo y es imperativo que aprendan a hacerlo. Aquellos que rompen con las reglas de expresión de las emociones no son confiables, o simplemente no sirven para ese trabajo.

Las emociones mutuas que genera la relación entre agente penitenciario e internos es uno de los ejes por donde transcurre la vida dentro de las cárceles, y que puede ir en dos direcciones: la humanización del preso o, al contrario, su conversión en un cuerpo que debe ser contado (des-humanización) (Crawley, 2004). Estas visiones mutuas que se tienen hacen que se establezca un vínculo definido por la ansiedad: de parte del detenido, porque depende en casi todo del agente penitenciario, y este último porque debe cumplir con su tarea de la manera más desapasionada posible, tratando de ocultar el abanico de emociones que le causa el contacto con personas que muchas veces hubiera preferido no conocer, y de la que abdicó la mayoría de la gente por suponerlas degradadas e indignas; deben pasar buena parte de su tiempo con quienes se consideran de poco valor. Algo así como “a pesar de que no los vemos como personas, ellos son personas. Pero se puede mantener esto en cajones separados, ellos son personas diferentes a las personas de afuera”. Una construcción artificial de la situación, pero que, al menos, permite seguir cumpliendo con las funciones específicas. Cuando un oficial se “descongela” es precisamente porque la estrategia de distanciamiento/des-personalización falla y el preso emerge como persona.

La tensión existente parece poder desembocar rápido en un descontrol. Las quejas y los reclamos se hacen entre ofensas, intimidaciones y, en términos generales, de mal talante, parecen concentrarse durante la noche mientras el agente tiene en mente todo el tiempo que el detenido no se escape, que lo respete y no ofenda, que no pelee ni le robe a otros detenidos, y demás movimientos violentos que suelen darse de noche.

El agotamiento bajo estas circunstancias laborales es previsible, ya que la paciencia tiene un umbral, que para algunos llega más rápido que tarde. El agente penitenciario se convierte en un blanco fijo,

² Este comentario no es una mera “anécdota”. Al contrario, lo consideramos un dato que fue proporcionado por un interno mostrando su experiencia y su percepción de las funciones que deberían cumplir los agentes penitenciarios en relación con la satisfacción de sus necesidades. El lenguaje narrativo que se expone es propio del interno que hizo la descripción. En este caso en particular es pertinente, ya que se refiere al objetivo de investigación en cuanto a los vínculos entre dos de los protagonistas principales del escenario carcelario. Se hace esta consideración en relación con los comentarios hechos por uno de los evaluadores anónimos que revisara esta presentación.

donde los detenidos descargan toda la amargura y nerviosismo que acarrea el estar privado de la libertad y el encierro coercitivo.

Por otro lado, está el espacio físico que habitan solo los celadores, además de los espacios administrativos propios de una unidad penitenciaria. Es una especie de cocina-comedor-dormitorio, en donde hacen sus comidas, ponen a punto las armas y descansan cada tanto en colchones tirados en el suelo. No suele estar demasiado organizado, por lo que conviven mezclados botines, ropa, armas descargadas y balas junto con la comida que se prepara. Durante nuestra presencia este revoltijo fue objeto de algunas bromas, para justificar o tratar de que se comprendiera que no tienen tiempo para poner sus cosas en orden, en tanto son constantemente reclamados por los detenidos. Cuanto más atrasen la llegada a la celda respectiva, más afrentas y provocaciones consiguen; de forma tal que prefieren ir a ver el llamado de turno y que no importe tanto, según su broma, que “en una torta frita se encuentre una bala”³.

Quienes configuran el escenario carcelario se dirigen al celador para hablarle; este último recibe todas estas interlocuciones –en forma de órdenes–, a las que debe darles alguna respuesta o solución: detenidos, superiores, jueces, defensores, fiscales, psicólogos, médicos, maestros, empleados judiciales se vuelven al celador para decir algo, en un ámbito crudo y exento de tiempos verbales, ya que se usa solo el modo imperativo; también el celador es el receptor preferido de la “omisión, olvido o negligencia” por un trámite mal hecho, por un requisito no cumplido, por una orden no obedecida o cumplida solo a medias y así.

En una visita de rutina a una unidad de alta seguridad se presentó un juez federal con jurisdicción en dicho establecimiento. Nos invitó a recorrer la unidad. Entramos al frigorífico, escoltados por pocos agentes penitenciarios, ya que era de rutina la visita de dicho juez; sin embargo, en esa vuelta decidió verificar las fechas de vencimiento de los alimentos congelados que allí se almacenaban para hacer las comidas de los internos. Todas las latas, así como otros alimentos congelados, tenían una fecha de vencimiento que ya se había cumplido. Sin poder evitarlo, el juez empezó literalmente a lanzar por el aire estos productos, que, por azar, tenían como blanco el pecho del penitenciario que había entrado con nosotros. Si bien el juez no tiene incumbencia para dar órdenes respecto de la administración de la

unidad penitenciaria, sí puede presentar un informe al respecto. Finalmente, el director fue removido de ese cargo. Sin embargo, en la memoria institucional quedó fijado que quien había estado a cargo del “operativo” y recibido el enojo del juez había sido ese agente penitenciario. Este último pidió, a la larga, un traslado por lo insostenible de la situación.

Durante nuestros trabajos con las distintas guardias observamos similitudes respecto del transcurrir entre el día y la noche. La falta de descanso, sobre todo en las guardias de 24 horas, el constante repiqueteo de lo que los internos encuentren para hacer sonar los barrotes de las celdas, o peor aún, los gritos que no se acallan en toda la noche, son una pequeña pero considerable muestra sobre el minúsculo valor y la exigua estima que se le tiene al personal penitenciario.

La terminación de la guardia “sin novedades”, escrita en el parte que se deja a la siguiente, se convierte en el cierre de una constante angustia que acompaña siempre y que volverá a hacerlo uno o dos días más tarde; y que se transmite, junto al parte, a la guardia siguiente en un encadenamiento sin fin y con un poco esperanzador mensaje: tanto los celadores como los internos nos han dicho, cada uno a su manera: “el ladrón es ladrón y el cana es cana, y cada uno en su lugar”⁴. No hay ninguna atención puesta en nuevas posibilidades o en criterios alternativos para solventar la protección de los internos, pero también la de los agentes penitenciarios. El mandato principal al que obedecen es el de ser invisibles, pero a su vez prestar servicio, nadie los mira ni los interroga, nadie trata de escuchar lo que tienen para decir, aparecen y desaparecen como sombras con elementos en las manos, que sí hacen ruido como las esposas y llaves para abrir o cerrar las chirriantes rejas de las celdas y los pasillos.

La cárcel da relieve a las figuras que conforman los polos de los valores de “maldad” y “bondad”. Retumban las voces de la autoridad y las protestas de los internos, pero quien actúa como intermediario vinculando dos mundos incompatibles queda hundido en una imposibilidad ya que el “mundo correcto” y el “incorrecto” parecen no tener coincidencias morales; de allí el paradójico “no vínculo” en que se convierte su tarea.

En estas circunstancias no pueden ejercer intermediación alguna en el sentido de poner en el tapete qué es lo que está en juego en cada situación en particular. No pueden confrontar ni concluir acerca de los problemas que deben encarar. No se puede

3 La torta frita es una comida típica, de origen árabe y español, que consiste en harina de trigo, levadura, azúcar, agua tibia, y con distintas variantes y formas. Es una comida barata y que aplaca el hambre.

4 “Cana” es un término despectivo que se usa para cualquier integrante de las agencias de seguridad, ya sea policía, gendarme, penitenciario, etc.

generar una práctica que intente hacer comparecer los distintos, y enfrentados, puntos de vista para alivianar las consecuencias de la institucionalización, tanto para unos como para otros. Sin embargo, el interno tiene más recursos: puede hacer huelga de hambre, exigir que sea atendido en persona, protesta, llora, llama a la indulgencia, reclama atención, se amotina, se lo conoce por el nombre, y de una u otra forma tiene una “identificación carcelaria”. El agente penitenciario no tiene ninguna de estas “ventajas”, porque en principio no las necesita, ya que está “del lado” de la ley, pertenece al grupo de las personas “buenas” y “correctas”. Ellos ni siquiera pueden proteger la propia sombra, porque tienen que hacerlo con las de los demás. Si hubiera, o mejor aún, pudieran identificarse desde la perspectiva de la investigación social, espacios de “agencia”, de decisión propia, de reflexión sobre las órdenes que se reciben, de participación en la organización de sus tareas o funciones, con seguridad ellos los utilizarían. De esta forma, no podría establecerse una ley general que dijera que en cualquier contexto, independientemente de sus características, tiempo histórico y factores estructurales y circunstanciales, siempre puede haber aunque sea micro-prácticas, en donde las personas pueden cambiar su posición en un sentido de mejoramiento, o bien generar consensos, aunque sean transitorios, para cambiar circunstancias o aun ciertos espacios estructurales.

En el caso que nos ocupa, uno de estos lugares podría ser identificado justamente en la relación con los internos; forman un vínculo especial con cada uno de ellos, poniéndolos en una escala que va de un extremo a otro, ubicados como desligados en forma absoluta de cualquier tipo de emoción en relación con los celadores, hasta quienes adoptan una posición de casi colaboración del detenido, que le ayuda, de una forma u otra, a cumplir o completar sus funciones. Según las reglas de los internos, este último podría ser considerado dentro de una posición “colaboracionista” con los agentes penitenciarios, siendo considerado de mayor valor social quien está del todo desapegado, y de valor escaso a quien mantiene algún vínculo amistoso o cercano a lo amistoso con sus guardianes y “servidores”. Incluso, los internos respetan más a los agentes cuando son cómplices de ilícitos que se producen en forma intracarcelaria (como dijimos, mercado negro de drogas, determinados favores relacionados con las visitas, alcohol, tarjetas de teléfono y otros bienes valorados en la vida carcelaria). Por otro lado, de acuerdo con lo observado, preguntado y leído, hay mínimos espacios de agencia activa fuera del mundo de los ilícitos que puedan utilizar

para optimizar su posición geopolítica, en especial para disminuir los conflictos con internos e internas.

Por su lado, los lazos de solidaridad frente a situaciones de peligro son un baluarte en donde apoyarse y sentirse más seguro en el cumplimiento de las funciones. Se debe tener, y cimentar todo el tiempo, confianza en que se puede contar con el compañero en situaciones de peligro⁵. La confianza en un igual, alguien del mismo rango y que sufre un estrés laboral parecido, constituye el apoyo que hace sentirse protegido dentro del contexto de peligro que significa el cumplimiento del trabajo en contacto constante con internos e internas. Pero dentro de la jerarquía penitenciaria no pueden estar seguros de sus superiores porque suele haber varios jefes que pueden llegar a dar órdenes simultáneas y no siempre coordinadas; en cambio, con los internos les resulta borroso distinguir, salvo delitos flagrantes, el límite entre legalidad e ilegalidad –e. g., ayudar a conseguir tarjetas de teléfono puede tener una doble lectura: por un lado, cometer un ilícito “muy menor” y, por el otro, ayudar a mantener un vínculo con el afuera, evitando el tan temido aislamiento institucional, que va a tener un peso fundamental a la hora de iniciar el regreso a la sociedad libre. Para cada uno de los delitos intracarcelarios podría argumentarse su contracara que lo justificara.

Discusión y conclusiones

La ideología del personal penitenciario y su orientación hacia los presos tiene consecuencias prácticas: cuando muestra respeto, consideración a los tiempos, responde a los llamados de asistencia y trata de resolver sus problemas, se mantiene un equilibrio inestable de fuerzas. Al revés, la ausencia de respeto e imparcialidad se siente como dolor psíquico. Ser tratado de manera irrespetuosa genera emociones negativas, como ira, tensión o depresión; como criaturas vulnerables y supeditadas, dependen del respeto y reconocimiento propios de la condición humana; lo opuesto, irrespeto e indiferencia causan daño (Liebling, Price, & Elliott, 1999; Liebling, 2000).

Agentes e internos mantienen subjetividades relacionales que son interactivas y están siempre en movimiento y cambio; por eso ejercen una constan-

5 Algunas normas que se dijeron durante el trabajo de campo fueron:

1. Nunca debe atestiguar en contra de un compañero.
2. Siempre debe ayudar a alguien con problemas.
3. Nunca debe criticar a un colega frente a un preso.
4. Debe ponerse de parte del oficial en una pelea con un preso.
5. Nunca debe mostrar simpatía por un preso.
6. Debe mostrar compromisos positivos con sus compañeros.

te labor de mutuo conocimiento, desconocimiento y re-conocimiento, conformándose un reservorio de lo simbólico peligroso e ilegal, que no se puede delimitar con claridad de aquello que parece ser sincero y transparente, además de seguro.

Ambos protagonistas son parte de la administración de la exclusión punitiva dentro de una sociedad que es adicta a las ilegalidades, con lo que la delimitación entre estas y las legalidades se torna cada vez más confusa.

El uso, el escrutinio y la administración de la discrecionalidad de los agentes penitenciarios raramente han sido el foco de la atención en la investigación social (Liebling, 2000). De esta forma, a pesar de que se considera que el peligro inherente a las cárceles y al trabajo del agente penitenciario es unidireccional, proveniente de los internos –porque han transgredido la ley, o son personas indeseables para su funcionamiento en la sociedad, o como dijimos, sin valor por sí mismas–, se podría plantear que a la vez una administración discrecional y faltante de criterios conocidos por todos en el ejercicio de la función penitenciaria hace que ese peligro pueda ser construido en y dentro de las relaciones que se establecen entre los internos y los agentes penitenciarios, entre otras razones.

Desde una ponderación crítica de su lugar dentro del rígido sistema de seguridad carcelaria, el agente suele reconocer que su identidad está entrelazada y distorsionada por la institución. Él ya no es sino en virtud de lo que la institución le dio y le sigue dando. No solo el sueldo, un trabajo estable, eventuales beneficios para poder cuidar bien de su familia; la institución ha impreso una huella indeleble que lo ha dejado sujeto a un sistema de creencias que nace y muere en esta, o así él lo pretende. Un día un celador nos dijo: “estoy atravesado por la institución”. ¿Qué diferencia cualitativa podría proponerse respecto de la institucionalización del detenido? Toda la diferencia y toda la distancia cualitativa entre uno y otro y, a la vez, la misma, solo que se muestra con su contracara. En otra ocasión la frase que resumía la visión de un agente penitenciario sobre los detenidos fue: “ya no son ni cercanos ni lejanos, casi como que no los veo como personas comunes y corrientes”.

Sin embargo, conoce los costos emocionales, vocacionales y de progreso que ello trae y los está pagando. Prefiere la permanencia, comprometiéndose con un conjunto de reglas de juego con el que puede no estar de acuerdo pero tiene que guardar silencio. En el abismo de este dilema está su capacidad para elegir; tiene miedo a equivocarse, puede sospechar que sus creencias acerca de la viabilidad

de la cárcel sean incorrectas, que la verdad esté en algún otro lado que desconoce. Suele concentrarse, ante todo, en la función punitiva e inhabilitadora de la cárcel, y solo en forma secundaria en el llamado “tratamiento penitenciario” para la “rehabilitación” menospreciando a los detenidos aunque sea su vecino o hermano, situación habitual en localidades pequeñas o barrios criminalizados.

Parece no interesarle acceder a lo que, en el fondo, cree. Se queda con argumentos que no lo convencen del todo, pero que le proporcionan un marco inequívoco y perdurable. Él es la institución; es la cárcel en sus ropas, en sus gestos, en su lenguaje, en sus pensamientos y acciones. Está literalmente “apresado” y lo sabe. Son víctimas de una institución que se prolonga más allá del castigo (legítimo) de los detenidos. No solo genera punitivos adicionales para ellos, sino que también atrapa a quienes están a diario en contacto con ellos: quedan congelados en lo que podría ser el flujo vital del lenguaje y la acción, convirtiéndolo en una escasez extrema del poder de narración que permitiría la elaboración de identidades más flexibles y críticas, y la acción que posibilitaría estar frente a una diversidad de opciones frente a las cuales decidir el curso de acción a tomar en cada situación rutinaria de la vida carcelaria.

¿Cuál es la génesis de los criterios para hacer esta elección: estar del lado de la ley, en el camino correcto, y sobre todo, apego institucional de larga duración? Su vida está compuesta por trechos prolongados, en donde cada tanto se toman decisiones, y una vez tomadas son impostergables. Son proyectos que abarcan toda la vida, como un sistema con principio y fin definibles en que cada parte le sucede a la otra, sin quiebras ni titubeos. Para él, la institución le ha otorgado casi todos los sentidos necesarios –pero no todos– para poder seguir viviendo. No todo lo bueno que podría ser, pero sí lo suficiente para que sea todo lo bueno que es. Es mejor no hablar (mucho) de lo malo. Las cosas son casi como deben ser.

Unos y otros, detenidos y agentes, están obligados a vivir en una hipocresía moral que deja vacíos de contenido los fines de preparar a los detenidos para su regreso a la vida en libertad que supone el “tratamiento penitenciario”, para dar paso, sin más, a una institución centrada en forma estricta en la punición y exclusión. Los bordes de esta particular configuración están habitados por los agentes penitenciarios, que no pueden dialogar en público sobre los valores que asumen y las alternativas que puedan proponer para generar situaciones menos desiguales.

Este escrito es sobre la tarea metodológica en la cárcel, centrándonos en los agentes penitenciarios, la subjetividad del investigador y la construcción relacional con otros protagonistas del escenario carcelario. Este es el hilo conductor que nos permite detenernos en el problema que presentan los agentes penitenciarios. Intentamos dar visibilidad a este grupo de trabajadores despreciado por la sociedad, por los internos e internas, y también minimizado por la propia investigación social. Sin embargo, son la salvaguarda de una convivencia más o menos pacífica dentro de la cárcel, y desempeñan una tarea también pacificadora en las interacciones con el afuera (visitas de familiares, demás personal penitenciario, como médicos, psicólogos, odontólogos, enfermeras, defensores, fiscales, jueces, otro personal de apoyo, etc.). De este modo tienen, en el imaginario popular, un papel ambiguo: no son queridos, pero son necesitados, no se les ve con buenos ojos por la función que cumplen, pero al mismo tiempo son imprescindibles para mantener a la población cautiva más o menos tranquila, velando, en última instancia, por la seguridad ciudadana en lo que se refiere a esta particular cuestión.

Finalmente, podemos decir que se necesita ahondar en estos problemas de investigación y conocer más en profundidad las situaciones en que los agentes puedan revertir, mucho o poco, de más o menos calidad, su dependencia estructural respecto de la institución a la que pertenecen.

Referencias

- Bergalli, R., Rivera, I. & Bombin, G. (Comps.) (2008). *Violencia y sistema penal*. Buenos Aires: Editores del Puerto.
- Boin, A. & Rattray, W. (2004). Understanding prison riots. *Punishment & Society*, 6 (1): 47-65.
- Crawley, E. (2004). Emotion and performance. Prison officers and the presentation of self in prisons. *Punishment & Society*, 6 (4): 411-427.
- Ferrel, J. (1999). Cultural Criminology. *Annual Review of Sociology*, 25: 395-418.
- Garland, M. (2004). The Impact of Administrative Support on prison treatment staff burnout: an exploratory study. *The Prison Journal*, 84 (4): 452-471.
- Goffman, E. (1994). *Internados. Ensayos sobre la situación social de los enfermos mentales*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Griffin, M. (2006). Gender and Stress. A comparative assessment of Sources of Stress among Correctional Officers. *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 22 (1): 4-25.
- Kalinsky, B. (2009). El agente penitenciario: la cárcel como ámbito laboral. *Runa*, 28: 43-57.
- Lambert, E. & Paoline III, E. (2005). The impact of medical issues on the job stress and job satisfaction of jail staff. *Punishment & Society*, 7 (3): 259-275.
- Lambert, E., Hogan, N., Cheeseman, N., Jiang, Sh. & Khondaker, M. (2012). Is the job burning me out? An exploratory test of the job characteristics model on the emotional burnout or prison staff. *The Prison Journal*, 92 (1): 3-23.
- Larrauri, E. (1992). *La herencia de la criminología crítica*. España: Siglo XXI.
- Liebling, A. (2000). Prison officers, policing and the use of discretion. *Theoretical Criminology*, 4 (3): 147-173.
- Liebling, A., Price, D. & Elliott, Ch. (1999). Appreciative inquiry and relationships in prison. *Punishment & Society*, 1 (1): 71-98.
- Marchetti, A. (2002). Carceral impoverishment. Class inequality in the French penitentiary. *Ethnography*, 3 (4): 371-397.
- Messuti, A. (2001). *El tiempo como pena*. Buenos Aires: Campomanes Libros, Biblioteca de Derecho Penal.
- Niño, L. (1997). Aspectos críticos de la realidad carcelaria: visitas, requisas y régimen disciplinario. En: *Jornadas sobre sistema penitenciario y derechos humanos. Anexo de actualización. Nueva Ley de Ejecución de la pena privativa de la libertad*. Buenos Aires: Editores del Puerto.
- Owen, S. (2006). Occupational stress among correctional supervisor. *The Prison Journal*, 86 (2): 164-171.
- Tewksbury, R. & Mustaine, E. (2008). Correctional Orientations of Prison Staff. *The Prison Journal*, 88 (2): 207-233.
- Useem, B. & Piehl, A. (2006). Prison buildup and disorder. *Punishment & Society*, 8 (1): 87-115.