

LAS LÓGICAS DEL TELECUIDADO

La fabricación de la 'autonomía conectada'
en la teleasistencia para personas mayores

Tomás Sánchez Criado

TESIS DOCTORAL

OCTUBRE DE 2012

Director: Álvaro Pazos Garcíandía

Departamento de Antropología Social
y Pensamiento Filosófico Español

Facultad de Filosofía y Letras

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID



LAS LÓGICAS DEL TELECUIDADO

La fabricación de la 'autonomía conectada'
en la teleasistencia para personas mayores

Tomás Sánchez Criado

TESIS DOCTORAL

OCTUBRE DE 2012

Director: Álvaro Pazos Garcíandía

Departamento de Antropología Social
y Pensamiento Filosófico Español

Facultad de Filosofía y Letras

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID



LICENCIA CREATIVE COMMONS (BY-NC-ND)
Reconocimiento-No comercial-Sin obras derivadas 3.0 España

Usted es libre de: copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra. Bajo las condiciones siguientes:

Reconocimiento. Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciador (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o apoyan el uso que hace de su obra).

No comercial. No puede utilizar esta obra para fines comerciales.

Sin obras derivadas. No se puede alterar, transformar o generar una obra derivada a partir de esta obra.

Al reutilizar o distribuir la obra, tiene que dejar bien claro los términos de la licencia de esta obra.

Alguna de estas condiciones puede no aplicarse si se obtiene el permiso del titular de los derechos de autor. Nada en esta licencia menoscaba o restringe los derechos morales del autor.

Advertencia: Los derechos derivados de usos legítimos u otras limitaciones reconocidas por ley no se ven afectados por lo anterior.

© Tomás Sánchez Criado, 2012

Portada de Ignacio Serrano | www.ignacioserrano.com

Agradecimientos

A Álvaro: por dejarme el espacio para poder encontrar una voz, por ayudarme a salir de mis trampas escolásticas y por su imprescindible guía en la lectura.

A Dani, Miquel, Blanca, Niza, Isra, Carmen, Adolfo y Francisco: por enseñarme las virtudes de un trabajo académico y de investigación pensando colectivamente.

A mis colegas del SEMAC de la UAM: porque sin ellos quizá no habría empezado y, sin duda, no sabría ni la mitad de lo poco que sé.

A Raquel y su familia: por haber sido “el otro lado” mientras hacía buena parte de este trabajo.

A Maggie Mort y Celia Roberts: For their kindness when I did my stay in Lancaster and after. Thanks also to Muli Amaye for being such a good host, making life easier in Manchester.

A mis colegas de la UOC: por permitirme tener el mejor de los entornos para escribir esta tesis.

A todas las personas cercanas: la familia, quienes permanecen a pesar de la distancia, els nous i vells amics, e le persone meravigliose che sono apparse nella mia vita. Grazie, gràcies, gracias por estar ahí al lado, a las duras y a las maduras, durante todo este proceso que me ha hecho ser un tipo huraño y solitario.

A todas las personas e instituciones que mantuvieron o colaboraron en mi investigación y aceptaron, aunque fugazmente, a un intruso en la intimidad de su vida cotidiana.

A Ignacio: por la amistad sostenida a lo largo de los años, y por un trabajo enorme con la portada, así como la asistencia en cualquier materia de edición y tipografía.

A Rubén, Dani, Iván y Alicia (mi madre): entre otras muchísimas cosas, por la ayuda con las correcciones finales de algunos capítulos.

A Ari: por la comprensión genuina, la compañía mutua y la capacidad de conseguir fabricar buenos momentos en la adversidad.

Barcelona/Madrid, Agosto de 2012

Parte I. Cómo fabricar una pregunta	1
1. Las “promesas” del telecuidado	3
1. ¿Visiones del futuro? Un aparato de un hogar digital...	7
2. La tecnologización del cuidado de las personas mayores en España y sus contornos cambiantes	9
2.1. ¡Alarma, dependencia! Crisis demográfica y crisis de los cuidados	9
2.2. Las promesas del telecuidado para la atención a las personas mayores: La promoción de la autonomía y la vida independiente dentro de una racionalización de recursos	12
2. Una interrogación etnográfica de la promesa del telecuidado: Prácticas de implementación y sus efectos	21
1. “Lógicas” del telecuidado	25
1.1. ¿Lógicas? Una aproximación constructivista desde las prácticas, su ambivalencia y su carácter en disputa	25
1.2. Implementación y uso de una infraestructura tecnológica para la generación de nuevas prácticas de la vejez: Una aproximación desde los estudios de la ciencia y la tecnología	28
1.2.1. El estudio de la implementación y uso de una tecnología para visibilizar su trabajo infraestructural	28
1.2.2. ¿Qué formas de practicar la vejez?	31
1.2.3. ¿Una apertura política de las tecnologías de cuidado a partir de su implementación cotidiana?	32
2. Un proceso de corte etnográfico en la teleasistencia domiciliaria para personas mayores	34
2.1. Recortes sobre la teleasistencia: Construir y llevar a cabo un (trabajo de) campo	34
2.1.1. El inicio: Proyectos	34

2.1.2. Tiempos, entornos y actores de la teleasistencia: Negociaciones del “acceso/mantenimiento” al campo y algunos problemas	35
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

2.2. Recortes y elaboraciones sobre mis recortes 39

2.2.1. Estrategias de representación: Estilo de las notas de campo, convenciones de transcripción y formas de anonimización	39
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

2.2.2. Montar “mi relato”:

Tres ventanas sobre las lógicas prácticas de la teleasistencia	45
----------------------------------------------------------------	----

Parte II. Intentar posibles respuestas 47

3. Instalaciones: ‘Aparatos’, ‘contactos’, ‘contratos’ y ‘usuarias’	49
------------------------------------------------------------------------	----

1. ¿Cómo se hace una usuaria de teleasistencia?	53
-------------------------------------------------	----

1.1. Harold Bloom, actores de folletos y señoras que salen en la prensa	53
------------------------------------------------------------------------------------	----

1.2. “Cómo se hace” una usuaria: Un anticipo de lo que vendrá a continuación	60
-----------------------------------------------------------------------------------------	----

2. Sentarse en un coche para hacerse preguntas relevantes...	63
--------------------------------------------------------------	----

2.1. Mi primer día...	63
------------------------------	----

2.2. La primera en la frente: Una instalación fallida	72
--------------------------------------------------------------	----

2.3. Y luego seguimos...	74
---------------------------------	----

2.4. Un primer día que fue mucho más importante de lo que pensaba...	81
---------------------------------------------------------------------------------	----

3. Instalar “tranquilamente”	84
------------------------------	----

3.1. Cambio de compañía	85
--------------------------------	----

3.2. No querer queriendo	88
---------------------------------	----

4. ¿Qué se hace al instalar? (1): Montar una infraestructura técnica	91
----------------------------------------------------------------------	----

4.1. ¿Dónde (se) lo pongo? (1): La treta de una instalación provisional	92
------------------------------------------------------------------------------------	----

4.2. ¿Dónde (se) lo pongo? (2): Sortear un mueble intratable	102
4.3. Póngase esto y déle al botón: Demostraciones de uso	117
4.4. ¿Instalar es disponer y activar una ecología de acción?	127
5. ¿Qué se hace al instalar? (2): Rellenar papeleo y firmas	128
5.1. ¿Quién lo quiere y quién puede firmar?	129
5.2. Seguir los rastros de papel: Antes y después de una instalación...	133
6. Conseguir instalar aunque todo se ponga en contra	140
6.1. Esquivar las lágrimas y conectarse a la red telefónica	141
6.2. Toparse con ‘la realidad’: ‘Las Barranquillas’ de Ciudad del Sur	145
6.3. La ubicuidad de las instalaciones farragosas y la “dureza” relativa de <i>las</i> y <i>los</i> técnicos	151
7. Ensayo exploratorio sobre las “condiciones de felicidad” de la teleasistencia (1): Instalación	153
7.1. Instalar “con” y “sin” usuaria: ¿Coreografías o trampas?	153
7.2. Pensar las instalaciones desde sus efectos de orden: Ritos de paso y ritos de institución	155
7.3. La reflexión sobre las “condiciones de felicidad”	160
7.3.1. ¿Cómo se puede dar por buena una interacción y determinar su cierre?	161
7.3.2. Extensión de la noción de “condiciones de felicidad”: Pensar desde las materializaciones	165
7.4. Condiciones de felicidad de las instalaciones: Cómo des/conectar una ecología de gestos con aparatos y contratos	171
7.4.1. <i>Hospitalarias</i> : Tratar bien, dar, ser bien acogido y despedido	172
7.4.2. <i>Técnicas</i> : Emplazar y enseñar a usar	177
7.4.3. <i>Contractuales</i> : Rellenar papeleo y firmar un contrato	182
7.5. A modo de recapitulación: Las instalaciones felices como el montaje de una “infraestructura de <i>usariedad</i> ”	188

4. Reparaciones: <u>'Monstruos organizacionales' y prácticas de apuntalamiento</u>	193
1. Reparar en las reparaciones	197
1.1. Un día normal de trabajo técnico: 'Averías' y 'bajas'	198
1.2. Una 'avería urgente del terminal' que resulta tener que ver con las condiciones de la instalación	199
1.3. Baja voluntaria	201
1.4. Cambio de colgante con la pila baja (1)	202
1.5. Cambio de colgante con la pila baja (2)	203
1.6. Baja por defunción	204
1.7. Cambio de colgante con la pila baja (3)	206
1.8. Cambio de colgante con la pila baja (4)	207
1.9. ¿Un mero trabajo de cambiar la pila a los colgantes?	208
2. Averías que suponen un reto...	209
2.1. ¿Dónde está la usuaria? Una 'avería' que casi parece una 'baja', pero se queda en 'suspensión temporal'	209
2.2. Un patrón de avería raro para algo que resulta ser bastante normal	212
2.3. Ir a no se sabe bien qué y acabar re-instalando	215
2.4. ¿Cuál es el reto? Restituir el normal funcionamiento técnico del servicio	217
3. Reparar en (otras) formas de reparar	218
3.1. Cargos y funciones	218
3.2. Oficial de teleasistencia (1)	222
3.3. Coordinadora de teleasistencia	229
3.4. Oficial de teleasistencia (2)	233
3.5. Diferentes divisiones del trabajo, ¿infraestructuras de usuariidad análogas?	236

4. Ensayo exploratorio sobre las “condiciones de felicidad” de la teleasistencia (2): Reparaciones	239
4.1. El significado de reparar: ¿Reunir los aspectos técnico y contractual de una infraestructura de <i>usuariedad</i> en acción?	239
4.2. ¿Qué se repara? (1): “El extraño caso de la mujer con dos colgantes”	240
4.3. Reparaciones como re-instauraciones: El constante trabajo de lidiar con “monstruos organizacionales” que amenazan “el arreglo” de los servicios	246
4.3.1. Monstruos organizacionales	246
4.3.2. El “arreglo” de los servicios	253
4.4. ¿Qué se repara? (2): Tita Meme, o “La señora no está”	260
4.5. Del “cómo se hace” al “cómo se tiene”	268
4.6. Reparaciones como “restauraciones”: Especificar las condiciones de felicidad de la teleasistencia tratando con usuarias de carne y hueso	273
4.6.1. <i>Contractuales</i> : Sostener la infraestructura de <i>usuariedad</i>	274
4.6.2. <i>Relacionales</i> : Contar con los contactos	279
4.6.3. <i>Corporales</i> : Mantener un vapor de prescripciones lábiles para “hacer la usuaria”	281
4.7. La restauración como una actividad temporal de conservación de la forma usuaria: ¿Una rehabilitación constructivista del hábito?	284
4.8. A modo de recapitulación: Restaurar sin parar, o cómo dar continuidad al “arreglo” (falible) de la teleasistencia mediante las reparaciones	290
5. Relaciones / Usos: La figuración de la ‘autonomía conectada’ y sus fricciones	293
<hr/>	
1. La respuesta social del telecuidado	297
1.1. La promesa social del telecuidado ante la soledad de los mayores	297
1.2. Soledad y teleasistencia	297

1.3. La creciente “vida independiente” de los mayores	306
2. Pensar lo social desde sus formas	309
2.1. ¿Un cambio epocal en la forma de vincularse debido a las TIC?	309
2.2. Analizar la forma social del telecuidado: Atender a la pluralidad de formas sociales en la práctica de los usos tecnológicos	313
2.3. ¿Un contexto cambiante de socialidad y cuidado “familiar”?	313
2.4. La noción de figuración (1): La aportación de Haraway y Suchman desde los estudios de la ciencia y la tecnología	315
2.5. Una propuesta de nombre para la figuración del telecuidado: La “autonomía conectada”	322
2.6. La noción de figuración (2): La recuperación de Elias y Simmel para pensar en la pluralidad de formas de lo social en relación	323
3. Viejos y nuevos vínculos: La “autonomía conectada”, una figuración entre otras	329
3.1. Figurarse las figuraciones relacionales de la teleasistencia prestando atención a las tesituras existenciales de sus actores expresadas en las entrevistas	329
3.2. ¿Quién encarga la teleasistencia? ¿De quién es la tranquilidad?	333
3.2.1. Solicitudes de los familiares	334
3.2.2. Solicitudes de las propias usuarias finales	336
3.3. ¿Quién se encarga del (tele)cuidado? (1): Ángeles (tele)custodios	339
3.3.1. Las ambivalencias del hacerse presente	342
3.3.2. Las ambivalencias de lo que trae el servicio y cómo recibirlo	346
3.4. ¿Quién debe cuidar?	352
3.4.1. ¿Las ambivalencias de las relaciones de cuidado y su jerarquía o prelación?	352
3.4.2. Las “obligaciones filiales de cuidar” a debate	354

3.5. ¿Quién se encarga del (tele)cuidado? (2): Los contactos	368
3.5.1. ¿Quiénes son los contactos?	369
3.5.2. El rol explícito de los contactos para los servicios:	
La selección de <i>guardallaves</i> y <i>abrepuertas</i>	373
3.6. Los “agentes dobles”: Un rol auxiliar en la reparación de usuarias para solventar las fricciones de la “autonomía conectada”	376
3.6.1. La teleasistencia y la normatividad de la “autonomía conectada”: ¿Qué implica “hacer la usuaria”?	377
3.6.2. Hacer y no hacer la usuaria en los términos de los servicios: Un esbozo inacabado de las prácticas de subjetivación de las usuarias	383
3.6.3. Un rol implícito aunque complementario: <i>Agentes dobles</i>	401
4. Promesas y peligros de las diferentes figuraciones de la “autonomía conectada”	405
4.1. A modo de conclusión: La transformación potencial de los vínculos del cuidado de los mayores a partir de la implementación de la teleasistencia	405
4.1.1. La versión de la “autonomía conectada” como una forma de socialidad mínima (<i>sustituida o restituida</i>)	407
4.1.2. La versión de la “autonomía conectada” como una forma de socialidad complementaria (<i>redoblada o fragmentada</i>)	409
4.2. Resumen: Promesas y potencialidades situadas de las figuraciones relacionales montadas y absorbidas por la teleasistencia	412
6. Conclusiones: Recapitulación y propuestas	413

1. Recapitulación: El telecuidado desde las prácticas de su implementación y uso	417
1.1. La instauración y restauración del arreglo de los servicios de teleasistencia (o la fabricación de la “autonomía conectada”)	417
1.1.1. <i>Instalaciones</i> : Condiciones de felicidad y efectos de la instauración de una infraestructura de “usuarias” con “aparatos” y “contactos” en los términos de un “contrato”	418

1.1.2. <i>Reparaciones</i> : La constante restauración del arreglo del telecuidado como una concertación rítmica	420
1.1.3. <i>Relaciones / Usos</i> : La figuración de la “autonomía conectada” y sus versiones en un contexto de cuidado familiar	422
1.2. ¿Servicio = usuaria?, o la persona mayor teleasistida como “serviciaria”	425
2. Propuestas: F(r)icciones, o el potencial de los encontronazos del telecuidado para nuevas “poéticas del tecnocuidado”	427
2.1. ¿Refundar unas “artes de la existencia” desde el trabajo infraestructural?	429
2.2. Hacia una poética de prácticas conceptuales y técnicas, o cómo observar la generación de otras formas de <i>usariedad</i> en diferentes articulaciones de arreglos del tecnocuidado	434
2.2.1. Una poética de <i>prácticas conceptuales</i> : ¿Una democracia participativa basada en el cuidado?	435
2.2.2. Una poética de <i>prácticas técnicas</i> : ¿Hacia la configuración de diseños de cuidado (más) participativos?	441
2.2.3. ¿Poéticas (etnográficas) del tecnocuidado?	446
Parte III. Epílogo	447
7. Cuestiones de método	449
Referencias	465

Parte I. Cómo fabricar una pregunta

“Las preguntas, como cualquier otra cosa, se fabrican. Y si no os dejan fabricar vuestras preguntas, con elementos tomados de aquí y de allí, si os las ‘plantan’, poco tenéis que decir. El arte de construir un problema es muy importante: antes de encontrar una solución, se inventa un problema, una posición de problema”

– Gilles Deleuze y Claire Parnet, *Diálogos* (2004 [1977]): p.5).

1. Las “promesas” del telecuidado

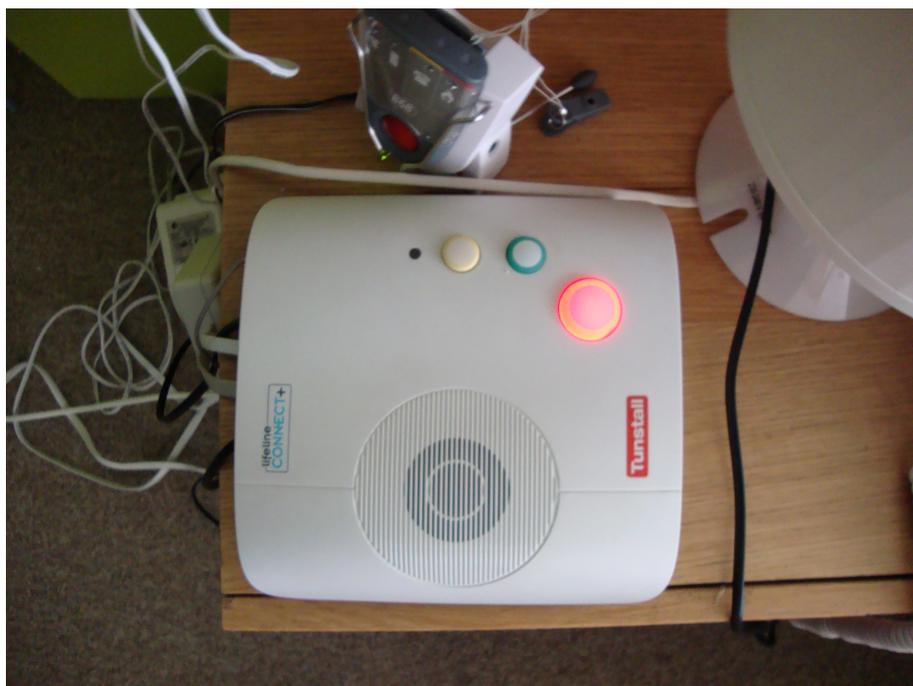


FIGURA 1.1. Terminal de teleasistencia de última generación (en blanco, en la parte central), vinculado a sensores domóticos y a un vibrador-avisador conectado para conocer la fuente de las alarmas (negro, en la parte superior). Foto tomada con permiso en julio de 2009 en el Hogar Digital Accesible de la EUIT de Telecomunicación de la Universidad Politécnica de Madrid¹, tras asistir a una prueba de uso de un nuevo servicio de teleasistencia.

¹ Véase <http://hogardigitalaccesible.euitt.upm.es> (acceso el 1 de julio de 2012).

“If you’re feeling sad and lonely
there’s a service I can render
tell the one who loves you only
I can be so warm and tender

Call me, don’t be afraid you can
call me, maybe it’s late, but just
call me, tell me and I’ll be around

When it seems your friends desert you
there’s somebody thinking of you
I’m the one who never hurt you
maybe that’s because I love you

Call me, don’t be afraid you can
call me, maybe it’s late, but just
call me, tell me and I’ll be around [...]

– *Call me* de Tony Hatch (1966)².

² Una de las versiones más conocida es la cantada por Donna Loren en 1966 en directo en el *Milton Berle Show*, disponible en <http://www.youtube.com/watch?v=bM1cm8s8TtI> (Acceso el 1 de Junio de 2012).

1. ¿Visiones del futuro? Un aparato de un hogar digital...

Me crucé con el aparato que tienen en la FIGURA 1.1 hará aproximadamente tres años, en el verano de 2009. Estaba presente, gracias a la amable invitación de algunas personas de la Fundación TECSOS, en las pruebas de usabilidad de un nuevo servicio tecnológico que estaban probando en el Hogar Digital Accesible de la Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica de Telecomunicación de la Universidad Politécnica de Madrid (un entorno doméstico simulado, equipado con las últimas tecnologías domóticas, donde se llevan a cabo pruebas controladas, con usuarios reales, de servicios y tecnologías de telecomunicaciones del tipo más diverso). En concreto, en aquella época, y ésta fue la razón por la que tuvieron a bien invitarme, se encontraban probando la viabilidad de un interesante nuevo servicio de telecuidado destinado a personas mayores sordas, el proyecto TELPES – *Soluciones de Teleasistencia para Personas Sordas*³, con numerosas entidades colaboradoras y que supuso toda una revolución en el ámbito del diseño de este tipo de servicios en España, ganando posteriormente numerosos premios. Sin embargo, mi presencia fugaz y casi anecdótica en esas pruebas lugar, tenía más que ver con conocer nuevos usos en los que se estaba incorporando aparatos como el *Lifeline Connect+* (nombre al que responde el artefacto de la FIGURA 1.1): representante de una última generación de terminales de la multinacional Tunstall, dedicada a la floreciente industria del telecuidado a escala mundial y especialmente empeñada en transformar el paisaje de las relaciones de cuidado a través de la tecnología dentro y fuera del hogar.

Mi interés en este tipo de aparatos tenía que ver con seguir una interesante transición: la tecnologización del cuidado en el hogar, que en los últimos treinta años ha ido poblando entornos cotidianos de personas mayores o personas con discapacidad (y cada vez el de más gente considerada “dependiente” temporal o permanentemente) de este tipo de aparatos. Un nuevo paisaje tecnológico que ha venido introduciéndose de forma silenciosa, pero con efectos a veces radicales y con una expansión tan creciente que si un hipotético habitante de hace unas pocas décadas viajara a nuestros días y entrara en un hogar domótico como éste pensaría haber aterrizado en un escenario digno de una obra de ciencia-ficción. Una tecnologización creciente promovida por la introducción de aplicaciones particulares de las tecnologías de la información y cuya siguiente “revolución”, si creemos a los gurús tecnológicos, parece ir encaminada al cuidado robótico. ¿A qué responde esto?

Sin duda, podríamos pensar que en estas nuevas formas tecnológicas aplicadas al cuidado resuenan los delirios de la imaginación más calenturienta de la ciencia-ficción en la que, como en un loco laboratorio de nuestros imaginarios, se escenifican relatos que tratan de y reflexionan en torno a diferentes esperanzas tecnófilas, oponiéndole en

³ Véase <http://fundaciontecsos.es/proyectos/en-curso/proyecto-telpes> (Acceso el 14 de junio de 2012). Desde aquí quisiera extender mis agradecimientos particularmente a Ana Peñalver y Julián Andújar de TECSOS, así como a Miguel Ángel Valero de la EUIT de Telecomunicación de la UPM, por su invitación, que se dio en el marco de mi colaboración en el proyecto EFORTT.

ocasiones otras esperanzas distintas o contrastándolas con relatos distópicos basados en el desastre, ante los cuales sólo nos cabría el recurso de la tecnofobia⁴. Pronto, quién sabe, ese botón rojo del *Connect+* se convierta en un ojo que nos observe y quizá ese altavoz en una boca, que nos cante, con la dulce voz de Donna Loren: “*Call me, don't be afraid you can call me, maybe it's late, but just call me, tell me and I'll be around*” (llámame, no temas, puedes llamarme, quizá sea tarde pero llámame, dime y ahí estaré), haciendo realidad la película de anime *Roujin Z* (1991)⁵.

Pero no llegué a conocer al terminal *Connect+* por mi interés en la ciencia-ficción (aunque muy probablemente sin ella no me hubiera interesado tanto por la tecnología y en lo que provoca prácticamente en nuestra vida cotidiana); ni, desde luego, por una confianza utópica en los poderes de la tecnología como herramienta liberadora del cuidado (ámbito temático al que había llegado a partir de un proceso personal originado por ciertas insatisfacciones personales acerca de “las políticas de la vida” de los profesionales de la salud, aspecto que se me hizo central mientras estudiaba la carrera de psicología). Más concretamente llegué a este aparato al participar en un proyecto de investigación colectivo en el cual existía un interés por seguir de cerca, a través de un trabajo etnográfico, la promesa que parecían traer estas transformaciones tecnológicas del telecuidado. A pesar de explorar diferentes servicios, acabamos centrándonos en un servicio concreto, principalmente dirigido al cuidado de las personas mayores en el estado español. El trabajo que tienen entre las manos es una etnografía sobre este ámbito. ¿En qué consistían, pues, sus promesas?

⁴ Véase la recurrencia de estos temas en la revisión de las filosofías de la tecnología llevada a cabo por Winner (1977) o en la revisión de Dinello (2005) sobre la tecnofobia en la ciencia-ficción del siglo XX.

⁵ Ambientada en un Japón futurista narra la historia de un anciano postrado que es convertido por el gobierno en la cobaya del ‘Proyecto Z’: una cama-robot equipada para dar soporte vital completo a los ancianos que en ella se coloquen, monitorizando sus constantes para aplicarle los tratamientos oportunos. Su enfermera descubrirá que, en realidad, se trata de un prototipo militar y con la ayuda de unos informáticos jubilados internos del geriátrico en que trabaja, consigue acceder a la programación de la cama y hackearla para que pierda su función militar y asuma la personalidad de la fallecida esposa del anciano, con quien el señor habla en sueños, que ayuda al anciano a escapar. Puede consultarse la ficha de la película en la base de datos IMDb: <http://www.imdb.com/title/tt0102812/> (Acceso 1 de Octubre de 2011) y, aquí, su trailer: <http://www.youtube.com/watch?v=ZH4K3OkRqL8> (Acceso 1 de Octubre de 2011).

2. La tecnologización del cuidado de las personas mayores en España y sus contornos cambiantes

2.1. ¡Alarma, dependencia! Crisis demográfica y crisis de los cuidados

El otoño del año 2007, cuando comencé a preparar mi estudio, la recién promulgada Ley de Dependencia, como se conoció vulgarmente a la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia* no era el objeto arqueológico en ciernes en el que parece estar convirtiéndose desde que comenzaron los recortes sociales. Muy al contrario, aquellos parecían los tiempos de la relativa esperanza de un cambio en la situación de muchas personas (aunque la formulación concreta fuera criticada por movimientos feministas y de personas con discapacidad). Tal y como se promocionaba en la propia ley, se trataba de intentar fundar un “cuarto pilar⁶ del Estado del Bienestar”, el hito de una búsqueda de un modelo social propio, tras muchos años de, en opinión de algunos expertos⁷, haber generado tímidos derechos sociales, en unos servicios sociales atravesados por residuos del asistencialismo franquista (con su planteamiento familista y una falta de inversión crónica), a lo que deberían añadirse las tendencias hacia la privatización-externalización aparecidas en España a finales de los 1990. Por tanto, lo que parecía traer la ley suponía una ocasión para congratularse.

En respuesta a esta situación previa, en esta nueva ley se definía por primera vez un nuevo derecho social articulado en torno a la “promoción de la autonomía”, que venía definida de la siguiente manera en su Artículo 2 (donde también aparecía descrito su antónimo o, mejor dicho, el horizonte contra el que esta promoción de la autonomía quería incidir):

“1. *Autonomía*: la capacidad de controlar, afrontar y tomar, por propia iniciativa, decisiones personales acerca de cómo vivir de acuerdo con las normas y preferencias propias así como de desarrollar las actividades básicas de la vida diaria;

2. *Dependencia*: el estado de carácter permanente en que se encuentran las personas que, por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad, y ligadas a la falta o a la pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de la atención de

⁶ Siendo los otros tres la educación, la sanidad y el sistema de pensiones públicos (originarios de los años finales del Franquismo).

⁷ Si seguimos, por ejemplo, las principales conclusiones que se extraerían de diversas fuentes como Álvarez-Uría (1995, 2007), Campos Egozcue (1996), Cerdeira Gutiérrez (1987), Fernández Muñoz (2000), Navarro (2009), Recio Cáceres (2010).

otra u otras personas o ayudas importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria o, en el caso de las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental, de otros apoyos para su autonomía personal [...]”.

Algunos factores eran propicios para esta formulación, como el hecho de que este término “autonomía” había venido convirtiéndose en un “valor en alza” (López Doblas, 2004), que resonaba con las formulaciones del “envejecimiento activo” (WHO, 2002), una de las formulaciones que más ha influido, al menos en términos discursivos, al nuevo paradigma de las políticas públicas para personas mayores: una nueva forma de envejecer por la que se promueve que los mayores se conviertan en seres activamente implicados en sus vidas, preocupados por practicar un estilo de vida saludable, lo que pudiera redundar en menores cargas en términos de su cuidado y, sobre todo, en una mejor “calidad de vida”.

Aglutinando estos discursos el nuevo marco legal de la “Ley de Dependencia” había surgido más bien como un tipo de respuesta específica (propia de tradiciones de la socialdemocracia y su defensa del Estado Social) generando nuevas condiciones de derechos sociales para acometer algunas dificultades estructurales que se venían vislumbrando desde muy diferentes agencias y observatorios de lo social y la salud: instituciones gerontológicas, los observatorios de la discapacidad, las instituciones sanitarias venían alertando de algunos problemas potenciales; y de la necesidad de acometer medidas con el objetivo de generar unas condiciones de economía de la salud más sostenibles ante un entorno cambiante que se estimaba muy problemático (o, más bien, construido a partir de las diferentes categorías de su análisis estadístico como “alarmante”).

A pesar de las notables diferencias en términos de gasto social de España con otros países de la UE (muy por debajo de la media, según Scheil-Adlung y Bonan, 2012), el clima común de muchas de estas instituciones remitía a alguna serie de tendencias sociales por las que el cuidado de los mayores se había venido convirtiendo en un asunto problemático en diferentes países post-industriales, y por los que en diferentes lugares se venía perfilando como uno de los temas centrales para el desarrollo de políticas públicas a nivel de toda la Unión Europea (Fernández y Forder, 2010; Milligan, 2000; Watson, 1996).

La primera de estas tendencias era un fuerte cambio *demográfico-económico* que se venía prediciendo para el futuro: se hablaba mucho que desde hacía aproximadamente unos treinta años –en el caso de España- y unos cincuenta años –en el caso de otros países industrializados- se venía produciendo, según dicen los expertos, una progresiva inversión de la pirámide poblacional (por un decremento de la tasa de natalidad y un incremento inversamente proporcional de la esperanza de vida). Este hecho lleva siendo largamente planteado e incluso algunos analistas como el sociólogo Stephen Katz (1992), en un análisis foucaultiano sobre lo que implicaba esta construcción del problema, hablaba de la

generación progresiva de un clima por el que estas previsiones se han ido convirtiendo progresivamente en “demografías alarmistas”.

Por ejemplo, como se expresaba en un Boletín del Instituto Nacional de Estadística de 2006: “Cada vez es mayor el número de personas de edad con respecto al resto de la población. Actualmente existe una persona de 65 años y más por cada cuatro en edad de trabajar (16 a 64 años). La esperanza de vida de las españolas (83,2 años) es la segunda más alta de la UE” (INE, 2006: p.1). De hecho, según el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) el “16,6% de la población total es mayor de 64 años. De las 7.633.807 personas mayores el 27,8% supera los ochenta años de edad” (IMSERSO, 2009: p.334). De forma correlativa este fenómeno llevaría aparejada, eso se decía, la previsión de aumento de la prevalencia de enfermedades crónicas y degenerativas, es decir, de las posibles condiciones de “dependencia” de este grupo poblacional en crecimiento.

En consecuencia, la alarma provenía de la previsión de un aumento obligado del gasto público en sanidad y servicios sociales. Asimismo, según estas estadísticas, el colectivo de personas amenazado por la situación de “dependencia” más numeroso lo constituirían las personas mayores de 65 años (con una indiscutible mayor proporción de mujeres que se acusa con la edad). Más específicamente, según el *Libro Blanco de la Dependencia* (IMSERSO, 2005: pp. 51-67), dos terceras partes de las personas en situación de dependencia tienen más de 65 años. Es más, los datos proporcionados por el IMSERSO dibujan un salto cualitativo en relación con el número de personas con discapacidades registradas a partir de estos años en todos los ámbitos y condiciones de comparación empleadas: rural/urbano, hombre/mujer (IMSERSO, 2004, 2009). Por otra parte, y si pensamos en las distinciones relacionadas con los “tipos de discapacidad”, son las de tipo “físico” las más numerosas, seguidas de las de tipo “sensorial” y, en último término, las “psíquicas e intelectuales”.

Pero la otra gran tendencia estadística que habría estado informando estos desarrollos legales y algunas de las preocupaciones existentes habría sido la co-ocurrencia de esta primera tendencia con una segunda: la producción de ciertas transformaciones *socio-familiares* vinculadas con el modelo de cuidados familista y asistencial –con su familia heterosexual tradicional y la división del trabajo/rol que implicaba– ante la progresiva inserción laboral de la mujer al mercado laboral. Numerosos estudios han venido mostrando que el colectivo de mujeres, y más concretamente las “amas de casa”, han sido la principal “fuerza de trabajo invisible” implicada en el cuidado de las personas dependientes –siendo las responsables de la casi absoluta mayoría del cuidado informal que reciben y han recibido estas personas (Bazo y Ancizu, 2004; IMSERSO y GFK, 2005). Pero con la inserción laboral creciente de la mujer esta tendencia no habría cambiado radicalmente, sino que más bien se habría generando una situación en la que las mujeres trabajan en condiciones de “doble presencia” (Recio Cáceres, 2010: p.30) –en el

trabajo oficial y en el trabajo de cuidados invisible para las instituciones-, que genera no pocos problemas y tensiones⁸.

Es más, según muchas investigadoras, la no-transformación del modelo familiar de cuidados y el acceso de la mujer al mercado laboral han puesto en evidencia el modelo de cuidados vigente hasta el momento, ampliamente vinculado a los roles de género discriminatorios, que soportaba y aún soporta el modo de producción en nuestra sociedad, produciendo lo que llaman una “crisis de cuidados” (Isaksen, Uma Devi y Hochschild, 2008; Pérez Orozco, 2006; Tobío, 2008; Vega, 2009); y en consonancia con esto algunos colectivos han llegado, en ocasiones, a mostrar sus reticencias militantes a responsabilizarse en exclusiva de sus mayores, demandando una mayor socialización del cuidado y proponiendo acciones como la “huelga de cuidados” que planteaba el colectivo Precarias a la deriva (2006).

- 2.2. Las promesas del telecuidado para la atención a las personas mayores:
La promoción de la autonomía y la vida independiente dentro de una racionalización de recursos

¿Qué papel cumple la tecnología en este contexto? Ante las dinámicas convergentes de la externalización de los servicios en conjunción con estos fenómenos, uno de los acicates más importantes para que se haya ido planteando dar respuesta, desde las administraciones públicas y las empresas de los sectores socio-sanitarios, a lo que se entiende como una realidad ineludible plantea el interés de invertir en servicios que nos permitan “hacer más con menos recursos”. Esto es, reduciendo los costes sociales y económicos que se estiman traerá aparejados estos cambios y tensiones.

En concreto, desde hace unos treinta años discursos muy similares han ido constituyendo un entorno favorable para la emergencia de una industria de lo que podríamos llamar el “telecuidado”, por acoger el sentido más amplio del término *telecare* del inglés (habiendo sido el Reino Unido, EE.UU., Israel, Japón y algunos países ricos de la Commonwealth los lugares en los que este tipo de tecnologías surgieron; véase la comparativa internacional del surgimiento de estas propuestas en Fisk, 2003). Una industria que busca generar condiciones de cuidado a distancia, gracias a las tecnologías de la información, complementando el cuidado de proximidad con un servicio de monitorización que permitiría controlar nuestro envejecimiento con calidad de vida desde un *call-centre*.

⁸ Por no hablar de otra consecuencia “invisible” de este proceso: la incorporación de inmigrantes en situación laboral bastante precaria al cuidado —para aquellas personas que pueden permitirse el gasto-, forma reciente en que el fenómeno de las “cadenas transnacionales de cuidados” se ha venido haciendo presente en el estado español (Gutiérrez Rodríguez, 2010).

Esto es, una panoplia de “soluciones” tecnológicas –desde innumerables tecnologías de la información como teléfonos fijos y móviles o sensores domóticos, hasta la incipiente incorporación de robots asistenciales-, en las que se están invirtiendo ingentes cantidades de dinero con la esperanza de que permitan mantener el cuidado dentro de unos costes humanos y económicos aceptables (Hyysalo, 2004, 2007; Mort, Milligan, Roberts, y Moser, 2008), convirtiéndose desde hace años en un área prioritaria de inversión en I+D+i en toda la Unión Europea y también en España (a través del Plan Avanza), siendo uno de los nichos de negocio más importantes en la actualidad. Todo un conjunto de nuevos desarrollos tecnológicos y organizacionales (a los que podríamos situar bajo el nombre genérico de “telecuidado”) que han ido emergiendo en los últimos quince o veinte años a partir de los que se busca “promocionar la autonomía” y “prevenir el aislamiento” de las “personas en situación de dependencia”. Esta importancia creciente de las TIC en el cuidado de las personas mayores, ha ido comúnmente vinculada a una ecuación, según publicitan los proveedores de estos servicios, que permitiría: garantizar la permanencia de los usuarios en sus entornos durante el mayor tiempo posible, evitando internamientos en instituciones de encierro –como residencias- o desplazamientos de los mayores a las casas de sus parientes (lo que tradicionalmente ha sido visto como un signo de sometimiento), pero a la vez controlando, supervisando, previniendo riesgos (como los accidentes en el hogar o el aislamiento social) y actuando con rapidez ante circunstancias de emergencia; reduciendo, por tanto, el gasto socio-sanitario derivado de la dependencia⁹, y generando las condiciones para el surgimiento de una economía productiva basada en la I+D aplicada al cuidado y la salud.

“Durante el Desayuno Sectorial CENTAC [Centro Nacional de Tecnologías de Accesibilidad] de Envejecimiento Activo y TIC Accesibles –retransmitido en formato completamente accesible, con subtítulo e interpretación en Lengua de Signos Española (LSE)- subrayan que ‘el aislamiento produce deterioro mental’ y, en este ámbito, las nuevas tecnologías pueden ayudar a la ‘socialización’ del colectivo

[...] El gerente de Productos y Desarrollo de negocios eHealth en Telefónica España, David Labajo, ha destacado que las nuevas tecnologías ‘son una herramienta, que si se usa bien, tiene resultados espectaculares en la calidad de vida del usuario y a nivel de ahorro de costes’.

Así, ha explicado que el 80% de los recursos sanitarios públicos se destinan a las enfermedades crónicas y varios estudios establecen un ahorro de entre el 15% y 30% a la hora de gestionar estas enfermedades, a través de soluciones TIC en el ámbito asistencial.

⁹ Para una estimación de los gastos de cuidado socio-sanitario véanse Durán (1999) –para una estimación de los costes económicos del cuidado informal- y Oliva, Zunzunegui, García-Gómez y Herrera (2011) – para un intento de vinculación entre los costes del cuidado formal e informal en el marco de la Ley 39/2006 -.

‘La tecnología existe’, ha dicho, lo que ocurre es que los ciudadanos en general desconocen los servicios de teleasistencia y su alcance ‘hay herramientas que, lejos del intrusismo, permiten solucionar muchos problemas’, ha subrayado.

En este sentido, el director de Teleasistencia de Personalía, Domingo García, ha coincidido en señalar el ‘gran ahorro’ y ‘más en estos momentos de crisis’ que suponen las soluciones TIC aplicadas a los servicios sociales y sanitarios destinados al mayor. En esta línea, ha confiado en que la Administración se de cuenta de este potencial, y ha puesto el ejemplo de la teleasistencia, que evita ingresos hospitalarios y la saturación de los servicios de urgencias”¹⁰.

Estas tecnologías de telecuidado destacarían por el hecho de ser enormemente modulares y cambiar enormemente sus componentes para dar lugar a servicios específicos. De hecho, cada servicio de telecuidado varía mucho en lo que se refiere a los artefactos implicados y sus funciones, así como el objetivo que se persigue con su junción. Teniendo en cuenta la tecnología implicada y el modo en que ésta condiciona los dispositivos o servicios, existen algunas clasificaciones interesantes. De hecho, en el ámbito se habla ya desde hace tiempo de “generaciones” de tecnologías de telecuidado, descripción según la cual cada generación incorporaría modularmente a las anteriores, añadiendo nuevos artefactos (véase Alwan & Nobel, 2007; Hine, Judson, Ashraf, Arnott, Sixsmith, Brownsell, *et al.*, 2005; Fisk, 2003; Laberg, Aspelund & Thygesen, 2005; Tang & Venables, 2000; Valero *et al.*, 2007)

Si adaptamos la clasificación que aparece en el documento de Brownsell y Bradley (2003: pp. 39-49), que ha constituido una de las principales hojas de ruta para el desarrollo de servicios y políticas públicas de telecuidado para el hogar¹¹ en el Reino Unido, podríamos hablar de cuatro grandes generaciones:

(1) *Primera generación* (1G): donde los primeros dispositivos consistían en sistemas de alarma social o *telealarma* simples (un llamador, un pulsador o un tirador para avisar, por ejemplo, de una caída en el baño, herederos de los que seguramente hayan podido observar en algunos hoteles o de los avisadores del personal de servicio de las casas de alto copete) pensados para entornos residenciales o comunitarios. Posteriormente estos aparatos fueron derivando hacia los hogares, hibridándose con la red telefónica. De hecho, el más común es el antepasado del *Connect+* que observábamos al principio: un terminal telefónico –o “pasarela residencial”- especial (ver el aparato central de la FIGURA 1.2), situado en el hogar del usuario, que conecta con una central de llamadas y que se puede también

¹⁰ Extraído de <http://www.centac.es/?q=es/content/expertos-destacan-el-ahorro-de-costes-socio-sanitarios-en-la-atenci%C3%B3n-al-mayor-que-supone-el> (Acceso el 25 de abril de 2012).

¹¹ Aunque otra gran transformación de la industria tiene que ver con la generación de dispositivos para “cualquier lugar” basados en las tecnologías de telefonía móvil (localizadores GPS o sistemas de telealarma basados).

activar de forma remota mediante un botón de alarma inserto en un colgante o en una pulsera (denominado técnicamente “unidad de control remoto” o UCR) que el usuario lleva consigo en el domicilio. Una vez pulsado el botón de alarma el servicio con el que se contacta vincula y moviliza diferentes recursos de cuidado y atención (por ejemplo, familiares o cuidadores hasta ambulancias, el médico de cabecera o los bomberos).

(2) *Segunda generación (2G)*: También existen otros diseños extremadamente sofisticados, que añaden a los dispositivos de telealarma una panoplia de sensores pasivos¹² (por ejemplo, caída, presión, movimiento, apertura/cierre) vinculados con el terminal de teleasistencia (que se pueden observar en la FIGURA 1.2) que activan la alerta sin que el usuario lo sepa avisando al *call-centre*.



FIGURA 1.2. La pasarela residencial (o terminal) Tunstall Lifeline 4000 con diferentes accesorios: Unidad de Control Remoto (UCR, vulgarmente conocido como “colgante”, arriba a la izquierda), sensores y mando de control doméstico¹³.

(3) *Tercera generación (3G)*: Muy recientemente (en los últimos tres años) se han venido desarrollando aparatos de inteligencia ambiental difusa, que se montan sobre los sensores actuales, articulando sistemas de predicción de los patrones normales de uso de la casa que puedan prever y reaccionar automáticamente ante cambios que pudieran estar poniendo silenciosamente la vida de la persona usuaria en riesgo como, por ejemplo, la desnutrición por no ingerir comida (estimada a partir del número de veces que se abre la nevera), la falta de sueño (estimada a partir de las horas que se pasan en la cama) o problemas de salud estimados a

¹² Colocados en diferentes puntos estratégicos del hogar para recoger información de las actividades diarias cotidianas de los usuarios. Estos sensores pueden activarse pasivamente (esto es, sin que el usuario tenga que hacerlo manualmente).

¹³ Extraída de <http://safeliving.files.wordpress.com/2007/12/telecare-system.jpg> (Acceso el 14 de Agosto de 2009).

partir, por ejemplo, de una disminución o aumento de las veces que se usa el cuarto de baño.

(4) *Cuarta generación (4G)*: En ciernes, que se debería ir produciendo paulatinamente hasta el año 2020, incorporando nuevas formas de robótica asistencial (desde robots aspiradoras hasta robots que llevan a cabo tareas físicas o que entran en interacción con las personas usuarias, ayudándolas en diversas facetas de la vida cotidiana) para el cuidado en el hogar¹⁴.

La transición que marcan estas generaciones tendría que ver con un cambio o una ampliación progresiva de las funciones a las que dicen responder: se trata de servicios que, en un origen, eran sistemas de comunicación telefónica de emergencia (en lo que consiste aún hoy principalmente la teleasistencia domiciliar pública en el estado español), pero que se estarían convirtiendo paulatinamente en (o en el fondo siempre fueron) sistemas de comunicación audiovisual, orientados a la predicción y prevención de situaciones de dependencia, buscando integrarse, por medio de la domótica y las tecnologías de la información ambientales, como apoyo a los cuidados continuados (Harper, 2006; Valero et al., 2007).

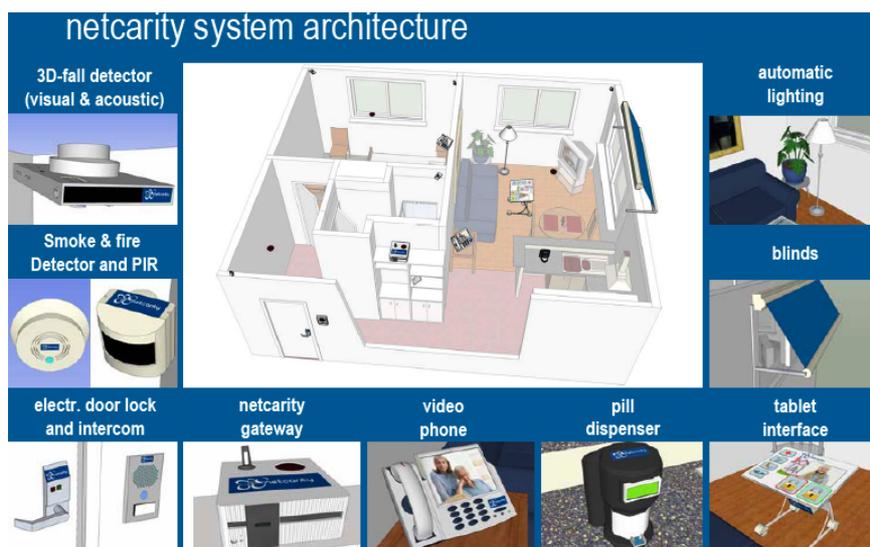


FIGURA 1.3. Imagen del conjunto de tecnologías implicadas en un proyecto de telecuidado de tercera generación, tomada de una presentación del proyecto “Netcarity”¹⁵.

¹⁴ Aspecto sobre el que, incluso, se están generando las primeras películas, como la norteamericana *Robot & Frank* (2012). Véase la ficha en el IMBd: <http://www.imdb.com/title/tt1990314/> (Acceso el 3 de junio de 2012). Pueden visualizar el trailer en: <http://www.youtube.com/watch?v=EiFqT5-6JQg> (Acceso el 20 de agosto de 2012).

¹⁵ Extraída de la comunicación de Ambient technology to support older people at home – Netcarity de Weimar et al. en el *AAL Workshop, Stuttgart (10 sept. 2009)*. Véase http://www.sensation-aal.eu/index.php?option=com_remository&Itemid=97&func=fileinfo&id=67 (Acceso 3 enero 2010).

Pero a esto se le debería añadir todo el entramado institucional y organizacional en el que cobran forma estas soluciones tecnológicas. En este trabajo me centraré en uno de estos servicios, el más extendido en el estado español. Quizá hayan oído hablar de él: la “teleasistencia domiciliaria”, amparada por un programa estatal que la incluye como uno de los servicios al que pueden tener derecho las personas mayores, pero que también ofrecen las mismas empresas de forma privada a través de aseguradoras privadas, mutuas sanitarias o directamente.

En concreto, en España la teleasistencia se empezó a regular cuando aún estaba muy poco implantada y cuando sólo existían dos entidades (una conocida ONG y una empresa de servicios) que proveían estos servicios a unos pocos miles de personas (Fisk, 2003: p.156). Existe oficialmente desde 1992 (IMSERSO, 1996; Alemán Bracho, 2008) un convenio-marco entre la FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias) y el IMSERSO por medio del cual se dota a la entidad encargada de la gestión (por lo general, comunidad autónoma o ayuntamiento) de un número de plazas subvencionadas (de las que el IMSERSO financia un 65% del coste; el resto es financiado según el criterio de cada entidad local que decide cómo se otorgan las plazas, ya sea en co-pago con los usuarios o de forma gratuita, en función de una serie de condiciones como la edad o vivir sola/o). La definición estatal desarrollada por el IMSERSO (1999) acerca de las condiciones que definen este programa público lo plantea de la siguiente manera:

“La teleasistencia domiciliaria es un servicio que, a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico, ubicado en un centro de atención y en el domicilio de los usuarios, permite a las personas mayores y/o personas discapacitadas, con sólo accionar el dispositivo que llevan constantemente puesto y sin molestias, entrar en contacto verbal ‘manos libres’, durante las 24 horas del día y los 365 días del año, con un centro atendido por personal específicamente preparado para dar respuesta adecuada a la necesidad presentada, bien por sí mismo o movilizándolo otros recursos humanos o materiales, propios del usuario o existentes en la comunidad” (IMSERSO, 1999: p.5).

La teleasistencia, de hecho, ha venido siendo vindicada como una de las principales articulaciones tecnológicas de la promoción de la autonomía y la prevención de riesgos (apareciendo en el catálogo de servicios de la mentada “Ley de Dependencia” como uno de los recursos disponibles, aunque no cambiara su modalidad de provisión, sino solamente a quién iba dirigida y cómo se asignaba, pagando los costes para las personas catalogadas por la ley como “dependientes” una partida presupuestaria específica). En el plano tecnológico se trataría de un servicio de *telealarma* que es, en ocasiones, ampliado con algunos sensores (aunque este tipo de servicios suelen ser muy caros y se suelen reservar bien a servicios privados de pago o a casos muy particulares en los que la entidad pública que lo respalda puede hacerse cargo del gasto).

En cuanto a su función, como en casi todos los países en los que se ha implementado soluciones parecidas (conocidas en el ámbito anglosajón como dispositivos

de telealarma –*telealarm*- o alarma social –*social alarm*-, véase Brownsell *et al.*, 2003; Fisk, 2003), esta solución supone un servicio de emergencia, vagamente vinculado con otros servicios de ayuda a los cuidados cotidianos que se financian desde las instituciones públicas, destinados a la higiene personal, ayuda en la comida o en la limpieza (como la Ayuda a Domicilio en el estado español). En el caso del programa público de teleasistencia domiciliaria éste tendría los siguientes objetivos declarados:

“Se persigue el objetivo fundamental de contribuir a lograr la permanencia de personas vulnerables en su medio habitual de vida, evitando los grandes costes personales, sociales y económicos que el desarraigo del medio conlleva, facilitando el contacto con su entorno socio-familiar y asegurando la intervención inmediata en crisis personales, sociales o médicas para proporcionar seguridad y contribuir decisivamente a evitar ingresos innecesarios en centros residenciales” (IMSERSO, 1999: p.6).

Cada entidad local debe promover la concurrencia competitiva de empresas que se presentan periódicamente a un concurso para la adjudicación del servicio de forma externalizada. Los requisitos mínimos, tanto para la gestión de los servicios subvencionados públicamente como para el desarrollo de las tecnologías (en el caso de los servicios privados no hay otros requisitos regulados), están regulados por diferentes textos normativos a diferentes niveles: mientras que los textos estatales o europeos son bastante generales y suponen unas reglas del juego comunes en los diferentes territorios, existe una gran diversidad de normativas regionales y locales.

Si nos centramos en el plano oficial, público y estatal, en 1999 el IMSERSO publicó las *Normas Generales del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria*, de las que he citado algunos párrafos anteriormente, que regulan diferentes aspectos como a quién va orientado, cómo se lleva a cabo la financiación o cuáles son las condiciones del servicio (cuestiones como los protocolos de actuación –instalación, gestión de las bases de datos, comunicación con los usuarios, respuesta a las emergencias, averías y reparaciones de los equipos-, las características de los equipos o la composición de la plantilla y sus funciones) para las entidades locales y las empresas. Asimismo, también existen intentos de regulación privados, aplicando normativas de gestión estandarizadas como las ISO o las regulaciones impuestas por entidades de certificación como AENOR.

Por otro lado, además de los requisitos de cada servicio público, las diferentes organizaciones pueden ofrecer servicios específicos ya sea de forma privada o como valor añadido para ganar puntos en los concursos (por ejemplo, algunas organizaciones ofrecen programas de visitas de voluntarios a los hogares de los usuarios o programas de excursiones para que los usuarios se conozcan y así evitar posibles efectos de aislamiento). Por mucho que haya aspectos comunes o generales, se trata, por tanto, de servicios y dispositivos caracterizados por la singularidad de sus condiciones y de su aplicación práctica, lo que podría dificultar enormemente su abordaje.

Quizá esa amplitud y diversidad puede ser una de las razones para que los datos que existen sobre los servicios de teleasistencia sean tan escasos. Tras revisar la edición del informe *Las Personas Mayores en España* (IMSERSO, 2009), disponible al poco de haber comenzado mi investigación, se podría decir que no existen apenas datos más allá de algunos estadísticos descriptivos sobre número de usuarios en función de variables como el “territorio”, el “sexo” o el “ámbito geográfico”. A pesar de que los datos no recojan toda la pluralidad de situaciones, no traten el caso de los servicios privados de teleasistencia (que resulta complicado por el hecho de que los datos son propiedad de cada compañía) y traten de forma homogénea la provisión de cada uno de los servicios lo que parece en cualquier caso es que la teleasistencia se está convirtiendo en uno de los recursos de mayor expansión cuantitativa en los últimos años, siguiendo una tónica muy parecida a la de otros países (Fisk, 2003), y superando incluso a los servicios de Ayuda a Domicilio y a las plazas en Residencias (hasta ahora los más extendidos) cuyos datos arrojan una cifra similar, aunque menor, de usuarios (IMSERSO, 2009: Tomo II, p.342).

El “índice de cobertura medio” (porcentaje de personas usuarias de entre las mayores de 65 años) de la teleasistencia pública se situaba en 2008, cuando empecé mi estudio, en un 4,96 (cuando en 2002 era del 1,45 según los datos del IMSERSO, 2009: Tomo II, p.353) para el conjunto del estado, aunque estos datos varían bastante dependiendo de las comunidades autónomas. Es decir, un total de 60.000 personas usuarias de entre los 1.196.294 mayores de 65 años. En cualquier caso, el usuario predominante es más bien “usuaria” en la mayor parte de comunidades autónomas (oscilando entre un 60 y un 80% del total de los casos), razón por la cual a partir de aquí emplearé el plural “usuarias”, como una manera de no invisibilizar esta realidad de género.

Si nos fijamos específicamente en los datos relativos a la Comunidad de Madrid (resaltado debido a que mi estudio se circunscribió principalmente a este ámbito), ésta es la comunidad con supuestamente mayor índice de cobertura del servicio público en todo el estado (aunque no todas las comunidades comparten los datos de la misma manera): 11,97 (cuando tenía un 1,06 en 1999), aumentando enormemente la cobertura en los mayores de 80 años (Hernán Montalbán, 2007; IMSERSO, 2009: Tomo II, p.517).

En cualquier caso es muy probable que, como se comentaba en un especial sobre Teleasistencia de la revista *Senda para gente activa* (2008), la cobertura total, si observáramos el número de usuarios privados (que iguala aproximadamente en cuantía a los usuarios del servicio público), sea mucho mayor, de modo que casi un cuarto de las personas mayores hacen uso de algún servicio de teleasistencia (público o privado) en la Comunidad de Madrid.

Sin embargo, estos datos más bien se tratan de un tipo de estadística rudimentaria, es decir, en el sentido etimológico del término “estadística” la reunión de información con el fin de guiar la toma de decisiones políticas estatales a partir de criterios poblacionales (Desrosières, 2004). Resulta bastante llamativo que no haya estudios de eficacia de gasto y que sólo algunos estudios se planteen tímidamente el estudio de la utilidad percibida de este tipo de servicios en el ámbito del estado español, ya sea por

parte de los usuarios o los profesionales. De hecho, sólo he conseguido encontrar en todo este tiempo un informe, un tanto triunfalista, publicado por la Comunidad de Madrid al respecto (Hernán Montalbán, 2007). Sí existen, por otro lado, numerosos informes finales de experiencias piloto de soluciones de telecuidado, que contienen muy pocos datos sobre sus usos y poca información más allá de la propuesta de servicio que se pone en circulación (y en las que, a lo sumo, se muestran de un modo muy impreciso y general el interés que podría tener para la sociedad que se implementaran a mayor escala esas aplicaciones).

Quizá esto se deba a su estatuto de “promesa”. La teleasistencia, como servicio avanzadilla de las promesas del telecuidado, se habría convertido (por ser el servicio con los componentes más económicos) en la forma de telecuidado más extendida en el ámbito español. Pero el continente del telecuidado está poblado de ingentes tentativas y proyectos piloto, propuestas de servicios que cada día van ganando más peso. De hecho, muy probablemente nos encontramos en una fase de lo que algunos investigadores de las relaciones entre tecnociencia y sociedad han denominado “economías de esperanza” (*economies of hope*): es decir, la creación de expectativas de mejora en algún sentido asociadas a la inversión en tecnologías y/o servicios específicas (Brown, 2007) como, por ejemplo, la inversión en formas del telecuidado con el objetivo futuro de mejorar la eficacia de la prevención de situaciones de dependencia, promoción de la autonomía y de la independencia en los hogares, con los beneficios supuestos que esto conllevaría: una mejora de la “calidad de vida” de las personas mayores y de reducción del gasto socio-sanitario.

2. Una interrogación etnográfica de la promesa del telecuidado: Prácticas de implementación y sus efectos

“[...] La prensa diaria habla de todo menos del día a día. La prensa me aburre, no me enseña nada; lo que cuenta no me concierne, no me interroga y ya no responde a las preguntas que formulo o que querría formular.

Lo que realmente ocurre, lo que vivimos, lo demás, todo lo demás, ¿dónde está? Lo que ocurre cada día y vuelve cada día, lo trivial, lo cotidiano, lo evidente, lo común, lo ordinario, lo **infraordinario**, el ruido de fondo, lo habitual, ¿cómo dar cuenta de ello, cómo interrogarlo, cómo describirlo?

[...] Quizás se trata finalmente de fundar nuestra propia antropología: la que hablará de nosotros, la que buscará en nosotros lo que durante tanto tiempo hemos copiado de los demás. Ya no lo exótico sino lo **endótico**.

Interrogar a lo que parece ir tan por su cuenta que nos hemos olvidado de su origen. Recuperar algo del asombro que experimentaron Julio Verne o sus lectores frente a un aparato capaz de reproducir y transportar el sonido. Porque existió ese asombro, y otros miles, y fueron ellos los que nos modelaron.

De lo que se trata es de interrogar al ladrillo, al cemento, al vidrio, a nuestros modales en la mesa, a nuestros utensilios, a nuestras herramientas, a nuestras agendas, a nuestros ritmos. Interrogar a lo que parecería habernos dejado de sorprender para siempre. Vivimos, por supuesto, respiramos, por supuesto, caminamos, abrimos puertas, bajamos escaleras, nos sentamos a la mesa para comer, nos acostamos en la cama para dormir. ¿Cómo? ¿Dónde? ¿Cuándo? ¿Por qué?

Describan su calle. Describan otra.

Comparen.

Hagan el inventario de sus bolsillos, de su bolso. Interróguense acerca de la procedencia, el uso y el devenir de cada uno de los objetos que van sacando.

Pregúntenle a sus cucharillas.

¿Qué hay bajo su papel de la pared?

¿Cuántos gestos hacen falta para marcar un número de teléfono? ¿Por qué?

¿Por qué no se encuentran cigarrillos en las tiendas de alimentación? ¿Por qué no?

Me importa poco que estas preguntas sean, aquí, fragmentarias, apenas indicativas de un método, como mucho de un proyecto. Me importa mucho que parezcan triviales e insignificantes: es precisamente lo que las hace tan esenciales o más que muchas otras a través de las cuales tratamos en vano de captar nuestra verdad”.

– Georges Perec, ¿Acercamientos a qué?, en *Lo infraordinario* (2010 [1973]: pp. 22-25; las negritas son mías).

“Cada cien metros el mundo cambia, decía Florita Almada. Eso de que hay lugares que son iguales a otros es mentira. El mundo es como un temblor”.

– Roberto Bolaño, *2666* (2004: p. 417).

1. “Lógicas” del telecuidado

Éste es un estudio etnográfico en torno a la promesa de uno de estos servicios, partiendo de cómo se enfrenta a su puesta en práctica. O, mejor dicho, de cómo esa promesa que traería consigo pudiera reconsiderarse a partir del estudio de las prácticas de su implementación y uso.

En un principio, como en casi todos los inicios, mis cuestiones eran amplias, pero sencillas. Para preparar mi estudio sobre cómo funcionaban en la práctica estas promesas de la teleasistencia me preguntaba ampliamente en qué medida la teleasistencia vehiculaba o materializaba una nueva idea del envejecimiento basado en la autonomía y la independencia. Me preguntaba si había producido cambios en la vida cotidiana y en la organización del cuidado de las personas mayores usuarias: cómo y de qué manera, cómo estos cambios eran vividos y practicados, cómo afectaban a las personas que lo habían instalado y a las personas interesadas en su cuidado. Es decir, cómo funcionaban cotidianamente estos servicios. A partir de ahí, y a través de mi colaboración en un proyecto, comencé mi estudio. El objetivo era conocer cómo la teleasistencia “venía” a las personas usuarias y en qué medida lo que ahí ocurriera pudiera darnos una imagen distinta, “desde la práctica”.

En este capítulo intentaré dar algunas coordenadas teóricas que informan el estudio y, fundamentalmente, la justificación de la importancia de la atención a las prácticas de implementación y uso. Asimismo, introduciré algunas coordenadas sobre la realización y escritura del estudio. Detallaré, por tanto, los actores e instituciones con los que me vinculé para llevarlo a cabo (situándome principalmente en la comunidad de Madrid); los entornos a los que accedí y cómo; las estrategias de recogida de información empleadas; así como algunas decisiones vinculadas al tratamiento de la información y la construcción del relato que podrán observar en la Parte II.

1.1. ¿Lógicas? Una aproximación constructivista desde las prácticas, su ambivalencia y su carácter en disputa

Quisiera comenzar por darle sentido a cómo llegué al título de esta tesis: “Las lógicas del telecuidado” y, por tanto, cómo preparé, llevé a cabo y organicé el escrito que tienen en sus manos. Cuando hace un par de años, en mi primera intentona de escribir la tesis, procuré orientar o, mejor dicho, dotar de inteligibilidad a aquello de lo que hablaba mi trabajo (porque muchas veces estas cuestiones se hacen siempre a posteriori), y tras darle muchas vueltas a cómo intentar explicitarlo, no encontré mejor opción que ésta: en realidad se trataba de observar las promesas del telecuidado a partir de sus “lógicas” en el caso concreto de la teleasistencia. Creo que ésta era y es la forma más honesta de describir cómo empecé el estudio.

Sin embargo, quizá debiera aclararles que mi tratamiento de este término no tiene mucho que ver con la sistematicidad y la organicidad *more geometrico* de muchos sistemas explicativos formales, tan caros a la epistemología. Más bien este término cobraba sentido para mi trabajo en una acepción menor, dentro de una tradición constructivista para la que la sensibilidad etnográfica por el detalle es enormemente apropiada. Una tradición constructivista amplia que partiría, precisamente, de una ruptura con la epistemología como modo de reflexión sobre los saberes y, por ende, sobre las distinciones intelectuales que la propia epistemología preconiza¹.

Haciendo uso del término “lógicas”, por tanto, no quería plantear una concepción “sistemática” del telecuidado, ni proclamar mi autoridad como analista sobre las personas que ahí trabajan o usan los servicios al descubrir las “leyes” o los modos de funcionamiento “estructurales” o “sistémicos” que rigen su comportamiento y que se impondrían totalmente sobre los sujetos, convirtiéndolos en lo que Harold Garfinkel denominaba “idiotas culturales” [*cultural dopes*] (Garfinkel, 1967: p.68): esto es, en seres que, en el relato de la explicación comportamental formalista y reificadora de las ciencias sociales, se comportarían como una suerte de autómatas regidos por sus formas explicativas (remitan estas a un orden “simbólico” –que a través de representaciones colectivas encarnadas marcaría cómo actuar- o a modos de funcionamiento mecánicos que “nos actuarían”). Más que “explicar” a través de mi autoridad como analista “el orden de lo que ahí pasa”, lo que quería proponerme era intentar narrar o abrir un espacio para restituir los “modos de operar” plurales de estos servicios, en un sentido análogo al que proponía De Certeau cuando sugería el interés de una “ciencia social de la singularidad”:

[...] esto es, una ciencia de la relación que vincula las actividades cotidianas a las circunstancias prácticas. Sólo en la interrelación *local* de trabajo y ocio puede uno advertir cómo, dentro de un campo de constricciones socio-económicas, estas actividades establecen infaliblemente tácticas relacionales (una lucha por la vida), creaciones artísticas (una estética), e iniciativas autónomas (una ética). La tan característica lógica sutil de estas actividades ‘ordinarias’ sale a la luz sólo a partir de los detalles” (De Certeau, 1984: p.ix; traducción propia)

¹ A pesar de no poder extenderme aquí, quisiera decir unas palabras al respecto. El abandono de o ruptura constructivista con la epistemología, se produce al considerarla una forma intelectualista (Bourdieu, 1980, diría “escolástica”) de descripción del saber, ajeno a sus prácticas concretas; la crítica ha venido por muy diferentes lados, pero, además de ciertas teorías de la práctica, otra de las fuentes de su abandono constructivista se habría producido como parte de la proliferación de estudios constructivistas en la antropología cognitiva (Goody, 1985) y, más recientemente, por la articulación de una antropología de la ciencia (Latour, 1998) comprometidas con la posibilidad de dar una explicación constructivista sobre el saber o el conocimiento que no produzca o reproduzca la “brecha epistemológica moderna” (de donde vendrían distinciones como la de primitivo-irracional vs. moderno-racional), lo que, analizando las prácticas de conocimiento tanto en sociedades “primitivas” como en los “laboratorios” de nuestras más prestigiosas instituciones científicas (Latour y Woolgar, 1986) habría permitido plantear que esta forma de entender el conocimiento o el saber parte de una idealización de lo cognitivo y un culto cuasi-prometéico del científico o el ingeniero como *savants*.

De Certeau invocaba este término para sacar a la luz las menores, siempre particulares y muchas veces denostadas “poéticas de la vida cotidiana” de aquellos a los que en algún momento denominaba llamaba “productores desconocidos”, “poetas de sus asuntos” (De Certeau, 1990: p.56), aquellos que comúnmente no serían considerados creativos, sino grises seres hundidos en su cotidianidad. De Certeau, de cuya sensibilidad quisiera hacerme eco para pensar en esas “lógicas prácticas” (término de Bourdieu, 1980) a través de las que se produce el telecuidado en un ámbito concreto (como es la teleasistencia), asimismo, resaltaba el sentido y la creatividad “en situación” con los que los actores ejecutan sus prácticas, donde la singularidad se expresa irremediabilmente en cada abordaje concreto, en cada tesitura existencial, en las formas particulares en que las personas “hacen” sus vidas.

Lo interesante del planteamiento “desde las prácticas” que proponía De Certeau es que estos modos de hacer creativos, menores y cotidianos no nos situarían ante un escenario social o cultural sistemático o bien organizado, sino que más bien remite a los modos concretos en los que se plantean posibilidades de acción siempre particulares, a procesos relacionales plurales en los que el propio estatuto de las prácticas, de lo que se puede hacer y de lo que no, está siempre en juego. Michel de Certeau (1990) se centraba en recalcar el importante papel de lo que denomina “tácticas”, las formas poéticas o creativas en que los participantes en un entorno dado llevan a cabo diferentes prácticas frente a las “estrategias” —las prácticas que buscarían mantener lo establecido, reproducir el orden social dado-, produciendo fisuras en el orden instituido (De Certeau, 1990: p.57), aunque no necesariamente alterándolas y oponiéndolas, sino acomodándolas. Esta mirada le permitía recuperar esas artes informales, esos ardidés y trucos ínfimos de la vida cotidiana (o, en francés, *ruses*), por medio de los cuales emerge lo cotidiano como un terreno, un contexto dialógico de modos de hacer “en disputa” (Highmore, 2006).

De hecho, De Certeau (1990) hablaba de una suerte de “heterología” (término que empleó en De Certeau, 1986) de la vida cotidiana: una vida cotidiana poblada por la multitud de lógicas simultáneas y en relación, en situación de dialogicidad. Pero esta dialogicidad no debería asociarse a una idea ecuménica del “compartir” (asimilando diálogo con entendimiento, en continuidad con tradiciones social-demócratas como las de Habermas), sino, más bien, a entender esa vida cotidiana como un “carnaval” de múltiples posturas; un planteamiento sobre la vida cotidiana y las prácticas culturales que asume relaciones polémicas, controvertidas, fragmentarias y heterogéneas de juego con los límites, empleando la ironía y el doble sentido del bufón. Se trataría más bien de relaciones en las que prima lo que en su trabajo colectivo con Pierre Mayol, y siguiendo a Julia Kristeva, llamaban *práctica significante*:

“[...] itinerario de ruptura, puesta en marcha de lo imprevisible, ‘poética’ del juego, desordenación de los arreglos convencionales, inscripción social de la risa y de la farsa; es el trabajo de la pulsión, de una *fuerza* excesiva jamás reducida, irreducible, inyectando en la organización convencional de los estereotipos de la conveniencia un *choque semántico*

interno, una deflagración que perturba el orden social dominante [...] de los significantes para introducirle un procedimiento carnavalesco, esto es, más precisamente, subversivo [...] El carnaval es esencialmente dialógico (hecho de distancias, relaciones, analogías, oposiciones no exclusivas)” (De Certeau, Giard y Mayol, 1994: pp. 50-51; traducción propia).

Esto es, la creación, siempre en combate (por tanto, sometida a diferentes lógicas de poder que buscan convertir la dialogicidad en monologicidad), de diferentes posibilidades de sentido. La intención de De Certeau y su equipo al visibilizar esta poética de la vida cotidiana era, según explicaba en el prólogo a la edición inglesa de *La invención de la vida cotidiana*, dirigir: “[...] a los lectores a descubrir por sí mismos, en su propia situación, sus propias tácticas, sus propias creaciones, y sus propias iniciativas” (De Certeau, 1984: p.ix; traducción propia).

1.2. Implementación y uso de una infraestructura tecnológica para la generación de nuevas prácticas de la vejez: Una aproximación desde los estudios de la ciencia y la tecnología

Este planteamiento sobre los “modos de hacer” plurales en la práctica, en realidad, tenía mucho que ver con las dos preguntas de investigación originarias con las que empecé a preparar mi trabajo de campo, sobre la manera de poner en práctica la promesa de estos servicios: (a) “cómo llega la teleasistencia a la vida cotidiana de las personas mayores y qué implicaciones tiene este proceso”; y (b) “qué quiere decir la promoción de la autonomía en la teleasistencia para personas mayores”. El modo de abordar esta cuestión conllevaba una extensión de las consideraciones sobre estos modos de hacer a entornos de cuidado tecnológicos en los que se gestionan y tramitan modos normativos de envejecer, empleando la principal tradición disciplinar de la que bebía: la Antropología de la Ciencia y la Tecnología (o, más genéricamente, las aproximaciones etnográficas en los Estudios de la Ciencia y la Tecnología).

1.2.1. El estudio de la implementación y uso de una tecnología para visibilizar su trabajo infraestructural

La pregunta acerca de cómo la teleasistencia llegaba a la vida de las personas mayores usuarias y qué implicaciones tenía este proceso, me dirigía necesariamente a observar las prácticas de la implementación como un momento importante en el proceso de hacerse cargo de y, por tanto, de practicar una tecnología, donde se exploran sus posibilidades y lo que se puede hacer con ella (Hasu, 2000); este momento suele significar una mayor pluralidad de posibilidades de las que son contempladas por los diseñadores, como bien

argumenta Hyysalo, que realizó una investigación etnográfica sobre la implementación de un servicio de telecuidado en el contexto finlandés, en este mismo sentido:

“El paso del diseño al uso lleva a una tecnología a dos transformaciones. Su funcionamiento concreto se hace visible tras todas las elucubraciones y asunciones acerca de cómo se comportará y cómo es posible que se use. Al mismo tiempo, la tecnología es literalmente traspasada de manos de los diseñadores a manos de los usuarios. Ya no será cuidada en un entorno cariñoso y competente técnicamente, sino que se espera de ella que mejore las tareas [para las que está diseñada] y se adecue a las prácticas de los usuarios, que comúnmente no comparten el mismo entusiasmo ni los mismos valores que los diseñadores, o sus habilidades en la manipulación de la tecnología [...]” (Hyysalo, 2004: p.23; traducción propia).

Todo esto porque, normalmente, el “éxito” de una tecnología o de un diseño tiene que habérselas con la “integración creativa” que requiere por parte de sus usuarios (según sugieren las investigaciones etnográficas de Suchman, Blomberg, Orr y Trigg, 1999), para reordenar sus prácticas en función de lo que implica y cómo puede ser acomodada. De hecho, este proceso, como comenta Hyysalo (2004: p.25) suele hacer que la tecnología rara vez tenga un estatuto “singular”, sino que en su implementación y uso se plantean “versiones” de la misma, en debate; a veces, incluso versiones que, a pesar de ser diferentes, co-existen y co-operan, transformando las tecnologías en lo que Star (2002: p.118) denomina “objetos limítrofes” (*boundary objects*): tratados vagamente para el uso y entendimiento común, aunque concretizados de diferentes maneras en distintas prácticas locales. Esta multiplicidad de versiones practicadas de la tecnología que emergerían en su implementación y uso subsiguiente sería quizá la forma que, para un servicio técnico, toma una preocupación filosófica en torno a la actualización, como el proceso por el que aparece: “[...] la solución a un problema, la solución que no se contenía en el enunciado” (Lévy, 1999: p.18).

Sin embargo, la implementación de una tecnología no sólo es importante porque permita atender a la pluralidad de usos, sino porque remite a un proceso de emplazamiento de las mismas, donde se pone en juego prácticamente qué quiere decir esta tecnología y para qué sirve. Puesto que los procesos de implementación serían aquellos en los que las propiedades prácticas de esa tecnología emergen; donde se ponen en pie las constricciones y posibilidades que plantea y permite, las funciones que acoge, esto es, según la socióloga de la tecnología Madéleine Akrich (2002), unos procesos muy importantes puesto que a través de ellos se conforman mutuamente los aspectos social y técnico.

Sin embargo, estas posibilidades y constricciones de las tecnologías, así como las definiciones prácticas que implican, en ocasiones se ponen en pie de un modo silencioso, resaltando su aspecto “infraordinario”, como lo calificaría el novelista francés Georges Perec (2010). De hecho, la observación de los procesos de implementación y uso bien pudiera parecerse al procedimiento descriptivo de visibilización propuesto por Perec, por

el que se llevarían a cabo descripciones exhaustivas con el objetivo de mostrar no tanto lo exótico en nuestra vida cotidiana como lo “endótico”².

Si aplicáramos este procedimiento descriptivo al ámbito tecnológico, encontraríamos una sensibilidad muy parecida en la denominada “etnografía de las infraestructuras” (Lampland y Star, 2009; Star, 1999, 2002; Star y Ruhleder, 1996; Star y Strauss, 1999), que ha venido planteándose en los Estudios (Sociales) de la Ciencia y la Tecnología en los últimos diez años. Observar de esta manera las infraestructuras tecnológicas, según proponen estas autoras, no permitiría resaltar el estatuto de ciertos sistemas tecnológicos como substrato sobre el que se montarían otros, sino más bien la ingente cantidad de trabajo que se requiere para que se genere su funcionamiento silencioso.

En ese mismo sentido, su carácter invisible o silencioso contribuye a ignorar la gran cantidad de trabajos infraestructurales que conforman la vida cotidiana, al ser el sustento y el efecto de las actividades de diferentes comunidades de práctica. Por ejemplo, en una reciente revisión por parte de Pinch (2010) de los trabajos de Goffman (1956, 1961) sobre los roles en “sistemas de actividad situados”, así como sobre las formas de in/visibilidad que acaban conformando regiones comportamentales en la presentación de sí, se plantea el olvido del componente técnico que sustenta muchas de estas posiciones (por ejemplo, del quirófano, del ti vivo o del hotel que analiza Goffman en sus estudios).

Puesto que comúnmente solemos advertir que hay una infraestructura cuando esta “se cae”, autoras como Leigh Star y sus colaboradoras plantean que “infraestructura” no es una denominación estable (un *qué*), sino más bien temporal (un *cuándo*), como argumentan Star y Ruhleder (1996: p.112). Este tipo de atención al detalle del trabajo infraestructural buscaría producir, en términos muy parecidos a lo que planteó Pereg, una “inversión infraestructural” (Star y Ruhleder, 1996: p.113). Esto significaría más bien invertir la invisibilización de los operarios y el trabajo técnico (véase Orr, 1996; Mort, 2002; Shapin, 1985), una intervención en toda una historia de invisibilizaciones más genérica que ha afectado a todas las posiciones distintas de las versiones idealizadas de la tecnociencia, en las que suele primar la “visión” de los ingenieros y los diseñadores como “inventores”, “cerebros” del proceso técnico³.

² Esto es, no tanto lo ausente como lo “no presente”, aquello a lo que no se presta suficiente atención (véase Sheringham, 2006), lo que lo distingue como proyecto dentro de la tupida tradición de estudios sobre la vida cotidiana que privilegian el aspecto de lo cotidiano como lugar de lo oculto-aunque-maravilloso, como la tradición surrealista (Highmore, 2002: pp. 45-59) o el proyecto británico *Mass-Observation* (Highmore, 2002: pp. 75-112).

³ Véanse, por ejemplo, las críticas de Cowan (1989) a este planteamiento a partir de sus estudios de cómo la introducción de tecnología doméstica para las amas de casa en EE.UU., diseñadas por ingenieros hombres, no sólo no redujo las tareas de la mujer en el hogar, sino que produjo una suerte de taylorización de las tareas domésticas que quedó invisibilizada ante la falta de representatividad del ámbito femenino de uso en el contexto de diseño.

1.2.2. ¿Qué formas de practicar la vejez?

Uno de los aspectos que más suscitaban la atención de mi trabajo era observar de qué manera esta tecnología afectaba o mejor dicho, definía, a partir de las lógicas o definiciones en la práctica que se plantean en la implementación y uso, en qué consistía envejecer en las condiciones de “promoción de la autonomía” que organizaban. Es decir, en qué manera la promesa de una nueva relación de cuidado, mediada tecnológicamente, promovida por estos servicios podía significar un modo distinto de “practicar la vejez”, pregunta que ha desarrollado de forma relativamente reciente la “antropología de la vejez”, cuyo desarrollo tardío algunos autores como Cohen (1994) remitirían a dos aspectos vinculados:

(a) Al llevar a cabo muchos de sus trabajos en entornos donde la gente no vive más allá de los 60 años, muchos antropólogos y antropólogas no habrían podido llegar a prestar excesiva atención etnográfica a los cambios demográficos ocurridos desde la Segunda Guerra Mundial, que han llevado en países industrializados a un singular cambio demográfico, único en la historia, por el que el envejecimiento más allá de los 60 años se ha convertido en algo normal (cuando antes, estos casos solían ser más bien excepcionales; véase Katz, 1996), asunto debido quizá a ciertas consecuencias estructurales de procesos como la extensión de la sanidad o mejora condiciones de vida urbanas. Esto, sin embargo, no impidió la atención comparativa a algunos de estos fenómenos, sobre todo en relación con algunas sociedades orientales con grados de vejez semejantes, como los casos de India y Japón (véase Cohen, 1998; Lamb, 2000; Lock, 1993a).

(b) Pero, por otro lado, la escasa atención a lo corpóreo como tema en sí en la antropología hasta finales de los setenta es, sin duda, una de las razones por las que hasta hace menos de treinta años no se ha ido produciendo un tímido surgimiento de una antropología constructivista de las edades o del ciclo vital (véase, sin embargo, Feixa, 1996; Spencer, 1990), cuyos desarrollos anteriores en el ámbito de la vejez (Keith *et al.*, 1994; San Román, 1990) comúnmente remitían a los aspectos sociales de un proceso natural: una reflexión más centrada en los efectos sociales de la vejez y la relación del envejecimiento con las estructuras sociales y políticas (por ejemplo, comparando las formas gerontocráticas de algunas sociedades antiguas con la situación de escasa representatividad política de las personas mayores en nuestras sociedades, que algunas personas llamaban “gerontofóbicas”).

La introducción del tema del cuerpo como algo practicado, como una forma de crítica a los abordajes sociologistas que dejaban en pie las versiones naturalistas de algunos fenómenos⁴, cambió profundamente esta tendencia:

⁴ Una tendencia en la antropología social y cultural que algunos autores vinculan con un exceso de intelectualismo-representacionalismo en las formas de teorización de la disciplina; véase Csordas (1990, 1999); Jackson (1983); Lock (1993a, 1993b).

“El cuerpo siempre ha estado con nosotros en la Antropología Social y Cultural, pero no ha sido siempre un problema. Las descripciones etnográficas nunca han dudado en documentar prácticas corporales asociadas con implantes labiales, alargamientos del cuello, vainas para el pene, vestimentas, escarificaciones, circuncisiones, tatuajes y costumbres, o en documentar la exaltación ritual de partes, procesos y fluidos del cuerpo. El cuerpo ha afectado especialmente a la conciencia etnográfica en regiones como Nueva Guinea o la Amazonía donde esas prácticas y rituales son especialmente llamativos. [...] [S]u estatuto teórico ha evolucionado gradualmente [...]. Habiendo comenzado como una característica implícita y dada por sentada de la vida social, desde los años 1970 el cuerpo se ha convertido en un tema explícito en la preocupación etnográfica, de ahí a un problema del que dar cuenta con respecto a su mutabilidad cultural e histórica y, finalmente, en una oportunidad para repensar diversos aspectos de la cultura y el yo” (Csordas, 1999: p.172; traducción propia) .

Esta atención a lo corpóreo como un asunto socio-cultural se produjo desde finales de los 1980 y principios de los 1990, a partir de la incorporación de los planteamientos constructivistas de los Estudios de la Ciencia y la Tecnología (Latour y Woolgar, 1986) o las aproximaciones foucaultianas al ámbito de la antropología médica⁵, lo que ha permitido una transformación en la atención antropológica a la vejez: prestando atención al detalle de la experiencia de los actores y su corporeidad, atravesada y regulada por la construcción de saberes disciplinares y modos de articular prácticamente tratamientos y formas tecnológicas para afectarlos. Esto es, a las formas de practicar el envejecimiento, reguladas por las instituciones gerontológicas que crearon el campo de “la tercera edad” (Lenoir, 1979) como campo de conocimiento e intervención (Cohen, 1994; Katz, 1996), en el que se busca generar posiciones de sujeto concretas, al atender y actuar sobre los procesos individuales y relacionales del envejecer.

1.2.3. ¿Una apertura política de las tecnologías de cuidado a partir de su implementación cotidiana?

El interés de plantear mi investigación desde la antropología de la tecnociencia sería que permitiría tratar prácticamente el funcionamiento de un servicio de telecuidado concreto y su incidencia en la vida cotidiana de sus usuarias a partir de una práctica investigadora

⁵ Véanse, por ejemplo, las aportaciones de Scheper-Hughes (1987) o Martin (1992) al nuevo tratamiento experiencial y práctico de lo corpóreo en la antropología médica. Aunque uno de los mayores acontecimientos disciplinares se produjo con la articulación del concepto de “biología local” [*local biology*], empleado por Lock (1993a) en su estudio comparativo entre EE.UU. y Japón para dar cuenta de diferencias en los modos prácticos de articular las experiencias de la menopausia (que, entre sus informantes en Japón, no se tematizaba experiencialmente con los mismos conceptos y síntomas que en EE.UU., fueran estos referidos “subjétivamente” o conceptualizados “objetivamente” por los analistas). Un concepto que ha tenido mucha importancia reciente en el estudio antropológico de la demencia o el Alzheimer (véase Ballenger, 2006; Kontos, 2004; Leibing y Cohen, 2006; Moser, 2007).

encaminada a generar instancias de “vigilancia epistémica” sobre las propuestas de vida que se nos plantean y que buscan constituir nuestras formas de practicarnos como sujetos (véase, por ejemplo, Rabinow, 2003). No se trataría tanto de que el analista fuera la voz que monopolizara el discurso, como de un modo modesto (véase Haraway, 1997) de restituir la multivocalidad y la dialogicidad de los “modos de hacer” de las personas ahí implicadas.

De hecho, en esta vertiente se ha reflexionado ampliamente sobre las controversias tecnocientíficas y cómo afectan a la vida cotidiana, así como, más recientemente, sobre los formatos políticos que permitirían albergar una mayor participación de aquellas personas afectadas por el poder experto (científicos, ingenieros, diseñadores), con el objetivo de construir una democracia técnica “más dialógica” (Callon, 1995; Callon, Lascoumes y Barthe, 2001; Latour, 2004a; Latour, 2005), lo que, de alguna manera, la acerca en algunos aspectos a los objetivos de una antropología de orientación pública⁶, interviniendo en y afectando a los entornos en los que trabaja para buscar la articulación experimental del “bien común” (Stengers, 2003). Sin embargo, este es un debate que no espera encontrar cierres fáciles o sencillos y al que trabajo etnográfico contribuiría más bien como apertura.

En mi caso, consideraba que algo así como una atención al telecuidado desde su implementación sería enormemente útil para resituar prácticamente las grandes promesas que los ingenieros, diseñadores y proveedores emplean para publicitar las virtudes de sus tecnologías y servicios, permitiendo abrir una política a partir de los modos de hacer prácticos con estas tecnologías (Akrich, 2002; de Laet y Mol, 2000). De ahí el interés, siguiendo los trabajos de Hyysalo (2004, 2007), de analizar las formas de implementación y el mantenimiento de un servicio de telecuidado, como una manera de observar las diferentes “versiones” (en ocasiones no-convergentes) del cuidado y las relaciones que ahí aparecen practicadas, de abrir un debate acerca de cómo constituirnos como practicantes o receptores de estas formas de cuidado con tecnologías.

⁶ Sobre esta intersección entre antropología de la tecnociencia y antropología de orientación pública (más un debate abierto en la disciplina que una orientación disciplinar; véanse las propuestas de Borofsky, 2007, 2011, y la reflexión sobre la misma Vine, 2011) darían buena cuenta los estudios sobre el activismo en asuntos climático-ecológicos, ambientales y sanitarios. Véase, por ejemplo, los estudios de: Fortun (2001, 2006) que trabajó sobre la respuesta colectiva ante el desastre de Bhopal en 1984 en la India —en el que murieron decenas de miles y se vieron afectadas más de medio millón de personas—, al producirse una fuga de gases tóxicos debido a una mala gestión de la seguridad; Petryna (2002) sobre las consecuencias del desastre nuclear de Chernobyl en 1986; o Rodríguez Giralte (2008) sobre la respuesta activista ante el desastre ambiental de Aznalcóllar debida al vertido de residuos tóxicos en el Parque de Doñana en 1998. Pero también ciertas formas de activismo en los ámbitos de la salud, como los que se muestran en el fundacional estudio de Epstein (1996) sobre cómo diferentes movimientos ciudadanos en Estados Unidos promovieron el estudio del SIDA, o los estudios de Akrich, Méadel y Rabeharisoa (2009) sobre el activismo llevado a cabo por diferentes asociaciones francesas de pacientes “movilizados por su salud” para promover e incentivar el estudio de sus condiciones así como para presionar con el fin de obtener un trato en sus propios términos.

2. Un proceso de corte etnográfico en la teleasistencia domiciliaria para personas mayores

Para llevar a cabo este trabajo sobre las promesas del telecuidado a través de sus prácticas, me planteé llevar a cabo un trabajo de campo etnográfico basado en la observación en un servicio de teleasistencia, para lo que las negociaciones derivadas de mi participación en un proyecto de investigación fueron cruciales. Sin embargo, las vicisitudes de mi trabajo de campo trastocaron mis planes, obligándome a reorganizar buena parte de mi investigación. Con la intención de plantear algunas coordenadas sobre mi trabajo etnográfico, en este apartado quisiera poder plantear qué *recortes sobre la teleasistencia* se plantearon en el diseño y realización de la etnografía, así como qué *recortes sobre mis recortes* he llevado a cabo para presentarles el material que podrán observar en la Parte II.

2.1. Recortes sobre la teleasistencia: Construir y llevar a cabo un (trabajo de) campo

2.1.1. El inicio: Proyectos

La preparación de mi proyecto comenzó en 2007, como parte de mi colaboración en la redacción de un proyecto de investigación I+D del Ministerio de Ciencia e Innovación en torno a las controversias sobre el cuidado ante la promulgación de la *Ley 39/2006, del 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia*, en el marco de una colaboración incipiente con el Grup d'Estudis Socials de la Ciència i la Tecnologia (GESCIT) de la Universitat Autònoma de Barcelona, que habían llevado a cabo una investigación anterior sobre la teleasistencia. Este nuevo proyecto, en cuyo marco se situaría mi investigación, incluía toda una serie de tareas etnográficas en torno a los efectos de la teleasistencia domiciliaria en las personas mayores y la promoción de su autonomía. Esta colaboración fue la que me permitió más adelante pasar a actuar como colaborador en el *Local Advisory Group* (LAG, o Grupo de Expertos Locales) del proyecto europeo EFORTT⁷ (*Ethical Frameworks for Telecare Technologies*), dirigido por Maggie Mort en la Universidad de Lancaster (con quien estuve haciendo una estancia doctoral), y que contaba también con la participación del GESCIT como equipo en España, un proyecto enormemente interesante que, según la página del equipo español del proyecto⁸:

⁷ Véase la web del proyecto: <http://www.lancs.ac.uk/efortt/> (Acceso el 7 de enero de 2012).

⁸ Véase http://psicologiasocial.uab.es/efortt_conference/Efortt/Projectes.html (acceso el 14 de mayo de 2012).

“[...] se interesa por las implicaciones que tiene la introducción de las tecnologías de cuidado remoto en los hogares de las personas más mayores y vulnerables. Dicho proyecto responde al déficit ético y democrático que se da en este ámbito temático, debido a la proliferación de investigaciones y desarrollos tecnológicos avanzados que no tienen suficientemente en cuenta los contextos sociales donde se llevan a cabo. Los métodos de investigación cualitativa y en profundidad permitirán ahondar en la comprensión de las cuestiones éticas que emergen a raíz de estos desarrollos y permitirán desarrollar aproximaciones cualitativas para comprender cómo se llevan a cabo prácticas de telecuidado, tanto de manera preventiva como responsiva. Esta investigación también desarrollará aproximaciones participativas y de debate para la producción de políticas de cuidado a distancia a nivel Europeo. La forma de hacerlo será organizando paneles ciudadanos, tanto de personas mayores como de cuidadores, en cada una de las regiones participantes en el proyecto. Dichos paneles se reunirán dos veces: al comienzo de la investigación, para recopilar el punto de vista de los ciudadanos acerca de los sistemas de cuidado y, tiempo después, reflexionando sobre los resultados de la investigación, con el fin de desarrollar inductivamente un marco evaluativo y ético que mejore la legitimidad de las políticas europeas en un tema tan sensible como éste.”

La participación en el proyecto I+D entre 2008 y 2011 (como marco de mi investigación) y mi colaboración en el LAG del proyecto EFORTT (como marco de discusión de muchas de mis interpretaciones arriesgadas acerca de mi trabajo de campo, puesto que en él se reunían representantes de colectivos implicados, con los que se discutían aspectos de la investigación y dirección que debía tomar diferentes investigaciones) fueron muy importantes. Estos apoyos fueron, de hecho, cruciales para el planteamiento y la gestión de la posibilidad de acceso al campo: puesto que fueron algunos de los contactos que se hicieron en ese contexto los que me permitieron acceder al trabajo de campo. De hecho, un contacto con la central estatal de la compañía donde observé se produjo a partir de este proyecto, derivándome posteriormente a su sede en la Comunidad de Madrid, donde me permitirían observar las prácticas cotidianas de ese servicio allí.

2.1.2. Tiempos, entornos y actores de la teleasistencia: Negociaciones del “acceso/mantenimiento” al campo y algunos problemas

En los inicios de 2008 comencé a preparar mi trabajo de campo sobre la promesa de estos servicios, pensando que podría intentar responder a esta pregunta a partir de las prácticas de funcionamiento, en toda la región de Madrid, de uno de sus servicios más significativos. Mi intención era pasar doce meses observando sus distintos procesos tal y como eran definidos por ellos, centrándome primordialmente en las prácticas de instalación por parte de los servicios y de uso por parte de las usuarias de los mismos. Asimismo, la intención era poder contactar, seguir y entrevistar a participantes de los

diferentes grupos de personas implicadas (tanto las diferentes categorías de los profesionales del servicio, como las usuarias y familiares del mismo). De alguna manera, sabiendo que había muchas otras empresas funcionando, a pesar de estar reguladas por un marco legal análogo, era consciente de que la instancia etnográfica escogida no era la totalidad de lo que hace al caso. Mi interés, sin embargo, no era tanto comparar servicios como poder establecer las condiciones para una primera respuesta que alumbrara posibles estudios futuros sobre lo que implican políticamente las formas de promover la autonomía de estos servicios.

Se trataba, por tanto, de un trabajo de campo en un único “lugar” (un servicio), pero de cuya pluralidad constitutiva era consciente: una multiplicidad espacial que, a pesar de mantenerse como unidad, no componían lugar unitario (véase el planteamiento de López, 2008, sobre los espacios múltiples de un servicio de teleasistencia)⁹; asimismo, más que conformar el objeto de mi investigación de campo como una investigación geográficamente localizada en torno a un único lugar en el que estaba emplazada una única comunidad –al modo del trabajo de observación participante malinowskiano–, lo que me planteaba componía el objeto de mi estudio era más bien el estudio de una promesa: pensando, por tanto, el servicio concreto de un modo ciertamente metonímico como lo que me permitiría articular un trabajo de campo en torno a un “lugar político” (como lo denominan Gupta y Ferguson, 1997: pp. 35-40), que fue lo que, de alguna manera, me permitió “salvar los muebles” cuando, como les contaré, surgieron los problemas.

En un principio tras una propuesta que se le envió al servicio en la primavera de 2008 y tras una respuesta afirmativa, dando permiso para mi participación (a pesar de que siempre estuvo pendiente de firma el convenio, que quedó atascado en los servicios jurídicos de la compañía durante meses), comencé mi trabajo de campo en el otoño de 2008. El principal requisito (según les indicaban a mis interlocutoras desde los servicios jurídicos de esta compañía) era que estuviera siempre acompañado de una persona del servicio que “se responsabilizara de mí” en todo momento y que actuara, según el chascarrillo etnográfico, “como una mosca en la pared”. Es decir, que tomara nota de lo que quisiera, pero que no tocara nada y que intentara en la medida de lo posible no interferir con el trabajo de los técnicos. Para intentar solventar este carácter “no” participante de mi investigación (que se podría discutir dado que “estuve allí”, pero sin

⁹ Véase, por ejemplo, el planteamiento de Marcus (1995) que defiende la relevancia de un nuevo tipo de etnografía “multi-situada” ante las transformaciones transnacionales y multi-locales del capitalismo contemporáneo, que producen que un mismo fenómeno o realidad se pueda producir de forma interconectada y en red: lo que superaría el modelo de observación participante realizado, principalmente en pequeñas comunidades y exigiría la elección de y la circulación por los diferentes “lugares” de ese fenómeno, desde los que plantear el estudio de ese nuevo tipo de objetos etnográficos. Propuesta, sin embargo, que reconsidera Canda (2010), apuntando al hecho de que la etnografía multi-situada pudiera contener una asunción no explicitada (una suerte de “nuevo realismo holista”, conformado por nuevos objetos transnacionales), por lo que alerta de que no todo objeto etnográfico múltiple necesariamente pudiera ser estudiado como un objeto unitario aunque multi-situado, sino también cabría encontrar objetos múltiples.

entender en muchas ocasiones los procesos), estuve incluso haciendo consultas sobre si podía incorporarme como voluntario o trabajador de la organización, pero me advirtieron que cualquier persona voluntaria o trabajadora que hiciera una investigación sobre la organización siendo parte de la misma sería inmediatamente expulsada y los servicios legales iniciarían un procedimiento administrativo para encausarla.

Asimismo, me solicitaron un estricto control sobre la anonimización de las personas usuarias participantes. Me pidieron igualmente que cualquier persona que participara en mi estudio debía firmar un protocolo análogo a los formularios de “consentimiento informado” en el que se explicaban las condiciones y se les daba una hoja para que la pudieran consultar más adelante (en ella constaba una explicación del proyecto y sus objetivos, así como diferentes datos de identidad míos, como mi teléfono o mi DNI) de modo que pudieran asegurarse de que, si hacía un mal uso de la información ahí recabada, pudieran llevar a cabo los trámites legales oportunos para exigir su correcto tratamiento de acuerdo con la *Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal*. Los propios servicios están obligados a velar por su cumplimiento y, con mi presencia allí, se podía considerar que en cualquier acceso a la información de esas personas como usuarias se incurría en una potencial ruptura de su anonimato. Por otro lado, la propiedad de los datos derivados de la investigación era del proyecto, pero ellos se reservaban la posibilidad de pedir un informe de devolución (les interesaban particularmente los no-usos del servicio y sus razones, así como las particulares condiciones de las usuarias en los entornos distintos a la ciudad de Madrid y su área metropolitana). Y, por último, me prohibieron cualquier uso de la imagen del servicio para cualquier fin (aunque debía publicitar en qué servicio había hecho mi investigación) y, al menos mientras no estuviera firmado el convenio, me pidieron amablemente que no tomara imágenes de personas de cara.

Como es evidente, el servicio buscaba protegerse ante cualquier situación. También, dado que se trata de una actividad que podríamos denominar “sensible” (un trabajo delicado que implica entrar en casas de las personas sólo por ser parte de un servicio; véanse las reflexiones de Di Trani, 2008), pero que no se realizaba por encargo y cuya investigación no pagaban, estas peticiones estaban basadas en la idea de encontrar condiciones mutuamente beneficiosas (a cambio de “dejarme entrar” y describir algunas cosas que les resultaban particularmente interesantes, asunto problemático como comenta Paillet, 2012). Pero, de alguna manera, en tanto mi contacto principal para acceder fueron los responsables de este mismo servicio en su sede estatal, no existía mucho interés por parte de las coordinadoras del servicio en Madrid para que yo llevara a cabo el trabajo, aunque accedieron amablemente.

Por tanto, dado mi interés en la implementación, comencé observando el trabajo de los técnicos, aunque estaba planeado que pudiera acceder más adelante a su *call-centre* y que ellos hicieran los contactos con las usuarias y los familiares para las 30 entrevistas que tenía programadas. Sin embargo, después de pedir en repetidas ocasiones que se firmara el convenio, a los seis meses los servicios legales empezaron a poner inconvenientes con algunas de las cosas que habíamos pedido. A partir de ese momento, y ante algunas

maniobras y cambios de jefes, se me bloqueó cualquier posible acción, por lo que tuve que buscar otras opciones. Estas condiciones del propio proceso afectaron profundamente a la investigación, que pasó de ser un paseo a convertirse en una búsqueda “a salto de mata” de otras posibilidades, principalmente: (i) la negociación de otro posible trabajo de campo en otra compañía, que se ralentizó enormemente, consumiéndose todo el tiempo que tenía disponible para poder llevar a cabo mi trabajo de campo en los márgenes de mi beca; (ii) la búsqueda, entre mis redes de contactos, de personas vinculadas con la teleasistencia (ya fueran usuarias, familiares o trabajadoras). Por tanto, las “técnicas de recogida de la información” empleadas en mi estudio, sus tiempos y sus actores han sido las siguientes:

(a) *Observación “no” participante* con los técnicos de instalación y mantenimiento de un servicio en toda la Comunidad de Madrid (6 meses continuados entre otoño de 2008 e invierno-primavera de 2009), con observaciones esporádicas y más bien preparatorias en la primavera-verano de 2009 en *call-centres* de otro servicio, así como en pruebas de usabilidad de tecnologías de telecuidado en desarrollo.

(b) A partir de mis contactos personales, y tras varios meses de verdadero acoso por correo electrónico, conseguí llegar a una veintena de *entrevistas semi-estructuradas* en el período que tenía originalmente previsto. Para llevarlas a cabo, y dadas las dificultades de poder volver a contactar con muchas de estas personas mayores (que fueron muy amables por otra parte) y con los trabajadores de otros servicios, preparé un guión para cada tipo de entrevistado (*trabajadores de servicios, usuarias y familiares*). Sin embargo, en su ejecución mi punto de partida era que estos guiones no se plantearan como un plan rígido, puesto que mi interés era poder observar la “pluralidad de formas de hacer”, intentando generar las menores condiciones de imposición, intentando re-producir más bien las condiciones de un diálogo (véase Arfuch, 1995; Rapley, 2001; Jociles, 2006), aunque se tratara de un diálogo iniciado a petición mía. Pero también realicé algunas otras entrevistas preparatorias a ingenieros y desarrolladores tecnológicos (que he dejado fuera de la consideración para esta tesis, al no poder ampliarlas ni llevar a cabo un trabajo observacional, como hubiera querido originalmente, de atención a los procesos de diseño de servicios de la compañía donde iba a llevar a cabo mis investigaciones). El conjunto de las entrevistas se llevaron a cabo entre la primavera y el verano de 2009.

(c) Por último, dado que hubo muchos tiempos muertos, me dediqué a la recopilación de documentos institucionales de muy diferentes compañías y servicios, al mismo tiempo que puse en marcha un *news tracker* sobre contenidos digitales (es decir, un avisador por correo electrónico que semanalmente me reenviaba a mi correo electrónico todo lo que se publicara en la red con las palabras-clave “teleasistencia” y “personas mayores”) que estuvo funcionando desde el verano de 2008 hasta el verano de 2010. Es decir, se trataba de una recopilación de documentos diferente de la de los documentos empleados en la práctica, lo que ten Have, desde la tradición etnometodológica, denomina “documentos naturales” (2004: pp. 88-106); comprendía, más bien, documentos de presentación de los servicios en diferentes soportes (prensa, notas de

prensa, memorias de resultados, publicaciones vinculadas con proyectos tecnológicos piloto, etc.).

2.2. Recortes y elaboraciones sobre mis recortes

Como bien saben los novelistas (y en el caso de Perec esto se convierte en una de sus fuentes de inspiración) todo escrito marca unos límites, más o menos conscientemente, para componer el relato. De hecho, lo que podrán observar en la Parte II es una forma de corte y elaboración a partir de mis recortes etnográficos de “aquello que observé y escuché”. ¿Cómo articulé estos materiales para la producción del texto que tienen en sus manos?

Aunque en el Capítulo 7 se procederá, de forma más completa, a un intento de “objetivación del sujeto objetivante” (Bourdieu, 1980) de este proceso –que debería ser parte de un proceso de “objetivación participante” (Bourdieu, 2003)-, en este último apartado intentaré dar algunas indicaciones de ciertas estrategias de representación y de construcción de mi relato etnográfico, así como del modo en que esto se ha hecho añadiendo alguna serie de consideraciones teóricas que guiaron mi modo de ordenar. Para ello quisiera remitirme a algunas características que permitirían modular la consideración de la forma particular de “conocimiento situado” (Clifford, 1986, 2005) que hizo posible el resultado de investigación que tienen en sus manos. Aunque he intentado no dejar de plantear un ejercicio de “reflexividad” sobre la experiencia de campo en el propio relato, no quisiera acabar esta sección sin exponer algunas elecciones teórico-metodológicas que han guiado los “recortes (y elaboraciones) sobre los recortes”: es decir, algunos apuntes sobre los modos convencionales específicos, las retóricas¹⁰ empleadas para dar representación y tramar en mi relato los materiales discursivos y observacionales recabados en mi trabajo de campo.

2.2.1. Estrategias de representación: Estilo de las notas de campo, convenciones de transcripción y formas de anonimización

Por un lado, para la **redacción de mis notas de campo**, dadas las condiciones fugaces y de singularidad, así como el interés por restituir a través de ellas las “lógicas prácticas” de los eventos en los que tomé parte, he optado por un tipo de redacción, esto es, un tipo de atención de la mirada y un modo de elaboración posterior atento al detalle descriptivo de situaciones concretas; un relato situado intentando explicitar mis posiciones y mis

¹⁰ La observación de la retórica etnográfica y su reconocimiento sería, en este caso, un modo de tomar conciencia sobre el modo descriptivo y sus potenciales problemas en la constitución de los objetos de investigación a partir de los recortes producidos (al modo en que clásicamente han planteado la cuestión Clifford y Marcus, 1986, o Strathern, 2004; o, más contemporáneamente, Richardson y St. Pierre, 2005; Seale, 1999; o Tedlock, 2003).

ingenuidades, que quizá pudiera enmarcarse dentro de lo que John Van Maanen en su libro *Tales of the field* (1988: pp. 101-124) llamaba “relatos (etnográficos) impresionistas”.

Van Maanen, en un intento por plantear una caracterización (o, más bien, una caricaturización útil) de “géneros etnográficos” que permitirían no tanto “escoger modelos narrativos” a los etnógrafos noveles, sino más bien entrar en discusiones teórico-metodológicas sobre la producción de relatos y su política, hablaba de tres tipos de relatos:

(1) los relatos etnográficos “realistas”, que fundamentalmente remiten a las primeras etnografías derivadas de la introducción de la observación participante al modo malinowskiano (véase Stocking, 1983): descripciones e interpretaciones de tipo omnisciente (en tercera persona), basadas en el ejercicio de un modo de autoridad por el “haber estado ahí”, en las que se intenta restituir el “punto de vista nativo”;

(2) los relatos “confesionales”, que comenzaron a surgir tras las primeras crisis con los formatos de representación realista: formas de relato desde el punto de vista del etnógrafo, en primera persona, que buscarían mostrar cómo una obra particular llegó a la existencia, lo que no niega para Van Maanen (1988: p.75) las pretensiones de configurar un relato realista describiendo un mundo intrépido en el que el etnógrafo consigue moverse;

(3) por último, trataba acerca de los “relatos impresionistas”, en los que el narrador de la obra tampoco se borra de la situación, pero en los que, en lugar de llevar a cabo construcciones de escenas o mundos generales se centra más bien en describir situaciones con gran detalle¹¹, intentando mostrar su complejidad o ambivalencia. Una forma de retórica que, como expresa Van Maanen (1988: pp. 104-105), se situaría a caballo entre la retórica naturalista descriptiva de la primera observación participante y la cierta retórica confesional que comenzó a introducirse al dudar de los efectos de verdad de la primera, basados en lo que años más tarde Haraway (1995) llamó “el truco divino [*god-trick*]” (la narración desde el ojo de Dios).

Estas notas se elaboraron en la mayor parte de las ocasiones siendo la situación de toma de notas completamente presente y evidente cuando observaba (lo que me permitía mi condición “no” participante, acompañando a los técnicos en las instalaciones con el cuaderno, o con el cuaderno abierto de par en par mientras iba de copiloto en el coche hablando con ellos). Pero, en ocasiones, cuando pude negociar su uso y con el objetivo de probar mi retentiva y capacidad observacional, acompañé estas notas de entrevistas o de transcripciones de procesos concretos, para los que empleé una grabadora digital.

En consecuencia, en todo el proceso de mi investigación se ha hecho ubicua la necesidad, no sólo de reelaborar las notas como de llevar a cabo **transcripciones** (siguiendo en planteamiento propuesto por Bourdieu, 1993b), que se han hecho

¹¹ Una característica que también comparte con un tipo de etnografía observacional naturalista y realista, como la que defiende Delgado (2003), para llevar a cabo un proyecto comprometido basado en un dispositivo narrativo “analógico” con respecto a la realidad: la descripción exhaustiva de “situaciones” que puedan dar lugar a elaboraciones conceptuales e intervenciones.

minimizando la inclusión de marcadores fonéticos o paralingüísticos que dificultaran en demasía la lectura. Sí se han empleado algunos marcadores esenciales, a mi juicio, para la distinción de voces: (a) empleando la comilla simple (‘’) para delimitar el lenguaje y la voz de los participantes en el estudio; (b) la comilla doble (‘‘’’) para marcar los inicios de un discurso referido (las citas directas de un autor, o el inicio de una interacción en el seno de una entrevista o una observación etnográfica); (c) intentando marcar o relatar las condiciones situacionales, las circunstancias interactivas entre paréntesis (a fin de intentar visibilizar las situaciones en las que se producían las prácticas de observación o las condiciones de enunciación).

Dadas las particulares condiciones problemáticas de la ejecución de mi trabajo de campo, y ante el hecho de que me vi obligado a “abandonar” (o, mejor dicho, a dejar de ir) anticipadamente la organización en la que lo estaba realizando, me vi obligado a tomar alguna serie de decisiones sobre qué hacer con el material recabado: tras pensar si podría hablar de algo cuyo estatuto negociado era tan problemático, tras dudar de qué hacer con todo el material recabado, tras pensar que quizá debiera no tocarlo y perder toda la información, tomé la decisión personal de seguir adelante porque perder mis observaciones durante seis meses era, eso pensé, quedarme sin tesis y, por tanto, haberme beneficiado de una beca inútilmente y no llegar a terminar. Tras una crisis enorme sobre mi propio proceso, no les ocultaré que la decisión que tomé sobre la **anonimización** de buena parte de mis materiales etnográficos fue en cierto modo “liberadora”.

Anonimizando espero poder librarme de las cortapisas sobre qué mostrar y qué no, pudiendo quizá ser más riguroso en mis descripciones o, mejor dicho, emplear de una manera menos problemática una retórica naturalista de descripción detallada. Anonimizando, por tanto, buscaba responder al voto de confianza que me dieron durante seis meses, a las condiciones de partida de la negociación que luego se estancó y, por tanto, sin dañar la imagen de la organización ante un intento de producir un relato etnográfico reflexivo, al modo constructivista propuesto por Guber (2005).

De una forma un tanto paradójica (a riesgo de incurrir en una ficcionalización excesiva de lugares, compañías y personas)¹², esperé de esta manera poder mostrar de forma más fehaciente el detalle del trabajo cotidiano, toda esa miríada de micro-prácticas con sus infinitamente pequeñas e inacabables singularidades, toda la gama de menudencias cruciales que tienen lugar en las prácticas de instalar, reparar y usar la teleasistencia.

En ese sentido, intentaré explicitar las decisiones tomadas con el objeto de llevar a cabo los diferentes procedimientos de anonimización. Dados los problemas, y con el objeto de salvar mi trabajo de investigación, lo primero que llevé a cabo fue una transformación de los nombres de todas las *compañías proveedoras de teleasistencia*, así como

¹² Los potenciales problemas que puede generar el proceso de anonimización, vinculados con los efectos del relato, las exigencias de llevar a cabo una devolución en condiciones de respeto y las políticas de la representación asociadas, es un tema que ha sido ampliamente tratado en la literatura etnográfica (véase Béliard & Eideliman, 2008; Bosa, 2008; y Weber, 2008).

compañías telefónicas con las que están en relación que aparecen en mi estudio, creándose a tal efecto nombres ficticios de todas las compañías del sector: tanto proveedoras de servicios de teleasistencia como compañías telefónicas con las que éstas están conectadas en ocasiones. Aunque debo ser preciso: este procedimiento de anonimización se refiere a los datos recabados por mi parte y no afecta a los nombres de las empresas que aparecen en las numerosísimas notas de prensa aparecidas sobre el “número de terminales” instalados o de “nuevos usuarios” de servicios en esta o aquella localidad (síntoma quizá de que la teleasistencia forma parte del circuito de prebendas políticas que se utilizan en los programas electorales a nivel local), así como en diferentes noticias que he ido recopilando de la prensa digital y que les mostraré en algunos momentos del trabajo.

A pesar de que esta duplicidad pudiera generar ciertos efectos extraños, quiero ser explícito sobre las razones por las que he tomado esta decisión: no tengo ninguna intención de generar una discusión sobre las empresas proveedoras a partir de mis materiales, ni de compararlas ni de juzgarlas, puesto que esto requeriría de otro tipo de diseño de mi estudio; o, mejor dicho, con esto me refiero a que he querido huir de cualquier tipo de dispositivo de evaluación genérico e imparcial que escapara a los modestos propósitos de esta investigación, cuyo objeto es, o eso querría creer, mucho más etéreo para el debate evaluativo-comparativo cuantitativo, pero a la vez mucho más concreto sobre el detalle de qué implican estos servicios. Una investigación que, como les he repetido varias veces, tiene otro objeto, otra pregunta, no menos importante: explorar las promesas de un tipo de servicios del telecuidado en su materialización y puesta en práctica.

Por tanto, mi intención al llevar a cabo esta anonimización de compañías ha sido la de borrar todo “nexo causal con la fuente” (como se dice en el argot jurídico de la protección de datos, del que aprendí un poco) de los participantes en el estudio. Habida cuenta también del celo casi enfermizo sobre el “uso de la imagen” de la entidad proveedora donde realicé durante el tiempo más prolongado mis observaciones —a la que, a partir de ahora llamaré Asistencia Global o AG (una entidad reconocida cuya imagen es frecuentemente empleada para muy diferentes fines y propósitos)—. Al anonimizar a esta empresa por las razones que les comento, y dado que no hay tantas empresas proveedoras (a pesar de que el número sea creciente), esto implicaba que debía hacer lo propio con todas sus “competidoras”, para las que me he inventado sus nombres, intentando, sin embargo, emplear nombres parecidos a los empleados originalmente (esto es, buscando un principio de verosimilitud ante la veracidad perdida).

Sin embargo, y quizá esto les resulte extraño, no he anonimizado las *marcas de los equipos* de los terminales. He dudado mucho sobre esta cuestión, fundamentalmente porque hubiera habido una razón de peso para no incluirlos: no tengo ninguna intención publicitaria. Pero también hay otra razón de peso para mostrarlas: no hay ninguna razón para no hacerlo. Con respecto a lo primero casi todas las compañías hacen uso de diferentes marcas proveedoras, por lo que requeriría de un lector muy avezado poder llegar a distinguir que hablo de tal o cual empresa proveedora por el uso que hace de tales o cuales equipos. Asimismo, si la anonimización ya resulta difícil al hablar de las

compañías proveedoras (puesto que ha implicado un recorte fuerte de ciertos aspectos de la información que podría emplear), de cara a poder mostrar ciertos procedimientos de los instaladores y de las usuarias ilustrándolos con alguna fotografía, automáticamente se podría reconocer fácilmente la marca de los terminales. Además, sobre lo segundo: quizá mostrarlos sirva para sacar a la luz la ubicuidad de estas grandes corporaciones tecnológicas, sustrato cuasi-invisible y permanente de los servicios (que son los que suelen dar la cara ante las usuarias).

He procedido también a anonimizar todos los *topónimos* que pudieran permitir identificar el lugar. La razón es muy sencilla: sabiendo el lugar fácilmente pudiera conocerse la empresa concesionaria de los servicios públicos de teleasistencia y, aunque todas estas empresas dan también sus servicios en diferentes localidades de las que no tengan la concesión de forma privada, lo más común es que la mayor parte de los usuarios en ese lugar se deriven de haber ganado la concesión de un concurso público de una localidad o grupo de ellas. La razón de articular esta otra barrera protectora, en el mismo sentido que mencionaba lo anterior, tiene que ver con que mi intención no es participar de una discusión sobre las empresas y las concesiones por parte de los ayuntamientos, sino sobre las transformaciones en las situaciones de cuidado que introducen este tipo de servicios y dispositivos (a pesar de ser consciente de que diferentes servicios implementan y se organizan de forma siempre concreta y particular, formando parte de esta singularidad también el nivel de la administración local-municipal).

Sólo ha habido una salvedad importante: He optado por no modificar los nombres de las ciudades grandes (por ejemplo, Madrid, Valladolid o Barcelona) que se mencionan en los diferentes relatos etnográficos, puesto que sería muy complicado esconder o enmascarar que se trata de alguna de ellas. Además, porque, dada su magnitud, considero que esto no es un gran problema: hablar de la ciudad de Madrid o de la ciudad de Barcelona, salvo en relatos estereotípicos identitarios, no nos ayuda demasiado a dotar de especificidad a muchas de las cosas que estamos mencionando. En éste ámbito concreto, esto es bien evidente dado que en estas grandes ciudades operan muy diversas compañías ofreciendo sus servicios por medio de contratos públicos (distribuidas por áreas o agrupaciones de distritos de las ciudades) o privados. Sin embargo, dada la amplitud he decidido mantener la mención al topónimo del barrio, la calle o el distrito.

En lo referente a los *personas participantes* en el estudio quizá les resulte chocante que sus nombres aparecen con sus iniciales. Puede que esto les genere algunos problemas o que piensen que de esta manera marco enormemente el relato a partir de un recurso literario que quizá recuerde al empleado por Kafka en sus novelas, con el cierto objeto de dotar a sus personajes de una cierta anonimidad despersonalizadora, mostrando sus constricciones y sus situaciones agónicas. Asimismo, como verán, en mi relato etnográfico aparecen pocas imágenes fotográficas o relatos detallados de muchas de las personas usuarias (sólo se muestra una, de hecho: Tita Meme, con cuya familia tenía relación personal): en el caso de las entrevistas, muchas de ellas parecen reducidas a sus propias tesis existenciales (sin duda, un artefacto de la propia fugacidad con la que pude tener estos encuentros). Aparte de las imágenes de Tita Meme, las otras que podrán

ver remiten más bien a: (a) personas que han sido singularizadas por la prensa como una manera de personalizar los beneficios de la teleasistencia; o (b) de caras prestadas para un mecanismo publicitario de caracterización (empleando actores y actrices, así como relatos ficcionados de usuarias-modelo), intentando generar una cierta identificación en los potenciales compradores del producto o de los solicitantes de este servicio.

Ciertamente, y con la intención de evitar este tipo de tratamientos, soy más bien de la opinión de que, siguiendo a Van Maanen (1988: pp. 104-105), los escritores etnográficos de lo que él denomina “relatos impresionistas” deben intentar emplear una estrategia retórica para conseguir un determinado efecto de realidad con sus relatos, la inmersión detallista en los mismos: esto es, producir relatos con caracterizaciones detalladas de los personajes etnográficos con el objeto de enriquecer la descripción, dotar de especificidad el relato, darle vida a la re-presentación, con el objeto de dotarles a estos personales de voz individual, de capacidad de objetar la voz del narrador etnográfico: un narrador que no se borra del relato, sino que busca la constante explicitación de sus métodos y maneras, al modo reflexivo enmarcado en una propuesta constructivista como la propuesta por Guber (2005).

Dotar de caracterización permite hablar de las posiciones ocupadas en el relato y en la observación. Sin embargo, en mi práctica he intentado evitar incluir nombres ficticios para llevar a cabo este proceso. La razón es sencilla: se trata de una manera, para mí, de enriquecer en cierta medida el relato y de no dejar de mostrar nunca los mecanismos de anonimización empleados, de modo que no pierdan la marca de su propio proceso. Emplear nombres ficticios quizá permita que una forma narrativa lineal convencional fluya más livianamente, pero quizá nos hurta la posibilidad de ser conscientes, constantemente, de que el texto ha sido manipulado, de que hay cosas que no se pueden decir de una manera u otra, de que hay límites a la hora de mostrar la individualidad y la singularidad de ciertas personas, cuyo contacto fue casi siempre bastante fugaz.

Es decir, con mi procedimiento quisiera producir una rarefacción narrativa consciente para alterar la lectura tranquila, como una manera de no esconder las condiciones problemáticas de mi estudio. Por tanto, quisiera mostrar el hecho de que pocas de estas historias difícilmente pudieran ser singularizadas más allá de ciertas expresiones fugaces que se produjeron en un encuentro fugaz, en el que los únicos términos de tratamiento personalizado remitían a un tratamiento con tecnologías identificatorias: decir el nombre propio de la usuaria y manejar sus datos.

Pero no aspiro a que esta declaración de intenciones les dé la clave de la lectura de mi texto sobre las relaciones que puede haber entre el anonimato y una buena caracterización etnográfica. Es más, es probable que lo encuentren problemático. Simplemente quisiera que, a la hora de juzgar este procedimiento narrativo, sean conscientes de que mi uso, con todos los problemas, tenía una intención deliberada, sobre cuya realización y efectos quisiera poder seguir trabajando en futuras investigaciones.

2.2.2. Montar “mi relato”: Tres ventanas sobre las lógicas prácticas de la teleasistencia

Al orden que verán a continuación llegué después de perderme varias veces en muy diferentes laberintos: fundamentalmente, tras la crisis ante la salida en falso de AG, en un difícil período pasado intentando sobrellevar los problemas del campo (con la sensación de haber generado problemas que quizá redundaron en mi salida por la puerta de atrás), llegué a intentar conseguir solventar lo que veía como una falta de seriedad y de capacidad de saber llevar a cabo mi investigación con una huída hacia la lectura y teorización.

Sin embargo, me perdí en el agujero negro de las conexiones teóricas, en la cierta esquizofrenia de someterse a las preguntas que otras personas se habían hecho ante sus proyectos queriendo hacerlas mías, de lo que intenté salir componiendo un manuscrito megalomaniaco sobre las “antropologías de la tecnología” (que me costó sangre, sudor y lágrimas, llorando algunas tardes sin entender bien mi tarea ni mi objetivo); un texto que mi director cariñosamente me devolvió preguntándome qué había pasado con mi etnografía, tras lo cual caí durante meses en una especie de estado de anulación. Sólo varios desastres personales, unidos a un cambio de ciudad y trabajo, consiguieron pararme en esa práctica suicida de lectura hacia el infinito. Cuando una vez retomada la calma pude volver a comenzar (hará un año cuando lean este texto), la única opción posible fue intentar volver a encontrar la senda con la que empecé.

Por ello, en la Parte II podrán ver una estructura en tres capítulos, para cuya composición he intentado seguir un procedimiento narrativo abriendo “tres ventanas” a las lógicas de la práctica de estos servicios. Sin embargo, más que tratar de aspectos puramente inconmensurables (como si de categorías bien delimitadas se tratara), el efecto que hubiera querido conseguir es el de producir una iteración narrativa: en la que cada capítulo recoge y vuelve a tratar algunas de las cuestiones tratadas en el anterior, pero empleando otra pregunta, re-especificando los datos fragmentarios a través de otra guía conceptual más próxima a las condiciones prácticas de las que se trata.

Me he inspirado para llevarlo a cabo en la pequeña novela de Onetti “Los adioses” (2007 [1954]). Esta novela tiene una construcción narrativa muy interesante para un etnógrafo, o al menos a mí me lo pareció para resolver mi problema narrativo. En ella se plantea un relato en el que, desde el punto de vista de un narrador del proceso, se describe la llegada a un pueblo de montaña de un nuevo habitante. Un personaje que se va presentando, con una retórica casi behaviorista, cada vez que esa persona se aparece ante los ojos del narrador, que se preocupa (como buen lugareño) por “quién es esa persona”. Y a cada nuevo detalle descubierto que va conociendo el narrador éste va haciendo interpretaciones sobre quién es y por qué hace lo que hace, lo que va comentando con otra gente. Es decir, a cada nueva información se van re-especificando sus interpretaciones.

Mi inspiración en el relato de Onetti me ha permitido, asimismo, tomar conciencia de mis propios límites, de los límites de mi trabajo. Razón por la cual, siguiendo un método de escritura reflexiva, a lo largo del propio proceso de escritura he

intentado no borrar las trazas de su elaboración, que terminó en esta estructura. De hecho, el orden de estas tres “ventanas” que encontrarán a continuación remite al orden de problemas que, secuencialmente, fui elaborando a partir de mis datos observacionales y discursivos, tanto de forma solitaria como contando con la inestimable ayuda de amigos y colaboradores de los proyectos.

Por tanto, lo que podrán ver a continuación en la Parte II es un relato en el que se abren tres ventanas guiadas conceptualmente hacia el proceloso mundo de las prácticas de la teleasistencia para personas mayores. En un primer lugar me obsesioné con las *instalaciones* y todo lo que implicaban como “llegada” del servicio al hogar de la usuaria, de cuyas lógicas prácticas y efectos les hablaré en el Capítulo 3. Sin embargo, dado que había podido observar no sólo los actos de instalación, sino aquellos en los que los servicios respondían a sus “averías” y a sus “bajas”, a continuación cotejé algunas de las cuestiones sobre las instalaciones prestando atención a su reverso, las *reparaciones*, en las que me centraré en el Capítulo 4. Por último, y con objeto de plantear el modo concreto de analizar la promesa de la teleasistencia desde sus prácticas, intenté nombrar y analizar la forma social que implicaban estos servicios por la manera particular de montar relaciones y prescribir una serie de usos; denominada “autonomía conectada”, y en la que me centraré en el Capítulo 5.

Parte II. Intentar posibles respuestas

“Things happen, but they are neither definitely included nor decisively excluded; we drift. We yield according to external pressure, or evade and comprise. There are beginnings and cessations, but no genuine initiations and concluding. One thing replaces another, but does not absorb it and carry it on. There is experience, but so slack and discursive that it is not *an* experience [...]”

– John Dewey, *Art as Experience* (1980 [1934]: p.40)

3. Instalaciones: 'Aparatos', 'contactos', 'contratos' y 'usuarias'



FIGURA 3.1. Esculturas de Tunga: *Boneco de esponjas* (40 × 40 × 80cm) e *boneco de cristal de quartzo* (120 × 120 × 130cm), 2011¹

¹ Imagen extraída el 24 abril 2012 de <http://collabcubed.com/2011/07/14/tunga-presolaires/>

“Chumbo, ouro, prata, cobre, aço, latão, alumínio, limalha de ferro, madeira, borracha e argila; mas também gelatina, ímã, pólvora, ácido sulfúrico e éter; velas, líquido luciferino, lâmpadas, lanternas e lampiões; baton, perucas, cabeleiras, tranças, laços de cetim, pentes, pérolas, seda pura, agulhas e dedais; gêmeas, ninfetas, *top-models*, atrizes de telenovela, campeãs de atletismo, estrelas nacionais de brilho internacional; fragmentos de velhas canções, filmes, computadores, projetores, caixas de charuto brejeiras, tacapes, malas velhas, chapéus, panamás e cowboys; moscas, aranhas, lagartixas, cobras, sapos e besouros; sinos, sinetas, urnas, cálices, jarras, vasilhas, esponjas de lavar louça, termómetros, tripas de mico e ossos; relva, redes, areia, beira mar, beira de rio - o insólito equipamento de Tunga.”

“[...] infinitas obras virtuais que podem engendrar-se na agitação invisível de seus amálgamas, cujas direções, expansão e ritmo, são imprevisíveis. Lado dinâmico, cronogenético da obra. Isto fica mais perceptível nas ‘**instaurações**’, como gosta de chama-las o próprio artista: instaurar é por definição criar o novo, onde através de um protocolo proposto pelo artista, produzem-se ‘núpcias contra natura’: reinos humanos, animais, minerais copulam entre si ou se entredevoram, gerando mundos e seres únicos, jamais vistos. E o mesmo protocolo repetido em outro contexto, gera outros mundos ainda, outros seres. Sempre singulares”.

– Suely Rolnik, *Instaurações de mundos* (1998: pp.1 y 6-7; las negritas son mías).

1. ¿Cómo se hace una usuaria de teleasistencia?

1.1. Harold Bloom, actores de folletos y señoras que salen en la prensa

La mañana del domingo 4 de septiembre de 2011 me encontraba leyendo la edición dominical de *El País* mientras sorbía las últimas gotas de una taza de café tardío. Iba de página en página, nada muy distinto de lo usual, aparte de los tratamientos en profundidad de los acontecimientos de actualidad. De una forma un poco errática me quedé pegado leyendo una entrevista bastante bucólica al crítico literario Harold Bloom, que por lo visto respondía al hecho de que se había traducido al castellano su último libro². En la entrevista publicada, Bloom se nos aparece como un vivaracho y activo “hombre mayor en sus setentas”, que en diferentes momentos de la entrevista dice cosas como “seguiré leyendo mientras me quede un soplo de vida”. De la entrevista me resultó especialmente curioso cómo, aparte de las disquisiciones intelectuales sobre las investigaciones de Bloom y la referencia a las obras anteriores en las que había trabajado, el foco, el tema de la entrevista parecía girar en torno a la vitalidad de Bloom a pesar de su edad y sus problemas de salud.

La importancia resaltada en la entrevista de esta vitalidad (menuda, dignificante y elocuente) me parecía responder a una presentación de Bloom como un mayor respetable, un “chico de oro” (una versión masculina de la conocida serie) que ante las adversidades de la enfermedad y la vejez nos mostraba su tesón y su fuerza de espíritu para sacar adelante su trabajo en momentos de adversidad física. Aparte del aspecto ciertamente promocional de la entrevista, varias preguntas de las que se le hacían a Bloom, así como sus respuestas, iban dirigidas a mostrar cómo lo hace para sobrellevar su mal estado de salud y conseguir llevar a cabo todos los proyectos que tiene en mente.

Ciertamente, pensaba, esta presentación voluntarista de Bloom, parece orientada a producir un efecto dignificante de alguien que se nos aparece como un luchador en la carrera de la existencia, un hombre activo pese a estar en el otoño de la vida, ¿un héroe de la tercera edad? (con lo que nos gustan, cada vez más diría, estas historias). Y quizá el tono tenga que ver con un homenaje en vida a una persona con una trayectoria consolidada que se encuentra ya en el ocaso... Una entrevista individual con un cierto toque heroico que nos devuelve la importancia de vindicar un *ethos* de agencia para los mayores: un autor/actor que protagoniza su vida hasta el final, hasta sus últimas consecuencias; un relato de superación, planteando un horizonte de auto-realización ilimitada, de una forma tan masculina... No pude evitarlo, al leerlo ensoñaba a Harold Bloom en la cúspide de la pirámide de Maslow sobre las motivaciones humanas.

² Para leer la entrevista ver la web de *El País*, de donde se extrajo también la foto de la FIGURA 3.2: http://elpais.com/diario/2011/09/04/cultura/1315087201_850215.html (Acceso el 4 de septiembre de 2011).

Sin embargo, dignificado como me sentía mientras la leía, y errática como era mi lectura de una mañana de domingo, en un momento dado casi tiro la taza de café al mirar con detenimiento la foto (ver FIGURA 3.2). El retrato de Harold Bloom en su casa de New Haven, CT, nos muestra al protagonista de la historia en un plano frontal, medio, exterior. Una toma bucólica con el hombre resaltando frente a la naturaleza, Bloom ese héroe de la auto-determinación y la voluntad frente a unos tranquilos árboles (¿representación simbólica quizá del carácter indómito de lo incontrolable del cosmos?).



FIGURA 3.2. “Harold Bloom en su casa de New Haven, en Connecticut”. Foto de Pascal Perich, extraída de la noticia publicada en la web de El País³.

Indudablemente esta lectura habla más de mí como lector que quizá de la propia entrevista y de las condiciones del acto de fotografiarle. Y, ciertamente, varias cosas me resaltaron a la vez: además de la esforzada fuerza de espíritu que transmite su sonrisa (que al mirarla me hizo llegar el sufrimiento de alguien que no se encuentra muy bien, alguien que hace todo lo que puede por superar el día a día); más allá del confort que uno nota al verle vestido con su ropa de estar por casa, me fijé en el cuello. ¿No les parece que hay algo curioso? Sí, hay un hilo negro que sostiene en torno al cuello un objeto negro, como si fuera un mando a distancia del garaje o de los que emplean los bares para activar las máquinas de tabaco... Quizá a estas alturas tempranas de mi trabajo no lo consigan reconocer bien, pero mi sorpresa y la excitación por la que casi tiro la taza vinieron de lo siguiente: con toda probabilidad Harold Bloom sea usuario de un servicio de telecuidado. “¡También Harold Bloom!”, pensé, quedándome con cara de bobo.

³ Ver la imagen de la noticia publicada en la edición de El País aquí (Acceso el 4 de septiembre de 2011): http://ep01.epimg.net/diario/imagenes/2011/09/04/cultura/1315087201_850215_0000000000_usuario_normal.jpg

El choque que esta imagen produjo en mí quizá no les diga nada a ustedes. Pero quisiera hacérselo relevante, si me permiten. Tenía dos grandes fuentes, una más importante y otra de menor importancia. Por orden: (1) un gran *shock* de sorpresa ante la naturalidad con la que se mostraba a una persona usuaria de un servicio de telecuidado en un tipo de producción mediática bien diferente al tipo de noticias sobre este tipo de servicios y sus usuarias que comúnmente aparecen en la prensa cotidiana. Una naturalidad en la presentación de un usuario de teleasistencia que, de esto venía gran parte del *shock*, sin embargo me recordaba a las imágenes de personas usuarias que uno puede observar fácilmente en reportajes o en productos audiovisuales para la promoción de la teleasistencia y otros servicios del telecuidado; y, por otro lado, (2) me hizo notar una sensibilidad excesiva por mi parte hacia los modos del envejecimiento, puesto que me llevaba a pensar en qué tipo de construcciones sobre la vejez ahí aparecían, y que de alguna manera se vinculaba con el tipo de construcciones de la vejez y el cuidado en los que interviene o afecta el telecuidado.

Contrasten, por ejemplo, la noticia de Bloom con la siguiente presentación canónica de una usuaria de la teleasistencia: ‘Tercera edad con autonomía y bajo control’ del periódico Tribuna de Ciudad Real Digital, descargada el 24 de agosto de 2009⁴, y que venía acompañada por la FIGURA 3.3. Algunos fragmentos, a modo de ejemplo:

“A sus 80 años Sacramento [...] vive ‘teleacompañada’ 24 horas al día los 365 días del año desde que falleciera su marido, Valentín, hace ahora cuatro años. Es uno de los 7.000 usuarios de la provincia que se benefician del servicio de teleasistencia que Cruz Roja presta a personas mayores. ‘Tenía Alzheimer y durante doce años me he ocupado de él’, manifiesta Sacra, nombre por el que le conocen sus allegados, con cierta melancolía al recordar a su compañero de vida con el que contrajo matrimonio un 14 de febrero haciendo honor a su nombre.

[...] Y es que la teleasistencia se ha posicionado como un excelente recurso para combatir uno de los principales males del envejecimiento: la soledad. Así, cumple con la función social de mantener al mayor conectado con el mundo”.

Este tipo de noticias (verdaderos híbridos entre notas de prensa, notas biográficas y publireportajes)⁵ comúnmente suelen aparecer en la prensa local, y se emplean tanto para caracterizar a los servicios desde su aspecto más directo, vivido y personal, como para vender sus encantos o publicitar sus virtudes. Fotos que nos presentan a “usuarias reales en situaciones reales”, usuarias de las que se expone ligeramente su fragilidad y sus

⁴ La noticia la descargué de la web <http://www.latribunadeciudadreal.net> el día de su publicación. Lamentablemente la noticia ya no es accesible.

⁵ Y de los que pueden encontrar numerosos ejemplos en mi blog (donde fui colgando todas las noticias publicadas relacionadas con la teleasistencia que me llegaron a través de un *news tracker* en el período de otoño de 2008 hasta otoño de 2010, con una pequeña salvedad: dejé de lado todas aquellas notas de prensa un tanto triunfalistas en las que diferentes ayuntamientos informan de la instalación de X terminales nuevos en su municipio): <http://tecnocudadanos.wordpress.com>

necesidades de cuidado así como la relevancia de la teleasistencia para afrontarlas, pero todas ellas presentaciones en un primer plano de estas personas (retratos que las recortan de cualquier otra implicación, que nos las presentan como seres independientes y activos)⁶. Sin embargo, al hacer esta conexión no pretendo expresar más que una intuición de una cierta continuidad: aunque, claramente, en el caso de Bloom no estamos ante una promoción de los servicios no puedo dejar de ver un cierto aspecto común, un aire de familia que quizá nos permitiría pensar en la ocurrencia de un cambio cultural en la representación de las formas de envejecer. Quizá, efectivamente, no sean idénticas las usuarias de las notas de prensa a Bloom.



FIGURA 3.3. “Conchi sostiene en su mano el medallón, que cuelga del cuello de Sacra”. Imagen extraída de la noticia. Foto de Rueda Villaverde.

⁶ Y que actúan, por tanto, como un híbrido muy particular de lo que De Miguel (1999: pp. 28-30) distingue como *fotos-ventana* (aperturas concretas a la realidad fotografiable, con fines documentales para su uso en diferentes discursos retóricos factuales), *fotos-espejo* (realizadas en el seno de estrategias expresivas cuya cualidad principal es la de querer ser inquietantes para un contexto normativo dado) y *fotos-regla* (por las que se dictan —o mejor cabría decir predisponen— cánones, modos de ser y actuar, modas o normas, más o menos explícitamente reconocidas por sus espectadores como tales).

Pero, salvando las distancias, la sorpresa que tuve me hizo pensar que quizá, después de todo, algo parecido a las usuarias de los folletos de servicios del telecuidado –esos señores y señoras bien vestidos, limpios, alegres y risueños que antes de empezar mi trabajo sólo imaginaba seres irreales de alguna teleserie (véase las FIGURAS 3.4 y 3.5)- puede llegar a existir, aunque sea como un efecto mediático...



FIGURA 3.4. Imagen extractada de un folleto publicitario de la empresa MAPFRE-Quavita, que reza “Tranquilidad para usted y los suyos | SERVICIO DE TELEASISTENCIA | CUIDAMOS A NUESTROS MAYORES”, recopilado y escaneado por el autor en junio de 2009.

Y esta cuestión se me hizo especialmente chocante puesto que me hizo recordar que, para algunos autores, hemos entrado en un espacio de discursos y prácticas muy diferentes y muy críticos con ciertas construcciones hegemónicas del ciclo vital, que hasta ahora planteaban la vejez como un momento otoñal de decrepitud, de caída, describiendo a las personas mayores como seres mustios, pasivos, pacientes y no agentes de su futuro y su destino; unos seres que caminan inexorablemente hacia la muerte (salvo, quizá, ciertas figuras de respeto y autoridad que son ensalzadas en su vejez como personas de las que aprender; véase San Román, 1990). Y, de hecho, algunos indicadores sobre ciertos cambios en el ámbito de la gerontología pudieran permitirnos pensar que, efectivamente, tal cambio ha tenido lugar.



FIGURA 3.5. Imagen extractada de un folleto publicitario del Vodafone Angel (un dispositivo de localización GPS que, en España, forma parte del servicio *Sistema Inteligente de Monitorización y Alertas Personales* o SIMAP⁷), recopilado y escaneado por el autor en diciembre de 2008.

Según algunos estudiosos de las representaciones culturales sobre el ciclo vital, en Occidente al menos en el último siglo se ha conceptualizado mayoritariamente (tanto en el discurso científico como en el más popular) la infancia como un proceso que va desde la heteronomía hasta la autonomía y la vejez como una des-agenciación, como una pérdida de la agencia o capacidad de actuar, que provoca la transición desde la autonomía hacia una nueva heteronomía (Hockey y James, 1993; Neugarten, 1999). Según estas imágenes la infancia se vería como un proceso “evolutivo” (de progresiva ganancia de independencia), mientras que la vejez aparecería como un proceso biológico “involutivo” (de progresiva dependencia). Imágenes y representaciones en las que se manejan concepciones de la vida como un “ciclo” circular, en el que la edad avanzada se vuelve a

⁷ Montado por Vodafone junto con Cruz Roja para localizar a personas mayores en estados precoces de demencia en caso de que se pierdan. Para más información sobre el SIMAP ver: <http://www.cruzroja.es/pls/portal30/docs/PAGE/CCA VALENCIA/COMUN/SIMAP-CRUZROJA-OK.PDF> (acceso el 28 de diciembre de 2008). También pueden consultar alguno de los vídeos promocionales, como esta producción de la Fundación TECSOS para su canal de YouTube: <http://www.youtube.com/watch?v=79-ycTAMXtk> (acceso el 31 de julio de 2010), titulado “SIMAP - Localización de personas con deterioro cognitivo”. Cabe resaltar que el Vodafone Angel no se trata sólo de un sistema para localización de personas mayores. Por ejemplo, en Italia se emplea para las víctimas, mujeres, de acoso físico (*stalking*). Véase: <http://www.pianetatech.it/cellulari/gestori/vodafone-angel-dispositivo-anti-stalking-cellulare-violenza-donne.html> (Acceso 1 junio 2012).

aproximar a la infancia (lo que ha justificado durante muchos años, según se dice, el tratamiento paternalista de los mayores). Esta representación, sin duda demasiado estática, se ha convertido recientemente en blanco de numerosas críticas y ha sido atacada por muy diferentes tipos de colectivos, tanto asociativos como epistémicos⁸, de profesionales que han cambiado enormemente de discurso, en el sentido foucaultiano de *episteme* (ver Katz, 1996, 2005).

Colectivos que han producido nuevas problematizaciones (nuevamente en el sentido foucaultiano; Foucault, 2005: p.9), nuevas racionalidades y tecnologías sobre la vejez. Sin ir más lejos, a esta representación se opone, por ejemplo, la gerontología “centrada en las personas”, que ha ido emergiendo en los últimos treinta años muy enraizada al discurso psicológico (Fernández Ballesteros, 2009), enormemente crítica con otros paradigmas, como la teoría del *disengagement*⁹. En sus muy variadas formas esta disciplina busca “fomentar la autonomía” y la “actividad” de las personas mayores, tanto para que sean productivas, como para que “envejecan de forma saludable”. Para esta disciplina el mayor debería tratarse como un ser activo y se debería promover que explotara sus capacidades, deviniendo atlético, vigoroso, productivo... dado que de esta forma mejoraría, según sus indicadores, su calidad de vida en un entorno en el que se han creado nuevas posibilidades para que su vida sea cada vez más duradera. Esto supone un determinado movimiento de “dignificación” de los mayores a través de la articulación de una posición crítica con su discriminación (denominada “edaísmo”, o procedimiento de exclusión basado en la edad), así como fomentar los valores de un cuidado y un envejecimiento con “calidad de vida”. En una línea paralela, en otros muchos ámbitos se empieza a hablar y a plantear una imagen “positiva” del envejecimiento, que ya no es visto como un período de decadencia, lo que supone para algunos el advenimiento de una “nueva era” para las personas mayores (Gergen y Gergen, 2000). Puede ser que esto sea lo que une a Bloom, a la señora Sacra y a los actores de los folletos, lo cual abre una pregunta interesante...

Pero esta producción de mayores dignificados es de todo menos un campo sencillo, más aún si tenemos en mente que todos estos avances de la gerontología han sido ampliamente problematizados por otra serie de colectivos. De ello da cuenta la emergencia de la “gerontología crítica” (un híbrido de estudios socio-antropológicos con una cierta inspiración foucaultiana sobre las construcciones y prácticas derivadas de la

⁸ Véase, por ejemplo, la ONG *Age Help International* que busca concienciar y afectar a las políticas públicas de diferentes países, alertando sobre la dimensión de edad como una condición de desigualdad y exclusión, haciendo que “los mayores cuenten” (<http://www.helpage.es/>). En este sentido recientemente han lanzado, siendo el 2012 el *Año Europeo del Envejecimiento Activo y la Solidaridad Entre Generaciones*, la campaña *Make it Ageless* (www.makeitageless.org), cuyo objetivo es “pedir a la Unión Europea (UE) que incluya urgentemente a las personas mayores en sus políticas y programas de desarrollo [...] para que los derechos de las personas mayores aparezcan reflejados como una de las prioridades de su agenda”.

⁹ Según la cual las personas mayores pueden desentenderse del mundo, dado que han dejado de cumplir su labor para la sociedad (fundamentalmente en términos productivos). Un argumento funcionalista criticado ya desde los propios años 1970 por autoras como Hochschild (1975).

propia gerontología sobre la vejez), que desde los años 1970 ha venido convirtiéndose en un espacio de re-politización y análisis socio-cultural de las concepciones sobre la vejez y su cuidado, como formas de producción y gestión de modos de subjetivación, formas de ciudadanía, tipologías de consumidores, etc. (Katz, 1996, 2005). A pesar de apoyar la indudable importancia que ha tenido la labor gerontológica, desde la gerontología crítica se intenta ejercer la función de vigilancia ética y, sobre todo, epistémica con respecto a las prácticas y teorías de las últimas vertientes de la disciplina; siendo especialmente puntillosa la observación de esta nueva versión “triumfalista” del envejecimiento desde la actividad, atendiendo a los problemas prácticos que esta nueva estrategia de envejecimiento supone en la vida de las personas mayores (véase Stenner, McFarquhar y Bowling, 2011). Por ejemplo, en algunas de las acaloradas discusiones que mantienen acusan a la disciplina de la promoción y perpetuación de una estética y una ética de clase (destinada a aquellas personas pudientes y con recursos)¹⁰, e incluso de su profundo etnocentrismo¹¹, que se integra en un determinado sistema de producción de bienes y formas de trabajo que necesita de personas “independientes y autónomas” (Featherstone y Hepworth, 1991, 1995; Minkler y Estes, 1999), fomentando la creación de un nuevo nicho de mercado, como así lo atestiguan los cada vez más frecuentes anuncios comerciales destinados a estos segmentos poblacionales.

1.2. “Cómo se hace” una usuaria: Un anticipo de lo que vendrá a continuación

Teniendo en cuenta este contexto problemático y en contienda sobre los modos de ser mayor, quizá mi sorpresa no sea más que un dispositivo retórico personal; una manera de hacerme relevante a mí mismo algunas conexiones que me permitieron ver, de forma más fehaciente, el interés de mi pregunta de investigación (“¿cómo se hace una usuaria?”) y, sobre todo, de la manera de intentar responderla etnográficamente.

Como les decía en los capítulos anteriores, el interés que fundamentaba mi trabajo desde el principio fue el de exotizar o, mejor dicho, “endotizar” (en los términos de Perec, 2010) un determinado tipo de construcción tecnológica que en sus presentaciones mediáticas no ha venido generando demasiado ruido... Y, desde luego, entre las imágenes cotidianas de la prensa sobre estas personas usuarias, las imágenes de los folletos, la imagen de Bloom no parecen generarse “choques” con el discurso oficial de la teleasistencia y otros dispositivos de telecuidado. Como se pudo ver en el Capítulo 1 al hablar de las promesas del telecuidado, y como se puede ver observando las conexiones de imágenes del apartado anterior, la mayor parte de organizaciones y servicios de la

¹⁰ Véanse los estudios de Laliberte Rudman (2006) y Laliberte Rudman y Molke (2009) sobre las nuevas políticas de envejecimiento activo para los pensionistas canadienses, y cómo afectan a personas de entornos sociales menos pudientes económicamente.

¹¹ Como lo atestigua el estudio de Ranzjin (2010) sobre las políticas de envejecimiento activo empleadas en Australia y los problemas que esto genera en la población aborigen, produciendo en muchos casos una profundización de la exclusión y la violencia simbólica y estructural que ya sufre.

teleasistencia promocionan este tipo de servicios como “soportes de la autonomía” (entendida como algo preexistente) de personas mayores en cuya casa se instala el aparato: supuestamente este tipo de aparatos les permitirán mantenerse en condiciones de independencia ante un cambio en su situación física (o la conciencia de una progresiva degeneración de su estado) que les haría necesitar cuidado por parte de otros.

Ante la pregunta de “cómo puede llegar siquiera a producirse un usuario de la teleasistencia como el de los folletos publicitarios”, quizá la mejor manera de dar una respuesta sea la más obvia: porque alguien ha instalado ese servicio en esa casa. Esto comúnmente hace parecer el momento de la instalación como un mero proceso técnico de conexión de cables, aparatos, etc. Sin embargo, en ese sentido, en todo este capítulo indagaré otra posibilidad de respuesta (una posibilidad de respuesta que quizá nos permita decir que eso de ser una usuaria está menos claro de lo que parece): es por esto que me centraré en los procedimientos de los técnicos (y fundamentalmente en este capítulo en las instalaciones) como una manera de dar respuesta a esta pregunta a través del funcionamiento práctico de los servicios y de su entrada en la vida de las personas mayores.

Por tanto, ¿y si las instalaciones fueran algo más que meros procesos técnicos de poner un aparato en una casa? Montándome en el coche, acompañando y prestando atención a diferentes procesos de instalación por parte de los técnicos del servicio, y siguiendo de cerca sus prácticas, presentaciones como las de Bloom, el reportaje de la señora o las imágenes de los folletos se convirtieron en algo extraño. Por ello, en este capítulo describiré y reflexionaré sobre las instalaciones como momentos inaugurales en los que se monta la teleasistencia. Tras mostrar diferentes momentos y procesos singulares de instalación, tras adentrarme en las particulares dificultades de su proceso técnico, el papeleo que implican, y la particular relación que se plantea en las casas en las que entran, procederé exploratoriamente a plantear ¿qué implica una instalación? En este sentido, indagaré acerca de cómo la observación de las instalaciones nos permite explicitar y hablar del trabajo de los instaladores y pensar en algunos de sus efectos, más o menos buscados: disponer una infraestructura técnica y enseñar su uso, llevar a cabo papeleo y recabar firmas. Pero, haciendo esto, quizá podamos llegar a entender qué aspectos del trabajo práctico de la teleasistencia quedan fuera de lo representado por imágenes mediáticas, cómo en el propio proceso se puede llegar a producir esta idea de una usuaria de teleasistencia, individual, activa y risueña.

Terminaré con un primer ensayo exploratorio (que completaré en el siguiente capítulo), apropiándome de diferentes discursos constructivistas de las ciencias sociales que pudieran ayudarme a describir de una forma singular lo que ocurre en las instalaciones, y a intentar dar contenido a la aparente dualidad con que se me mostraban las instalaciones: unas veces como ensayo de una coreografía, orquestado por cada instalador, dando un orden previo, intentando hacer “bailar” en los términos del servicio al “galimatías” con el que se enfrentaba en cada casa; otras como verdaderos ejercicios de captura, de caza, con los instaladores siempre a la zaga, haciendo uso de sus mejores

habilidades para “traducir” o “cazar a lazo” esos embrollos que encuentran en cada casa a unos términos inteligibles, aceptables y trabajables por los servicios.

En concreto, propondré un análisis exploratorio (que se irá transformando en posteriores capítulos) acerca de las “condiciones de felicidad” de la teleasistencia, revisando diferentes registros que esta cuestión ha ido tomado en ciencias sociales (desde el aspecto interaccional al aspecto ritual, desde las condiciones de institución o investidura de órdenes preexistentes a la reflexión sobre la instauración de órdenes en devenir). Y lo haré con el objetivo de intentar pensar en las líneas de tensión que ahí se dan y qué tipo de criterios permiten a los técnicos definir el cierre de su actividad de instalación. En ese sentido, mencionaré las que considero las tres condiciones de felicidad que definen una “buena instalación” (en el sentido de una instalación típica, de instalación cerrada, exitosa):

(a) *hospitalaria*: una condición de felicidad genérica, relativa al cumplimiento de unas ciertas “reglas de hospitalidad” de amplio espectro que permiten que la misma tenga lugar. Un código de buen trato antes, durante y después de la instalación, que articula cosas como permitir el acceso a la casa o invitar a entrar, mantenerse bien en el lugar y proceder a particulares intercambios de dones, y un procedimiento de cierre o despedida adecuado.

(b) *técnica*: el aparato debe de ser colocado en el lugar óptimo para el servicio (donde se maximicen las posibilidades de oír a las usuarias), así como debe de haberse mostrado a las usuarias cómo usar el aparato adecuadamente;

(c) *contractual*: no sólo debe de contarse con la información más detallada posible sobre la situación de la vivienda y las circunstancias de la casa, que queda refrendada en diferentes documentos; debe definirse una prelación de contactos principales a los que avisar en caso de emergencia o de los que hacer uso cuando haya problemas, así como las personas del entorno que cumplen el papel de “guarda-llaves” para permitir el acceso a la vivienda de la usuaria; asimismo, estos documentos deben ser refrendados por las diferentes partes mediante la firma.

Mi propuesta es que cumpliendo con todos estos requisitos, y apoyados por el régimen de validación en el que cobra sentido la firma, los servicios ejecutan la existencia de la usuaria en los términos que necesitan y que publicitan: una usuaria que se nos aparece como un sujeto activo, independiente, voluntario y estable en el tiempo. Haya pasado lo que haya pasado (por ejemplo, que se le haya instalado a personas sin que estuvieran seguras de quererlo, quizá porque estaban presentes sus hijos) la singularidad de la usuaria queda refrendada por un contrato, que articula figuraciones de persona y objeto, así como sus relaciones.

La tarea de los técnicos al hacer estas instalaciones dista mucho de ser una mera disposición o un mero emplazamiento de una infraestructura técnica. En ese sentido, una atención detallada a los casos abriría la posibilidad de entender lo que ahí ocurre como una des/conexión de gestos, inscripciones y posiciones o categorías sociales concretas a partir de estas condiciones de felicidad. Visibilizar el cumplimiento de estas tres

condiciones interconectadas quizá nos permita enmarcar, por un trabajo de colocar unas cosas en el frente y otras en el trasfondo, a la usuaria que el servicio toma como el punto de partida de su tarea: una usuaria independiente y activa, pero conectada con un servicio que quiere voluntariamente para estar mejor (lo que denominaré más adelante “autonomía conectada”, véase el Capítulo 5).

2. Sentarse en un coche para hacerse preguntas relevantes...

Pero, con la intención de ir poniéndoles en situación, quisiera poder comenzar con un relato del que fue mi primer día de trabajo de campo.

2.1. Mi primer día...

“Un día de octubre de 2008

Estoy nervioso. He dormido poco, unas cinco horas nada más, porque anoche no conseguía conciliar el sueño. Me he levantado a las 6:30. Aún noto los síntomas de una amigdalitis que he estado arrastrando y que me ha tenido en la cama casi una semana y espero que no me afecten al trabajo, pero supongo que se irán pasando... o, al menos, eso espero. Aún es de noche y hace frío. Sé que suena tonto, pero estoy nervioso con qué apuntaré y qué no. Tengo un asunto: por un problema en mi impresora de casa no he podido imprimir hojas decentes del ‘consentimiento informado’ (que todo participante del estudio tendrá que firmarme, según los acuerdos previos), y me pregunto si E (la trabajadora social del servicio que actuará como mi contacto principal) me podrá ayudar con esto. Dudo de si será ‘echarle demasiado morro al asunto’, pero no tengo más remedio, porque no esperaba que no funcionara repentinamente la inyección de tinta.

Reviso, mientras desayuno, lo que me ha mandado para que le ‘eche un vistazo’: un fichero Excel que utilizan como ‘hoja de registro de teleasistencia domiciliaria (TAD)’ para tener fresca la jerga y las distinciones que manejan (ver FIGURA 3.6).

Me fijo especialmente en las categorías que ahí aparecen: por ejemplo, se distingue ‘contratante’ de ‘usuario titular’ y de ‘usuario beneficiario’. La cuantía del pago no aparece por ningún sitio. Me pregunto si serán cuotas fijas y de qué dependerán, y concluyo que tendré que explorar esta cuestión en más detalle.

En realidad el documento se trata de una especie de híbrido entre formulario y contrato (puesto que incluye las cláusulas del servicio; por ejemplo, en el contrato se regula el ‘acceso a la casa’ de técnicos de Asistencia Global (AG); así como, por ejemplo, la exoneración de culpa por daños en caso de intervención de alarma). Y me fijo que en el formulario les interesa dar nombre a y controlar algunas cuestiones para el ejercicio de su labor:

- ‘Convivencia’ (que parece entendida en términos de parentesco): con quién vive la persona (el espacio para rellenar permite hasta dos entradas completas de datos).

- ‘Ayuda Domiciliaria’: si tienen este servicio de Ayuda a Domicilio, quién la presta y con qué frecuencia.
- ‘Contactos’: Datos personales de los mismos, si tienen llaves o no, datos de localización con horarios y teléfonos.
- ‘Historia clínica del usuario’: medicación, situación física y psicológica, grados de (a) movilidad; (b) visión; (c) audición; (d) movilidad reducida o no.
- ‘Datos vivienda’: tipos de vivienda (unifamiliar, familiar, bloque de apartamentos, residencia,...), ascensor sí o no, acceso de minusválidos sí o no, gas sí o no, luz sí o no, agua sí o no, si hay o no portero físico o portero automático.
- ‘Datos sanitarios’: entidad aseguradora, hospital, CAP, médicos,...
- ‘Usuarios’: ‘beneficiarios con y sin colgante’, tipología (mayor, discapacidad@,...), datos personales.

Convenio	Nº Terminal 1 28	Nº EXPEDIENTE 28	
	Nº Serie	Modelo	

INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR EL FORMULARIO

Rellenar sólo los recuadros en gris

En los casos de fechas indicaría en el siguiente formato

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

Determinados datos deben ser seleccionados de una lista mediante una cruz en el cuadro situado a la izquierda de la descripción adecuada.

Ejemplo:

<input checked="" type="checkbox"/>	Titular
<input type="checkbox"/>	Beneficiario con Colgante
<input type="checkbox"/>	Beneficiario sin colgante

1 DATOS PERSONALES

Tipo de Usuario: <input checked="" type="checkbox"/> Titular <input type="checkbox"/> Beneficiario con Colgante <input type="checkbox"/> Beneficiario sin Colgante	Documento de Identificación: Número Documento Identificación: <input style="width: 100%;" type="text"/> <input type="checkbox"/> D. N. I. <input type="checkbox"/> Pasaporte <input type="checkbox"/> Tarjeta Residencia
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nombre <input style="width: 90%;" type="text"/>	Apellido <input style="width: 80%;" type="text"/>	
Apellidos <input style="width: 100%;" type="text"/>		
Sexo <input style="width: 20%;" type="text"/>	Idioma <input style="width: 20%;" type="text"/>	Fecha Nacimiento <input style="width: 20%;" type="text"/>

Fecha Solicitud <input style="width: 20%;" type="text"/>	Tipología: <input type="checkbox"/> Personas Mayores <input type="checkbox"/> Discapacitados Físicos <input type="checkbox"/> Discapacitados Psíquicos	<input type="checkbox"/> Discapacitados Sensoriales <input type="checkbox"/> Enfermos Crónicos <input type="checkbox"/> Enfermos Post-Operatorios <input type="checkbox"/> Otros
Fecha de recepción <input style="width: 20%;" type="text"/>		
Fecha de alta instalación <input style="width: 20%;" type="text"/>		

2 VIVIENDA

Calle / Plaza / Avenida <input style="width: 90%;" type="text"/>			
Número <input style="width: 20%;" type="text"/>	Escalera <input style="width: 20%;" type="text"/>	Piso <input style="width: 20%;" type="text"/>	Puerta <input style="width: 20%;" type="text"/>
Teléfono 91 <input style="width: 60%;" type="text"/>		Código Postal 2 8 <input style="width: 20%;" type="text"/>	
Tipo de vivienda: <input type="checkbox"/> Edificio de vecinos <input type="checkbox"/> Unifamiliar <input type="checkbox"/> Unifamiliar aislada <input type="checkbox"/> Piso Tutelado <input type="checkbox"/> Otros			
Provincia MADRID		Población <input style="width: 80%;" type="text"/>	
Distrito municipal <input style="width: 90%;" type="text"/>			

FIGURA 3.6. Extracto del fichero Excel con la ‘hoja de registro de teleasistencia domiciliaria’ de AG.

Todo esto lo he estado mirando anteriormente, pero quería tenerlo fresco. Salgo para allá (hacia el Centro de mayores de AG, desde donde coordinan gran parte del trabajo de la teleasistencia en ‘Madrid región’, como lo llaman). Voy en taxi, porque si no llegaría tardísimo al haber estado relejendo todo esto. Es lunes por la mañana de un

día gélido de otoño, con todo lo que implica de tráfico y de desgana generalizada. Al llegar (8:10 aprox.) me doy cuenta de una pequeña confusión que tengo en la entrada del Centro: siempre tengo problemas para presentarme en la entrada (he venido ya unas cuatro o cinco veces a reunirme para iniciar los trámites y pactar el modo de llevar a cabo la investigación). No sé qué decir, porque tenemos varios interlocutores. Esta vez pregunto por E, que se ha convertido en mi persona de referencia, así como mi contacto por correo electrónico. Me comentan en la recepción que aún no ha venido. Espero en la entrada, en unas sillas que tienen. Hay mucho lío en el centro. Anoto todo lo que ocurre para calmar los nervios. Me fijo que en la recepción revisan las llamadas que hay en el contestador de los usuarios anteriores a las 8:00, hora de apertura del centro. Va llegando el personal. Llega L, uno de los técnicos/instaladores a quien conocí en una reunión de presentación del proyecto hará quince o veinte días. Nos saludamos. Me comenta que esperamos a E, que llega a las 8:30. Él va a ir colocando las cosas y ahora nos vemos.

Mientras espero veo la llegada de cuidadoras (fundamentalmente migrantes y familiares, todas mujeres) que traen a personas mayores para dejarlas en el centro de día que tiene AG en el mismo edificio (un edificio imponente de mediados de los años 50 que, sin embargo, tiene una entrada diminuta), un centro de día que se dedica fundamentalmente a personas con Alzheimer y otros trastornos degenerativos. Observo también que las personas empleadas son también mujeres mayoritariamente (trabajadoras sociales, psicólogas, fisioterapeutas, enfermeras,...), al igual que la mayor parte de usuarias del centro, mientras los instaladores que conocía eran todos hombres.

Al poco llega E, con mucha cara de sueño. Son las 8:30. Me recoge en la entrada y me lleva a su despacho. Me pregunta qué tal estoy de mi enfermedad (que ha retrasado el inicio de mi observación un par de semanas), hablamos un poco de ello y nos ponemos luego con la planificación del día. Me comenta que si quiero, a partir de ese día, puedo venir hacia las 8:30 (ella llega a las 9 y hoy ha venido antes) para verme con los instaladores.

Mientras vamos hablando le pregunto a E si me podría hacer el favor de imprimirme las hojas del consentimiento. No hay problema con ello y me las imprime después de tener que enchufar un montón de cosas e intentar abrir puertas de despachos cerrados (la impresora está en otra sala). Yo me muero de la vergüenza. Hablamos de cuándo pasar el consentimiento y cuándo no a las usuarias que vaya conociendo. Tal y como hemos hablado entre los miembros del grupo de investigación (la investigación se hará simultáneamente aquí y en Cataluña) y, según hemos acordado en las reuniones previas con el personal gestor de teleasistencia de los servicios que participan, la idea es que sólo lo pasaremos en instalaciones, que es cuando más tiempo podremos pasar con las personas usuarias, y así no molestaremos a los técnicos en su trabajo (de hecho, con E comentamos que en los primeros días será mejor que no hable con las usuarias y que no me preocupe, que ya iré hablando un poco más en adelante).

L entra en su despacho. E nos cuenta que hoy iremos (L y yo) a hacer 'cosas normales' ('bajas', 'averías' e 'instalaciones' y una cosa un poco extraordinaria: una instalación de vídeoasistencia, 'un proyecto nuevo' con Fonolínea, una compañía telefónica que invierte mucho en el sector). Me voy con L. De camino, pasamos por el almacén (en un sótano, al lado de una de las salidas de vehículos del edificio). El 'cuarto

de los técnicos', como lo llaman, no es un lugar demasiado habitable. Está lleno de cajas de terminales¹² y colgantes¹³ nuevos y viejos, amasijos de cables usados. (véase FIGURAS 3.7 y 3.8).



FIGURA 3.7. Entrada al cuarto de técnicos (cajas de equipos). Foto tomada en otoño de 2008 por el autor.

Allí están otros compañeros del turno de L, que están a su vez recogiendo las herramientas y el material, mirando referencias en unas hojas que tienen, donde parece que está lo que deberán hacer a lo largo del día. No hay sitio para sentarse y tiene un tablón de corcho medio vacío, únicamente salpicado por un calendario sin marcas (síntoma de que no marcan nada ni le dan mucha utilidad, al menos en esta época). Mientras recoge las cajas le pregunto a L por los equipos que instalan, porque tienen

¹² Una pasarela telefónica que, debidamente programada, permite una marcación automática que conecta con el centro de coordinación (CC) del servicio empleando la línea telefónica y la red eléctrica de la casa de los usuarios. La marcación es activada directamente por un botón que tienen los aparatos o remotamente a través de un dispositivo a distancia. Este terminal incorpora un potente altavoz y un micrófono. Asimismo, se trata de un aparato que recibe y manda las señales de los diferentes sensores (de humo, gas, calor, inundación, apertura/cierre, caída, presión, etc.) que se pueden instalar en la casa de los usuarios.

¹³ Los sistemas remotos de activación de los terminales toman muy diferentes formas (desde pulseras hasta medallones). En este caso se trata de colgantes con un botón, que manda por infrarrojos la señal al terminal para que active la llamada de emergencia al servicio.

incluidas las marcas de los mismos en el registro que maneja: éste me cuenta que lo que se instala son fundamentalmente aparatos de las marcas Tunstall y Attendo (dice mientras señala diferentes estanterías con cajas con los logos, entre ellas las de los colgantes, tanto los de Tunstall como los de Attendo –estos últimos tienen el gracioso nombre de Carino-). Aunque, por lo que me cuenta, pertenecen ahora las dos a Tunstall; me intereso brevemente por cómo se gestionan las compras y me comenta que AG es muy estricta con la homologación de los aparatos: tienen que estar homologados oficialmente –por las administraciones públicas- y luego AG tiene su propio proceso de homologación.



FIGURA 3.8. Cuarto de técnicos (material usado recogido de las casas, por limpiar y ordenar). Foto tomada en otoño de 2008 por el autor.

Nos despedimos de los compañeros de L y vamos hacia el coche (hay varios, pero hoy cogemos un Peugeot 206 de cinco puertas con el logo de Asistencia Global por todas partes, donde también pone ‘TELEASISTENCIA’ en el capó y que según parece desde fuera está bastante trillado). L antes ha recogido sus cosas (una maleta de herramientas – véase FIGURA 3.9- y una carpeta donde lleva hojas para el papeleo de cada actividad; entre los papeles también una lista –un ‘plan de trabajo’- con todas las tareas para el día ordenadas por hora y lugar): pone la maleta y las cajas en el maletero y lleva la carpeta consigo dentro del coche. Yo monto en el coche, sentado de copiloto, aunque lo normal es que vayan solos.

Salimos camino de Ciudad del Sur, que está medianamente lejos dentro de lo pequeña que es la Comunidad de Madrid, primer destino, después de hablar sobre cómo ajustar la calefacción del coche (hace muchísimo frío). L es bastante atento conmigo desde el principio. No le incomoda nada mi situación de ir con el cuaderno abierto y escribiendo. Y hablamos mucho por el camino.

Ante mis preguntas hablamos de las bajas de la teleasistencia (primera tarea a la que vamos). Le pregunto a qué se suelen deber y él me comenta que no suelen preguntarles por qué se dan de baja ('nadie lo hace'). Al hilo de esto me comenta que si quiero, que puede cambiar un poco la dinámica que tiene durante los trabajos y me ayudará preguntándoles cosas a las personas, así puedo tener información de estas cuestiones, cosa que yo le agradezco.



FIGURA 3.9. Maleta de técnicos instaladores, mostrada por L: Primer y segundo compartimento. Fotos tomadas en otoño de 2008 por el autor.

En el camino hablamos de mi tesis, de lo que implica el doctorado y yo le pregunto cuánto tiempo lleva en AG: me dice que 7 años, aunque según me cuenta antes estuvo de voluntario en otros programas. Discutimos sobre el proyecto, sobre por qué hacer un estudio así (yo le cuento que una de las cosas que me gustaría o que me parecería más interesante es que la voz de los 'expertos', los ingenieros, los gestores o los promotores no se lo trague todo y que nos gustaría que todas las personas que participan de la teleasistencia puedan tener voz en el asunto). En ese sentido, ante sus preguntas acerca de 'quién pidió' el estudio hablamos de la implicación de AG en el proyecto, que no pone dinero y sólo participa como parte interesada en un proyecto generado desde la universidad. Le cuento cómo fue lo de poder llegar a conseguir el contacto con la gente de Madrid, y que la cosa vino a través de unos contactos del equipo de investigación de Barcelona con el que colaboro; le comento que la negociación ha estado mucho tiempo parada (muy seguramente, me dice él, 'en AG central') y le comento que, de repente, empezó todo a ir muy deprisa, acelerándose sobre todo en el último mes. Yo le cuento que, dentro del poco trato que he tenido, tengo bastante buen rollo con la gente de gestión y que se han portado muy bien conmigo desde que la cosa aterrizó por fin.

A L no le cuesta mucho soltarse (o lo que yo entendería por ello); parece bastante natural y me comenta que tengo que entender que casi ningún proyecto de AG

funciona bien. Habla de varias razones: pocos fondos y el sistema de gestión (los directores, dice él, ascienden por méritos, pero no precisamente por conocimientos). Comenta que AG, aunque es una ONG, funciona como una empresa, cuyo objetivo es ‘minimizar costes’ (y eso, dice, ‘lo sufre el proyecto y el trabajador en general’, porque ‘está todo el mundo quemado’).

Le pregunto por cómo está organizada AG en Madrid, y si está todo muy centralizado en Madrid capital o si existen oficinas locales (‘asambleas locales’, me puntualiza). Me dice que éstas tienen funciones reducidas y que está todo lo de la teleasistencia (al menos) muy centralizado en el Centro del que venimos, en Madrid capital. En estas asambleas locales captan, forman y gestionan a los voluntarios de los diferentes ‘programas’ (teleasistencia es parte de un programa más genérico de personas mayores). Cada asamblea local desarrolla más o menos los programas en función de cuántos voluntarios tienen (‘no tienen mucho margen de maniobra’; ‘no son profesionales’ salvo, según me cuenta, en las muy grandes, como la de Mesetas –una de las ciudades grandes cercana a Madrid-).

Le pregunto por algunos proyectos que me han comentado mis compañeros de Barcelona, si existen en Madrid. Él me dice que, al menos en lo que a la teleasistencia toca, ‘quizá esté mejor en Barcelona’, ya que ‘llevan más tiempo’. Pero también menciona la central de Castilla y León que está en Valladolid (‘ahí tienen un problema técnico y buscan... aquí tenemos que buscarnos la vida’). Le pregunto si es tan evidente para los gestores la diferencia entre regiones como lo es para ellos; él dice: ‘creo que sí lo saben o deben saberlo’. Y me habla de Valladolid y Barcelona como ‘sitios punteros’, en términos tecnológicos (lo sitios donde se prueba todo, los sitios donde el personal técnico tiene más peso). Sin embargo, me previene: ‘ten cuidado, porque todos tenemos una visión demasiado parcial de lo que hacemos’; ‘y quizá equivocada’ añade; termina diciendo ‘igual nos vienes bien y todo para tener una visión global’.

9:45 Ciudad del Sur - BAJA (señora, vive sola)

Tras un buen rato en carretera llegamos a Ciudad del Sur y él parece conducir sin mirar el GPS que tiene el coche. Le pregunto si lo conoce bien y me dice que ‘Ciudad del Sur es el sitio con más usuarios (del servicio de AG)’ e ‘inevitablemente te lo conoces... venimos dos o tres veces por semana’. Me comenta que ‘las bajas son muy rápidas’. L se ofrece a echarme un cable preguntando en la baja para ver si le ha venido bien o no el servicio. Bajamos del coche y nos acercamos al edificio. Una casa antigua, pobretona (de construcción barata de los años 50 o 60) por fuera y con una pinta humilde. L llama al telefonillo. Le contesta la señora en cuestión y él dice ‘somos de Asistencia Global’

La casa no tiene ascensor y subimos a un ¿segundo?. El hueco de la escalera es estrecho con un suelo de terrazo (ese material que estuvo muy de moda para las construcciones baratas de los 60, y que consiste en una mezcla de piedras de distintos colores). La señora aparece por la puerta antes de que hayamos terminado de subir, en bata de guatíné rosa y pantuflas azules de andar por casa. Sale diciendo algo así como ‘miren, aquí lo tienen’, blandiendo en la mano el colgante de la teleasistencia que lleva escondido debajo de la bata al cuello.

L le dice, mientras termina de subir las escaleras resoplando, ‘lo lleva hasta el final’. Ella dice estar muy contenta (se refiere al colgante como ‘el botón este’).

Entramos en la casa, hasta el salón-comedor donde tiene el terminal (hay un olorcillo a sudor penetrante; la casa tiene una decoración kitsch con muebles bastante baratos y un montón de fotos de lo que parece ser su familia, muchos visillos de ganchillo; está encendida la radio y tiene también una TV; al lado de la ventana hay un pájaro en una jaula; el terminal de teleasistencia está al lado de un teléfono antiquísimo).

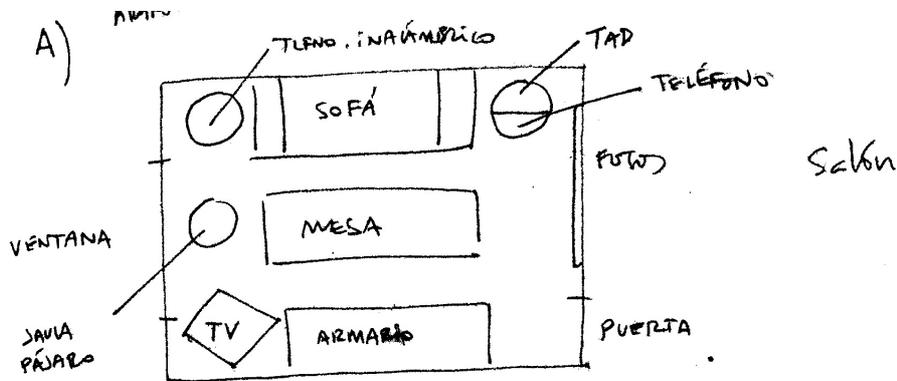


Diagrama de la casa¹⁴

L, mirándome con ojos cómplices, le pregunta si le ha sido útil, a lo que ella dice que sí, pero sacude la cabeza y nos cuenta que ‘pasado mañana me voy a [nombre de una residencia]’. Habla sobre ello con L mientras él comienza a desinstalar (básicamente quitar los cables de teléfono y de electricidad que llegan al terminal de teleasistencia; tarea fácil porque que no están grapados a la pared al estar al lado de la roseta de teléfono). Mientras L hace esto, ella nos dice que había pedido dos residencias, una en Ciudad del Sur y otra en un pueblo cercano, pero que le han adjudicado la de Ciudad del Sur bastante rápido. Muy ceremoniosamente nos saca el papel de la concesión de la Comunidad de Madrid para que lo veamos (como si tuviéramos que verificarlo). Dice estar muy sola. Mientras habla conmigo y con L no puedo evitar fijarme en su brazo izquierdo, completamente hinchado, casi con un bulto del tamaño de un manguito de piscina, como si tuviera algún tipo de derrame y noto que le cuesta andar bastante. Le pregunto si le da pena dejar su casa y ella dice que sí. Se respira en el ambiente la tensión de alguien que va a hacer un viaje muy largo y le pregunto si va a cerrar la casa y si ya ha hecho la maleta, y ella comenta ‘la voy a cerrar que no la voy a cerrar’ y que su hija le ha preparado ya la maleta. En un determinado momento, se queda mirando la jaula del pájaro y al poco dice ‘la que me lo regaló se lo lleva’ (en referencia a su hija).

Se la nota melancólica y mientras seguimos hablando dice sobre la teleasistencia ‘es un recuerdo más en mi vida’; comenta su estado de salud diciendo algo así como ‘hasta ahora me valgo bien porque salgo a la compra’ y añadiendo un comentario sobre su marcapasos del que dice ‘le respeto más que a mi padre’. A medida que L va terminando y parece que nos vamos a ir yendo, ella nos cuenta la historia de su familia mientras señala las fotos (nos cuenta de una nieta que no quiere saber de ella porque sus

¹⁴ En este diagrama, como en algunos otros, se emplea el acrónimo TAD (las siglas de teleasistencia domiciliaria que se emplea en el sector para resumir el tipo de servicio) en una forma metonímica: tomando la parte por el todo hace referencia a la localización o emplazamiento del “terminal” de estos servicios.

padres se han separado y no ve a su padre). Tiene una mezcla extraña de rictus facial de pena y de agradecimiento. Constantemente nos dice sobre la teleasistencia ‘muchas gracias, que estoy muy contenta con todo’. Nos trata de forma muy amable y nos despide con dos besos diciendo ‘como si fuerais mis hijos’. Antes, L le pide que firme dos hojas del mismo documento de que le ha sido retirado el terminal (para que ella se quede con una copia que atestigüe que está conforme con la baja), y le pide también el colgante, que ella se quita del cuello y lo da con una cierta cara de tristeza.

Al salir de la casa, me pongo a apuntar como un loco. No he podido ni querido hacerlo estando en la casa. Pero como estoy intentando coger el máximo detalle posible, me pongo a hacerlo nada más salir de la casa y casi me mato escribiendo mientras ando bajando la escalera (sobre todo pensando que no quiero interrumpir a L en su trabajo). Al salir del edificio camino al coche, L me dice ‘esta es de los que lo usa (el colgante)’, comenta y me recuerda ‘desde la central [de llamadas] les dicen que lo usen’ y, en referencia a cómo nos ha enseñado el colgante al subir la escalera, dice ‘para ella es un orgullo mostrar que es obediente y ha cumplido con su obligación’.

Le pregunto a L qué hacen con los equipos viejos y él me dice que los reutilizan si están bien (‘este sí, está nuevecito...’). Le pregunto por la instalación del terminal en la casa que acabamos de ver, por su lugar y sus condiciones y ‘cómo se negocia su lugar’, y dice algo así como ‘la instalación no depende de los ancianos, desde AG nos incitan a ello’. Me dice ‘tienen micros muy potentes y en una casa pequeña como esta da igual’. Cuando llegamos al coche (en un procedimiento que, observado desde la distancia, parece bastante rutinario) antes de encender la calefacción y quitarse el abrigo, rellena partes o formularios con lo que ha estado haciendo.

En tono jocosos, una vez a arrancado y para romper el hielo, le pregunto si ve casas muy raras cuando instala. Me dice que ve mucha variedad de casas: en ciudad suelen ser apartamentos pequeños; en el ámbito rural hay muchas casas solariegas hechas por partes ‘que tienen estructuras rarísimas’.

De camino a la siguiente tarea, que es también en Ciudad del Sur, le comento uno de los temas que a los ingleses del proyecto EFORTT les preocupa más, es el tema del manejo de la privacidad de la casa para las personas mayores (y le cuento que muchas veces nos han hablado de gente mayor que no quiere que le entren en la casa, lo que hace a veces todo muy difícil a los servicios); y le pregunto si ‘aquí’ es igual o parecido, planteando si es muy común el trato tan amable que nos había dado la señora. Él me dice ‘están más que acostumbrados a nosotros’, ‘no son muy desconfiadas las personas mayores’, ‘te abren las puertas y te cuentan su vida’.

Voy sacando temas sueltos para mantener la conversación y llenar los silencios. Recuperando la conversación sobre los aparatos del almacén, le pregunto por las marcas. En concreto le pregunto por si Tunstall son uno de los ‘peces gordos del sector’, a lo que L dice ‘o al menos esto te cuentan’, aunque no me queda claro si habla de AG o de la propia empresa proveedora de equipos. Hablamos del papel de Asistencia Global, que es una organización muy conocida, y él comenta ‘nos dicen bastante *cuántas cosas buenas que hacéis, que lleváis comida a los negritos*’; ‘se fían bastante de Asistencia Global’ termina.” (Fragmento del diario de campo).

2.2. La primera en la frente: Una instalación fallida

“10:30 Ciudad del Sur - INSTALACIÓN

El tiempo pasa y llegamos al siguiente destino. Tras aparcar, L me lee qué va a hacer allí: ‘instalación’, ‘matrimonio, el contacto es A de 86 años’ y hago algún comentario tonto en plan ‘qué mayor contrata el servicio’; L me mira con una cierta sorna (es un tipo muy serio y callado, aunque siempre amable), pero tomándome en serio, y me dice: ‘mira, eso puede ser interesante, por qué ahora y no antes’. Salimos del coche y L saca su instrumental (el término es mío), esto es, el maletín con herramientas y la carpeta con hojas. Hablamos de que él empezará y luego yo saco el consentimiento informado y le cuento (el tema me obsesiona, porque no quiero que tengamos problemas con los servicios jurídicos de AG).

L llama y entramos; nos abre una señora vestida de negro completamente, con ceño fruncido y mandil de color azul (me resulta una imagen especialmente extraña para un bloque de viviendas de una ciudad, porque es como si la hubieran transportado directamente de un pueblo perdido de la mano de dios). Hace calor nada más entrar (por un aparato de aire acondicionado que echa bombas). Al cruzar el umbral se vislumbra, sentado en una silla y apoyado en la mesa de la cocina, a alguien que parece ser el marido, que sólo nos saluda, pero que ni se inmuta y sigue todo el rato mirando a un punto fijo, moviendo la mandíbula inferior, como quien masca en el aire o aprieta los labios sin dentadura. Nada más entrar pienso: ‘yo aquí no puedo contar lo del proyecto ni nada’ (luego lo comento con L y nos reímos).

El teléfono está a la entrada, nada más abrir la puerta. La casa está bien acondicionada y con electrodomésticos bastante nuevos.

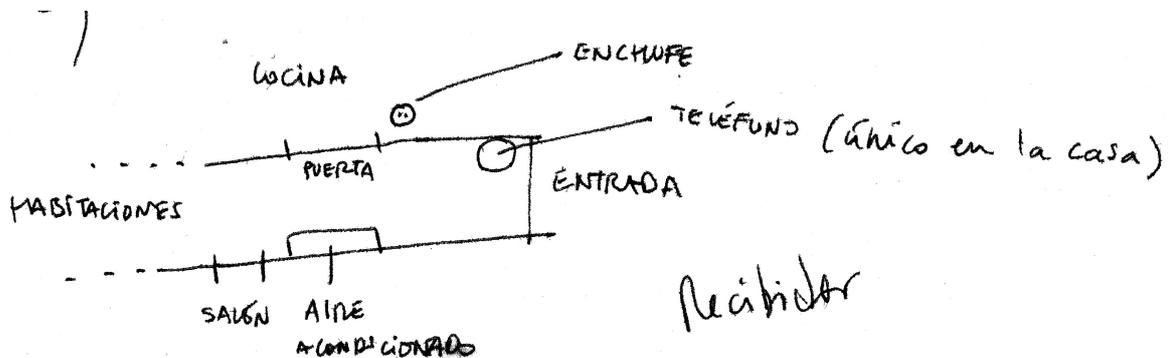


Diagrama de la casa

Ella nos dice (con acento manchego) ‘ustedes dirán qué tengo que hacer’, a lo que L le dice que ‘necesita un enchufe de luz’. No hay en el recibidor y L mira en la cocina, mientras la señora le mira, como flanqueando la puerta de la cocina. L se mueve sin parar y encuentra dos enchufes en la cocina, uno próximo a la pared que la separa del recibidor y otro al fondo de la cocina. Comenta que tendría que hacer un pequeño agujero en el tabique para pasar el cable e instalárselo en la cocina en cualquiera de los dos enchufes que hay, el que les resulte más conveniente o más estético. Ella está reticente ante la operación y espeta ‘si no hay enchufe lo dejamos’. L intenta negociar

con ella y convencerla, mueve ligeramente los muebles y le dice que no es una obra, sino algo menor, pero ella insiste ‘yo ya soy muy mayor y no tengo ganas de que me ensucien ni nada’. En ningún momento pasamos de la entrada y yo intento quedarme inmóvil ante la tensión, apuntando en el lugar más distante que es precisamente el más incómodo: donde da la corriente caliente del aparato de aire acondicionado, echando bombas. L sigue intentando convencerla, con su tono de voz agradable y sereno, pero ella dice ‘lo anulamos y lo dejamos’; ‘siento que hayan tenido que venir para nada’.

Efectivamente, al poco salimos de la casa sin haber hecho la instalación. L parece muy contrariado y me dice ‘esto no es habitual’ y comenta lo raro de la situación, porque es una usuaria privada (es decir, que ha contratado el servicio voluntariamente pagando por él). Mirando los papeles resulta que por lo visto había sido la hija la que había gestionado la contratación del servicio. Hablando del asunto alguno de los dos decimos (mientras el otro asiente) ‘parecía que buscara cualquier excusa para no ponerlo’. Mientras vamos hacia el coche L me dice ‘vaya comienzo has tenido’.

Llegamos al coche y él saca el teléfono móvil que tienen de Asistencia Global. Llama a una tal AR (luego me enteraré de que es una homóloga de E y S –trabajadoras sociales-, a las que él se refiere como ‘técnicos de zona’ y que se encargan del contacto con servicios sociales y asambleas locales; ‘más que gestionar, administran una zona’, me dice L) para ver si ella sabe algo. Mientras marca, L lee el informe ‘A tiene a su hija Consolación y a su hijo José’ y comenta que el contrato lo tiene firmado el marido. Digo yo ‘qué complicado, ¿no?’ a lo que L responde ‘ya ves...’. Habla con AR diciéndole ‘la señora no ha querido que lo pongamos [...] que no quería obras [...] [menciona el código de usuario para que con quien habla encuentre la ficha]’

Después de colgar me cuenta que AR va a llamar a la hija y que vamos a esperar 5 minutos. Estamos dentro del coche, con el motor apagado, con el coche aparcado. Comento con él lo chocante de la situación. Él dice ‘alguna gente es reticente con la teleasistencia, pero les acabas convenciendo’, ‘no sé si es que he estado poco convincente’. Yo le comento que creo que no ha hecho nada especialmente inadecuado a los ojos de alguien externo que no sabe mucho del tema. Y continúa: ‘estos casos acaban en que viene la hija y lo acabamos instalando’, ‘pero hemos perdido la mañana’, ‘es una situación violenta’.

Mientras esperamos a que AR le llame le pregunto por ‘qué criterios tienen para dónde instalar’. Él dice que ellos ‘buscan la mejor ubicación posible’, ‘el mejor alcance de colgante y audio’ (sobre todo si la casa es grande). ‘Luego entran otros factores’, continúa, ‘hay algunos que no quieren que se vea el aparato, otros que lo ponen en zonas de la casa que se usan más, otros que sólo lo usan de noche lo ponen en la mesilla’. También me habla de problemas de instalación más específicos, entre ellos un clásico ‘si llega o no el cable’. En este caso, me comenta que, ‘como la casa es pequeña’, él lo hubiera puesto en el recibidor. ‘¿Tienen tanta potencia?’, le pregunto. ‘Sí, y más...’, me dice él. Comento con él que yo así a bote pronto no sabría decir cómo de grande era la casa, peor él me responde que era pequeña y que todas las habitaciones daban al pasillo central.

En esto llama de nuevo AR a ‘comentar la jugada’. L le aclara que no estamos con la señora. Por lo visto la hija llamará a la madre, AR llamará a la hija y nosotros

esperamos. Aprovecho para preguntarle dudas, como lo de que se distinga entre ‘usuario’ y ‘beneficiario sin colgante’. Me comenta que sirve para el caso de parejas que usan un colgante para los dos: ‘Cuando son privados, como cada colgante adicional tiene un coste de 6€ al mes, pues suelen poner sólo uno, aunque a veces fuera necesario que cada uno tuviera uno’. Indago sobre el precio del servicio: cuesta 30€ al mes el servicio completo básico (sean las personas que sean)¹⁵. A esto, L se para y dice: ‘Vamos a llegar tardísimo a lo otro’, mirando intranquilo el reloj. Al poco AR llama y L habla con ella: ‘esto lo idóneo sería que la hija estuviera aquí’, ‘porque está obligada y al final no va a servir de nada’, ‘no es complicado, es sólo hacer un agujero’. Según cuenta, la hija dice ‘que sí, que sí’, pero la señora dice que no. AR (siempre a través de L) dice que lo dejemos, ‘que se aclaren’. L rellena el formulario (veo de refilón que E le ha puesto un mensaje a lápiz diciéndole que me espere) y nos vamos.” (Fragmento del diario de campo)

2.3. Y luego seguimos...

“En el camino de vuelta a Madrid, vamos hablando de nuevo en el coche, con momentos de silencio mientras él conduce. Yo tengo, abiertamente, el cuaderno donde voy apuntando las cosas que voy hablando con él. En algún momento me disculpo por estar con el cuaderno todo el rato anotando y él me dice: ‘tú a lo tuyo, pregunta lo que estimes conveniente o lo que mejor te venga’.

Algunos temas que salen... Le pregunto qué estrategias suele seguir cuando se ponen más reticentes. Me comenta que intenta hacerles ver que no es una carga, que no hay obligación, que es sólo ponerse el colgante y ya está, que la instalación es mínima. El hecho de que sean más o menos reticentes, según él, depende de varias cosas: (a) si es privado, a veces no les advierten bien del coste ‘y te mandan a tomar por culo’; (b) si los hijos o los servicios sociales (esto último para el caso de la concesión pública) lo imponen. También comenta: ‘por no discutir contigo, aunque resulte violento, si insistes lo instalan’. Se me escapa preguntarme en voz alta si instalar el servicio así servirá de algo y el propio L me dice que él duda que sea útil.

Al cabo de un rato me pregunta si yo pensaba que el instalador imponía el lugar de la instalación. Yo le digo que no, que más bien pensaba que habría algún tipo de negociación con un protocolo o algo así. Me recalca ‘el criterio es la mayor eficiencia posible del aparato’, ‘a partir de ahí empezas a jugar’, ‘es más por experiencia que por otra cosa’, ‘a los nuevos les decimos que prueben desde diferentes sitios’, pero me comenta que no tienen un protocolo establecido; la prueba que hacen es marcando y conectando con la central de alarmas, tanto desde el colgante como desde el terminal,

¹⁵ Los precios suelen ser variables en función de ayuntamientos y empresas, dentro de un marco regulado por las comunidades autónomas y el IMSERSO. Sin embargo, algunos estudios como el de AESP (2010: p.59) hablan de un precio medio de 21€ (estimando sus datos a partir de los informes de aplicación de la *Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a personas en situación de dependencia*, que no contienen el total de partidas presupuestarias de la teleasistencia, si no sólo parte de ellas; las otras se financian por el programa conjunto IMSERSO-FEMP, véase IMSERSO, 1996, 1999).

intentando que lo haga el propio usuario. Según él, se intenta que vean cómo funciona el aparato. Menciona el ejemplo de que si la casa tiene jardín se les intenta hacer ver que aunque no les oigan se puede activar la alarma.

Al rato, interesándome por su trabajo le pregunto por ‘qué formación les piden’ a los instaladores (y él me comenta que al menos una FP y el carné de conducir) y ‘qué formación les dan’ en AG: según lo que él me cuenta es algo que se enseñan casi unos a otros; le digo ‘en plan gremio’ y él se ríe, diciendo ‘en plan antiguo, en plan aprendiz’. Uno nuevo acompaña a los más antiguos un tiempo para aprender a hacerlo.

Le pregunto por las condiciones laborales. Me dice que entrar a AG es como hacerse ‘funcionario de AG’, porque las pruebas para entrar no son como en una empresa normal, sino que es todo ‘muy serio’ y ‘muy burocrático’ (les hacen una especie de examen con tribunal), ‘aunque no sirve de nada’ (en el sentido de que no son funcionarios y les pueden echar cuando se acabe el contrato). Sin embargo, dice él, en algunos puestos entras de una manera y no puedes cambiar el sueldo nada más que por cuatrienios. Dice que hay puestos en los que ‘estás estancado y ahí te quedas’. Comenta que ‘la gente no dura mucho’, aunque ‘los horarios son muy buenos’; ‘por sueldo no es nada interesante y si el trabajo no llega a convencerte o gustarte...’

Hablamos de si la precariedad laboral (mi término) acaba incidiendo en la precariedad del servicio. Le comento si quizá la empresa privada de la atención social está muy precarizada (la subvención del estado es insuficiente y tiran a la baja de sueldos); él dice ‘la gente acaba no teniendo motivación’; ‘pasa en AG y en todas las empresas de teleasistencia’ (comenta que en SERVER o AUXILIA, otras empresas grandes de teleasistencia, están hasta peor); ‘luego otra cosa será el interés que tengan por el usuario, porque por el trabajador...’, ‘Servicios Sociales [de cada municipio] lo financia todo o casi todo, otra cosa es la calidad del servicio que se dé’.

Le pregunto si la centralización de recursos en AG Madrid tiene que ver con una estrategia para minimizar costes. Él matiza: ‘con lo de centralizado me refería más bien a la capacidad de iniciativa, no a los medios materiales’ (me habla de que tiene quizá más que ver con los estándares de calidad de AENOR –una agencia de certificación de normativas de calidad y normalización, que acaba de sacar un certificado para la gestión de servicios de teleasistencia¹⁶- que deben cumplir).

Al plantear él claramente una cuestión sobre la calidad del servicio, le pregunto abiertamente qué piensa de que alguna gente hable de la teleasistencia como una precarización del cuidado¹⁷, a lo que él me contesta ‘pero el problema de eso es ¿a qué

¹⁶ Véase la Norma UNE 158401, de 2007: “Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de teleasistencia. Requisitos”, que se puede consultar en la página web de AENOR: <http://www.aenor.es/aenor/normas/normas/fichanorma.asp?tipo=N&codigo=N0040213&PDF=Si> (consulta realizada el 10 de Mayo de 2012).

¹⁷ Un argumento sobre los cambios en la geografía del cuidado y su distribución ante la introducción de nuevas tecnologías (con unas inversiones millonarias, lo que se justifica por cómo esto puede ayudar a generar una nueva economía productiva; pero a costa de ir reduciendo servicios de personas cuidadoras, generando una precarización cada vez mayor del cuidado personal de larga duración) que puede observarse en diferentes publicaciones del grupo inglés del proyecto EFORTT, en el que realicé una

sustituiría la teleasistencia?’. Me comenta que ‘cuando nos cuentan el rollo social, nos dicen que la teleasistencia es un apoyo para esos momentos donde los cuidados no llegan’, y cierra ‘como recurso adicional creo que está bien’.

Le pregunto cuántos usuarios debe tener el servicio de teleasistencia de AG (me dice que ‘unos 4000’). Él me pregunta si conozco algunos intentos por llevar la teleasistencia más allá del hogar. Hablamos de algunos proyectos de llevar la asistencia tecnológica más allá del hogar que él me comenta y, a partir de ahí, la conversación deriva hacia la teleasistencia móvil, porque en un momento digo ‘¿en el fondo eso no es la teleasistencia móvil?’. Me comenta que tienen la teleasistencia móvil –como un servicio específico- en pruebas (con unos 30 ó 40 terminales en origen). Pero me cuenta que emplean una tecnología ‘bastante vetusta’: utilizan móviles antiguos muy grandes, de los que se queja mucho la gente. Y le pregunto si él sabe si no se ha extendido la teleasistencia móvil por un tema de falta de utilidad o de problemas de uso por parte de las personas mayores, y me dice que es ‘más complicada de explicar que la normal, pero el problema eran los aparatos antiguos’. Me dice ‘la mayoría de los ancianillos son analfabetos tecnológicos’.

Hablamos también de los problemas con las localizaciones de las personas a través del móvil. Me dice que hay dos sistemas de localización, por vía satélite y otro ‘por celdas de telefonía’, cuya precisión ‘no es demasiado mala’, aunque ‘la cobertura de Fonolínea nos da problemas, porque no cubre todo el territorio’. También da problemas para la localización en interiores (‘por satélite, prácticamente imposible’). Lo que dice es que ‘el concepto que nos inculcaron era que esto era un complemento para la fija’, no un sustituto. Habla del ejemplo de una persona que lo utiliza para irse a su huerto, al que va solo. Pero menciona que a algunos les quitaron la fija para ponerles la móvil, pero que en el fondo es incómodo: ‘con el medallón te puedes duchar, y hasta dormir, aunque no es recomendable’, ‘con la móvil desde luego no puedes hacerlo, porque al menos con la nuestra, con ese cacharro no puedes ni moverte’; ‘luego el *display* ni lo veían’. Comenta que hay un montón de cacharros, pero que son caros.

De ahí pasamos a hablar de los aparatos de teleasistencia convencional: comenta que los ‘cacharros de la fija incorporan un montón de prestaciones’ (detectores de humo, gas,...). Se refiere principalmente a los de la marca Tunstall¹⁸ (el modelo *Lifeline 400*, ver FIGURA 3.10). Sin embargo, la mayor parte de usuarios, en un altísimo porcentaje, lo único que tienen es un servicio de audio (‘lo que es la comunicación básica’). Los complementos existen, pero ‘en Madrid no hay nadie... como lo tienen que pagar los usuarios’. Todo esto es muy caro, apunta, dado que no lo cubren los Servicios Sociales. Además ‘como nunca se ha usado no se sabe cómo va a funcionar’ (hace algún comentario en plan de que no tiene mucho misterio la cosa y que sólo habría que probarlo). Empezamos a hablar de los detectores de movimiento y los sensores de caída, los sensores de presión de ocupación de la cama, etc. Dice ‘es un poco Gran Hermano total’.

estancia de investigación: véase Mort, Milligan, Roberts y Moser (2008); Mort, Roberts y Milligan (2011); Milligan (2009); Milligan, Roberts y Mort (2011).

¹⁸ Véase la web de Tunstall Ibérica: <http://www.tunstall.es/>



FIGURA 3.10. Cuarto de técnicos (Tunstall Lifeline 400 –uno de los usados en el servicio- y detalle de medallón/colgante, ambos nuevos). Foto tomada en otoño de 2008 por el autor.

En esto llegamos a Madrid y nos dirigimos a la siguiente tarea. Por lo que me cuenta L viene una terapeuta del Centro con nosotros, con la que ha quedado en la puerta de la casa. De camino L me dice ‘no confían de nuestra pericia comunicativa’, riéndose. Por lo visto se trata de una persona mayor con deterioro cognitivo que vive con su familia.

12:20 Madrid - INSTALACIÓN DE VIDEOASISTENCIA

Llegamos, aparcamos, saludamos a la terapeuta del centro y subimos a la casa. Se trata de una casa grande de buena familia, un bloque de viviendas enorme con portero, en un barrio generalmente considerado de alta alcurnia con calles muy grandes. Nos reciben dos cuidadores migrantes (ella: con rasgos eslavos, por lo que parece se encarga más bien de cuestiones de limpieza y organización de la casa; él: con rasgos andinos, por lo que parece se encarga de cuidar de la señora, de bañarla y sacarla a pasear...). Tras los saludos entramos directamente al salón, puesto que se tiene que conectar en la TV. Lo que vamos a instalar, según me explica L se trata de una función de videollamada incorporada a telefonía móvil que se conecta a la tele. En el salón está la usuaria (que también es usuaria del centro de día de AG), que no parece moverse de ahí en todo el rato, viendo la tele...

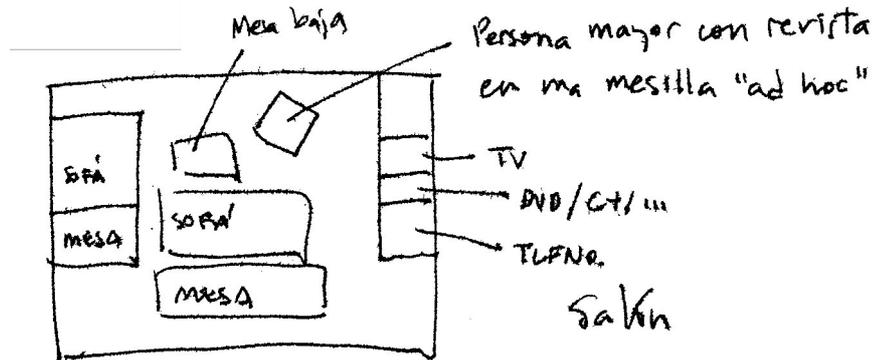


Diagrama de la casa

El cuidador le dice ‘va usted a ser famosa’, porque ella va a salir en la tele. En el salón está la terapeuta mirando todo el rato, sin hacer demasiado. Sólo habla de vez en cuando a la señora, para tranquilizarla, pero no parece dominar nada del aparato (se trata de alguien que pudiera ser una profesional de la salud, una trabajadora social o una psicóloga; habla todo el rato empleando jerga como ‘niveles de deterioro cognitivo’ y otros tecnicismos). Nada más empezar L a abrir las cajas y a plantear dónde instalar el aparato, la usuaria pregunta si debe moverse y L le dice que lo que quiere es más bien que no se mueva por él, para no molestarla; ella dice que está todo el día en el mismo sitio (viendo la televisión o leyendo una revista). Yo, mientras tanto, estoy escondido detrás de un sofá enorme, al lado del cuidador migrante, observando la escena y apuntando.

L saca un módem 3G y la cámara, que pone al lado del DVD y el decodificador del servicio de televisión por satélite, para enfocar a la señora. En un momento él tiene que apagarle la tele (hasta ahora la señora tenía el programa de Ana Rosa puesto de forma perenne). Ella (a la que a veces se le nota que le cuesta hablar, pero que tiene momentos de lucidez extrema mezclados con momentos de desorientación) dice que no pasa nada. Y al poco pregunta, riéndose, si sólo ‘saldrá en la TV aquí donde ya la conocen y no fuera, ¿no?’, pero nadie la contesta y se ríen.

L continúa la instalación: hay un pequeño obstáculo, los euroconectores están ocupados, por lo que L se pone a buscar y acaba poniéndolo en la entrada de vídeo de la TV. Por fin consigue conectarlo y hace una prueba. De repente, la señora aparece en la tele (como tiene la ventana detrás está muy oscura su figura y la calidad de la imagen no acaba de ser demasiado buena, dado que aparece un poco borrosa). Ella dice, con una cierta vergüenza, ‘no tengo ningún interés en verme, parezco mi abuela’ (todos reímos). L intenta maximizar la visión de la cámara, y mientras lo hace ella dice extrañada ‘¿esa soy yo? No me reconozco’ (de repente, a pesar de que yo estoy centrado en lo que hace L me fijo que casi siempre que ella ha comentado algo, la técnico le dice alguna frase que intenta ser tranquilizadora). L le explica que es muy sencillo. Ella se ríe ‘no sabía que estaba tan vieja’. L le dice que no lo parece y ella le suelta ‘vaya flor más grande me acabas de soltar... que no te la crees ni tú’.

La terapeuta y L le comentan que este aparato le servirá para estar en contacto con Asistencia Global, para que le pregunten qué tal está y para hacerle unas preguntas y ‘trabajar algunos ejercicios parecidos a los del centro’ le comenta la terapeuta. En un momento, mientras apunto, el cuidador migrante me comenta ‘por favor, siéntese’

mientras me hace un hueco en la mesa, pero le doy las gracias y le digo que no se preocupe que me quedará de pie (me siento con vergüenza, como si me hubieran pillado haciendo algo malo, aunque no sé muy bien qué).

En otro determinado momento, me doy cuenta de que todo el mundo se dirige a la persona mayor pausando la cadencia a la hora de hablar e intentando simplificar el discurso. Me pregunto cómo se aprende esta manera de hablarles y por qué surge. Y mientras L sigue tocando botones y todo el mundo está en silencio, divago sobre las modulaciones de la voz y el tipo de discurso para referirse a las personas mayores cuidadas, pensando si existen dimensiones de género (si es distinto el trato hacia hombres o hacia mujeres mayores), si tiene que ver con que se trata de profesionales del cuidado, etc.

Tras estar L toqueteando la configuración de la televisión, establecen la primera conexión con el centro de AG, pulsando un botón rojo gigantesco de un teléfono estilo góndola que les han puesto (botón de inicio del aparato, que luego requiere que se pulse el 1 para llamar al ‘centro de asistencia’, lo que inicia una vídeollamada desde el domicilio a través del módem 3G) y que es donde está el receptor de audio y desde donde se marcan las opciones de la pantalla. Aparece en pantalla una tal ‘ES’ (desde un sitio que parece una central de llamadas, con cascos de teleoperadora y sonrisa de oreja a oreja) a la que se oye bien, pero que no oye bien a la señora. Me doy cuenta de que esta chica utiliza al referirse a la señora un cierto tono de voz que diría que es el mismo con el que nos relacionamos con un niño pequeño. La señora pregunta inquieta, moviendo lo poco que puede la cabeza, ‘¿esto se está viendo en todas las televisiones? ¿Mi familia me va a ver?’. Yo no puedo darme cuenta de si la responde alguien, porque me fijo en L que habla con ES, cuyo sonido sale de la televisión con fuerza: ES comenta que probará a llamar más tarde, para ver si pueden recibir llamadas.

Mientras tanto, L le empieza a explicar al cuidador (que aparentemente será quien se encargue de cómo funciona el asunto) cómo funciona la llamada a AG con el dispositivo recién instalado, cómo sintonizar la videoconferencia, etc. La prueba con ES se retrasa y tanto L como la terapeuta se excusan ante la señora. La señora comenta ‘yo no tengo prisa, y si se les olvida mejor’ (porque todo el asunto parece inquietarle en extremo). Justo nada más decirlo, y sin el tiempo de reírnos, llaman (ella tiene una cara que, esforzándome en interpretarla, diría que es algo entre ‘si antes lo digo antes pasa’ y ‘qué remedio’). ES intenta conversar. Se dirige principalmente a la señora: y aunque estamos todos en el salón, en el encuadre de la imagen sólo sale ella. En ese momento ES intenta hacer una prueba del ‘ejercicio de estimulación cognitiva’ que emplearán.

En AG no se recibe la señal ‘muy alta’ (aunque L dice que ha ajustado los volúmenes del micro al máximo), pero parece ser que el asunto es que la señora habla bajo o desde muy lejos. Para que se oigan, L coge el teléfono y lo sujeta literalmente colgando en el aire, entre la tele y el lugar donde se sienta la usuaria. Acto seguido empiezan la prueba con un ejercicio en la televisión. Mientras observo toda la escena advierto que la calidad de las imágenes no es demasiado buena. Se trata de un clásico ejercicio de reconocimiento de nombres de elementos y de discriminación de tipos-categorías a las que pertenecen, de estos que hacíamos en la carrera de psicología (por ejemplo, salen diferentes animales en pantalla, se los hacen nombrar y luego le preguntan ¿cuál sobra de esta foto?, siendo, por ejemplo, todos los animales marinos

salvo uno que es terrestre). Cada vez que ella acierta la vídeo-terapeuta le dice ‘muy bien M’ o ‘fenomenal’ (nuevamente no puedo evitar pensar en que el tono es casi igual que con el que se habla a un niño cuando te trae la pelota; y también me choca la estética y los códigos visuales, que me parecen un poco infantiles o, cuando menos, simplones, como la estética de una guardería). Después de completar los ejercicios de prueba, la vídeo-terapeuta le manda unas flores virtuales (esto es, un icono con unas flores dibujadas) ‘como felicitación por haberlo hecho bien’.

Tras eso comienza una negociación en la que la vídeo-terapeuta, dirigiéndose siempre a la usuaria, le pregunta cuándo podría quedar con ella para hacer los ejercicios. La señora está muy desorientada y no sabe decirle y dice cosas raras como que tiene clase por la noche. La terapeuta que ha venido con nosotros interviene y dialoga con el cuidador, para que sepan cuándo pueden hacerlo para que esté él y la ayude a conectar la videollamada .

Después de fijar días y horas, ES se despide diciendo: ‘Un besito, hasta luego’. Como el teléfono está colgando en mitad de la habitación, L se plantea cambiarlo al otro lado de la televisión, donde estaría al menos más cerca de la mesa donde se sienta la señora. La técnico ‘calma’ a la usuaria, que se ha quedado un poco *chocada* con el asunto y le comenta que es muy interesante, y que es lo mismo que hacen en el centro, pero la señora no parece reconocer a la terapeuta y sólo mira con extrañeza a todo, con cara de estar bastante intranquila.

Al terminar, L le pone de nuevo la televisión normal. En ese momento entra en la casa un señor mayor, que pudiera ser su hijo o su yerno. L le comenta todo el proceso. El señor le pregunta al cuidador que si se ha enterado bien. L vuelve a conectar el canal de la videoconferencia, sin decirle nada a la señora, que no dice nada.

El señor se contenta con saber que tampoco le han quitado ningún canal del digital y se marcha porque tiene que hacer cosas después de preguntar a la carrera si a través de esto podrá hacer la señora ‘gimnasia’ (la pregunta queda en el aire, y yo pienso si se habrá confundido o si quizá hablará de ‘gimnasia mental’). Tras irse, L se pone a mostrar, cuando el cuidador le pregunta si esto sirve para cosas de gimnasia de verdad, otras funciones (que quizá no le hubiera mostrado si no hubiera sido por azar). Se descubre una función del aparato que no había mencionado, la opción ‘3’ de marcado (la ‘2’ sería la videollamada a familiares con móvil 3G) del teléfono, que se trata de un ‘programa interno’ de gimnasia y ejercicio, unos vídeos grabados con tablas de ejercicios ‘por módulos’ (según la terapeuta) que enseñan cómo calentar, estirar... y hacer ejercicios de mantenimiento para personas con movilidad reducida (la terapeuta comenta que algunos de esos vídeos se grabaron en el Centro). El cuidador, después de verlo, dice: ‘además de ser un juguete para ella lo va a ser para mí’ y todos nos reímos.

Después de esto, nos despedimos y nos vamos. Cogemos el coche y nos vamos, L, la terapeuta y yo camino del Centro a dejar el coche. En el trayecto yo, voluntariamente, me pongo en la parte de atrás, así puedo escribir sobre todo lo que acabo de ver sin que la chica se incomode, así como puedo hablar sin mirar la cara. Entre ellos hablan: comentan la novedad de la tecnología, que prevé que puedan conectar móviles 3G los familiares. Les pregunto si tiene coste para los usuarios (pensando que una conexión 3G móvil sería muy cara), pero parece que no. Pregunto también ‘si es un

proyecto piloto o qué'. Por lo visto, según me cuentan los dos, lo pone todo Fonolínea. La terapeuta comenta que a ellas les están pidiendo informes de las sesiones los de Fonolínea. L dice 'lo malo es que los usuarios se ilusionen y luego se lo quiten', porque es un servicio en pruebas. Luego pasamos a comentar en grupo cosas de la instalación, fundamentalmente sobre la mala calidad de la imagen en la televisión. L dice: 'lo dicen todos... que se ven fatal en la cámara'. Al llegar nos despedimos de la terapeuta que sube a otro piso y yo me quedo con L en el almacén de los instaladores. Tomo algunas fotos con su permiso y su ayuda, de su material, del coche, del almacén, etc.

Me da un manual de uno de los aparatos, donde se explican sus funciones. Me habla de un nuevo modelo (algo así como *Connect*) que se implantará, pero que aún va a tardar. Después de esto, como hemos acabado pronto, subimos a ver a E. Me pregunta qué tal, me presenta a todo el mundo de la oficina. Le enseño el diario y hablamos de algunos casos. Ella me dice 'ya me leeré la etnografía... como estoy en los dos bandos'. Me comenta que ella escribía menos, yo me río y le digo que es para coger *verbatim* y que seguramente a medida que pasen los días apunte menos... Comentamos también el tema de las fotos. Me han dicho que se las pase para que las pongan en la memoria, porque no tienen de los instaladores trabajando. L se queda haciendo cosas de gestión. Le pasa los partes a las técnicas de área.

Me dicen que mañana al final estaré con L otra vez. Salgo muy contento a las 13:50. Tengo la sensación de que todo el mundo me abre las puertas y es muy agradable conmigo". (Fragmento del diario de campo)

2.4. Un primer día que fue mucho más importante de lo que pensaba...

Si han sentido al leer mis notas de campo una sensación insoportable de densidad, no se preocupen, fue lo que sentí yo. Y me alegraré si he conseguido transmitírselo... Sin embargo, a pesar de esta densidad pegajosa que me impedía salir de una consideración "a ras" de lo que ahí había tenido lugar, creo que en lo que ocurrió ese día surgieron algunas cuantas cosas que quisiera compartir, para hacer analíticamente relevante algunas preocupaciones que fueron corriendo de forma subterránea en mi proceso de dar sentido a estas experiencias, y de las que les hablaré en este capítulo.

Al margen de la cierta idealización por mi parte del "buen rollo" del trato (la sensación de que todo en mi proceso de relacionarme con las diferentes personas fue algo fluido, algo importante al ser el comienzo), de este primer día recuerdo tres sensaciones problemáticas importantes, que fueron tomando cada vez más peso y consideración en mis análisis y argumentos; y que, quizá ahora pienso, marcaron mucho más de lo que fui capaz de darme cuenta cómo habría de observar y teorizar sobre lo que estaba pasando en el trabajo de los instaladores. Estas cuestiones me hicieron prestarle atención con mucho detalle a algunas preocupaciones que propiciaron que se me fuera haciendo patente que en las instalaciones se producía algo más que la "mera" disposición (sin generar mayores problemas) de un aparato en la casa de una persona: qué sugiere la teleasistencia a las personas, qué efectos piensan les puede producir, cómo se pueden llegar a transformar

cosas en la vida cotidiana de las personas mayores al convertirse en usuarias, cuál es exactamente el efecto de la instalación...

Por ser más concreto, tengo la sensación de que en ese primer día observé muy claramente tres ámbitos de indagación interconectados de lo que implicaba el trabajo de los técnicos y, en consecuencia, del campo problemático que se abría ante mí sobre qué quiere decir “ser una usuaria de teleasistencia”:

(a) *La baja*: la tristeza de la señora al dejarlo todo e irse a una residencia me dejó muy pensativo, quizá interpretando momentos dramáticos como la entrega del colgante a partir de la sensación de una cierta “destitución”, ¿de un camino de no retorno? Y me hizo darle vueltas a la cierta sensación de umbral de cambio que puede suponer dejar el servicio para irse a una residencia; en ese sentido toda la escena me hablaba de que quizá dejar la teleasistencia pudiera ser pensada o vivida por algunas personas como un paso más en una cadena de transiciones, quizá asociadas a la vivencia de la edad y de las construcciones asociadas al no valerse. La escena fugaz, pero enormemente melancólica, de la baja en Ciudad del Sur, me hizo pensar en que quizá “ser usuaria de teleasistencia” pudiera ser considerado por alguna gente como un paso anterior en esa cadena, algo que en su momento supuso un cierto umbral previo de transformación a otro que se hacía en el momento de la baja más definitivo (de no valerse en un grado y poder vivir en casa, a no poder valerse en otro grado e irse a una residencia). En resumen, me sugería pensar las instalaciones como parte de una cadena de instituciones y destituciones de posiciones, como una cierta nueva versión de “rito de paso” hacia la muerte.

(b) *La instalación fallida*: El hecho de que la señora se agarrara como un clavo ardiendo a la primera cuestión problemática que pudo —en este caso la supuesta molestia por “una obra” en la casa, cuando sólo era necesario abrir un agujero en la pared— para tener una razón a partir de la que rechazar el servicio, así como todas las tensiones entre ella y la hija de las que fuimos informados mientras esperábamos en el coche, me hizo pensar durante mucho tiempo que quizá las instalaciones son algo más problemático de lo que parece. Volver repetidamente a esta instalación fallida me llevó a prestarles más atención como procesos que requieren de más negociaciones de las que pudiera parecer (incluso cuando el servicio se contrata de forma privada). Y, más particularmente, lo que se me hizo más patente fue pensar que quizá las instalaciones vienen en ocasiones marcadas por negociaciones que quizá tienen lugar previamente al propio momento de la instalación, y no sólo como parte de las tareas de los instaladores: como lo muestra el hecho de que se había solicitado un contrato, gestión que había realizado la hija, cuando la señora muy probablemente no lo quería (aunque el destinatario era el marido).

Las tensiones con la hija me hicieron especialmente sensible al hecho de que quizá estos servicios aparecen en medio de un proceso de transformación de los vínculos de las personas (en este caso una hija y sus padres). Y que la solicitud de este servicio formaba parte de un proceso de re-negociación (como les hablaré en el Capítulo 5) de las “obligaciones filiales de cuidado” y las posiciones de sujeto que permite acoger: una re-negociación, quizá, que se ve atravesada de la idea (conectada con el caso anterior de la baja) de que para algunas personas, tener la teleasistencia es como caminar un paso hacia

un umbral que lleva hacia el no valerse o hacia la muerte; ¿quizá pensaba “mágicamente” que no poner la teleasistencia provocaría la no ocurrencia de estas cuestiones? O, haciendo menos asunciones, ¿quizá rechazando la teleasistencia algunas personas sienten como si escaparan al recordatorio constante de una cierta idea de sí mismas como personas que no se valen?

En resumen, volver a este caso en momentos posteriores del proceso me hizo pensar si la gran mayoría de instalaciones que observé, que viví como naturales o no problemáticas, no serían más bien fruto de negociaciones más o menos cerradas, pero de negociaciones potencialmente abiertas, sobre qué implica envejecer, cuidar y ser cuidado, y cómo esto afecta a la propia construcción de una categoría de “usuaria”.

(c) *La prueba del servicio de videoasistencia*: Primero de todo me sorprendió toda la compleja orquestación de una prueba piloto de un servicio, que en cierto modo interesaba más bien a los cuidadores (familiares y migrantes contratados, claro está, por diferentes razones) y al personal del servicio (recordemos, por ejemplo, el trabajo de L, que intentaba mantener la infraestructura técnica para que el servicio fuera viable y pudieran hacer las pruebas desde la central) que a la propia persona destinataria del servicio (que, en repetidas ocasiones, expresó su desinterés, la incomodidad y lo que le apetecería que la cosa no funcionara). Abundando en esto, en toda esta orquestación, lo que más me chocó fue el papel de la usuaria durante el proceso: siendo tratada por todos los allí presentes como un ser fronterizo¹⁹, entre la capacidad y la incapacidad ante su deterioro cognitivo, una de las cosas que más me chocó era cómo en ciertos momentos (por ejemplo, en la gestión del momento de las citas, enmarcada su cara en la tele como única interlocutora de la vídeo-terapeuta) se dirigían a ella como un sujeto individual, responsable de sí misma, tratándola como si esta persona fuera “autónoma”... (en cierta medida, algo que está conectado con el ideal de la personalización de los cuidados a través de una mejora y dignificación del trato de las personas mayores), lo que a ella le generó mucha tensión. Pero, a la vez, toda la situación estaba teñida de un cierto infantilismo y una des-responsabilización de la usuaria, quedando todo en manos del cuidador migrante o de las personas circundantes que toman decisiones sobre ella (la terapeuta, los familiares).

Esta dinámica de contrastes, entre la asunción de pasividad y la asunción de agencia, entre la des-responsabilización y la ultra-responsabilización de sí, se me hizo muy chocante. Esto es, había una suerte de oscilación entre un tratamiento que analíticamente pudiera leer como un contraste entre uno términos de “dependencia” y otro en términos de “independencia”, que me hizo pensar mucho en los límites cambiantes de la propia categoría de “usuaria”. Me pareció interpretar que la usuaria, sentada en su mesita

¹⁹ Cuestión que plantea Janelle Taylor (2010) en su autoetnografía sobre el proceso de muerte de las relaciones sociales de su madre a partir del momento en que se le empezaron a manifestar las consecuencias del Alzheimer. Taylor muestra cómo su madre fue tratada progresivamente como un ser *zombi*, una “muerta en vida”; una persona que, a medida que empezaba a no poder reconocer a algunas de las personas, devenía irreconocible e incapaz de recibir ningún tipo de reconocimiento por parte de las personas que hasta entonces habían constituido su círculo más cercano.

especial durante toda la instalación, tenía a veces una posición cambiante en un campo relacional y discursivo, era sometida a ciertas negociaciones y momentos fluidos “de toma y daca” (en los que la definición interaccional de la agencia parecía copiar las propiedades de un gas, ocupando diferentes cuerpos, teniendo límites y escalas variables y cambiantes: ahora individual, ahora distribuida de una manera, ahora individual, ahora distribuida de otra²⁰); pero a la vez, el proceso fluido se salpicaba de momentos en los que la categoría usuaria se cosificaba (quizá esto ayudado por la enmarcación en primer plano de la señora durante toda la vídeo-interacción), se hacía estable y reconocible, prefigurando las posiciones que esa persona, independientemente de sus actos (de intranquilidad ahora, de risa luego), pudiera quizá ocupar (ahora ser independiente –con una cierta asunción de agencia vinculada con la personalización y la dignificación de los cuidados-, ahora ser dependiente –con un tratamiento lingüístico y una ecología de símbolos propios de entornos infantiles-).

3. Instalar “tranquilamente”

Pero, como decía, aunque estas preocupaciones o choques del primer día fueron fuertes, no llegué a considerarlos como tales, o a enunciarlos hasta mucho tiempo después; me costó ponerlos en palabras, abrumado como estaba por toda esta densidad de elementos a los que poder atender. Y creo que me costó enunciarlos principalmente por dos razones: (a) la primera, porque lo que observé fundamentalmente fueron trabajos técnicos sobre la teleasistencia, y el caso de la vídeoasistencia se diluyó como una singularidad excepcional que no debía tomar en consideración, a pesar de contener muchas claves sobre lo que implica la posición “usuaria”; (b) la segunda, porque la mayor parte de las instalaciones de la teleasistencia que observé a partir de ese día fueron procesos que, a falta de unas expresiones mejores, diría que fueron “naturales”, “poco problemáticos” o “poco tensionados”. Cuando menos, comparado con lo que vi el primer día, la gran mayor parte acabaron teniendo lugar y, a pesar de los problemas concretos que emergían en ellas, pudieran ser denominadas instalaciones “tranquilas”.

Centrándome en el segundo caso, y a modo de ejemplo, me gustaría mostrarles dos instalaciones canónicas de este tipo, y en cuya observación resalta que fueron “completas” y “sin demasiados problemas” comparadas con la instalación fallida del primer día. Dos instalaciones “tranquilas”, en las que, si se fijan, se me escaparon un montón de detalles del proceso (quizá precisamente porque las vivía como casos-tipo de una instalación sin tensiones, como “meras instalaciones”, y esto me hizo no prestarles la atención que merecían): la primera, llevada a cabo por L, tuvo lugar a los pocos días de la

²⁰ Aspecto que más adelante se me hizo especialmente vívida al recordar este caso en el proceso de lectura del artículo de Oudshoorn, Brouns y van Oost (2005) sobre las enmarcaciones y distribuciones de la agencia que se operaban prácticamente en un servicio de vídeo-medicina holandés para permitir a los padres vigilar remotamente las incubadoras donde estaban sus niños en un servicio de neonatología.

instalación fallida en Madrid; y la segunda, llevada a cabo por J, otro de los técnicos a quien acompañé, volvió a ser en Ciudad del Sur.

3.1. Cambio de compañía

“9:40 Madrid – INSTALACIÓN

Aparcamos. L coge su maleta y vamos hacia el portal. Se trata de una instalación en la casa de la señora MJ, de 88 años en un edificio bastante bien puesto (amplio, muy espacioso, en un barrio de clase media/media-alta), en una de las avenidas de salida de la ciudad hacia el aeropuerto. Nos abre la señora, muy vivaracha (‘yo no me puedo estar quieta’, nos dice nada más entrar, excusándose por meterse en su habitación un segundo) que, según me cuenta luego, sólo ha tenido dos grandes problemas de salud en toda su vida (un accidente de tráfico en 2001 y una operación de cataratas). Entramos sin que ella nos escolte. La casa está muy bien puesta. Nos cuenta, casi sin que le preguntemos nada, que ella es viuda desde hace 16 años y tiene ‘una chica’ que le viene a limpiar.

Después de entrar pasamos de forma muy rápida por el recibidor y el salón y ella nos lleva hasta la salita donde está el teléfono. De fondo suena la radio y me resalta el hecho de que la televisión, bastante antigua, está apagada (algo poco usual, porque en muchas otras instalaciones la televisión encendida forma parte del panorama cotidiano). MJ comenta que ella tenía ya el servicio anteriormente, pero con VITALIA y estaba instalado en la salita. L verifica la casa mientras yo no me muevo de la salita. Respondiendo a las preguntas de él, MJ le comenta que la salita es el sitio de la casa donde pasa más tiempo. Según nos cuenta, ella estaba encantada con VITALIA, pero comenta que una vez volvió de viaje (‘porque yo soy muy movida’, dice) y llamó para decir que ya estaba en casa y no se lo cogieron en una hora. Se ‘cabreó’ porque ‘me podría haber muerto’ y decidió darse de baja.

L le pregunta cuál es el lugar más alejado de la casa con respecto a la salita. Por lo visto es la cocina. L le comenta que luego hará unas pruebas desde la cocina. Una vez convienen que el terminal se colocará en el mismo sitio donde estaba el de la anterior compañía (esto es, la salita), L empieza a instalar el aparato, diciéndole que minimizará el lío de cables que hay en la zona, tema que preocupa especialmente a MJ. La señora se va de la salita (por lo visto tiene que hacer su cama). La conversación ha sido corta y sólo se oye la radio de fondo mientras él instala.

Una vez lo ha terminado de conectar, bastante rápido, L llama a la señora, que vuelve a aparecer. L ha dejado el manual del aparato en la mesita. Entonces, él le comenta que le va a explicar el funcionamiento del colgante y del terminal y se quedan de pie cerca del terminal. Ella le dice, con bastante desparpajo, que normalmente no lo llevará [el colgante] nunca, porque lo deja en el cabecero de la cama (al lado de la lámpara de leer) porque tiene miedo de darle sin querer, a lo que L le contesta que en principio no pasaría nada, pero le recomienda que lo lleve (‘por si me rompo la crisma’ dice ella interrumpiéndole y haciéndole saber que la razón). L también le cuenta que lo puede usar en la ducha. Pasa directamente a comentarle el papel de los diferentes botones del terminal. Un botón rojo de alarma, un botón que ahora está amarillo que

refleja la batería y que sólo se volverá a poner amarillo si hay un corte de corriente eléctrica (de lo que el aparato avisará) y un botón verde que sirve para dos cosas: cortar los mensajes automáticos del aparato que avisan de un corte de luz o teléfono y para cortar la llamada de emergencia en caso de error.

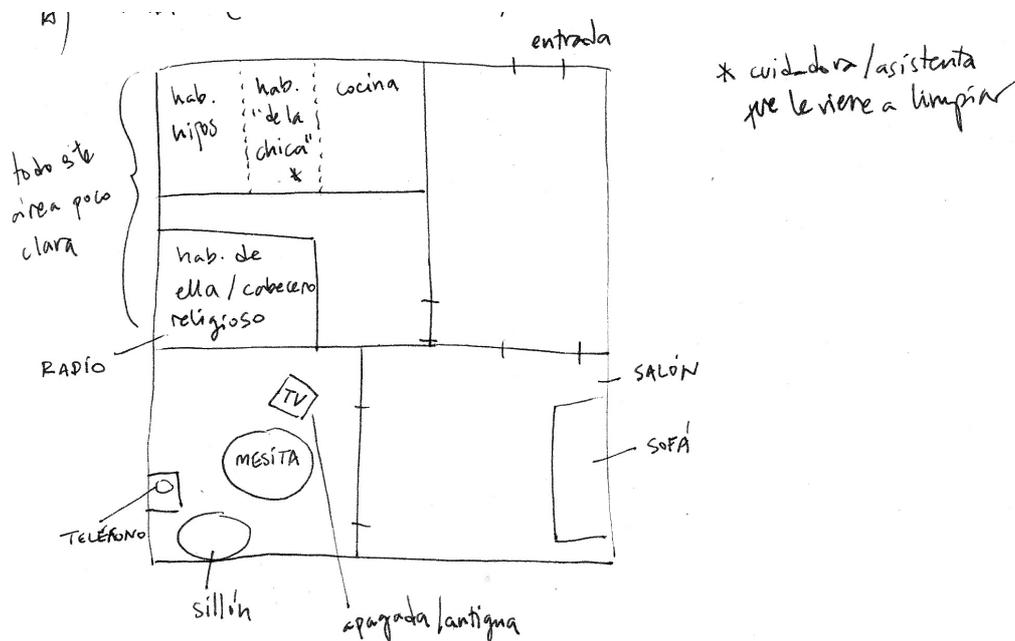


Diagrama de la casa

Ella ve el manual en la mesita y le pregunta '¿esto es para mí?'. L asiente y ella lo coge y lo guarda con el resto de sus papeles. Van a hacer la llamada de prueba. L pulsa el botón rojo y le comenta a ella que puede hablar desde cualquier sitio de la casa. Suena la marcación automática y al rato responde el contestador automático de la centralita de AG que luego deriva la llamada a un teleoperador. La cosa se demora y L dice 'la primera vez siempre tarda un poquito, porque están cargando los datos'. L es el que contesta, verifican los datos de la señora y cuelgan, porque L hará la prueba del colgante y la llamada de confirmación de todos los datos.

Antes de nada L verifica con MJ todos los datos del contrato (que ella suscribe de forma privada). Ella va a entregar las llaves a AG y las trae. Le ha puesto nombres a todas y cada una de ellas ('portal', 'puerta', etc.) y se las da en un llavero de plástico. L las quita del llavero, porque dice que ellos en AG ya las ponen en un llavero propio.

Mientras va contestando mecánicamente a todas las preguntas para cerrar el papeleo (un trabajo principalmente llevado a cabo por L, que pregunta una cosa y luego se pasa un rato escribiendo) le pregunto por la razón de interés en la teleasistencia. MJ comenta que ella no pensaba poner la teleasistencia de nuevo tras lo de VITALIA, 'así me muero' (ríe), pero sus hijos le decían 'madre, ponte la teleasistencia'. Cuenta que habló con E (la trabajadora social de AG que hace de persona de referencia para mí), que le convenció, pero acto seguido dice 'si te vas a romper la crisma te la rompes con y sin teleasistencia'.

L le comenta que es importante que llame cuando no está. Ella comenta que se suele ir todos los fines de semana. L le da los teléfonos de contacto de AG para que

llame, ante la preocupación que ella tiene de que no le vuelva a pasar lo mismo que con VITALIA. Después pasan a revisar todos los datos personales. L le pregunta por los medicamentos. Sólo toma uno para el ojo (para las cataratas). Cuando llegan a los contactos personales se hace evidente que todos los contactos que ella menciona (básicamente sus hijos y nietos) son bastante formados y situados en puestos medios-altos (directores de empresa, médicos, etc.). L le pregunta si tiene móvil. Ella dice que sí, pero que no lo suele llevar ni oír: 'no se dan cuenta [sus familiares, intuyo] de que yo ya soy muy mayor', a lo que L le contesta 'tiene usted muy buena pinta'. La señora comenta que los hijos y los nietos le quieren poner Internet, pero ella no quiere.

L va a hacer la comprobación de los datos telefónicos. Yo, armándome de valor, le comento mi posición y que estoy colaborando en un estudio. Le suelto la parrafada del proyecto y le leo la hoja de información que manejamos. Ella me firma el consentimiento informado y me dice que nos sentemos en el sofá del salón a charlar un rato, cosa que hace de muy buena gana, mientras L se dedica a hablar con los de la centralita por teléfono repitiendo y verificando que los datos que tenían están bien o dando los datos nuevos que les faltan en el ordenador. Es una señora de conversación animada y fácil. Me cuenta un poco sobre su vida: ella fue contadora de Hacienda (como su marido, fallecido). De hecho sigue trabajando a diario en una asociación de jubilados de esa administración como tesorera. Ellos fueron los que les dijeron a todos los afiliados que viven solos que se hicieran de la teleasistencia de VITALIA (puesto que tienen un convenio con una mutua de funcionarios y les daban una ayuda al principio, pero que luego les quitaron).

Me cuenta que ella no quiere vivir con sus hijos (que viven en Aravaca y en otro sitio que no consigo retener). Comentando el caso de Aravaca (que parece ser la casa del hijo con quien más contacto tiene) 'allí soy la madre del hijo, la suegra y la abuela'. Dice no llevarse mal con su nuera, pero comenta que es un tema complicado, porque 'si eres la madre de la hija, la hija te defiende', y los hombres según ella somos 'unos calzonazos'. Cuenta que no quiere vivir en sus casas (normalmente chalés), sino que quiere 'estar a pie de calle', quedar con sus amigas o ir al cine, porque 'cuando se van mis hijos me quedo más sola en su casa que aquí', y 'yo quiero hacer lo que me da la gana'. Termina diciendo 'yo tengo en mi familia un soporte, pero no quiero ser una carga'.

La conversación se corta porque L ha terminado la comprobación de datos y vuelve. Le pone el colgante en el cuello (parece que ha hecho también la llamada de prueba con el colgante) y le dice que no hace falta que lo lleve colgando porque puede llevarlo como un broche, pero sí que lo lleve y ella se dice a sí misma: 'como un escapulario', 'acostúmbrate a llevarlo'.

Sólo quedan unas cuantas cosas por cerrar. L le comenta si quiere un voluntario visitándola periódicamente. Ella dice que no, por el momento, porque tiene una vida 'muy activa'. También le comenta la función de la agenda que ofrece AG, que está orientada a recordar con una llamada de teléfono la toma de medicamentos. Ella comenta que no lo necesitaría tanto para los medicamentos, pero sí para alguna vez que se va de viaje, por ejemplo cuando va al balneario de [lugar], que tiene que salir pronto en taxi.

La conversación sobre la agenda lleva a que pregunte si le llamarían al fijo o al móvil. Ella repite que tiene un móvil que dice no usar y saca, en algún momento de la conversación, un papel plastificado y mecanografiado con los teléfonos de todos sus contactos personales y no personales, como el médico.

Vamos empezando a irnos. Ella se levanta y dice ‘así estoy más protegida’, cogiendo el colgante. L le dice ‘mejor que no tenga que usarlo’ a lo que ella responde ‘alguna vez tiene que ser la definitiva’. No parece que vaya a llevar el colgante y, de hecho, así lo dice ‘porque se me va a olvidar’. De camino a la puerta nos cuenta que es socia de AG desde hace muchos tiempo, como agradeciéndonos nuestra labor. Nos despedimos y al salir me fijo en la puerta: tiene una pegatina de PROTEC –una conocida empresa de seguridad privada en el hogar-, por lo que infiero que quizá también lo tenga contratado”. (Fragmento del diario de campo).

3.2. No querer queriendo

“10:15 Ciudad del Sur – INSTALACIÓN

Después de un buen rato conduciendo llegamos. Me fijo que J va por Ciudad del Sur sin GPS, cuando siempre se lo pone en otros sitios. Comenta que se lo conoce mucho, porque antes le mandaban por allí a menudo. Estamos en una zona de edificios de bloques en plan pobretón; todos ellos tienen una especie de patio con un ‘césped’ ralo y hecho polvo entre cada edificio (como los que se ve en las casas de la periferia este de Madrid, construidas en el aluvión urbanístico de los 1960).

Después de un rato buscando el sitio aparcamos. Al llegar J revisa la hoja de cargas de trabajo y se da cuenta de que se ha olvidado de poner ‘kilómetros de salida’ (es decir, el número de kilómetros que aparece en el marcador para que sepan cuántos kilómetros reales ha hecho) en el papel. Se queja un rato del nuevo formato de formulario de ‘trabajo técnico de teleasistencia’ (la lista con las tareas). Al escucharle me pregunto, porque ha ocurrido en muchas ocasiones: ¿Me utilizará a mí como una manera de aventar sus problemas sin que llegue la sangre al río? ¿Por qué no se lo dicen a los que organizan el trabajo que el asunto no les convence? ¿Miedo a que por levantar la voz les señalen y esto les ponga en mala situación en términos laborales?

Después de un rato andando por la calle buscando el número del portal, que está un poco rebuscado, llegamos, llamamos al telefonillo, subimos las escaleras y entramos. Nos abre la hija y accedemos a la vivienda. Hablamos un rato con la señora mayor (que está muy cariacontecida y seria) y ella nos dice en un determinado momento ‘se empeñan en ponerme el aparato, si yo no necesito aparato’ en referencia a su familia. La señora vive con la hija (que parece estar en torno a los sesenta) y la hija de ésta, es decir, la nieta: tres generaciones bajo el mismo techo. Según nos cuenta la hija, por lo visto se cayó un día que ella no estaba y no podía coger el teléfono, por lo que se planteó solicitarlo. J, al ver que la señora sigue protestando, mientras la hija cuenta la historia, le dice ‘no es porque no pueda valerse por sí misma’ (como ¿para intentar calmarla?). Por lo visto la hija trabaja y no puede cuidar de la madre. La señora sin embargo se muestra

reticente, porque dice ‘si entre que vienen de Madrid...’ (en referencia a que con lo que tardan tampoco le parece que sea tan útil).

J ya está manos a la obra en el mismo salón donde hablamos con la señora, pero le aclara que los de la ambulancia vienen de Ciudad del Sur. Mientras él busca las rosetas del teléfono (el teléfono está en el pasillo de al lado del salón) e instala el aparato en ese mismo sitio, yo hablo con la señora. La casa es pequeña, pienso yo, y quizá por eso no ha habido demasiado –por no decir ningún- debate sobre dónde poner el terminal; o quizá ha sido todo tan rápido –J está hablando y encargándose del asunto con la hija- que me he perdido si ha surgido algo.

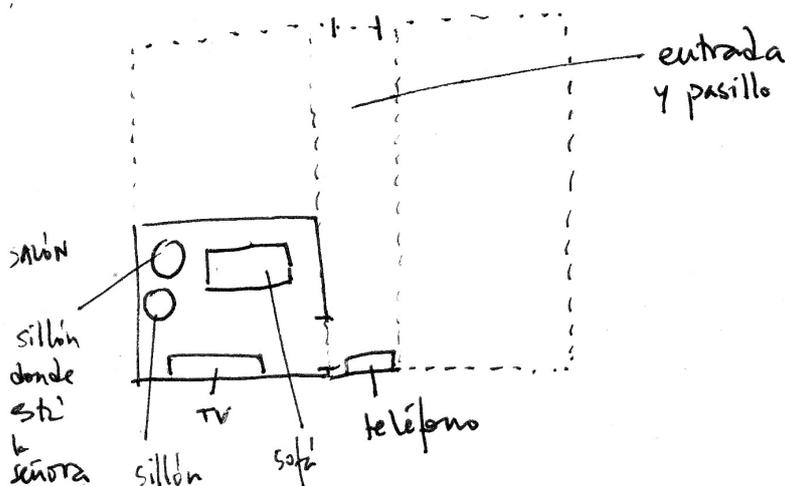


Diagrama de la casa

Le pregunto a la señora si no le hace gracia el asunto de la teleasistencia. Me dice abiertamente que no, que si está fregando o haciendo cualquier cosa que no podría hacerlo bien, porque le sería molesto. J entra en la conversación, jugando con ella (siempre con su tono de broma, como para quitarle hierro al asunto, pero interviniendo en la situación): le pone y le quita el colgante del cuello, haciéndola reír, enseñándole cómo se pone y cómo funciona la pinza, porque no hace falta tenerlo siempre colgado del cuello. Ella aún así sigue reticente: ‘lo malo es si me caigo y me hago daño en las manos y no lo puedo pulsar’, a lo que J le dice (siempre entre risas) ‘ya será mala suerte’. Sin embargo, tanto J como yo le decimos que puede llamar cuando quiera.

De repente, me sorprende a mí mismo en la posición de alguien que defiende la utilidad de la teleasistencia, como si me hubiera ido convirtiendo desde la pasividad de mi observación distante en uno más, como si fuera un técnico de servicios sociales, como si de repente me hubiera dado por ejercer de psicólogo (cuando siempre lo he detestado, con miedo siempre a participar, a decir cosas y dar mi opinión...). Extraña situación...

Sin embargo, la señora no es reticente del todo, le gusta tener compañía y el poder tener a alguien, aunque no parece que acabe de ver a la teleasistencia como una compañía. Una vez J ha terminado con toda la instalación dice ‘necesito firmas’. Va bastante apretado y me hace pensar que en este caso es evidente que el ‘tiempo del instalador’ –si es que le podemos llamar así- el que marca la secuencia, el ritmo y el tempo.

La hija, que por lo que me doy cuenta había permanecido sentada buena parte de la instalación sin decir ni mu al lado de la madre, se levanta como un tiro y dice ‘¿yo o ella?’, y J se acerca a la señora mayor, porque prefiere que firme la madre en lugar de la hija, pero la madre no parece estar muy acostumbrada, porque se aturulla. J le dice que no se preocupe, que ‘esto no es un examen’. Una vez han terminado de firmar todo (casi sin leer) J pulsa el botón, que está colgado del cuello de la madre. Le comenta que se quede sentada para que vea cómo la oyen. Mientras suenan los tonos, J, que está al lado de ella no deja de decirle –señalando al colgante- que ‘para lo que sea, nos llama’, y le cuenta que sólo se lo quite –el colgante- para dormir, y algunas otras cosas que no consigo apuntar por que descuelgan al otro lado –en el centro de coordinación, CC-. J es el que controla la conversación. La señora anda bien, o eso parece, porque se levanta también como un tiro del sillón y se acerca al terminal y pregunta si debe o no hablar. J le dice que claro que puede hablar, la saluda el teleoperador, pero la conversación no dura mucho, porque J les dice que van ahora a probar el terminal. Mientras ocurre todo esto la hija me dice que ‘es muy nerviosa y hasta que se acostumbre... [puede pasar mucho tiempo]’. La señora quiere enterarse ella misma de todo y J le explica cómo funcionan los botones del terminal, pero de forma rápida. Observando la situación, me pregunto: ¿Será que cuando ven a las personas en buen estado y haciendo una estimación rápida de su ‘capacidad para razonar’ asumen que se enterarán de todo rápido? ¿O será simple y llanamente que tiene prisa?

A continuación hacen la llamada de prueba desde el terminal. La señora habla con J y le dice ‘nunca me ha gustado ponerme cadenas’. La hija y J, como al unísono, le dicen que esta es especial, ‘como el mando a distancia’, dice J. Descuelgan al otro lado, y J le dice a la señora que puede hablar desde cualquier sitio; hablan con el CC de nuevo y quedan en hablar por teléfono para hacer la comprobación de datos. Yo estoy en silencio casi todo el rato.

J le dice –mientras esperamos la llamada- que el colgante se puede mojar. Sin embargo, parece ser que es la hija quien la ducha y es esta última quien dice: ‘si estoy yo aquí’, como haciéndole ver que el único sentido del colgante es para cuando ella no está, pero J le espeta ‘que se acostumbre a llevarlo’. Alguien, no puedo recordarlo bien, comenta que quizá el volumen de la llamada del terminal está bajo, pero ha debido de ser quizá la señora porque tengo apuntada una frase de J que dice ‘ahora lo va a oír usted y sus vecinos’, mientras sube el volumen.

La hija, en un determinado momento, como entre sintiéndose observada y justificándose ante no sé muy bien quién, nos comenta que ‘la tengo [a la madre] con todas las comodidades para que no le falte de nada’. Quizá por lo que dice la hija yo me fijo en cómo va vestida la señora (no había prestado atención antes, quizá entrando en la misma rutina de obviar las características concretas de cada casa que los instaladores), que lleva un batín de color azul.

La hija nos cuenta que han tenido problemas con la concesión pública del servicio, que tardan mucho. J le cuenta que ha sido todo muy rápido porque lo han contratado de forma privada. Parece ser que ya está todo terminado. La madre le dice a la hija que por qué no se va ya, porque se lo van a descontar del sueldo, pero no se va.

Llaman por fin para hacer la comprobación de datos y J habla con ellos. Es todo muy rápido y casi no me da tiempo a prestar atención. Al colgar J se da cuenta, hablando con la hija, de que quizá se le ha olvidado preguntar para que lo apuntaran en el CC que cuándo suele estar la señora en casa, pero que no se preocupen, que les llamarán.

Nos despedimos y J, antes de que salgamos, le dice ‘para lo que necesite, pum’ (dice mientras hace un gesto en el aire como de apretar un botón con el pulgar). Al salir de camino hacia la calle comento algo como ¿no hay ascensor?, porque volvemos a bajar las escaleras, pero J me dice que sí que lo hay, haciéndome un guiño como de que está más pendiente de estos detalles que yo, que soy el que debería fijarse. También tienen un aparato de estos para subir escaleras sentado, me dice, de camino al coche, riéndose. Cuando llegamos él se pone a apuntar todo. Yo me doy cuenta de que no he cogido ni el nombre de la señora ni casi ninguna información sobre ella demasiado certera. Y me entrego a pensar qué difícil es a veces prestar atención a las ‘cosas importantes’, aunque es imposible saber cuáles son de antemano... Mientras le veo apuntar me embriago pensando que uno siempre ‘se pierde lo importante’. O, menos dramáticamente, en cualquier caso se pierden siempre detalles... (al transcribir este caso miro en el cuaderno que hay algunas cuantas entradas inacabadas, palabras sueltas que no sé descifrar hacia dónde iban; debía ser que hoy empecé el día reflexivo y estaba menos interesado en pensar lo que ocurría como tal que en darle vueltas desde una posición analítica)” (Fragmento del diario de campo).

A pesar de la “mala calidad” de mis anotaciones y de que no me percaté de muchas pequeñas cosas, quisiera resaltar simplemente que ésta, como la anterior, resultó una instalación “sin problemas”, con lo que quiero decir que tuvo lugar, como la mayor parte de las instalaciones que observé. Aunque, como se puede ver e intentaré desarrollar más adelante, esto no quiere decir que no hubiera resistencias, reticencias o problemas (aunque estos se expresaran a medias, con la boca pequeña, no en una confrontación directa...). Una posible interpretación de lo que aquí ocurrió es que lo que permitió quizá que esta instalación tuviera lugar de forma más directa fue la presencia de la hija; pero no tiene por qué, dado que lo más interesante de la especificidad de este caso es cómo la señora, por expresarlo de una forma coloquial, “no quería queriendo”: una disconformidad expresada sin rechazo, un no querer a medias, evidenciando una suerte de tensión a medio gas con respecto a la hija, a pesar de aceptar a regañadientes.

4. ¿Qué se hace al instalar? (1): Montar una infraestructura técnica

La conciencia de los problemas de las instalaciones me llevó a pensar en el “trabajo de los técnicos” como algo importantísimo para que las instalaciones tuvieran lugar. Y comencé a esbozar una pregunta: ¿qué se hace al instalar? Respondiendo primeramente a esta pregunta intentaré mostrar cómo, de alguna manera, su trabajo aspira a montar una

infraestructura técnica a través de la localización de los terminales, así como las demostraciones de uso de los mismos y de los colgantes.

En lo que sigue intentaré aproximarme a un dilema que se plantean los instaladores: “¿dónde (se) lo pongo?”. En realidad son dos preguntas interconectadas: una hecha a las personas en cuya casa se va a instalar –hay un aspecto servicial en la pregunta, puesto que, como servicio, se deben a sus clientes–; otra pregunta que se hacen ellos, y que de alguna manera está solapada a la de las usuarias, puesto que el criterio de las clientas no siempre es el mejor y ellos tienen una mezcla de orgullo profesional así como una serie de mandatos y criterios técnicos para localizar o emplazar los terminales en función de criterios de uso de la vivienda. Y el dilema, así como las situaciones paradójicas que puede producir, debe resolverse siempre prácticamente, como se pueda... relacionándose con muchos aspectos problemáticos: personas que no lo acaban de querer, controversias sobre cuál debe ser el lugar de los aparatos, formatos de casas que “se resisten” a la instalación (por la disposición de los enchufes y rosetas, por paredes que se caen a cachos, etc.), o instalaciones eléctricas o telefónicas que dificultan enormemente el trabajo de los instaladores.

4.1. ¿Dónde (se) lo pongo? (1): La treta de una instalación provisional

Por ejemplo, en el caso que muestro a continuación, L, ante una serie de dificultades vinculadas con dónde y cómo poner el aparato, consigue cerrar la instalación defendiendo el criterio técnico frente a otras consideraciones más bien estéticas por parte de la usuaria. Para hacerlo, emplea con éxito un ardid: proponer una instalación provisional del servicio. Al hacer patente que la instalación funciona esto desactiva las objeciones de la señora en cuya casa se va a instalar el aparato.

“11:10 Madrid – INSTALACIÓN

Entramos en el edificio, uno de esos edificios imponentes del siglo XIX de uno de los barrios prestigiosos del ensanche madrileño; y, después de decirle al portero a dónde vamos, subimos al piso. Nos abre la señora MA, de 96 años, con un teléfono móvil colgado al cuello y en bata. La casa, ya desde el recibidor, parece enorme. Y ella aparenta estar bastante lúcida y bien conservada para su edad: habla correctamente, se mueve sin problemas. Nos hace pasar. Nos cuenta que acaba de llegar a vivir a Madrid desde Valladolid, que ya ha tenido el servicio de AG de teleasistencia allí durante tres años. Al poco de estar nosotros allí se abre la puerta de entrada y aparecen un hijo de MA y su mujer (que deben tener unos sesenta y tantos años; parecen jubilados y, en cualquier caso, de muchísima pasta por el barrio, la forma de vestir y los ademanes; están muy encima de la señora), que viven en el piso de abajo. Nos han oído llegar y han subido. El hijo está perfectamente enterado de todo.

Es una casa enorme. L echa un vistazo: las tomas de teléfono están en las habitaciones y en el salón, pero ella quiere el terminal en el pasillo (para que no se vea).

Sin embargo, hay un problema: en el pasillo no hay enchufes de luz ni de teléfono. En ese momento se da una especie de ‘división (sexual) del trabajo’: L y el hijo (y yo, que voy con ellos) se meten por la casa a verificar en qué habitaciones hay enchufes de teléfono y/o de luz, mientras MA se queda con su nuera en el salón charlando.

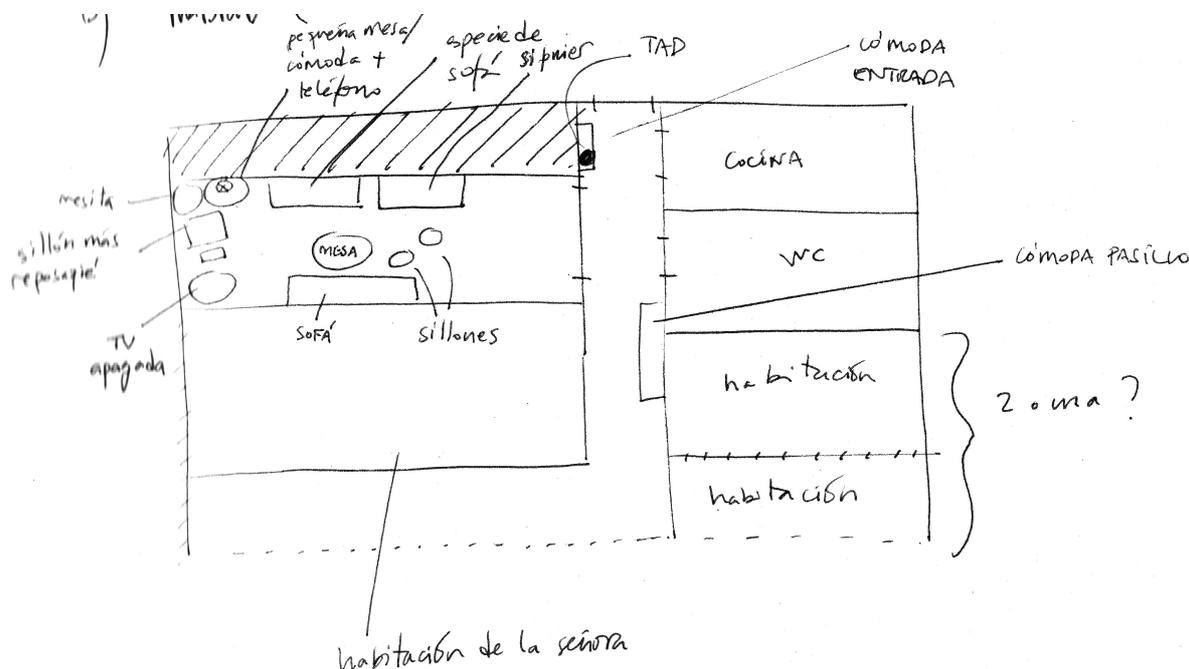


Diagrama de la casa

Mientras L empieza a montarlo todo (básicamente tender cables de luz y teléfono para colocar el terminal donde él proponía), yo aprovecho y les cuento a MA, a su hijo y a su nuera mi posición: que el proyecto busca conocer cómo las personas mayores utilizan la teleasistencia y que es un proyecto financiado por la UE para desarrollar un nuevo marco ético para estas tecnologías. Me escuchan muy atentamente. Al hijo le parece una cosa muy interesante. Ella me firma el consentimiento informado y empezamos a charlar sobre por qué lo tiene y qué significa.

La señora me cuenta que se apuntó a la teleasistencia de AG en Valladolid, porque ‘tenían miedo mis hijos’. A ella se lo comentaron unas amigas y dice que a su hijo le da mucha tranquilidad, a lo que el hijo asiente: ‘todo esto da mucha tranquilidad’. Comentan (sobre todo el hijo) que han cogido AG porque creen que funciona mejor que el ayuntamiento. Esto lo debaten con L que (mientras manipula cables y monta el terminal de forma provisional) aprovecha para vender AG y decir que es el servicio con más experiencia. MA se dirige a L y le dice ‘lo que tenéis es muchas caídas, ¿verdad?’ y la nuera añade ‘sobre todo en el baño’²¹. L aprovecha para comentarles que se puede usar

²¹ Las caídas, además de ser uno de los eventos de riesgo de las personas mayores más monitorizados por parte de los servicios y las administraciones (véase la red *Prevention of Falls Network Europe*, <http://profane.co/>, que se propone como *think-tank* de políticas públicas, orientadas a profesionales, produciendo informes, dando consejos y propuestas para tratar y prevenir las caídas, que son un problema mayúsculo para las sociedades envejecidas), suelen ser también algo construido como “miedo” por parte de las propias personas mayores (véase el interesante artículo de Ballinger y Payne, 2002, al

en el baño y que mejor que lo hagan. La señora dice algo que no puedo apuntar ni recordar (aunque vagamente el sentido era que le resultaba raro esto de mojar el aparato).

A ellos (casi más al hijo y la nuera que a MA) les preocupa mucho el tema de pulsarlo sin querer. L dice que no es un problema, que pulsen cuando quieran²². L les dice que AG tiene un servicio de voluntarios, lo que parece interesarles mucho al hijo y a la nuera, que hacen algunas preguntas para precisar. Una de las cosas que más les preocupa es que no pueden estar encima de ella y que sería muy interesante si funcionara más allá de los límites de la casa. En respuesta a esto, L les comenta que existe la teleasistencia móvil, que hay un programa piloto no cubierto aún por los servicios sociales y que, por esa razón, aún es caro.

Conversando acerca de los hábitos de MA, ella dice que pasa más tiempo en la salita (en una especie de rincón del salón cerca de la ventana), donde se sienta a leer (en la mesita al lado de su sillón hay una lupa gigante que utiliza para eso). Como no oye bien le comentan varias veces el hijo y la nuera que tiene que tener las puertas abiertas.

L termina la instalación provisional en el recibidor y le dice a MA que le va a enseñar cómo funciona y, sobre todo, quiere probar si lo oye bien o no. Se levantan del sofá donde hemos estado charlando y pulsan la alarma. Suenan los tonos de marcado, el mensaje de que han recibido la llamada y al rato se pone el teleoperador. L comenta que están haciendo una instalación provisional y que quiere probar si la pueden escuchar bien si se aleja o si ella les escucha. Hacen una prueba: ella se encierra en su cuarto, el más alejado de la salita, pero conectado por el pasillo. MA no oye nada de lo que le dice el teleoperador y se lo acaba gritando el hijo, que le abre la puerta. L dice una y otra vez que es importante que no cierren las puertas (pienso yo que como son como de una madera maciza y pesada seguramente insonorizan). Hablan de nuevo con el teleoperador (que tiene un marcado acento sudamericano), que cambia de *dúplex* a *semi-dúplex*²³ para

respecto). Asimismo, el miedo a las caídas y a sus consecuencias actúa como uno de los motores más importantes de la industria tecnológica (véase, a modo de ejemplo, el diseño de este sistema japonés que, a través de un sensor giroscópico, infiere situaciones de caída y activa automáticamente unos airbags instalados en una mochila: <http://news.bbc.co.uk/2/hi/7635225.stm>, acceso el 27 de enero de 2009).

²² De hecho, esta cuestión es uno de los aspectos más interesantes de este tipo de servicios. A pesar de que un aluvión de llamadas implicaría una mayor presión a las centralistas de los servicios (para poder recibir las, para poder discriminar tipos de llamadas y su urgencia; aspecto muy desarrollado en la tesis de Daniel López, 2009, en su trabajo etnográfico en una centralita de teleasistencia), muchos servicios a día de hoy prefieren que las usuarias no incurran en un *error por omisión* (no pulsar cuando se hubiera necesitado), prefiriendo ellos discriminar los *errores por comisión* (una llamada que llega a las centralitas, que después de filtrarse gracias al trabajo de *escucha atenta* de los teleoperadores; si no es problemática o si no se intuye que pudiera haber problemas escondidos –personas que llaman aparentemente por error, pero que en realidad quieren un poco de compañía–, esta llamada puede ser categorizada como “errónea” –pulsar sin darse cuenta– o “falsa alarma”).

²³ Mientras que el sistema de audio *dúplex* es un sistema como el del teléfono (en el que los dos interlocutores se escuchan el uno al otro simultáneamente y de forma continua), el sistema de audio *semidúplex* sólo permite comunicación secuencial, como un *walkie-talkie* (acaparando uno de los dos interlocutores el canal para tener mayor calidad de la señal y así maximizar la captación de audio por parte del servicio; esto tiene el objetivo de poder escuchar cuantos mayores matices mejor en caso de una emergencia).

oír mejor y le dicen que van a hacer una prueba para ver si pueden escucharla a ella. MA se vuelve a encerrar en el cuarto para hacer una nueva prueba y le dicen que hable. Ella empieza a gritar (como interpretando muy bien el papel de necesitar ayuda) ‘atiéndanme, me he caído... socorro’. Todos se ríen, incluido el teleoperador que le dice que lo hace muy bien. Sigue haciéndolo durante un rato hasta que el hijo entra y le dice que ya puede parar, porque no oye nada desde fuera. Cuelgan la llamada y el teleoperador se despide. Viendo que la cosa ha funcionado L dice que hará la instalación definitiva en el recibidor, y nadie le contradice.

Mientras MA vuelve para sentarse en el salón, el hijo se interesa por el funcionamiento del terminal: L le explica la función de los botones rojo (alarma), verde (‘para cortar la llamada para limpiar [es decir, si se quiere limpiar el aparato y se da al botón de alarma por error]’) y amarillo (‘de la batería’). L empieza a recoger y el hijo y su mujer aprovechan para mirar cómo está la calefacción. Parece que están muy encima de MA y la tienen muy controlada: la señora vive encima de ellos, le revisan la calefacción, la tienen localizable por teléfono móvil...

L tiene que bajar al coche a coger unas cosas (fundamentalmente el material con el que hacer la nueva salida en la roseta de teléfono que necesita poner para que el terminal funcione) y el hijo y su mujer aprovechan para salir a hacer unos recados. Le dicen que deje la puerta abierta. Me quedo con MA y charlamos un rato. Me cuenta que tiene una ‘interna’ y me habla de que ‘el servicio ya no es como antes’, porque ahora ‘son americanas y sólo buscan hacer dinero y dinero’ (dice que siempre le están pidiendo unas horas libres y ella cree que es para ir a otro trabajo).

Le pregunto por el cambio de Valladolid a Madrid. Dice que lo ha dejado todo después de 95 años allí y casi 80 viviendo en su casa (menciona varias veces un lugar céntrico de Valladolid), que era enorme, llena de balcones, donde ha vivido desde que se casó. Me dice algo así como que ya es muy mayor y me cuenta que tiene bisnietos de 16 años. Ella no quería venir a Madrid, donde viven todos sus hijos. La cuestión que propició el cambio fue que se le murieron todas sus amigas y se quedó muy sola. Los hijos no podían ir para allá y decidieron que se viniera a esa casa encima de uno de ellos (que acababan de ver que estaba en alquiler). Ahora, dice, ha venido a Madrid para morir con todos ellos cerca. Le pregunto también qué opina de la casa nueva (me dice que le preocupan mucho las caídas porque ‘la interna no puede conmigo’) y cuáles son sus hábitos por el nuevo barrio: me cuenta que suele ir todos los días a misa de 12 y a dar un paseo. Vuelve L y se pone a preparar la instalación. Ella se levanta como un resorte del sofá y se pone a recogerlo todo. L le dice que no se preocupe, pero ella recoge una mesita que hay donde la toma de teléfono para que él trabaje más a gusto.

La señora se va del salón a la cocina y desaparece un buen rato. L me comenta que tiene para un buen rato, porque tiene que desarmar la toma de teléfono del salón para llevar un cable de teléfono y armar una roseta en el recibidor. Después de dudar un rato en voz alta (hablando con L), y teniendo en cuenta que me han firmado el consentimiento informado, me planteo bajar corriendo a por la cámara de fotos y así tomar fotos de la instalación. L, que se ríe de mis dudas, me deja las llaves del coche y me dice en tono de sorna, antes de que baje, ‘no decías que no hacía falta obra... [para instalar la teleasistencia]’ (en referencia a varias veces que le he preguntado al respecto).

Dejo la puerta abierta, por indicación de MA. Bajo corriendo, a toda mecha, corriendo como un demonio por la calle: ‘tengo que poder documentar esto’, ‘quizá sea una ocasión única’, pienso todo el rato. Cojo la cámara, cierro el coche, chequeo que se ha quedado cerrado y vuelvo también corriendo para no perderme nada. Vuelvo sudando y cojo el ascensor. Entro en la casa. He tardado muy poco y L se sorprende. Él está aún preparando los cables, abriendo la roseta telefónica y colocando el nuevo cable de teléfono para el terminal. Con dudas sobre si puedo o no tomar las fotos hablo con MA y me dice que no hay problema en que tome las fotos a la casa. Incluso en un momento cree que le voy a tomar una foto a ella y parece sonreír como para poner cara de foto. Sin embargo, no le digo nada de todo esto: a mí me da reparo tomar una foto de ella con el colgante (todo y eso que me hubiera gustado); no quiero tener problemas con AG, ya que, aunque ella haya firmado el consentimiento, no está cerrado el convenio.

A lo largo de todo el proceso de instalación, MA intenta varias veces renegociar con o convencer a L para poner el terminal en el centro del pasillo, pero L le repite todas las veces que está mejor donde va a estar. Yo voy tomando fotos cada cierto tiempo o cada vez que hay algo importante o narrativamente interesante que permita hacer ver lo que supone la instalación para la casa: desplazamiento de muebles, tirar cable, taladros, grapar los cables al rodapié... pero no tomo fotos de personas de cara (ver FIGURA 3.11).

A todo esto, y en mitad del proceso, llega la asistenta (que parece dedicarse sólo a fregar, hacer la comida y comprar), de origen caribeño, que sabía que hoy venían a instalar la teleasistencia y nos dice ‘Asistencia Global es genial... es como tener a toda la gente al lado’. La asistenta entra y sale varias veces de la casa (siempre MA le dice que deje la puerta abierta) haciendo unos recados a MA, a la que llama de diferentes maneras, tratándola con mucho desparpajo y con bastante sorna: ‘doña’, ‘muchacha’, ‘niña’. MA se parte con ella y en un momento me dice, como en plan confidencia, ‘es de Santo Domingo’.



1: Cierra la roseta tras sacarle un cable nuevo independiente (para que no se caiga el servicio si alguien manipula los cables; puesto que ya tenía un ladrón de entrada doble en la roseta)



2: Fija el nuevo cable de teléfono (para el terminal) a la pared con una pistola de grapas



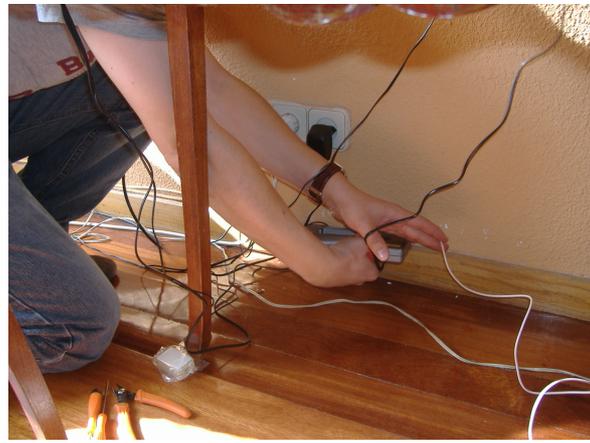
3: Continúa fijando el nuevo cable de teléfono a la pared, cerca del rodapié



4: Vuelve a enchufar el cable del teléfono a la roseta para restablecer la conexión telefónica



5: Ordena los cables para continuar



6: Continúa grapando el cable de teléfono pegado al rodapié



7: Extiende el rollo de cable telefónico detrás de un escaño de madera



8: Grapa el cable pegado al rodapié detrás del escaño



9: Observa la necesidad de abrir un agujero para pasar el tabique



10: Dispone el taladro y perfora el tabique



11: Verifica que ha hecho bien el agujero y los mínimos destrozos sobre la pintura



12: Pasa el cable al otro lado del tabique



13: Prepara una roseta nueva



14: Conecta roseta tras grapar el cable a la pared y hacerle un test de polaridad



15: Dispone el terminal sobre el mueble



16: Termina la nueva roseta y conecta el terminal a la misma



17: Organiza los cables para que estén bien cubiertos y ordenados por debajo del mueble del radiador



18: Dobla los cables, y empieza a recoger toda la instalación

FIGURA 3.11. Reportaje fotográfico que recoge los pasos de cómo L convierte en definitiva la instalación de la señora MA. Fotos tomadas por el autor en otoño de 2008.

Mientras, yo sigo haciendo el reportaje fotográfico a L y MA continúa haciendo sus actividades cotidianas. L va moviendo los muebles y grapando el cable a la pared a la altura del rodapié. En un momento del proceso se ve ante una diatriba: tiene que taladrar para hacer un agujero en la pared (para poder pasar el cable del salón al recibidor) al lado de la parte baja izquierda del marco de la puerta, utiliza la broca pequeña y no consigue traspasar la pared. Está soliviantado. No querría usar la grande porque ‘se ve el agujero’. Al final acaba recurriendo a la broca grande (sólo puede elegir entre dos tamaños, que es lo que lleva encima) y consigue atravesar la pared, pero se desconcha un poco la pintura. Después de esto L monta la roseta, conecta y organiza los cables dejándolos recogidos, conecta el terminal y lo coloca encima de una especie de cubre-radiador que hace las veces de mesita, desplazando algunos objetos decorativos que tenía puestos.

Cuando ha terminado de grapar el cable y de conectar el terminal, L se va a poner a resituar los muebles, pero MA nos pide ayuda para que cambiemos de orientación la alfombra del salón (por lo visto en uno de los lados está levantada y eso hace que a veces se tropiece). Se la ve en bastante buena forma y sólo la ayudamos a levantar el sofá para aprisionar la alfombra por debajo. Ayudo a L a recolocar los muebles, algunos de ellos bastante pesados, mientras MA nos mira desde el sofá sentada y nos dirige (‘un poco más a la izquierda’, ‘un poco más a la derecha’). La señora parece bastante acostumbrada a mandar o a dejarse ayudar por gente que le sirve.

Tras volver a disponer todo como estaba (ver FIGURA 3.12), L guarda todas las herramientas, cierra la caja y saca el formulario y el contrato para hacer todas las comprobaciones de datos. ‘Con su permiso me voy a sentar’, le dice. Ella saca una carpetita con toda la información del anterior servicio de AG en Valladolid y se la pasa a L, que le dice que lo puede tirar todo. Ella va, papel por papel, enseñándoselo y él le va

diciendo qué es útil y qué no. Mientras tanto L le va preguntando y va rellenando el formulario. Cuando llegan al apartado de datos sanitarios, L le pide el número de tarjeta de la seguridad social. Mientras MA va a por ella, L copia un informe médico que le ha pasado la señora mientras me dice sin mirarme ‘qué suerte, tenemos un informe médico’. Le pregunto si la información que dan las personas se verifica y me dice que no, que sólo dan la información los propios solicitantes del servicio²⁴.



FIGURA 3.12. Re-disposición del rincón del salón donde estaba la roseta tras la instalación. Foto tomada por el autor en otoño de 2008.

MA vuelve con una cartera llena de tarjetas. Las empieza a sacar. Ella es de una conocida aseguradora de salud y parece viuda de algún militar o funcionaria pública del ejército jubilada, por una tarjeta que tiene en la cartera. L apunta mientras ella le va pasando cosas. Le pasa un informe sobre alergias a medicamentos. Él le pregunta por el hospital de referencia, pero como acaba de llegar a la ciudad no tiene ni médico ni hospital de referencia. Le dice a L que espere un momento, que va a llamar a su hijo para que se lo diga. Coge el móvil que tiene colgado y llama a su hijo (parece saberse el teléfono de memoria, porque lo recita mientras marca). La señora pasa el teléfono a L, que habla con el hijo y apunta el nombre del hospital, que yo no puedo ver. Cuelgan y siguen. Ella le pregunta por lo de dar la llave, puesto que en Valladolid por lo visto era obligatorio. L le dice que en Madrid es opcional. Ella le pregunta si las llaves están

²⁴ Por tanto, el cuidado que tengan las usuarias y otras personas implicadas para dar una buena información a los servicios son cruciales: en algún sentido, dado que los servicios dependen de que la información que se les da sea la correcta, y aunque llevan a cabo una constante monitorización de la información disponible de cada uno de los casos, pareciera como si uno de los imperativos que dominara el ser usuaria del servicio fuera lo que Monica Greco (1993) denomina un *duty to be well*, el “deber de estar bien”; esto es, la centralidad de la auto-responsabilidad sobre las tareas de cuidado y su buena marcha (aspecto que también detalla ampliamente Ziguras, 2004).

protegidas, a lo que él contesta que ‘están custodiadas las 24 horas’. Ella vuelve a llamar al hijo para saber si le van a dejar las llaves a AG (parece ser que sí) y L aprovecha para que MA le pregunte al hijo si tienen o no gas y dónde está la llave, para apuntarlo. L le pide toda la información de sus contactos: ella saca una agenda para darle la dirección de su otro hijo y sus teléfonos. L le pregunta también si el otro hijo tiene llaves de la casa (no recuerdo si era que sí o que no).

L coge las llaves y las pone en un llavero de plástico con etiqueta, donde apunta el número del expediente; prende el llavero del clip que agrupa toda la documentación de MA y continúa. L le comenta que ‘cada 15 días mis compañeros le llamarán para saber qué tal está’ a lo que ella no tiene ningún inconveniente. Él pone una cruz en la casilla de las llamadas periódicas y le comenta si querría que le visitara periódicamente un voluntario, a lo que ella contesta que no, porque tiene a su hijo abajo. Tampoco dice necesitar el servicio de agenda ‘por ahora, si más adelante me quedo tururú... [ya la pediré]’.

MA le pregunta a L si el servicio sirve para la interna que va a venirle en breve (por lo que deduzco que es diferente a la señora dominicana que andaba antes por aquí). A MA le preocupa caerse y que la interna no pueda hacer nada. L le dice que es un servicio para quien sea que necesite ayuda en la casa. Le cuenta que incluso alguna gente a alertado de incendios en sitios cercanos con la teleasistencia.

L llama a la centralita a través del terminal, pulsando la alarma, para que le llamen y hagan la comprobación de datos. Igual que antes empiezan la comunicación en *dúplex* y cambian a *semi-dúplex*. Cuelgan y llamarán en breve. Surge un problema: el inalámbrico cuya roseta ha tocado L no suena y sí suena el teléfono fijo que está en el dormitorio. L intenta hacerlo funcionar, mientras suena insistentemente el teléfono y se va poniendo cada vez más nervioso. Como no lo consigue se va a la habitación y hace desde allí la comprobación de datos.

Yo me quedo con MA en el salón y ella me empieza a contar ‘lo más interesante es llevarlo siempre puesto’. Comenta el caso de una amiga que se puso el abrigo en su cuarto, se quitó ‘el medallón’ (en referencia al colgante) y ‘se cayó de salida’ y estuvo toda la noche caída y sola. Le pregunto si todas sus amigas tenían teleasistencia y dice que todas menos una que ‘no quería ponerse botón’. Le pregunto por la estética (pensando que quizá tenga que ver con eso) y me dice ‘no lo encuentro tan feo’, dado que es más pequeño que el que tenía en Valladolid. Ella me pregunta si la teleasistencia la tiene mucha gente a partir de los 80 (debe creer que sólo es para gente muy mayor) y yo no le contesto, porque en ese momento llega L, que le da las hojas para firmar y le pasa una hoja con los números de teléfono de Asistencia Global. Le deja también el manual y ella dice ‘sobre todo para mis hijos, que les gustará’.

Yo me vuelvo loco para intentar prestar atención a todo lo que está pasando: MA sigue con el rollo de la conversación anterior (‘he visto a mucha gente mía morir’, ‘poca gente llega a mis años’) y L empieza a revisar el inalámbrico y dice ‘es el ladrón telefónico que estará haciendo contacto’. Yo me acerco a ver y se para la otra conversación, L cambia el ladrón y sigue probando, pero no lo consigue. Descubre que hay dos inalámbricos: uno funciona y el otro no. En ese momento vuelve el hijo y L le comenta que ha habido un problema. El hijo le dice que no se preocupe, porque no

funcionaba y estaba dándoles problemas, así que directamente lo quitan y dejan el que funciona. El hijo comprueba llamando desde el móvil y todo parece correcto. La señora MA observa toda la escena sentada desde el sofá, mientras yo estoy sentado tomando notas. Ya está todo cerrado, así que nos despedimos y nos vamos.

De camino al coche me doy cuenta de que L, con todo lo tranquilo que es, está un poco serio y hasta diría enfadado. Dice que ha sido una instalación demasiado larga y complicada: ha durado más de dos horas y media”. (Fragmento del diario de campo).

4.2. ¿Dónde (se) lo pongo? (2): Sortear un mueble intratable

En el siguiente caso acompañaba a JE, el tercero de los técnicos de AG con los que tuve más trato. Con JE mi relación era diferente. Aparte de que resultaba que nos habíamos conocido ya personalmente por algunas amistades en común, JE tiene un perfil diferente de L y de J: tanto L como J, que debían de ser de la misma edad, son como diez años mayores que él y que yo (JE tenía mi edad); por otro lado, en cuanto a sus expectativas laborales y su formación (JE estaba pasando por un momento de crisis personal, queriendo cambiar de ámbito; era ingeniero y había dejado su trabajo en una importante empresa eléctrica, donde ganaba bastante bien, y se está dedicando a hacer trabajos más “manuales” para pagarse unos nuevos estudios que quería empezar cuando hubiera reunido el dinero); a diferencia de L y J, que eran fijos, JE tenía un contrato temporal en teoría destinado a acabar con los compromisos de instalación de la compañía con algunos de los municipios a los que daban servicio (que debían cerrarse antes de finales del año y, preferentemente, antes del período de Navidad), pero que se prolongaron un poco más.

A JE fue al último que conocí, en el invierno de 2008 a 2009, en la segunda mitad de mis observaciones. Se trataba de una época en la que probé a grabar todo el proceso, como una manera de transcribir de forma más fehaciente el discurso, ante algunas dudas que empecé a tener de que quizá me había acostumbrado a lo que veía, perdiendo el foco. A pesar de grabar intenté no perder de vista aspectos observacionales que iba anotando en el cuaderno de campo, mientras esperaba que el registro discursivo pudiera provenir más claramente de la grabación de audio. Por ello, lo que sigue a continuación es una transcripción minuciosa de la grabación con ayuda de las notas del diario

“11:30 Veredilla – INSTALACIÓN

Nuestro siguiente destino es Veredilla, un pueblo de la sierra madrileña. JE mete la dirección de la siguiente señora en el GPS y nos ponemos en marcha. Hoy sigo bastante espeso, y ando dándole vueltas en voz alta a algunas cosas. No sé muy bien cómo, pero en relación a mi proyecto y a que no encuentro ningún estudio en el que se muestre cuál es la eficacia (ya sea de mejora de la eficacia del gasto o de mejor atención) de la teleasistencia u otras formas de telecuidado, JE, que está bastante descreído de todo me acaba haciendo un comentario como que luego da igual porque esos informes ‘son todos inventados’ y concluye algo así como que no sirven para nada.

Hoy es un día especialmente frío y está todo nevado ya en estas zonas. En un momento determinado del viaje, estando ya en Veredilla, el GPS se vuelve loco y no encuentra la dirección a la que vamos. Damos cuarenta vueltas a un barrio, sin encontrar dónde vamos. En un determinado momento parece que no estamos muy lejos y al ver un consultorio de salud (un CAP) JE para, coge 'los bártulos' (la maletilla, ladrones y adaptadores) y entramos a preguntar a ver si nos pueden indicar la calle. Hablamos con un médico, JE le comenta que somos de la teleasistencia y que hemos venido a hacer una instalación. El médico nos pregunta a quién vamos a ver, por si la conoce y JE le comenta el nombre de la persona. JE se lo dice y el médico nos indica que la calle no está muy lejos, pero mejor ir en coche. Así que nos volvemos al coche para subir por una cuesta helada con nieve a los lados. Aparcamos y vamos hacia la casa.

El edificio de pisos es pobretón: tiene aire de pueblo de la sierra, con paredes gigantescas y mucho granito por todos lados; está en una explanada perdida de la mano de dios completamente helada (casi me resbalo en un determinado momento yendo hacia el portal) y pinta que dentro hará bastante frío. Llamamos al telefonillo. Nos abren. Resulta que el edificio es ya antiguo y no tiene ascensor.

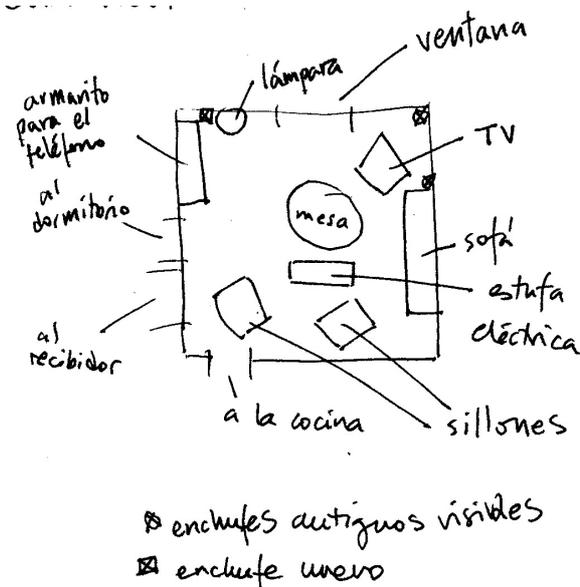


Diagrama de la casa

JE llama al timbre y esperamos. Nos abre la puerta una señora bastante mayor, pero que parece conservarse bien; está bien erguida y es de talle fino y medianamente alta; está vestida casi completamente de negro (un poco al estilo del personaje de Chus Lampreave en Volver: con un vestido, chaquetilla, calcetines altos/medias negras y unas zapatillas de estar por casa). Es difícil saber si se ha vestido para la ocasión, porque aunque lleva ropa de estar por casa va bien conjuntada.

JE: 'Buenos días, ¿S?'

S: 'sí'

JE: '¿Qué tal?, venimos de AG...'

S: 'Muy bien, pasad'

JE (entrando ya en la casa, del frío a un ambiente más cálido y con un tono cada vez más bajo, como si fuera sólo un latiguillo que se le ha quedado colgado; es evidente que la señora sabe a qué venimos): ‘... que vamos a instalarle... la teleasistencia...’

Entramos en la casa y la señora nos conduce directamente a la sala de estar, donde está puesta la tele. Es una salón sencillito, como de los de hace muchos años, con muebles ya antiguos y decoración entre rala y pobretona. Los sillones y el sofá son de una tela verde parecida a la franela...

JE (dejando la maleta en el suelo): ‘¿Qué tal?’

S: ‘Bien’

JE: ‘¿bien?’

S (como con un cierto tono lacónico; parece una mujer callada y de pocas palabras): ‘con mal tiempo’

JE: ‘Bueno, mal tiempo, pero aquí a gustito, ¿no?, con el calefactor...’

S (cerrando puertas y como mirando a ver qué hay que hacer, de pie): ‘No, pongo eso (refiriéndose a una estufa-brasero eléctrica que hay en el salón), luego la calefacción toda la tarde, porque el gasóleo está...’

JE: ‘Está caro, ¿verdad?’

S (asintiendo): ‘Está caro...’

JE: ‘Bueno, vamos a ver (escudriña el salón y va dando vueltas), ahí tiene el teléfono... (parándose a hablar con ella mirándola a la cara) ¿Y usted... dónde pasa más tiempo en la casa?’

S: ‘Pues aquí, ehheh (mezcla de risa de bajo volumen y tos como diciendo, esto es lo que hay), y nada más, y en la cocina...’

JE (vuelve a entrar en movimiento): Y en la cocina... La cocina es esa de ahí, ¿no?, que está al lado... (la señora asiente, JE se acerca a verificar a una de las estancias que se abre desde el salón y luego se da la vuelta y le pregunta) ¿y su dormitorio... dónde queda?

S: ‘Ahí’ (señala una de las puertas a las que da el salón; parece que la casa, donde todo pinta que ella vive sola, es pequeña y todo da al salón)

JE (abriendo la puerta): ‘vale aquí al lado también... vale... pues lo único, para dormir, eh, no se cierre la puerta...’

S: ‘No m... no me la cierro nunca’

JE: ‘¿no se la cierra?’

S: ‘no’

JE: ‘vale, mejor... porque así teniendo la puerta abierta así usted puede escuchar... y hablar con nuestros compañeros’

JE se pone a mover cosas del salón y la señora le pregunta si algo le estorba, para moverlo ella, pero JE le dice que no se preocupe, que lo mueve él. Parece vigorosa y,

desde luego, vigilante. Yo estoy de pie viéndolo de pie sin moverme. La señora sigue a JE, a una cierta distancia, por donde quiera que él se mueva. Él se pone a mirar por la zona del teléfono y él le dice ‘síntese, síntese...’, pero ella pone cara de resignación y él le dice, como improvisando, mientras mueve cosas del armario donde está el teléfono ‘o, bueno, si quiere... mientras yo se lo instalo me puede buscaar... ¿la, la tarjeta de la seguridad social?’. S le dice que ‘sí’ (y se pone a buscarla por uno de los cajones de una cómoda que tiene en el dormitorio).

Mientras, JE se dedica a mirar cómo está la instalación eléctrica y telefónica cercana al teléfono. La señora vuelve con la tarjeta para dársela.

JE (mira y le dice): ‘déjemela por ahí’ y vuelve a seguir viendo cómo está el cableado. En ese momento, la señora, que le sigue mirando, se percata de que quizá le molesten unas fotos con marco cerca del teléfono.

S: ‘quita las fotos esas, que no... te estorbarán’ (y se pone a quitarlas ella misma. Parece un gesto servicial, pero con un rictus severo o serio; quizá pareciera que teme que se las rompan).

JE: ‘más que nada que si se las tiro y se rompen...’

S (como negando con la cabeza que esa sea la razón): ‘no’ y se lleva las fotos a otro lado, a su habitación. JE sigue manipulando y mirando la instalación. Cuando ella vuelve le pregunta, metido ligeramente detrás del armario donde está el teléfono.

JE: ‘El enchufe de la lámpara, ¿qué está... detrás del mueble?... (la señora S se ha quedado traspuesta mirando la tele, porque están dando el parte del tiempo; han caído nevadas en todo el país y en la tele están todo el rato con eso, y tarda en responder), ¿Eh, S?’

S (mirando la tele): ‘pss, no sé, debe ser... hijo... (volviéndose hacia él) yo como no hago más que apagar y encender... estará detrás del mueble’

Se dirige hacia él y toca el armario farfullando algo, y le comenta:

S (mirando con resignación al armario): ‘no sabes lo que pesa esto’

JE: ‘Sí, sí, me imagino...’

JE intenta mover el armario, mira y remira. JE se agacha y, mirando por detrás, agachado y con voz de fastidio dice ‘y es que no tiene ni un agujerito ni nada, ¿no?’

S (despreocupada): ‘pues haz lo que... te haga falta (se vuelve a acercarse a él)... yo te sacó las cosas si quieres... (y se pone a recoger los objetos del armario)’

JE: ‘no se preocupe... (y se pone a mirar por el salón) ¿y otro enchufe cercano... no sabe dónde hay?’

S: ‘pues no... los tengo allí, donde la televisión’

JE: ‘a ver... (dice mientras se acerca, va detrás de la tele, busca y se dirige a ella señalándole dos que hay cada uno a un lado de la esquina donde está la televisión) estos, ¿no?’

S: 'sí'

Todo va muy lento y hay mucho silencio. La señora, siempre de pie, es muy callada pero le sigue con la mirada. Quizá con el frío que hace tampoco estamos para muchas palabras. JE va de acá para allá con lentitud (aspirando el moquillo que le cae por el frío), mirando opciones y posibilidades de dónde hacer la instalación. En un momento dado la señora le comenta a JE que si necesita mover algo que se lo diga y que lo corre hacia un lado. Y JE, como con una cierta desesperación, le dice 'bueno, el mueble, hehe' (con una risa suave).

S (sonriendo y casi riéndose): 'hehehe, el mueble... (y mientras mira a JE parado vuelve a su tono más diligente y le dice, con su voz, que es entre seca y frágil) si tienes que hacer el... agujero en el mueble y todo, lo haces... antes de nada (y se acerca a él)... eso no hay quien lo mueva'

JE sigue mirando el mueble por todos los lados y en un momento le dice, señalándole uno de los cajones de más abajo: 'a ver... ¿este cajón lo podemos sacar?'

S: 'está también como yo', porque resulta que el mueble está hecho polvo, a pesar de lo que pesa y lo que cuesta moverlo.

JE (con desesperación y mientras lo intenta mover para sacarlo, sentado en el suelo): 'Madre mía...'

T (saliendo de mi condición de observador, al ver que quizá el asunto se complique): '¿te ayudo?'

JE (mirando el mueble): 'no, no te preocupes... (e intenta mover un poco el cajón, pero hace un ruido como si fuera a cascar, mira a la señora y con una cierta ironía le dice) está el mueble que se cae, ¿eh?'

S (saliendo de mirar la tele y con una cierta picardía): 'ya lo sé... como yo' (nos reímos todos).

JE intenta mover los cajones, pero la cosa no prospera demasiado, porque no hay manera de moverlos. Yo me acerco a intentar ayudarle y él me dice en confianza 'déjame, déjame, deja' y sigue intentando hacerlo él (no parece querer que yo me encargue del asunto, porque no es mi responsabilidad). Acaba desesperado y lo deja.

JE: 'pues nada'

T: '¿nada o qué?'

JE (chasquea la boca mientras niega con la cabeza): 'mch... no' y se pone a intentarlo sin éxito de nuevo mientras piensa.

JE (levantándose y con gesto resolutivo): 'pues le voy a poner otro cable... ¿vale?... le voy a poner un enchufe aquí (y señala a la altura del pecho a la pared donde está la ventana, justo al lado de la lámpara y el armario)'

S (como entre poco interesada y resignada; ya está más rato viendo la tele): 'muy bien, pues vale, hijo... haz lo que quieras'

JE: ‘a ver... (mira por la pared), a ver qué tal enganchan ahí las grapas’ y antes de probarlo se pone a cerrar todo el armario y a intentar recolocar lo que había estado moviendo sin que haya podido ni llegar al cable por el cajón ni desplazar el mueble más de un centímetro. Mientras lo hace, la señora se gira:

S: ‘tiene muchos años, como yo’

JE (con una sonrisa): ‘sí, ¿verdad?’

T (incorporándose a la conversación como para decirle algo agradable): ‘bueno, pero aguanta’

JE: ‘no, si caerse no se cae’

S: ‘voy aguantando yo también...’ (y se ríe)

Una vez ha terminado JE se pone a rebuscar en su maleta de herramientas y saca la grapadora:

JE: ‘a ver S, déjeme hacer una prueba nada más...’

Intenta grapar y le cuesta, porque la pared parece durísima, pero parece que apretando un poco entran.

JE (con el tono que pone para dirigirse a las usuarias en ciertos momentos solemnes, sonando muy nítido y claro, como alguien informando en una ventanilla de atención al público): ‘pues voy a bajar al coche... a por el cable que necesito... y todo eso... y subo y empiezo... la instalación, ¿vale?’

S (sin demasiado interés y mirando la tele de reojo): ‘lo que quieras’

JE (mientras mira qué necesita y en voz baja, como para sí mismo): ‘le voy a poner un cable...’

S (se levanta del sillón, donde tampoco estaba sentada muy cómodamente, como un tiro, y dirigiéndose a los dos): ‘¿os caliento un poco de café?’

Casi al unísono JE le dice que no y yo le comento ‘no se preocupe, muchísimas gracias, muy amable’

JE (dirigiéndose a mí): ‘te dejo con S’

T: ‘sí’

S (como activándose): ‘es que hace falta... un cal... un poco de calor, yo os caliento un ca... un poquito de café’

T: ‘no se preocupe’

S (mirándose como que estoy siendo demasiado cortés): ‘sí, sí’ y se mete en la cocina a prepararlo, y yo me quedo en el salón. En esto JE, después de dejarlo todo preparado pero medianamente recogido, nos dice ‘hala, enseguida subo’ y se baja al coche. Yo me quedo en el salón un rato, aprovechando para apuntar todo lo que ha ido pasando, mientras la señora, que le da igual lo que digamos, se pone a toda mecha a preparar el café, a calentar la leche, etc. Tras un rato, me acerco un poco a la cocina y armándome de valor (porque me cuesta saber cuándo participar de las situaciones: a veces es como si viera una representación

que tiene lugar delante de mí y, aunque puedo reaccionar y ser parte de ella, muchas veces me quedo como un espectador), le pregunto:

T (con la voz saliéndome como temerosa, acabando con un pequeño gallo): ‘¿es la primera vez que tiene usted teleasistencia?’ y se gira hacia mí.

T (aclarándome la garganta vuelvo a la carga más seguro, porque parece no haberlo oído bien y se acerca a mí): ‘¿es la primera vez que instala teleasistencia?’

S (como haciéndome ver que me ha oído la primera vez): ‘sí, sí, sí, sí, sí’

T: ‘¿sí?’

S (se me acerca y me dice con cara de adivinanza): ‘¿cuántos años crees que tengo?’

T (con un poco de risa nerviosa y un tanto temeroso por no fastidiarla): ‘puesss... lo podemos mirar en la ficha... ¿qué t, qué tiene en torno a...’

S: ‘usted calcule’

T (como intentando quitarme de encima esta conversación lo antes posible): ‘...a, a... hacia los noventa’

S (con un gesto entre ‘fíjate’ y fastidio): ‘mch’

T (con el tono risueño que me sale a veces cuando estoy nervioso): ‘¿más... o menos?’

S: ‘pues me faltan meses... (me río) los hago en septiembre, con que estos meses tengo...’

T (con un tono de tampoco es para tanto): ‘bueno...’

S: ‘88... (y rápidamente como corrigiéndose a sí misma), ¡89!’

T (como diciendo un topicazo): ‘está ust... pues está usted muy bien’

S (como sin prestar atención a lo que le digo, quizá sea lo que todo el mundo dice): ‘nací en el 19, con que... (me río brevemente y mientras ella vuelve a la cocina a revisar el café) cuando se necesitan estas cosas, es por... (silencio largo y vuelve, como más rápidamente) no viven mis hijas aquí, vienen todos los días y todo, pero...’

T: ‘y qué ha sido, ¿idea su... idea de sus hijas?’

S: ‘pero eh... claro, ellas, yo no...’ (silencio)

T: ‘¿porque ust-, usted cree que no lo necesita?’

S (como teniéndolo muy claro): ‘hombre, claro que no lo necesito...’

T (con una sonrisa): ‘¿no? ¿por qué?’

S: ‘no sé...’ (y sigue con el café, largo silencio)

T: ‘y qué, ¿no le hace mucha gracia la idea?’

S: ‘no’

T (como riéndome cariñosamente): ‘¿no?’

S: 'va a venir también una... chiquita, cuando sea...'

T: '¿sí?' (silencio)

S: 'dentro de un mes o dentro de dos'

T: '¿de los servicios sociales?'

S (como resignada): 'sí... y tampoco, porque yo me arreglo muy bien, de hacerlo yo...'

T: '¿sí? ¿vive usted aquí sola?'

S: 'sí, sí... que vienen mis hijas que viven aquí en Veredilla'

T (como haciéndome el sorprendido): 'ah'

S: 'vien... va... cuando vienen, porque tienen sus casas, tienen sus maridos... sus hijos (asiento)... pero vamos yo me valgo muy bien y estoy encantada, como aquí hay vecinos...'

T: 'ya' (me río cariñosamente)

S (como abatida): 'ya está... lo único, he de reconocer que son cosas buenas, pero...'

T: 'y co-, ¿y cómo le convencieron?'

Hablando a la vez S: 'pues... a mí...' | T: 'o se lo han pue... o se lo han...'

S: 'ellos que lo han preparado, porque... yo no...'

T: '¿sí?'

De repente suena el timbre y la señora se levanta a abrir a JE, que entra en la habitación. La señora y yo dejamos de hablar. Ella se mete en la cocina mientras JE se pone a organizar todo para colocar el cable: abrir los envases de los enchufes, medir el cable, fijarse dónde debe ir en la pared, etc.. Yo aprovecho un rato corto para sentarme a tomar nota de la conversación con la señora y cuando he terminado me levanto.

T (me acerco a hablar con JE quedándome de pie y le digo de broma): '¿no tiene mucho misterio todo esto no?'

JE (moviendo la cabeza y como mostrándome la dificultad): 'esta yo creo que es de las más complicadas que te puedes encontrar...'

T: '¿sí?'

JE: 'sí, porque no tienes electricidad y le tienes que tirar un cable [algunas cosas más ininteligibles, mientras prepara el cable...]... porque es una pena tío, porque está el enchufe justo ahí atrás...'

T: 'ya'

JE: 'y esto que podría hacerse en 10 minutos, pues... va a ser una hora'

T (sorprendido): '¿una hora?'

JE (afirmando): 'al ritmo al que voy yo sí... voy despacito para hacer estas cosas... vamos me intentaré dar prisa'

T: 'si te puedo echar un cable en... lo que sea tú dime, ¿eh?'

JE: 'no... no... si esto...'

T (mirándole trabajar): 'es que, claro, tienes que hacer el... enchufee...'

JE: 'claro, claro, el cable... graparlo por aquí (señala la pared y hace un gesto bordeando la ventana), todo esto'

T (dándole palique mientras él pela el cable y le pone el enchufe macho): 'y esta... con esta gilipollez siempre aca... con lo que parece, con lo que es una chorrada... acabas tardando... entre pelar el cable, no sé qué, tal, no sé cuanto...'

JE (mientras trabaja mirando al asunto): 'claro... hombre, que se puede hacer más rápido, no te digo que no, pero tampoco es un... este... que tengas prisa... yo por lo menos no, desde luego... te digo con lo de Telespaña [donde él trabajó una temporada haciendo instalaciones telefónicas] era otro rollo. En Telespaña sí que te apretaban las tuercas (hace un gesto de exageración)... pff... pero aquí... aquí es mejor algo bien hecho que salir corriendo de un lado a otro... vamos, te digo una hora en total...'

T: 'claro, claro'

JE: '...porque a lo mejor el asunto este es media horita... pues luego hay que explicárselo...'

T: 'la prueba...'

JE: 'claro...'

Digo algo ininteligible y se zanja la conversación; aprovecho para ponerme a redactar algunas cosas... Mientras él trabaja nos reímos de algunas tonterías que aparecen en la televisión. La señora sigue preparando cosas en la cocina. En un determinado momento él me dice que me siente y me relaje, aunque yo le comento que tampoco quiero tomarme confianzas y él me dice que no pasa nada. Justo en ese momento viene la señora con el café en una taza con platillo para mí.

T: 'muy amable'

JE: 'ves... siéntate... si antes te lo digo...', así que le hago caso. Y al rato le trae ella el café a él.

JE: 'muchas gracias S'

Ella se sienta a ver la tele. A mí lo del café me genera una situación un poco incómoda, porque en realidad no me apetece: no por hacerle un feo, sino porque no suelo tomar nada con cafeína o teína después del desayuno (me pongo como una moto) y menos aún con leche (que no bebo, porque la detesto y me revuelve las tripas). Pero no me atrevo a decírselo y contradecirla, porque creo que sería bastante maleducado dados sus esfuerzos. Salvando las distancias, gigantescas, me siento un poco como alguno de esos

etnógrafos en lugares extraños que se ven obligados a comer algo que no quieren en condiciones espantosas²⁵. Pero al poco pienso: ‘menuda tontería, es sólo un café’.

La señora se pone a ver la tele y yo me siento a escribir. Pero, al rato, por deferencia a la señora y aprovechando que ha vuelto al salón me animo a darle conversación y preguntarle más cosas:

T: ‘¿había oído usted hablar de la teleasistencia?’

S: ‘sí, porque hay una señora aquí en frente que lo tiene’

T: ‘¿sí?... ¿y qué le dice?’

S (más campechana): ‘ah, pues nada, está muy contenta... pero a mí no me hace ninguna gracia nada de esto...’ (me río)

T: ‘pero ¿por qué?... ¿porque cree que va a ser una molestia?’

S: ‘no, porque creo que se adelanta la muerte’ (se ríe ella, como si hubiera dicho algo un poco exagerado, pero en lo que cree)

T: ‘¿sí?’

JE (que no ha oído bien, porque sigue con la cabeza agachada): ‘¿porque cree que qué?’

T: ‘que se adelanta la muerte’

JE (sorprendido): ‘¿con esto? no, hombre... yo creo que no tiene nada que ver, ¿no?, una cosa con otra, ¿no?’

S (como convencida de lo que piensa, en plan ‘te diré’): ‘buenoo...’ y vuelve a mirar lo que hace JE, como no queriendo ahondar en el asunto (se hace silencio). Yo me quedo medio cortado, como para preguntar más después de esto... Y aprovecho para anotar.

En un momento que JE está revisando uno de los enchufes de detrás de la tele (que está pegado al sofá), de donde va a sacar un cable para crear el enchufe nuevo, la señora se levanta a ayudarle a mover el sofá y le comenta que en el enchufe que está mirando (una de las posiciones de un enchufe con tres entradas) es donde va conectada la tele, y que por qué no utiliza el otro enchufe, donde esta sólo el calefactor. Pero JE contesta que lo pondrá donde la tele, aunque dejará lo de la teleasistencia enchufado en el medio y que luego que ella decida qué debería ir enchufado a qué y sigue adelante. En un momento él se encarama para poner el cable más arriba de la mitad de la pared. Ella, que está pendiente todo el rato, le pregunta si quiere una escalera y le dice que ‘es bajito, pero que llega’. Va extendiendo el cable y grapándolo a la pared para que se quede tieso y llegue desde el extremo derecho de la habitación al extremo izquierdo por encima de la ventana.

Justo antes de que JE desenchufe la tele para organizar el cableado (se disculpa diciendo ‘lo siento, he quitado la tele... ahora se la pongo otra vez’ y ella le dice ‘no te preocupes, hay tiempo todo el día’) la señora nos recuerda que se nos va a enfriar el café

²⁵ Me acuerdo momentáneamente de las anécdotas (tan divertidas y tan duras) que comenta Barley (2004) en su irónico relato sobre su “fallido” trabajo de campo entre los dowayos de Camerún.

(‘tomaros el café que se enfría’) y empiezo a beberlo a sorbos. JE sigue poniendo cable y grapando para dejarlo bien puesto. Mientras lo hace yo vuelvo a la carga a preguntarle a la señora.

T (después de toser): ‘Y con l... y con la casa que tiene usted sin ascensor... ¿suele salir mucho a la calle?’

S (con vocecilla): ‘sí, salgo, a tender ropa... al panadero... y... (silencio) me cuesta mucho subir las escaleras... es lo que me pasa, que me duelen mucho las piernas. Lo demás todo bien’ (silencio)

T: ‘¿Y qué está aquí todo el día en casa?’

S: ‘hmm (asiente con un hilillo de voz)...’

T: ‘¿sí?’

S: ‘como vienen mis hijas mucho...’

T: ‘¿qué vienen, por la tarde... a verla?’

S (como con voz insegura y algo quebrada): ‘bueno... a lo mejor debe venir, porque vive cerca...’ (silencio)

T: ‘¿le ayudan con la compra y esas cosas?’

S: ‘eso me lo traen, sí...’ (silencio largo)

T: ‘la verdad es que con este frío y con la nieve fuera y eso... tiene que ser complicao, ¿no?, andar saliendo, moviéndose y tal’

S: ‘llevamos desde octubre así... con el tiempo malo...’

T: ‘¿sí?’

S: ‘...este invierno va a ser muy largo’

JE (que no pierde ripo de la conversación mientras hace todo): ‘sí... ha empezao mu’ pronto’

S: ‘(asintiendo con la cabeza) hm... (silencio) En Madrid ¿qué hace? ¿o no venís de Madrid vosotros?’

T: ‘sí, venimos de Madrid...’

JE: ‘allí hacía sol esta mañana...’

S: ‘¿sí?’

JE: ‘sí... cuando hemos salido sí, ahora ya no sé cómo...’

T (quizá interrumpiéndole): ‘un poquito más sí, pero tampoco mucho más... lo que pasa es que como allí noo... si nieva no cuaja nunca... y...’

S: ‘pero cuando hace frío hace frío de verdad, también ¿eh?...’

T: ‘sí, sí, sí... hombre, no tanto como aquí...’ (silencio muy largo mientras JE grapa)

Durante este rato me doy cuenta de una cierta torpeza por mi parte. Quizá, sin darme cuenta estoy tocando en el nervio; quizá le estoy preguntando precisamente por aquello

de lo que no quiere hablar o aquello que le duele; esto en alguna medida puede ocurrir, pero no querría colocarla yo tampoco en una situación en la que mis preguntas marquen o señalen la distinción o la transición —el estigma, la incapacidad, etc.— que ella está viviendo, y que es sobre la que le quiero preguntar... El problema es que es difícil saber si eso es lo que pasa sin preguntarlo... ¿Quizá ve mis preguntas como una sanción por parte de alguien de la institución que rechaza? ¿Quizá esas preguntas le recuerden lo que no quiere que ocurra con esta instalación? Quizá le estoy recordando que no se vale por sí misma... Pienso: ‘Qué desastre... Pero bueno, parece que la tensión se relajaba al hablar de cosas como el tiempo’.

S: ‘los de [puerto donde hay estación de esquí que me resulta indescifrable] van a estar contentos este invierno, porque van a tener nieve...’

JE: ‘desde luego’

S: ‘el año pasao no... ni la vieron siquiera...’

JE: ‘de todas formas hacía tiempo que no había un invierno de verdad, ¿eh?’

S: ‘es verdad, es verdad’

Seguimos un rato hablando del tiempo... de que este va a ser un invierno horrible, porque ha empezado pronto... A ella evidentemente el asunto le preocupa. Después de un largo silencio yo sigo con mi plan un poco inquisitorial de preguntarle.

T: ‘Y ¿qué hace, ver la tele?’

S (como encogiéndose de hombros y con una cierta desgana): ‘mm, arreglo la casa, veo la tele, me hago la comida... leo mucho, que me gusta mucho leer...’

Ella sigue pendiente de JE y justo en ese momento él está intentando grapar a la altura de la cortina y ella le indica que la corra para poder seguir haciéndolo. Se levanta y se pone a ayudarle un rato, cogiendo la cortina (silencio). Como sintiéndose muy observado, JE le comenta que encienda la tele que ya la tiene enchufada, pero ella dice que es igual. Seguimos en silencio mientras JE grapa y la señora empieza a preguntarnos.

S: ‘y todos los días tendréis de esta tarea, ¿no?’

JE: ‘claro’ y yo asiento...

S (como con ironía): ‘¿hay muchos viejos?’

JE: ‘hay, hay... hay unos cuantos’

S: ‘aquí hay muchos...’

T: ‘¿sí?’ (silencio)

S: ‘ya llegaréis vosotros también...’

T (riéndome): ‘eso espero’

JE: ‘si Dios quiere...’ (silencio largo, mientras JE sigue con el proceso)

JE: ‘esta pared no será de hormigón, ¿no?’ (silencio)

S (contestando al rato): ‘de piedra’

JE (asustado): ‘¿de piedra?’ (silencio)

T: '¿de granito?'

JE: 'pues a ver si la taladradora puede hacer un agujero ahí, porque si no, va a estar complicado...' (se ríe un rato y luego nos quedamos como en silencio)

T: 'hombre si han puesto...'

JE ' (señalando el cable del teléfono): 'este'

T: 'el del teléfono...'

JE (riéndose por no llorar): 'sí, no... en principio no debería haber problema... ahora a ver...'

S: 'fíjate si es ancha la tapia'

T (mirando): 'sí... más de un palmo, ¿no? (pero ella me hace un gesto como de que no)... ah, no, no, que luego sigue para atrás...' (medirá como casi un metro)

S: 'para fuera... si por eso te digo... que fíjate si es... es piedra'

T: 'sí, sí, sí' (silencio muy largo)

JE (preguntando mientras trabaja): '¿y usted es de aquí S?'

S (que no parece haberle oído bien): '¿cómo?'

JE: '¿es de aquí? ¿nació aquí en Veredilla?'

S: 'yo sí...'

JE: '¿toda la vida aquí?'

S: 'toda la vida aquí... no, toda la vida aquí, toda la vida no... porque he estado trabajando... y he estado fuera'

JE: '¿dónde estuvo?'

S: '... estuve en Madrid...'

JE: '¿en Madrid?'

S: 'y estuve en La Coruña también unos cuantos meses... y luego también en el puerto de Navacerrada... hasta que me casé...'

JE: 'Y luego cuando se casó ¿no necesitó trabajar más?'

S: 'ah no, porque yo estaba aquí...' (silencio)

T: '¿y sus hijas también viven por aquí?'

S (como si no me hubiera oído): '¿eh?'

T (levantando la voz): 'sus hijas, ¿también viven por aquí?'

S: 'sí, viven... en lo que es el pueblo (silencio)... tengo y tengo unos nietos en Madrid y una hija que se me murió... con 48 años de leucemia...'

JE y T (al unísono): 'vaya...' y JE le dice 'lo siento'

S (visiblemente triste): 'y se quedaron pequeñitos y me fui con ellos un poco tiempo... 4 años se tiró enferma...'

JE y T: ‘¿cuatro años...?’ y yo sigo, ‘vaya... faena’ (silencio largo)

S: ‘me llaman mucho por teléfono, vienen a verme... ahora vendrán en Reyes aquí a comer conmigo...’ (silencio)

JE: ‘esto de la... es... lo de mis compañeros de AG también le llamarán... de vez en cuando’

S (como entre vagamente asustada y desinteresada): ‘ah, ¿sí?’

JE: ‘sí, llaman ellos para ver qué tal está... si necesita algo, se encuentra usted bien... o sea que de vez en cuando tendrá sus llamadas...’

S (como no dándole mucha importancia o resultándole molesto): ‘bueno’ (silencio)

S: ‘mira, se te va a quedar el café frío...’

JE: ‘ya... pero tengo que trabajar...’ (ríe)

S: ‘necesitas calor’ (me río y mientras JE sigue se hace el silencio)

Me quedo un rato pensando: Es como si ella cortara todo lo que le produce una cierta infelicidad. Eso me hace pensar que pareciera como si la señora estuviera viviendo esta experiencia como si fuera un paso hacia la muerte, como una suerte de ritual para el final de su vida o, mejor, como un punto de no retorno. Pero luego, claro, habría que explorar qué ocurre una vez puesto, porque puede ser que no sea para tanto... Es una pena no poder volver a los casos... JE se pone a taladrar y parece que no hay problemas para hacer los agujeros que necesita.

JE (después del primer intento): ‘pues esta piedra es muy blandita’

S: ‘¿sí?’

JE (riendo con el taladro en la mano): ‘sí... (y termina de hacer cada uno de los agujeros) luego me deja un cepillito, ¿vale?, para pasárselo aquí’

S: ‘eso ya lo hago yo... no te preocupes, que yo me entretengo con eso’

JE (riéndose): ‘vaya entretenimiento, hombre...’

S (encogiéndose de hombros): ‘bueno...’ (silencio largo mientras JE termina la instalación)

Me sorprende el cuidado de JE con las casas de los usuarios en las que instala. No he visto tanta preocupación por los efectos de la instalación en otros casos (aunque todos son enormemente respetuosos). Hay un silencio bastante largo y general, porque JE tarda bastante en armar el enchufe hembra (poniendo tacos, atornillando la base, poniendo la base, disponiendo los cables, etc.) donde conectará el adaptador del terminal. Sólo se rompe por algunas conversaciones dispersas un poco tontas.

Fragmento 1

Volvemos a hablar del tiempo, yo saco el tema de las pistas de esquí y la señora y JE se lanzan a hablar durante un rato. JE y S se dedican a hablar de lo caro que es el asunto...

Fragmento 2

S: '¿tenéis algún sitio más aquí que ir? ¿no?'

JE: 'sí, luego tenemos uno, pero es para recoger un aparato nada más'

S: 'ah' (silencio)

T: 'pero vamos, hemos estao... más o menos por la zona... (silencio) porque ahora ¿qué veníamos? De Villaoeste... '

JE: 'De Villaoeste... y hemos estao ya en... en... ¿cómo se llama esto?'

T: 'Gracias del Castillo'

JE: 'Gracias del Castillo... luego nos toca La Serranía (silencio) Riohojas estamos mucho también...' (silencio)

S: '¿todos los días tenéis?'

JE: 'claro'

Fragmento 3

T: 'la verdad es que no se, no se está mal en esta casa [de temperatura], ¿no?, supongo que la pared será tan gorda... servirá para mantenerla caliente'

S: 'bueno... por la tarde ya enciendo... con esto (señala el calefactor) no hace frío'

Pienso: Otro intento 'estelar' por mi parte de pegar hebra... No acabo de conseguir decir nada con lo que ponerme a hablar con ella.

Fragmento 4

T: 'ya le va quedando poco al asunto'

JE: 'Sí, ya va estando'

S: '¿Y cuesta en todos los sitios tanto trabajo como aquí?'

JE: 'Depende... (silencio) a veces son 10 minutos, a veces es más, a veces es menos...'

Fragmento 5

Terminando JE le dice: '¿Seguro que no quiere que le pase un cepillito, un poco?'

S: 'que no, que no'

En un momento determinado JE dice: 'Pues esto ya está' (refiriéndose al enchufe). Una vez ha terminado con el enchufe JE desarma el cajetín del teléfono para poder sacar otra extensión para el terminal. Cuando está manipulando el cable de teléfono ella se asusta.

S: '¿ese me lo quitas?'

JE: 'No, no, no... hombre, no la voy a dejar sin teléfono... ¿no?' (silencio largo)

Una vez ha hecho esto, conecta el terminal de teleasistencia a la corriente, suena un pitido del aparato y recoge todo...

JE (mirando lo que ha estado haciendo): 'bueno, pues ya está... S ya lo tiene'

S (como con voz asustada): '¿Y ahora qué?'

JE: ‘Ahora le explico cómo funciona’

S (aliviada): ‘Ah’

JE: ‘Bueno, el cable que le he puesto, aquél (en referencia al que ha estado poniendo todo este rato)... eso ya tiene que estar enchufado... pa’ siempre...’

S: ‘vamos a enchufar... eh, el otro...’ (el cable del calefactor, que ha quedado desenchufado durante todo el proceso)

JE: ‘donde usted quiera... ¿quiere que le enchufe lo otro?’

S: ‘es que tengo que poner un ladrón de esos...’

JE: ‘tengo yo...’

S: ‘pues pónmele... para no tener tanto donde la televisión’

JE: ‘para no tener tanto, ¿no?’

Haciendo lo que le pide, JE abre el envase de plástico del ladrón y le monta ‘el instalache’. Para hacerlo tiene que desenchufar momentáneamente el terminal de teleasistencia y un automatismo dice: ‘aviso, no hay alimentación eléctrica’.

JE (mirando al aparato y luego a la señora): ‘¿lo escucha... cómo se queja?’

La señora no contesta, porque está más preocupada por el calefactor que por el aparato... pero me resulta curioso pensar que el aparato ‘canta’ (contrasta) con respecto al resto de la casa muchísimo... Una vez ha vuelto a conectar el calefactor, JE le dice: ‘bueno, pues voy a recoger un poquito esto... (en referencia a su instrumental) y le explico cómo funciona, ¿vale?’

S: ‘sí... bueno, el café te le voy a calentar’

JE: ‘Ahora me lo tomo de un trago, no se preocupe’” (Fragmento del diario de campo)

4.3. Póngase esto y déle al botón: Demostraciones de uso

Sin embargo, detengámonos un momento antes de continuar. Simplemente quisiera resaltar especialmente lo que ocurre a partir de aquí. En este caso, como en el resto de los que he ido mostrando, las demostraciones del uso adquiere un valor especialmente relevante. El detalle con el que pude registrar lo que ocurría en este caso creo que puede ser instructivo para advertir lo que estas demostraciones de uso implican. Observemos:

“Se pone a recogerlo todo y en un determinado momento JE le comenta: ‘pásese por aquí, que le voy a explicar un poquito’ (ella se acerca donde está él, al lado del terminal y yo también me levanto y me acerco un poco para verlo)

JE: ‘bueno...’

S: ‘a ver...’

JE (señalando al terminal): 've usted aquí que tiene tres botones, ¿no?'

S: 'Sí... verde, amarillo y rojo'

JE (muy pedagógico): 'Muy bien. Bueno, el amarillo realmente no es un botón. Es un piloto, una lucecita, que le indica que se está cargando la batería, ¿vale? (ella asiente) El aparato tiene una batería de reserva por si acaso se va la luz de la casa, que esto siga funcionando (asiente). Entonces ahora como el aparato está nuevo, pues estará un día y medio o dos cargándose... (ella asiente) luego se apaga cuando ya está cargada y ya está...'

S: '¿y luego se enciende, luego otra vez?'

JE: 'cuando, eh se baje la carga de la batería se enciende solo, pero usted a eso no le tiene que hacer mucho caso. Simplemente saber que indica que se está acabando la batería, ¿vale? Luego, el rojo y el verde... (ella asiente) El rojo es el importante (ella asiente), el rojo es el que si ocurre cualquier emergencia... si se ha caído, se encuentra usted mal, necesita ayuda... o incluso si ve que se está quemando aquí alguna casa... (ella asiente)'

S: '¿yo puedo a mis hijas llamarlas desde aquí?'

JE: 'no, a sus hijas no. Aquí llama a AG directamente...'

S: '¿A ellas no?'

JE: 'No, aquí eh llamas directamente a AG. Y entonces, contestan mis compañeros y usted dice 'oiga, que estoy aquí que me he caído' y entonces mis compañeros llaman a sus hijas (ella asiente). Ellos sí... (ella asiente), ¿vale?'

S: '¿Ya tienen ellos el número y todo?'

JE: 'Claro, ellos tienen todo. De todas formas luego comprobamos los datos, pero sí... ¿vale? Entonces, el rojo es el importante (ella asiente)... es el que si pasa cualquier cosa...'

S: 'Tengo que tocar aquí'

JE: 'Exactamente'

S: '¿Y éste (el verde) para qué es?'

JE: 'Entonces, imagínese que está por aquí limpiando el polvo... (ella asiente) o cualquier cosa y le da sin querer al botón (le da para demostrarlo y el aparato dice: 'no se preocupe, su unidad de alarma está llamando para solicitar ayuda') y usted no quería llamar... entonces le da aquí (aprieta el verde y suena 'llamada de alarma cancelada') y se para la llamada'

S: 'de acuerdo'

JE: 'Es sólo por si acaso. Y luego, ¿ha escuchado ahora cuando lo he desenchufado que el aparato ha dicho 'aviso, no hay alimentación eléctrica'? (ella asiente) Bueno, pues si se desenchufa o si se va la luz, o si se quita el teléfono entonces el aparato le avisará [...]. Entonces, el rojo para llamar, el verde pa' callar (ella asiente) y ya está, no hay nada más. Así que ¿si quiere darle ahí al botón colorao... que vamos a hacer una llamadita de prueba?'

Ella aprieta el botón y suena de nuevo ‘no se preocupe, su unidad de alarma está llamando para solicitar ayuda’ y, acto seguido, aprieta también el verde, por lo que el aparato dice ‘llamada de alarma cancelada’.

JE: ‘muy bien’

S (atónita): ‘¿ya está?’

JE: ‘ya está... pero ahora vamos a llamar de verdad... para hablar con mis compañeros... (ella se queda parada) ¿vale?... déle ahí que vamos a hablar con mis compañeros’

Ella vuelve a apretar y vuelve a sonar ‘no se preocupe, su unidad de alarma está llamando para solicitar ayuda’.

JE: ‘y ahora el aparato marca solo... y ya ellos contestan por el altavoz... y usted habla, pues como me está hablando a mí’

Empieza a sonar el ruido de marcado y sigue mientras JE vuelve a hablar.

JE: ‘También para hablar S no hace falta que esté aquí al lado, puede estar en la cocina, en su cuarto... en cualquier parte de la casa’

S: ‘Se habla yyy...’

JE: ‘Y ellos le dicen, ¿vale?’

Empieza un ruido de muchos números siendo marcados de forma automática. Luego hay un ligero silencio y se oye de nuevo el automatismo de voz (que, creo, es una voz de mujer grabada y no un simulador de voz) ‘su llamada ha sido aceptada, espere por favor’ (hay un largo silencio). JE aprovecha este momento para tomarse el café. Al cabo del rato se oye un pitido, un sonido de tono de llamada y tras el primer tono sale la voz de una teleoperadora con un ligero acento latinoamericano.

Teleoperadora (TO): ‘Hola S, ha pulsado teleasistencia, dígame’

JE: ‘Hola compañera, buenos días, que estamos aquí instalando la teleasistencia en casa de S’

Suena como un marcado de radio mientras él habla, como que están cambiando de modo de audio a *semi-dúplex* para poder oír con mayor nitidez.

TO: ‘Hola S, ha pulsado teleasistencia, ¿me escucha bien?’ (pitido)

S: ‘Sí, le escucho muy bien, sí’

JE (con tono cansino): ‘Hoola compañera, estamos instalando aquí la teleasistencia, en casa de S. Nada que es llamada de... primera llamada de comprobación’

TO: ‘Ah, de acuerdo, muy bien. Bueno pues, cuelgo para que puedas pulsar desde... desde el colgante. Un saludo’

S: ‘bien’

JE: ‘venga, gracias, un saludo’

S (con voz un poco temblorosa, como sobrepasada por la situación): ‘¿y ya ha terminao?’ (como indicando si debe darle al botón verde)

JE: ‘no hace falta, ya... a partir de ahí, ya ellos cuelgan y todo’

S: ‘ah ¿sí?’

JE: ‘Usted no tiene que hacer nada más... ¿vale?’ (el aparato empieza a hacer más ruidos –los del cierre de la llamada- hasta que poco a poco ‘se calma’)

JE: ‘Bueno, eso está claro, ¿no?’ (dice antes de apuntar el número del colgante en la ficha, repitiendo los números en voz alta antes de pasar a lo siguiente)

JE: ‘Bueno, pues entonces... el colgante (dice mostrándoselo y dándoselo)... S, que esto es lo más... esto es lo mejor de todo...’

S: ‘¿y esto qué es?’

JE: ‘Esto, ya, de ahora en adelante, lo tiene que llevar siempre colgado...’

S (como entre extrañada y con cara de asco): ‘dan unas pulseritas, ¿no?’

JE: ‘Pulseritas no hay’

S: ‘¿no?’

JE: ‘se dejaron de fabricar’

S: ‘Entonces es esto ahora...’

JE: ‘Entonces, ahora se cuelga (y le ayuda a colgárselo). Tiene aquí una pestañita (le enseña el anverso del colgante donde hay una especie de pinza), por si quiere ponérselo en la pestaña de la bata... o algo (ella asiente). Y yo lo que he visto a muchas señoras es que con un imperdible como este (señala un imperdible que lleva la señora en la chaquetilla) se lo enganchan aquí’ (ella se lo pone al cuello con su ayuda)

Pienso al ver esto que el gesto de colgarle a la usuaria el medallón en el cuello pudiera verse como un indicador del paso de un estado a otro: como el umbral que marca la transición de no ser usuaria a serlo.

S dice algo ininteligible mientras se lo acomoda.

JE: ‘Entonces, aquí no le molesta porque para fregar los cacharros o algo...’

S: ‘lo que sea’

JE: ‘Claro’

S (como demostrando que se ha enterado): ‘sí, sí, sí’

JE: ‘Usted a su modo... Como usted más cómoda... (ella asiente), pero lo tiene que llevar siempre puesto’

S: ‘¿Y esto qué es?... ¿Para qué es?’ (dice señalando al botón rojo del colgante)

Pienso que en algunos otros casos que he visto la gente era mucho menos curiosa. Me pregunto si es que se estará enterando de algo, porque igual dice que sí para que todo termine cuanto antes, aunque no se esté enterando de nada.

JE: 'Entonces... esto, en vez de darle al botón rojo (señala al terminal)...'

S: 'doy aquí'

JE: 'da aquí desde cualquier punto de la casa'

S: 'desde la cama o desde cualquier sitio'

JE: 'claro, que se ha caído en la bañera, porque esto se puede mojar'

S (como que se ha enterado): 'sí, sí'

JE: 'esto lo puede meter en la bañera (ella asiente). Y se resbala y se cae en la bañera... pues sin moverse le da aquí, y desde el baño dice, oiga, que es que me he caído, estoy aquí en el baño... ¿vale?'

S: 'de acuerdo'

JE (como haciendo memoria): 'Entonces... eso, se lo quita para dormir... para dormir lo deja en la mesilla o en el cabecero... ¿vale?'

S: 'sí, sí'

JE: 'Ahora, si se levanta en mitad de la noche al baño o a la cocina a beber agua, o algo... se acostumbra a cogerlo y llevarlo con usted (ella asiente). Esto a partir de ahora siempre tiene que llevarlo encima. Si usted no lo lleva diga, me falta algo, ¿vale?... En la calle no funciona'

S: '¿no?'

JE: 'no, si está aquí en las escaleras...'

S (interrumpiéndole): '¿tiene que ser en... en casa?'

JE: 'claro, en casa y en las escaleras sí, pero fuera en la calle ya no funciona... así que nada, déle ahí al... botón'

Ella aprieta y suena, otra vez más: 'no se preocupe, su unidad de alarma está llamando para solicitar ayuda' (vuelve a sonar toda la ristra de tonos de marcado y demás)

S: 'vale'

JE: 'y es lo mismo... y ya ellos contestan... y usted habla con ellos tranquilamente... (silencio) ¿vale? Y ya le digo, no hace falta que esté aquí al lado (porque ella está como una estatua al lado del terminal)... puede estar por allí... en la cocina, hablando normal, que ellos le escuchan'

Entonces él aprovecha para rellenar los datos sanitarios para el informe. Primero coteja los datos de la tarjeta sanitaria, que la señora le ha traído anteriormente, para rellenar la ficha.

JE (levantando la cabeza del papel): 'su médico de cabecera es ¿[nombre y apellidos]? (el que pone en el anverso de la tarjeta)'

S (se queda un rato pensativa) y dice: '[nombre]...', pero no dice el apellido

JE: '[nombre], ¿verdad?'

S: 'sí'

JE: 'vale'

De fondo suena: 'su llamada ha sido aceptada, espere por favor'. JE sigue con el informe mientras continúan los sonidos del terminal.

JE: '¿qué hospital le corresponde a usted?'

S: 'Pues... o Parque Oeste –uno de los grandes hospitales de Madrid- o La Serranía –donde está el hospital grande de esa zona de la sierra-... cualquiera de los dos'

Siguen los tonos de fondo y JE sigue apuntando. En esto los pitidos cambian y se abre el canal. Es un teleoperador (TO2), hombre esta vez (también con acento latinoamericano; la diferencia es que esta vez no cambian a *semi-dúplex* y puede haber simultaneidad).

TO2: 'S, buenos días, le hablamos del servicio de teleasistencia' (Este teleoperador me suena muchísimo de otras llamadas con L o J).

S: 'muy bien'.

JE (levantando la cara del papel): 'Hoola compañero, buenos días, estoy aquí... instalando la teleasistencia en casa de S. Estábamos probando la UCR²⁶, ¿ha entrado bien la señal?'

TO2: 'eh, correcto compañero, ha entrado muy bien. Yo les escucho perfectamente. Ustedes ¿qué tal me escuchan?' (pitido)

S: 'pues muy bien'

JE: 'bien, se te escucha perfectamente... ¿me puedes llamar para confirmar datos? Al...'

TO2 (interrumpiendo a JE cuando este iba a dar el número de teléfono, como si no lo hubiera escuchado): 'vale, compañero, eh... le indico el teléfono, el [número de teléfono]' (pitido)

S (asiente con la cabeza): 'hm'

JE: 'ese es, efectivamente, cuando puedas me llamas, ¿vale?'

TO2: 'vale compañero, ya le llamo, hasta luego' (pitido)

JE: 'hasta ahora...'

JE (dirigiéndose a S): 'Y ya está'

S (sigue sobrepasada): '¿ya está?'

JE: 'Ya está... tan fácil como eso'

S: 'bueno'

JE: '¿vale?'

S: 'pero ¿esto siempre ya colgao?' (y se coge del colgante)

JE: 'Eso, siempre colgao. Desde que se levante por la mañana... el Sambenito'

²⁶ Siglas para *Unidad de Control Remoto* (UCR) en el lenguaje técnico que se emplea en el servicio; esto es, en el lenguaje común de los instaladores y las usuarias: 'el colgante', 'el botón', o 'el medallón'.

S (como con voz descorazonada): ‘ya’ (y se lo mete dentro de la bata)

JE: ‘exactamente’ (sigue apuntando, se quedan en silencio, y en ese momento suena el pitido de finalización de llamada)

JE: ‘ahora después de hablar con mi compañero le voy a preguntar... la medicación que usted tiene y todo eso... ¿vale?’

S: ‘vale’

JE: ‘¿se la sabe de memoria o tiene que buscarla?’

S: ‘no, la tengo aquí’

Rebusca entre los cajones del salón; en esto me mira y me dice ‘tú también te lo has dejao’ (señalando al café, porque los va a recoger)

T (contestando rápidamente): ‘es que veníamos de tomarnos uno...’ (le doy un trago largo rápido, bebiéndomelo todo y ella se pone a recoger las tazas y demás)

De repente suena el teléfono (que no me había fijado y es uno de estos antiguos cuadradotes) y JE dice: ‘ahí está’. Se dirige a la señora y le dice ‘¿lo cojo yo que es para mí?’ (ella asiente y sigue recogiendo)

JE (cogiendo el teléfono y mirando la información de la hoja): ‘hola compañero... te digo [nombre y apellidos de la usuaria]... nacida el X del Y del 19... DNI [número]... Seguridad social [número]... eso es... le corresponde el hospital de Parque Oeste...’ (es bastante rápido, como si ya lo tuvieran y sólo estuvieran cotejando datos de la base de datos)

S: ‘o La Serranía’

JE (sin incorporar esto a la conversación que mantiene): ‘¿eso no lo tienes no?...’

S: ‘o bueno, Parque Oeste’

JE (dirigiéndose a la señora): ‘yo voy a decir los dos, o sea...’

S: ‘pues ya está’ (y sigue a lo suyo)

JE (volviendo a hablar con el teleoperador): ‘el de Parque Oeste y el de La Serranía... ¿vale? Su dirección es [calle, número y piso]... en Veredilla... Médico de cabecera [nombre y apellidos], atiende de mañanas en el [número de teléfono]... ¿vale?... Contactos... Su hija [nombre]... Sí, tiene llaves... teléfono [número fijo]... Y... su hija [otro nombre]... También tiene llaves... Teléfono [número fijo]... Las dos viven en Veredilla, sí... Yyy, nada más... Nada, ‘ta todo... ¿vale? Venga, pues muchas gracias... Vale, ‘ta luego’ (y cuelga el teléfono)

JE (volviendo a hablar con ella): ‘¿sus hijas no tienen teléfono móvil?’

S: ‘pues sí, pero no sé elll... número de ellas’

JE: ‘¿no se lo sabe? Pues luego cuando vengan... se lo pregunta y se lo dicen a mis compañeros’

S: ‘¿A la AG?’

JE: 'Sí, le dan aquí al botón... o ahí (señalando al lugar donde debe estar el colgante)... y cuando contesten dicen 'oiga, apunte estos móviles de mis hijas''

S: 'de acuerdo'

JE: 'Y que los apunten, ¿vale?'

Inmediatamente después se dirige hacia donde ha puesto ella los medicamentos. Se sienta y se pone a revisar, con ella los medicamentos y las tomas. Todos ellos tienen nombres indescifrables para mí y no me da la vista para apuntar el nombre (tampoco es plan de levantarse corriendo; además creo que no es tan relevante para mí). Para cada medicamento le pregunta con pelos y señales cuántas de cada toma y va apuntando en su hoja (ella le va indicando 'W, ese lo tomo después del de la tensión', 'X, una al mediodía'; 'Y, una por la noche'; 'Z, es el de la tensión, una por la noche').

JE: 'vale, pues ya está, tenga... (y le va pasando todas las medicinas para que ella las vuelva a guardar)... qué más, qué más cositas (dice mirando el papeleo y hablándose en voz alta)... ¿va a querer un voluntario de AG, que venga a visitarla?'

S: 'no... (y se encoge de hombros como diciendo 'pá qué') si viene la chica...'

JE (como dándole la razón): 'pues eso digo yo... mientras puedaaaa... usted...'

S: 'valerme'

JE: 'valerse... de todos modos si algún día lo quiere solicitar, nada más que le da ahí (señalando al colgante) y... igual, se lo dice a mi compañero...'

S: 'de acuerdo' (silencio mientras JE coteja todos los papeles y va rellenando más cosas)

JE (con voz monótona y como si se lo estuviera recordando a sí mismo): 'bueno... ya le he dicho que la llamarán, ¿verdad?, para... hacerle un seguimiento de vez en cuando...'

S: 'sí'

JE: 'y ver que está todo bien... (sigue apuntando) y dos cositas más... si se va... a pasar una noche fueraaa... (ella asiente) o dos... les avisa a mis compañeros'

S: 'ah, ¿sí?'

JE: 'Le da al botón colorao... y dice *oiga, que hasta el lunes no vuelvo*'

S: 'Sí, lo hago el día de Nochebuena y...'

JE: 'claro'

S: 'Año Nuevo me voy donde las hijas'

JE: 'Claro, pues dice, 'que... hasta mañana no vuelvo', o hasta el lunes, que me voy a casa de mis hijas (ella asiente) ¿vale? Porque como ellos llaman de vez en cuando, a ver si van a llamar y usted no está en casa...'

S: 'Y se asustan'

JE: 'Y se asustan, claro, y llaman a la ambulancia...'

S (como quien dice lagarto, lagarto): 'nada, nada, nada'

JE: '¿vale? Y cuan, y cuando vuelva... pues se lo dice, y llama ahí 'oiga, que ya estoy aquí en casa, que ya me quedo'

S (solapándose): 'que ya estoy en casa'

JE: '¿de acuerdo?'

S: 'de acuerdo'

JE: 'y otra cosita, el aparato... hace unas llamadas de... de prueba para comprobar que la pila del colgante está bien...'

S (mirando el colgante, que se lo había sacado de nuevo): 'bueno, esto me lo puedo meter por dentro, vamos'

JE: 'sí, sí, sí, c... usted como quiera... Entonces, el aparato hace unas llamadas automáticas para comprobar que la batería está bien, que todo funciona bien...'

S: 'sí'

JE: 'esas llamadas usted no s-, no se da cuenta... porque las hace él solo. Luego en la factura de teléfono viene... el número al que han llamao... Son 20 céntimos, 40 céntimos, que no es nada... pero es un número 901, un poco raro... ¿vale? Entonces, cuando venga la factura y vea usted un 901 y diga...'²⁷

S (siguiéndole la corriente): '¿qué es esto?'

JE: '*...si yo no he llamado a este número... es el aparato*'

S: 'de acuerdo'

JE: '¿vale?'

S: 'sí'

JE: '¿todo claro?'

S: 'de acuerdo'

JE: 'bueno, pues si me echa unas firmitas y ya nos... nosotros nos vamos...'

Ella va a sentarse. Él le pasa el bolígrafo y le va diciendo 'aquí' en todos y cada uno de los sitios donde debe firmar. Al principio ella le dice 'lo hago regular, ¿eh?', a lo que él

²⁷ En mi blog recogí algunas noticias y vínculos sobre la circunstancia un poco polémica de que los servicios de teleasistencia usen la propia red telefónica de los usuarios para hacer las llamadas a través de números 901 ó 902 (asunto que ha llegado a provocar quejas formales por parte de IU en el Ayuntamiento de Madrid, que acusan a las empresas de lucrarse a costa de sus usuarios). Este aspecto llegó a provocar respuestas por parte de una de las responsables de una de las grandes empresas del sector, que justifica el asunto por el incremento de la calidad técnica de los servicios y una mayor fiabilidad en las llamadas.

Ver los enlaces en la entrada: <http://tecnocuidados.wordpress.com/2010/05/18/el-uso-de-la-red-telefonica-del-usuario-en-la-teleasistencia/>

contesta: 'nada, hombre, tú tranquila'. Y va firmando todas las hojas... Me percató de que ni mira lo que firma.

JE (recuperando los papeles y dividiéndolos): 'Esto así, esto para mí'

S (parada con el bolígrafo en la mano, no se ha enterado de que ya ha terminado): '¿ya?'

JE: 'ya' (silencio mientras sigue haciendo cosas)

JE: 'esto (le pasa un folleto)... las instrucciones del aparato... el contrato (le da la copia)... que usted tiene... solicitado con AG...'

S: 'vale'

JE: 'y bueno, yo le he explicado todo del aparato...'

S: 'sí, sí, sí'

JE: '...pero si alguna vez lo tienen que desenchufar o algo, ahí (señala el manual), ahí viene cómo se hace... eso sí, recuerde que tiene que estar ahí siempre enchufado... ¿vale? El calefactor lo puede quitar pero, eh, el este (señalando al enchufe terminal) no lo quite'

S: 'eso nada'

JE: 'este de aquí... este (señalando y acercándose al enchufe conectado del terminal), ese es importante'

S: '¿o sea que ese no le puedo quitar para nada?'

JE: 'para nada'

S (revisando los papeles): '¿y dónde has metido aquí la cartilla?'

JE: 'eh, se la he devuelto...'

S (se para a pensar y reacciona): 'ah, sí, que me la has dao, sí, calla que la he...'

JE: 'se la he dao... así que bueno pues (cerrando la carpeta)... pues eso es todo'

S: 'bueno, pues que le disfrute mucho tiempo'

Ya hemos terminado y JE va muy rápido; JE le agradece el café (ella le pregunta '¿no estaba frío?', y él le dice, 'bueno, pero me lo he tomao'). JE va recogiendo, con una cierta prisa, metiendo todas las herramientas en su maletín. Las cajas y demás envases de cosas le pregunta si lo pudiera tirar ella y ella le dice que sin problema. Nos dice que lo dejemos todo tal cual, que ella lo recoge todo. Miramos por la ventana y está nevando sin parar... Nos vamos preparando. JE le pregunta si puede ir al baño un momento y ella le indica. Yo aprovecho para apuntar estas últimas cosas mientras él está dentro. Al salir, JE coge las cosas y de camino a la puerta nos vamos despidiendo

JE: 'vale... pues para cualquier cosa, ya sabe, le da al botón colorao'

S 'y ya está'

JE: 'y habla con mis compañeros, ¿vale?'

Nos despedimos rápido y nos vamos" (Fragmento del diario de campo).

4.4. ¿Instalar es disponer y activar una ecología de acción?

A través de estos casos (recordemos, uno en el que L debe hacer una instalación provisional para poder convencer a la señora de que el mejor lugar para instalar el aparato es encima del mueble del radiador, para lo que después debe llevar el cable de teléfono hasta allá; y otro en el que JE se ve obligado a tener que sortear un mueble imposible, y montar una instalación eléctrica para poder llevar luz al terminal, que pondrá al lado del teléfono) fui formulando la interpretación de que el trabajo de los instaladores no es nada nimio. Más bien podría decir que su tarea implica disponer una nueva “ecología de acción” (término inspirado por los trabajos de Star y Strauss, 1999, e Ingold, 2000), atravesando la ecología de acción ya existente en el hogar en el que se ven obligados a llevar a cabo su labor. Y digo “ecología de acción” porque, además de poder disponer una serie de posibilidades de acción, en la instalación, y aquí las demostraciones de uso son cruciales, se busca hacer patente los aspectos nuevos, así como los comportamientos que cobran sentido. Al haber conseguido los instaladores disponer las nuevas posibilidades de acción que permite la infraestructura de aparatos que han dispuesto se necesita activar una cierta semiótica encarnada²⁸ por medio de la que intenta conectar “nuevos gestos” a “nuevos signos” (nuevos entrecomillados, o segmentaciones) del entorno del hogar²⁹.

Es decir, la instalación implica un proceso de montar una infraestructura y de enseñar a las usuarias la ecología semiótico-gestual que necesita la teleasistencia para funcionar (una serie de entrecomillados del mundo y de acciones relevantes que implican: los colores de los botones y su significado práctico, el uso de los botones). Por tanto, el valor de estas demostraciones es el de hacer una especie de “primer uso” con la usuaria para que se acuerde de cómo funciona el terminal en su conjunto. Pero, ciertamente, a pesar de su sencillez de botones y de pocas funciones, si no se utiliza quizá la secuencia sea demasiado intrincada (más aún para personas olvidadizas o con problemas de memoria).

Muchas veces salíamos de las casas y no podía dejar de pensar: ¿se acordarán las personas de todo esto si luego ni lo vuelven a escuchar o si no lo repiten a menudo? Pero, claro, en realidad lo más relevante es dar al botón rojo... Otra cosa será que, dada la fugacidad de estos momentos de demostración, pueda generarse una forma de uso duradera, habitual y consciente o reflexiva de los colgantes (pero de esto hablaremos más

²⁸ En la línea del trabajo etnográfico de Denis y Pontille (2010b) siguiendo a los técnicos de mantenimiento de los paneles informativos del metro de París; un trabajo que desarrolla etnográficamente planteamientos etnometodológicos sobre la generación de signos en la acción (véanse los estudios sobre la “visión profesional” de Goodwin, 1994; o Goodwin y Goodwin, 1996).

²⁹ En el canal de YouTube de la Fundación TECSOS (organización híbrida entre Cruz Roja Española y la Fundación Vodafone España, dedicada a las tecnologías sociales) puede verse un vídeo demostrativo (que se enmarca dentro de un proyecto de divulgación de tecnologías de telecuidado, destinado tanto a personas usuarias potenciales como a la sociedad en general), que informa sobre el uso de los terminales y los colgantes: <http://www.youtube.com/watch?v=NaLLcASNAP4y> (acceso el 10 de octubre de 2010).

en los siguientes capítulos). Razón por la que, si se han fijado, los instaladores hacen una referencia constante a que llamen siempre que lo necesiten, a que aprieten los botones.

Pero un par de asuntos seguramente hayan llamado su atención, y les habrán hecho pensar: (1) Por un lado, la disposición de ciertas usuarias a las instalaciones no parece hacer pensar que vayan a estar muy predispuestas a hacer un uso constante de los mismos (muchas no quieren queriendo, admiten la instalación sin estar convencidas o sintiéndose obligadas). De hecho, este primer uso y las explicaciones que se dan en las instalaciones, pudieran pensarse más bien como la introducción a lo que en los próximos capítulos denominaré un “vapor de prescripciones lábiles” en forma de recordatorios sobre cómo debe usarse y para qué este tipo de servicios (que los servicios ponen en marcha a partir de este momento); (2) por otro lado, en el caso de las dos señoras de las instalaciones que he mostrado en este apartado, otro aspecto vinculado a los usos potenciales (esto es, en lo relativo a ponerse el colgante) parece ser el estético y/o de confort. Recordemos la pregunta de S sobre si no hay nada que no sea un colgante; de facto, el colgante puede parecer mucho más engorroso que llevar una pulsera, pero hay razones técnicas para que se hayan dejado de utilizar³⁰.

Dejaré, sin embargo, estas referencias para posteriores capítulos, haciendo hincapié por ahora en que instalar es, fundamentalmente, poder disponer los equipos y enseñar a usarlos; esto es, montar una ecología de acción para la teleasistencia.

5. ¿Qué se hace al instalar? (2): Rellenar papeleo y firmas

Sin embargo, si se fijan en los últimos momentos del anterior caso (por no hablar de casi todos los finales de los casos que les he ido mostrando hasta ahora), además de la disposición de una infraestructura técnica y de hacer una demostración de uso, parece que hay otra cuestión importante que se hace en las instalaciones: rellenar papeleo (datos que faltan, datos personales que hay que confirmar, datos relevantes sobre las condiciones de la vivienda y el estado físico de las personas, datos médicos, etc.) y firmar el contrato.

A pesar de que muchas de estas cuestiones ya han salido en otros momentos, el siguiente caso que introduciré me parece muy interesante para ejemplificar más en detalle acerca de un aspecto que quizá hayan detectado en lo que he venido hablando hasta ahora: la distinción que se plantea entre quién lo quiere (esto es, quién lo ha solicitado) y quién

³⁰ A una inquietud al respecto contestaron los ingenieros implicados en el desarrollo de servicios de teleasistencia que participaban en las reuniones del “Grupo de Expertos Locales” (*Local Advisory Group*) del proyecto EFORTT que tuvieron lugar en Barcelona. La historia es un tanto truculenta. Por lo visto, el hecho de que se empleen colgantes en lugar de pulseras tiene que ver con los posibles daños en la muñeca en las caídas (algo bastante común), así como el hecho de que si se caen y se rompen la muñeca de la mano con la que pueden dar al botón no pueden activar la alarma. Asimismo, preguntados ante el hecho de si podrían hacerse diseños que fueran más apropiables o que fueran más estéticos, el tema es que existen grandes limitaciones vinculadas con la homologación de los diseños (razón por la que no pueden “tunearlos”).

lo puede firmar (aspecto que, si recuerdan, surgió en una de las instalaciones también mostradas anteriormente en Ciudad del Sur, o en la instalación fallida de mi primer día), y cómo esto afecta al proceso de firma del papeleo.

5.1. ¿Quién lo quiere y quién puede firmar?

“J llama a la siguiente cita, que es una instalación y por lo visto nos esperan. Dice al colgar ‘creo que es la hija la que me ha contestado’.

12:10 Vaquerizas – INSTALACIÓN

Llegamos al destino. Es una casa de pueblo bastante remozada en mitad de un entorno urbano. Según me cuenta J, hay una señora que será la usuaria con un beneficiario (yo intuyo que es el marido). Nos abre la puerta una persona que se identifica como ‘una hija’ de la señora a la que buscamos. La señora está en el cuarto de baño y el señor ha ido a comprar y ahora vendrá. Al poco de entrar aparece la señora por el fondo del pasillo andando a trancas y barrancas. Parece tener serios problemas para andar. Cuando le preguntamos qué tal está nos dice que ‘regularcilla’. La acompañamos hacia el salón/cuarto de estar donde tienen la televisión encendida.

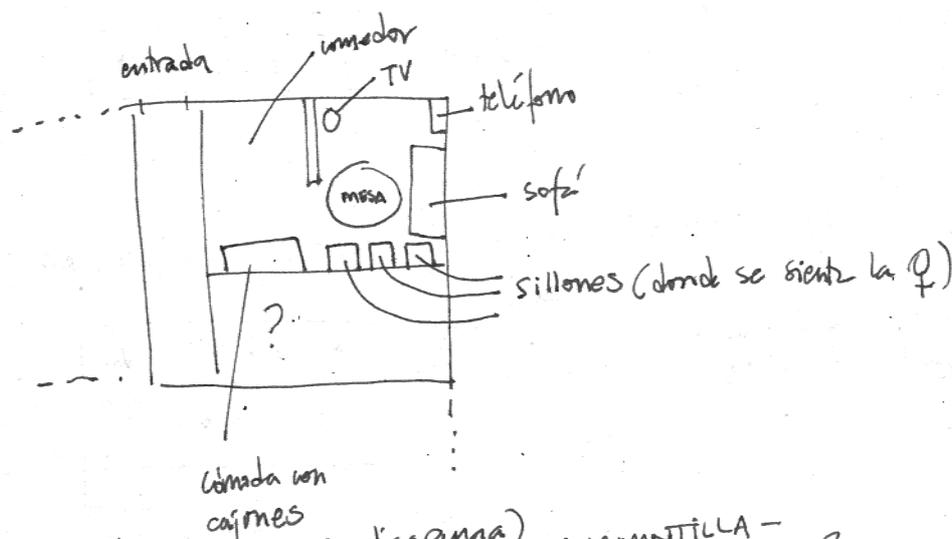


Diagrama de la casa

J busca el teléfono directamente (que está en esa salita) sin preguntar nada. La televisión está a todo trapo y mientras hablo algo con ellas no les puedo casi ni oír. Ella baja el volumen de la tele y le digo que no hace falta, pero me comenta ‘la TV a mí no me interesa... no hay nada más que políticos’. J le pide que le vayan buscando las cartillas de la seguridad social y las medicinas. Por lo que parece los medicamentos no se los controla esta hija, sino otra, que no ha podido venir, pero se ponen a rebuscar. Tienen un cajón de mueble bastante grande lleno entero de medicinas. Lo sacan del mueble y lo traen a la mesa del cuarto de estar para mirar las medicinas allí. J o yo hacemos algún comentario sobre la cantidad y la señora nos dice ‘ya no estamos como éramos’, ‘hay edades que nos tienen que ayudar’ a lo que la hija le contesta, mientras miran las

medicinas, 'si no, no estarían aquí'. La hija nos enseña los pastilleros y lo dejan todo encima de la mesa para hacer el papeleo después de instalar el aparato. J, en un periquete, instala el terminal directamente al lado del teléfono. Mientras está terminando vuelve el marido de la usuaria, que anda sin problemas. Yo hablo con la hija, que me dice que ellas están siempre por la casa y que vienen siempre y en cuanto pueden.

Al terminar J de colocar el aparato se ponen a rellenar el papeleo de la medicación. J se sienta a la mesa y yo me pongo detrás de él. El marido colabora también comentando la medicación de su mujer, los períodos de toma y para qué sirven. Es imposible apuntarlo todo y me pierdo, pero hay medicinas para la tensión, para el ritmo cardíaco, para el reuma,... (hay como 8 ó 9 medicinas y a veces no se aclaran ni ellos). Después pasamos a revisar la medicación del señor. En un momento, hablando del Efferalgan dice 'para que se me quiten los dolores de espalda' y la hija le dice 'eso ya lo saben ellos'. Parecen asumir, por lo que parece, que tanto J como yo somos sanitarios.

Corrigen la información del médico que le aparecía a J en la ficha (por lo visto el médico viene a verla a casa). J les comenta lo del voluntario y ellos dicen que no hace falta, que 'no hay problema'. Por lo visto ella suele quedarse sola y le costaría ir a abrir la puerta o contestar al teléfono, porque tendría que levantarse. J no marca la casilla y sigue. Les comenta lo de las autollamadas de chequeo y les dice que se verá reflejado en la factura, que es una cantidad muy pequeña, pero para que no se asusten. Vamos hablando y en un determinado momento, J comenta que necesita una firma. En ese momento, la hija hace el ademán de ir a hacerlo ella, pero J se acerca a la señora y le dice que tiene que ser ella. La señora comenta que tiene el pulso muy mal, pero comienza a moverse, de forma bastante aparatosa para acercarse a la mesa, ante lo que todos nos ponemos a su alrededor, como en corro, diciéndole que no hace falta que se mueva. No para de repetir que tiene problemas de pulso y lo mucho que le cuesta firmar por la tensión. Tras un buen rato, observándola, escribiendo de forma muy trabajosa su nombre, al final termina y parece un gran logro, lo que J le agradece diciéndole 'muy bien'.

Tras esto, y mientras J termina de rellenar algunas cosas en los papeles, yo hablo con los señores acerca de qué les parece el servicio y la hija nos cuenta que fueron las hijas (son varias) las que movieron los papeles de la teleasistencia. Como si tuviéramos que verificar el estado de la persona mayor, la hija nos enseña los cuadernos Rubio que hay en el brazo de uno de los sillones de la salita que 'le hacen' rellenar a la madre; y la señora, que 'preside' la escena sentada desde la silla nos dice 'de no utilizar la memoria se te olvida'.

J les comenta que les va a explicar cómo funciona el aparato sin que la señora se mueva de la silla mientras que el terminal está en la otra punta de la habitación. J le cuelga el colgante a la señora. Entre los señores y la hija nos cuentan que el señor se cayó la semana pasada en la entrada (permaneciendo un buen rato esperando hasta que afortunadamente un vecino le ayudó a levantarse) y que ella, aunque lo oyó no pudo avisar a nadie, porque casi no podía moverse hasta el teléfono y, una vez llegada allí no conseguía marcar los números. Por esta razón preguntan por el radio de acción del aparato o, como dice J muy técnicamente, 'la UCR' (es decir, el máximo de metros en círculo que puede haber para que pulsando el colgante se pueda activar el aparato o

terminal): J les comenta que es variable en función de las paredes de la casa y que habrá que probarlo. J les cuenta que es un aparato bastante potente, que la señal idealmente llega a unos 50 metros, y que no se preocupen porque pueden pulsarlo desde sitios alejados. Además, lo bueno, comenta J, es que según el protocolo, lo importante es que se active la llamada sea la distancia que sea, puesto que si no les oyen a través del terminal les llaman por teléfono y si no consiguen contactar, llaman a los contactos principales, y si no consiguen contactar con ellos llaman a los servicios de emergencia. Acto seguido J les comenta que lo pueden usar en la ducha porque se puede mojar, que es impermeable. Algo que a ellos les sorprende mucho, puesto que expresan dudas sobre si debe funcionar (cuando J empieza a decir algo así como ‘sobre la ducha...’ ellos dicen ‘nos lo quitamos’, lo que él luego les niega, diciéndoles que deben llevarlo puesto).

Les cuenta que el botón rojo del terminal y el botón de alarma de la UCR son lo mismo. J pulsa el botón para probar y suena ‘un momento por favor... No se preocupe, su terminal de alarma está llamando para pedir ayuda’. Al escucharlo la señora dice ‘mira qué bien’. J se aleja mucho dentro de la casa para que vean que les oyen hablando con la gente del CC (siempre se presenta él antes en plan ‘hola compañeros, soy el técnico’). Cierran la llamada y J pregunta cuáles son los sitios más alejados de la casa para probar el UCR. Le comentan que la cocina. J se va con el colgante y pulsa desde lejos para que lo vean (se activa cada vez la llamada), vuelve a preguntar si todo ha ido bien y al ver que sí se lo devuelve a la señora y se lo cuelga él mismo a ella al cuello. La hija, entonces, le dice a la señora ‘esto es para que te lo pongas mamá, no para que te lo dejes olvidado por ahí’ y J recalca ‘esto como las zapatillas de andar por casa’. La hija, entonces, nos cuenta que fue ella la que movió todo lo de la teleasistencia en servicios sociales a raíz de la caída de su padre. Por lo visto la madre no lee bien los números del teléfono y se tiraron todo el día con el padre caído sin poder arreglarlo. Yo les pregunto (pienso que quizá me ven como un técnico) cómo ven el servicio. Ellos lo ven bien. El marido en concreto dice ‘esto [apuntando al terminal] decimos que es un cachondeo, pero no lo es’ y J les dice ‘claro, ustedes necesitan un contacto rápido y sencillo’.

En ese momento J se pone a revisar el tema de la red de contactos: hay cuatro personas en el formulario, repiten los nombres y la información escrita que dispone de ellas (nombres, dónde viven, teléfonos de contacto, franjas horarias en las que es más probable contactar con ellos). Al poco llaman desde el servicio, J termina la comprobación de los datos, cerramos y empezamos a despedirnos. Los señores nos preguntan cuánto tardan las ambulancias y J les dice que poco, porque no vienen desde Madrid, sino desde puntos más cercanos. La hija comenta a eso ‘que no haga falta usarlo’ y luego pregunta ‘¿estáis poniendo muchos?’ a lo que él contesta ‘unos pocos’ y ella mira al suelo y dice ‘por desgracia...’ y él, con su humor característico, le contesta ‘mejor tenerlo que no tenerlo’ y le comenta que no es sólo para mayores, sino también para pacientes en post-operatorio, para personas con discapacidad... Nos despedimos del matrimonio y nos dan la mano con cara alegre, como si hubiéramos hecho algo bueno por ellos.

De camino al coche hablamos de nuevo sobre el tema del consentimiento informado. Yo estoy problematizado por el asunto y le digo que la semana que viene empezaré. Él me comenta que lo mejor es hacerlo cuando estén los hijos, porque ‘ellos [los mayores] bastante tienen con entender el funcionamiento del aparato’, así que ‘se lo

diriges al hijo’, ‘si no está el hijo van a firmar por firmar’. Llama al siguiente contacto y antes de emprender la marcha miro la lista (me pasa la carpeta para que le haga de copiloto y le vaya indicando). Miro la lista y me dice ‘están acostumbradas a poner 6 ó 7 [citas al día]’ y concluye diciendo ‘esta gente se chuta’ [haciendo referencia a que no es plausible], mientras empieza a reírse al encender el coche” (Fragmento del diario de campo).

Una de las cosas más interesantes que se puede resaltar de este caso, como en otros muchos anteriores, es que la presión o el interés de terceras personas es crucial para que tengan lugar las instalaciones (recuerden, por ejemplo, a la señora MA que acababa de llegar de Valladolid a Madrid, que contaba con la presencia constante del hijo y la nuera; o la señora de Ciudad del Sur y sus reticencias para aceptar el terminal, cosa que hizo a voluntad de su hija; o la instalación fallida en casa de la señora A, también en Ciudad del Sur, por la que presionaban las hijas y a la que se resistía la mujer del futuro usuario empleando el motivo de la obra). Como habrán podido ver, esta cuestión forma casi un rumor de fondo de la mayoría de instalaciones.

Pero seguramente se hayan fijado en la gran cantidad de información que se rellena (de los más diversos tipos): todas estas cuestiones deben reflejarse por escrito. En ese sentido, una de las peculiaridades más interesantes y, quizá más aparentemente nimias del último caso de instalación en Vaquerizas, tiene que ver con qué relación se establece entre esas personas que presionan para que se instale (en este caso las hijas, o la hija que está presente) y uno de los momentos más curiosos de las instalaciones: la firma del contrato. Como habrán podido observar, aunque la cuestión puede pasar ampliamente desapercibida y de soslayo, la hija hace un ademán de ir a firmar (lo que quizá se justifica también por el hecho de que la madre tendría problemas en firmar por su pulso, pero seguramente está relacionado con el hecho de que todo el resto de trámites los ha llevado a cabo ella), pero el instalador abiertamente se lo impide. La razón es bastante sencilla: el contrato debe ser firmado por la persona receptora de los servicios, puesto que implica la asunción del contrato (convirtiéndose las personas que han estado detrás de la instalación de los servicios en un rol secundario, el de “contactos”).

Que éste es un requisito, a pesar de que comúnmente los técnicos saben que suelen ser familiares u otras personas las que solicitan y presionan por la instalación del servicio, es algo que, si se fijan, se hace evidente en el cambio de criterio de J ante el hecho de que yo, dadas las circunstancias, no acabé de pasar el consentimiento informado, aspecto negociado con el propio servicio³¹. Mientras que él no puede dejar

³¹ Sobre esta serie de cuestiones de “ética etnográfica” hablaré más en detalle en el Capítulo 7. Sin embargo, por el momento quisiera aclarar que el que yo pudiera pasar el consentimiento informado dependía mucho de las circunstancias de la instalación: que yo pudiera llevar a cabo tal tarea dependía del tiempo y el tempo del instalador para hacerlo; en este caso, dada la rapidez con la que ocurrió todo, hubiera requerido por mi parte sustraer la atención de las personas de la instalación a otras cuestiones (además del hecho de que la protección de la anonimidad de las personas no queda en entredicho por no pasar un consentimiento informado, al no ser los aspectos personales los que me interesaban,

que la firma del contrato la haga otra persona diferente de la usuaria del servicio, comenta que es muy probable que la señora no se hubiera enterado del asunto del consentimiento informado y, en este caso, lo mejor hubiera sido que lo firmara la hija: ¿no sería que quizá esto le agilizaría también a él su trabajo? ¿No será que él mismo duda de que le entiendan, pero no puede hacerlo de otra manera?

Sin embargo, el tema de quién puede o debe firmar (lo cuál nos habla mucho del tipo de servicio que es este y qué implica: un servicio que asume que deben ser las propias usuarias finales las que sellen con su firma el pacto del contrato) cobra sentido principalmente en uno de los aspectos más interesantes de las instalaciones: si recuerdan especialmente la instalación de Veredilla que traté anteriormente, la instalación no puede ser considerada sólo la mera disposición de una infraestructura técnica y la demostración de su uso. Esta sería una imagen del trabajo técnico como un trabajo manual (un trabajo que, al contrario de muchas consideraciones sobre el trabajo manual como un trabajo simple o de baja cualificación, comporta enormes complicaciones, como ya habrán observado). Pero considerar el trabajo de instalar de esta manera sería olvidar la ingente cantidad de papeleo que implica la tarea, una tarea crucial para el modo de organización de los servicios.

5.2. Seguir los rastros de papel: Antes y después de una instalación...

En ese sentido, en este caso como en los anteriores, la importancia del papeleo nos hace intuir que hay un gran trabajo anterior, simultáneo y posterior a las instalaciones, del que, diríamos, “penden” las propias instalaciones. Un trabajo que es fácil de observar si en lugar de seguir a los instaladores nos dejamos llevar, aunque sea momentáneamente, por los “torrentes” de la circulación de papeleo en que participan, las formas de inscribir la información y qué implican para la propia organización de los servicios y las instalaciones; para la propia práctica de ordenar estos servicios.

Sin ningún ánimo de exhaustividad, aquí me gustaría describir un poco qué implica esta gestión de las inscripciones, cómo funciona y qué nos dice sobre la organización de este tipo de servicios, así como por qué es tan importante que ocurran estas cosas en las instalaciones.

“Un día de gestión

Estamos en noviembre de 2008: Hoy la ruptura de uno de los coches de los instaladores me ha hecho ‘quedarme en tierra’. J, con quien yo iba a irme, se ha marchado solo antes de que yo llegara y L se ha quedado en el Centro haciendo otras gestiones.

empeñarme en hacerlo, a pesar de que incurría potencialmente en un problema con la institución, me parecía más problemático incluso si por mi culpa, por ejemplo, no se enterara la usuaria de cómo funciona el aparato, o si ralentizo a J en su jornada de trabajo).

Subo a la oficina de las técnicas de zona (las trabajadoras sociales del servicio), donde todo el mundo está ya trabajando y el follón es impresionante. Cada una está en su ordenador, y se escucha un rumor de fondo: imprimen cosas que luego van a coger y se llevan de vuelta a sus mesas, voluntarios haciendo llamadas, las trabajadoras sociales rellenan informes. S me dice que en cuanto tenga un rato me cuenta cómo funciona un poco todo. Por lo que me explican al subir la coordinadora (MY) no está (parece siempre muy liada). Mientras espero me obnubilo con todo lo que supone el trabajo burocrático del servicio (hasta ahora he estado sólo en el coche): cartas, formularios, mucho trajín de entrar y salir.

El tema del coche sigue coleando: L está vagando por la oficina; entra a las 10:15 preguntando si hay alguna avería urgente. E se va a la otra sala a preguntar y vuelve comentando que no. Mientras sigo esperando que S se quede libre me dedico a mirar los formularios vacíos, que tienen en varios archivadores. Me doy cuenta de que varios de ellos tienen unas cuantas páginas y que incluyen muchos datos:

- 1) 'Formulario de solicitud': 'titular' / 'beneficiario'
- 2) 'Prestaciones'
- 3) 'Bajas'
- 4) 'Averías'
- 5) 'Custodia de llaves'
- 6) 'Datos del banco'

Me fijo que, además de estos formularios, en otra estantería tienen hojas de 'incidencias' y las hojas de carga de los instaladores (su plan de trabajo): 'Trabajo técnico teleasistencia'.

Al preguntarle a E si pudiera quedarme una copia vacía de cada uno ella dice que lo consultará con MY. De repente me da la sensación de que tienen miedo y/o prefieren guardarse las espaldas. Como E es antropóloga, según me contó en una ocasión, me escuso diciéndole que me interesan todos los 'fetiches etnográficos', a lo que ella me vuelve a repetir que hable con MY si pudiera quedarme con una copia de los ejemplares vacíos de los formularios.

En cualquier caso aprovecho para preguntarle a E cómo se suele montar la hoja de cargas de los instaladores, a lo que ella me contesta que les dan 'media hora para las reparaciones y bajas' y 'una hora para las instalaciones' (con lo que parece quedar claro que, al menos tal y como está organizado el trabajo aquí, son ellas las que proponen y estas cuestiones no se suelen discutir). El trabajo lo pactan al final de cada jornada entre ellas para definir qué itinerarios les harán seguir (a veces añadiéndoles media hora más entre tarea y tarea si el desplazamiento es muy largo).

Tras esto sigo esperando a S y me siento en una de las mesas de los voluntarios (o eso parece porque está vacía, al lado de donde se ponen ellos). Les observo: llaman a casas de usuarias por teléfono, hablando siempre con un tono de voz muy amable (una de las voluntarias es muy cariñosa con las usuarias por teléfono). Por lo visto llaman para preguntar si han recibido una felicitación (que, según me cuentan las técnicas, AG –los

voluntarios que tengo delante más específicamente- les manda a los usuarios por su cumpleaños y por Navidad).

Según me cuenta E allí trabajan cuatro trabajadoras sociales, cada una de ellas asignada a una de las zonas que aparecen en la FIGURA 3.13 (la ciudad de Madrid se la reparten); los técnicos van trabajando cada día en una o varias zonas (comúnmente suelen hacer tareas en una zona y luego en Madrid capital), y se les va rotando para que vayan teniendo diferentes técnicos de zona de referencia.

Llega S y me dice que me va a enseñar ‘cómo funciona esto’ (en relación a la gestión del servicio), siempre con su estilo suave (que me atrevería a describir así: ella se posiciona como si no supiera nada especial, pero a la vez tiene mucha experiencia en sacar cosas adelante, porque se nota que ha estado trabajando en muchos sitios; la veo como si supiera más que las otras, aunque en realidad no sé si su cargo es jerárquicamente superior al de las otras trabajadoras sociales, y no sé si es sólo por la edad —ella es la mayor- o porque parece tener más mano derecha para hablar con la jefa: las otras son más miedosas —siendo E la que más- y/o hablan más a escondidas de la jefa —sobre todo las otras-).

En lo que sigue me hace el recorrido de un informe en versión rápida, llevándome de facto por las diferentes salas por las que circula, para enseñarme por qué manos pasa y qué se hace en cada sitio.

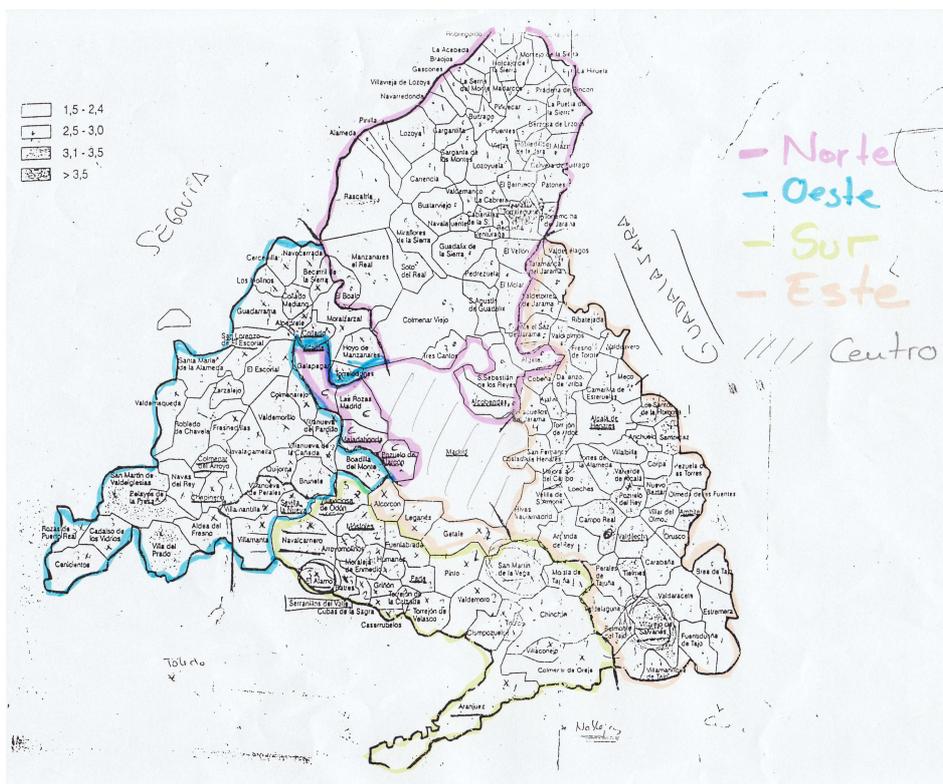


FIGURA 3.13. Mapa de la Comunidad de Madrid, coloreado por E, donde vienen descritas las cinco áreas del servicio (Norte, Sur, Este, Oeste y Madrid capital). Escaneado por el autor a principios de 2009.

Empezamos en el despacho de las técnicas de zona: ‘Llega una solicitud’, dice, que puede venir por varias vías: (a) usuarios públicos a través de los servicios sociales; (b)

usuarios privados que hagan una solicitud ellos mismos. Cuando les llega esta solicitud los administrativos, señala a otra de las habitaciones, ‘la registran’ (además de meterlo en la base de datos guardan copia física de todo: sellan cada expediente con su fecha y lo archivan por tipos: público o privado) y ‘lo ponen *pendiente*’. Es decir, lo ponen como tarea, y tienen 15 días por convenio (en lo relativo al servicio público, que emplean como estándar, o eso parece) para hacer la instalación, ‘lo que se hace siempre quedando con el usuario’ (mediante repetidas llamadas telefónicas).

Me lleva donde están los administrativos de gestión y allí comenta que tienen dos bases de datos:

(a) una ‘interna’ (con la que trabajan *las técnicas* –trabajadoras sociales- y *los técnicos* – instaladores), donde tienen registrado ‘1. Trabajo del técnico’; ‘2. Situación y averías de cada terminal’ y ‘3. Datos del colgante’.

Esta base de datos, a la que llaman más genéricamente ‘gestión’, la arreglan los administrativos (que parecen ser los únicos que la tocan) para el trabajo de técnicos; se trata de una hoja de cálculo compartida, que permite incluir tantos campos de texto como se vayan necesitando (al contrario que en la oficial, en la que los campos están marcados y predefinidos).

(b) una ‘oficial’ –a la que llaman por el nombre del programa informático que les da soporte: ‘PNC4’, software propietario de la empresa Tunstall-, que conecta con ‘casi toda AG’. Por ejemplo, me cuenta que las ‘comunicaciones de averías’ las hacen y las mandan desde el CC (que es el centro desde el que se coordinan las llamadas y la información que se recibe de los terminales, que es un lugar de trabajo muy similar al que aparece en la FIGURA 3.14).

La información de las usuarias se mantiene en la base de datos interna y sólo se pasa al PNC4 cuando se ha producido la instalación, un proceso en el que colaboran los técnicos de zona (con información tanto de las usuarias, como en los casos de las instalaciones par servicios públicos con los informes de los técnicos de Servicios Sociales municipales) y que es modificada posteriormente tanto por ellas como por los teleoperadores del CC. Por tanto, en esos momentos anteriores y posteriores a la instalación (así como durante la misma, puesto que en las instalaciones se da una verificación de la información) se introduce y revisa la información de los diferentes datos relevantes de: las usuarias (datos personales, sanitarios, etc.); las condiciones de sus viviendas; y sus contactos (con toda la información de los mismos, y si tienen acceso a llave o no).

Según me cuentan, tienen la información duplicada en las dos bases de datos, pasando siempre la información de la ‘interna’ a ‘la buena’. El problema con el PNC4 es que, según dice la administrativa con quien estamos, ‘es muy lenta’, porque accede todo el mundo desde cada sede territorial hasta los CCs de cada región. Y por ello prefieren tener dos sistemas de registro. El otro administrativo se incorpora a la conversación y entre los dos administrativos me enseñan un poco cómo funciona ‘el PNC4’. Me cuentan que a esta base de datos acceden los técnicos de los CCs (por ejemplo, los teleoperadores de los diferentes puntos de coordinación de las emergencias; el de Madrid no está en el mismo edificio, aunque se cambiarán en breve para estar todos juntos) y los técnicos (trabajadoras sociales). S me cuenta que aunque AG –supongo que se refiere a AG

Española o al CC de AG Madrid- 'le da servicio a la TAD' lo hace como si fuera una subcontrata, siendo dos departamentos completamente diferenciados.



Atención de emergencias

En Cruz Roja estamos preparados para atender cualquier tipo de emergencia gracias a que nuestro Centro de Coordinación está activo las 24 horas del día los 365 días del año. Esto posibilita la atención permanente y adecuada de cualquier emergencia que por definición ya es imprevisible.

Las tareas que desempeñan los voluntarios y voluntarias se centran en la atención de llamadas, analizando la respuesta más adecuada y en movilizar los recursos de Cruz Roja, dependiendo de su disponibilidad y cercanía en ese momento.

Garantizamos que la tarea se desarrolle proporcionando a los voluntarios y voluntarias Formación en Emergencias, Formación básica en Centros de Coordinación y Formación Específica en Emergencias.

FIGURA 3.14. Anverso y reverso de una postal publicitaria de la Cruz Roja, recolectada tras asistir a un acto en febrero de 2010.

Les pregunto a los técnicos por el problema de manejar dos bases de datos diferentes y si se coteja la información en algún momento. Ellos me comentan que no lo hacen de forma puntual, sino continua: hay datos en PNC4 que se van cambiando (donde está la información más fehaciente) y no siempre coincide el expediente físico con el PNC4. 'Se entiende que PNC4 es el reflejo fiel', aunque 'el registro en PNC4 no es un registro legal', según me dice el administrativo. Las novedades, más allá de lo que tienen en el expediente físico, las van metiendo directamente en PNC4. Según me cuentan los administrativos tienen que guardar todo por inspecciones de calidad (AENOR les hace las ISO 9001:2000 y 15840, y les piden tener estos registros), aunque tengan dos tipos de formularios: unos de tipo más interno y otros con carácter legal (que, según el administrativo, 'integran firma'³²).

³² Esto es, que incluyen la garantías documentales apropiadas. Sea esto relativo a la voluntariedad expresada por las personas usuarias –la aceptación del contrato, la retirada de los equipos o cualquier intervención que se haga en el domicilio de las mismas- o la firma de los diferentes responsables del

Para dejar de molestar a los administrativos volvemos a la sala donde están *las técnicas* –trabajadoras sociales-. E se une al ‘itinerario’. S y E me cuentan que los administrativos también se encargan de hacer las facturaciones. Les pregunto nuevamente por la relación con el CC y qué información tiene el PNC4: me dicen que todo está registrado y en red, que el CC llama cada semana a los usuarios, que todas las llamadas *salientes* –las llamadas de seguimiento desde AG a los teléfonos de las usuarias³³- y *entrantes* –las ‘pulsaciones’ de las usuarias en los terminales o en los colgantes- aparecen en PNC4; vamos que, en general (o así asumen), cualquier tipo de información o modificación relevante sea introducida manualmente o que emita el terminal, como los ‘autochequeos’³⁴ o las pulsaciones, queda registrada.

En respuesta a más preguntas mías me cuentan que PNC4 ‘es ahora estatal’ (para toda AG en todo España), pero que sólo ‘han migrado’ (las bases de datos) Madrid y Cataluña o Barcelona –no se aclaran al respecto- por el momento. Por lo visto antes de implantar este sistema tenían otra base de datos con otros campos y han ido ‘jugando con los datos de la antigua y el resto los hemos ido cogiendo sobre la marcha’, según dice E. Les pregunto qué grado de participación tienen en las decisiones de las bases de datos y si pueden meter mano si algo no funciona: ellas dos me dicen que, periódicamente, ‘la central’ les pide opinión sobre cómo organizar los campos de las bases de datos, si algo va lento o rápido, etc.

Les pregunto un poco más sobre cómo se organizan y si hay problemas internos asociados a este ‘follón’ de las bases de datos. Me comentan que el CC manda ‘incidencias del servicio’ (toda la información les llega, por lo visto, de forma interna por mail). Luego en ‘gestión’ (es decir, los administrativos que acabo de conocer) alguien lo ‘implanta’ (es decir, lo introduce). Entre ellos (entre cualquier trabajador o servicio: por ejemplo, entre el CC y gestión) pueden ‘abrirse *no conformidades*’, que son como unos partes internos que alguien pone cuando no está de acuerdo con cómo se ha gestionado algo (E emplea el término específico: se trata de una ‘acción correctora’). Les pregunto de dónde viene esto y me dicen que es una cuestión exigida por ‘control de calidad’, a lo que les intento sonsacar si esto no genera malos rollos y me dicen que, por supuesto, les preocupa que puede ser ‘putear a un compañero’.

Según me cuentan entre S y E, viene a ser como una apelación que alguien hace a otro servicio. Para salvaguardar la privacidad en la apelación figuran las siglas del

servicio. Se trata de documentos que les pueden solicitar en caso de que haya cualquier problema para hacer de garantes en diferentes procesos legales en los que puedan entrar.

³³ Llamadas telefónicas de chequeo que se hacen desde el CC para verificar periódicamente el estado de la usuaria (charlan un rato con las usuarias, preguntándoles qué tal están) y de los terminales (les hacen pulsar los botones para cotejar que permiten la activación de la alarma).

³⁴ Ante “peticiones” automatizadas que se lanzan desde los ordenadores de la centralita del CC, empleando la línea telefónica, los aparatos mandan –usando para la respuesta la línea telefónica de las usuarias- información sobre su estado –por ejemplo, el estado de la batería-. Este procedimiento, asimismo, permite controlar si ha habido caídas de la señal telefónica (lo que ocurre si los equipos no responden), así como si los terminales mandan información extraña. Cualquier cosa extraña derivará en abrir “comunicaciones de averías”. Las caídas de la red o cualquier señal de que los aparatos no funcionan correctamente, según está regulado por ley (véase IMSERSO, 1999) se convierten en “fallos graves”, lo que requiere reestablecer el servicio en menos de 48 horas.

apelador y no su nombre completo, aunque como dice S ‘lo sabemos todos quién es GIBAOR... [poniendo un ejemplo de una ‘no conformidad’ que me enseñan]’. Esta apelación que unos hacen a otros puede ser contestada por la persona apelada. Todo se lo envían a la coordinadora (MY), que lo revisa y lo firma. Según dice alguna de las dos —no tengo registrado cuál lo dice— ‘esto te hace que no te duermas’, en referencia a este procedimiento de chequeo constante de la tarea de unos sobre la tarea de otros³⁵. E me cuenta que tienen un tope de ‘no conformidades’ y que, si lo superan, en las auditorías les ponen una serie de ‘normas correctoras’ que tendrán que implementar de cara al siguiente año burocrático.

A partir de aquí la cosa se va diluyendo poco a poco: E tiene que hacer cosas, y S y yo nos vamos a su mesa para que me siga contando. Le pregunto un poco sobre algunas otras cosas de gestión, como el tema de los aparatos y la gestión del inventario: me dice que el inventario del almacén lo hacen los administrativos.

No recuerdo cómo sale el tema de los voluntarios. Puede ser que S lo sacara espontáneamente. En cualquier caso me cuenta, en plan venta promocional (esto es una interpretación mía), que AG además de TAD ofrece el seguimiento de voluntariado. Le pregunto un poco cómo funciona esto: por lo visto los voluntarios que tienen en gestión (es decir, ellos) coordinan a los otros voluntarios; en AG se maneja una ficha de los voluntarios con foto; a los voluntarios se les hacen entrevistas para ver ‘si hay *feeling* entre los voluntarios y los usuarios de la teleasistencia’, según me cuenta ella.

Mientras S hace una cosa, yo me quedo en su mesa mirando el guirigay de la oficina. S vuelve, me comenta que tiene que hacer unas cosas y me vuelvo al despacho donde están las trabajadoras sociales. E y AR están liadas. E me dice que va a hacer unas cosas y que está conmigo en un rato. Me quedo sentado mirando. L está ayudando en cosas de gestión, llevando y trayendo informes (parecen estar aprovechando el follón con el coche para aclarar cosas contando con él, fundamentalmente el inventario de equipos y demás gestiones vinculadas con los aparatos y su almacenamiento).

Al rato vuelve E y me empieza a explicar, de forma espontánea, que cuando se solicita la TAD los usuarios reciben una carta en su domicilio con algunos de los formularios (concretamente la ‘solicitud’ —un formulario de petición de la teleasistencia— y la ‘hoja con las prestaciones’ —donde se describen las prestaciones incluidas en el servicio—). Pero luego tiene que volver a sus asuntos y me quedo esperando. Al poco S vuelve a buscarme y me vuelvo a ir con ella a su despacho, pero nos quedamos hablando con MY, que acaba de volver, sobre otras cuestiones. Se acerca la hora de la comida.

³⁵ Este estilo de funcionamiento de auditoría (una nueva forma de la rendición de cuentas y de la reflexividad organizacional) se ha extendido enormemente entre ciertas organizaciones contemporáneas, estando caracterizado por lo que algunos autores denominan “tecnologías de desconfianza institucionalizada” o “gobierno desde la desconfianza” (véase Power, 1997; Rose, 1999: pp. 153-156; Strathern, 2000: p.7). Es decir, la asunción permanente de que las cosas pueden funcionar mal, de que los compañeros pueden no hacer su trabajo y que se lo deben recordar. Unos procedimientos que inscriben en su funcionamiento auditor este control constante de unos por parte de otros (como el que tiene lugar en el servicio de AG a través de las “no conformidades”, un procedimiento que aparece vinculado con un sistema de verificación de la ‘calidad’ —entendida en términos de las normas ISO y los certificados de AENOR para un funcionamiento organizacional reflexivo—).

Tengo la sensación de que no voy a hacer mucho más aquí que molestar así que, después de un rato, me despido y me voy” (Fragmento del diario de campo).

6. Conseguir instalar aunque todo se ponga en contra

Sin embargo, a pesar de que las tareas vengan predefinidas por y estén relacionadas íntimamente con los requisitos de ‘gestión’³⁶, la imagen que de ahí se pudiera derivar del trabajo de los instaladores (como un mero trabajo compartimentalizado por unidades de tiempo, como un mero emplazamiento de los terminales) pudiera ser enormemente engañosa.

Como hemos podido ir observando, los instaladores se enfrentan a innumerables retos y dificultades, más allá de los particulares requisitos documentales que les piden desde ‘gestión’. Por ejemplo, he abundado bastante en ejemplos sobre los problemas para emplazar los terminales, ponerlos a funcionar y demostrar sus usos. Pero, en ocasiones, en las instalaciones el principal problema no es tanto dónde poner el aparato, ni cómo organizar el papeleo y la firma.

Para poder llevar a cabo la instalación deben poder salvarse innumerables dificultades circunstanciales y singulares que impiden y dificultan las mismas instalaciones, que las ponen en peligro constantemente. De hecho, los instaladores no suelen saber muy bien nunca qué se van a encontrar en el proceso, no ya tanto en la puerta de la casa (como ya vimos en la instalación fallida de mi primer día), sino una vez “en harina”. En muchas ocasiones, su pericia profesional se demuestra en su capacidad para hacerse cargo del galimatías que se encuentran (personas y casas en las más diversas condiciones, con los más diversos tipos de problemas; situaciones que se vuelven a veces mucho más complicadas de lo que parecían) consiguiendo la mayor parte de las veces instalar como pueden, intentando respetar lo máximo que pueden los márgenes de tiempo y de tareas que les vienen dados.

Numerosas de las instalaciones que he ido mostrando hasta aquí pudieran ser un buen ejemplo de esto. Sin embargo, en las situaciones que tenemos a continuación, no hay problemas para acceder a la casa porque la persona no lo quiera, el lugar donde debe ir el terminal parece poco problemático para los usuarios, la recopilación documental se hace de forma relativamente sencilla, pero, sin embargo, J (el instalador en ambos casos) debe sortear grandes dificultades durante toda la instalación: en el primer caso, evitar que la señora rompa a llorar, lo que le retrasaría enormemente (problema que se ve agravado porque “le crecen los enanos”, puesto que una vez emplazado el terminal y puesto todo en orden comienza a dar problemas la instalación telefónica, un problema derivado de

³⁶ Donde, como podemos observar: (a) se decide tanto qué tipo de tareas se han de llevar a cabo y sus momentos; así como, (b) se plantea el requisito de que se lleve a cabo una exhaustiva recopilación y verificación documental –aspecto vinculado con el hecho de que los instaladores son las personas que más contacto directo con las usuarias tienen-.

algunas cuestiones de la infraestructura telefónica de una compañía que siempre les suele dar problemas); en el segundo caso, la instalación tiene lugar en un barrio problemático, y más que existir problemas en el curso interno de la propia instalación (ni en la entrada, ni en el emplazamiento, ni en la recogida documental), es la definición práctica y situacional del contexto (el propio barrio) en el que cobra sentido, la que condiciona numerosos aspectos de cómo se deben llevar a cabo sus tareas.

6.1. Esquivar las lágrimas y conectarse a la red telefónica

“10:15 Almenara – INSTALACIÓN

Llegamos a Almenara, una de las ciudades dormitorio grandes que lindan con Madrid capital. J pone el GPS, pero el número de la calle no aparece. Por lo visto esto es bastante común. Estamos en una parte de Almenara que linda con Mesetas, una zona ‘bien’ de urbanizaciones relativamente recientes. Resulta que J vive en Almenara y hace algún comentario jocoso sobre la zona, pero también admite que no la conoce mucho.

Tras aparcar coge su equipo (J no hace como L; él no coge la maleta, sino que coge la caja del terminal, un ladrón de enchufe y la grapadora; al cogerla la revisa y ve que no tiene casi grapas, se las pone y se queja de ‘estos chicos nuevos’, en referencia a otros instaladores, porque no cuidan las cosas). Llamamos a la casa y nos abre una asistentita? de origen eslavo (a la que en otros momentos, y sin estar ella presente, J denomina ‘chacha inmigrante’). Es una casa llena de fotos de militares y placas del ejército (pienso que es por estar cerca de un aeródromo militar bastante importante). La casa está bastante bien. Está bastante nueva y con todos los electrodomésticos nuevos.

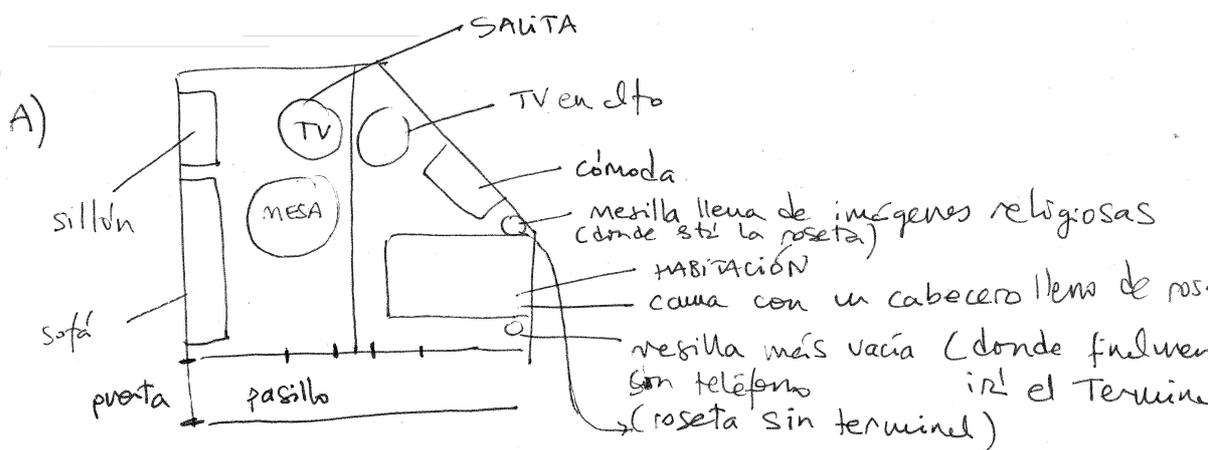


Diagrama de la casa

En la casa hay un dramón a punto de estallar todo el rato. Se le ha muerto la hija a la señora. J le cambia el tema todo el rato para que no se eche a llorar, derivando la conversación a aspectos técnicos: él pregunta por dónde está el teléfono. Ella reacciona y le lleva hasta la salita de estar. Al otro lado de la casa tiene un salón grande que parece que nadie usa. Ella está todo el día en la salita, por lo que cuenta: ‘paso todo el día allí

metida'. J busca el teléfono. Resulta ser un inalámbrico que tiene la 'cama' en la cocina. Mira por toda la casa, mientras la señora se queda en la salita o vaga por la casa al borde del llanto. J habla en voz alta mientras escudriña la casa. Al entrar en el salón, la dependencia más alejada de donde ella dice estar todo el rato, comenta 'si se lo pongo en el salón está más alejado', porque ella intenta que lo ponga en el salón. Por su lado J intenta que sea en la salita o en la habitación. Después de reflexionar le dice 'se lo vamos a poner en la habitación' (el argumento que le da es que no habrá que hacer obra).

La habitación está pegada a la salita donde ella pasa más tiempo. En la habitación hay una roseta de teléfono, pero no hay teléfono. La instalación del teléfono es muy rara y J parece volverse loco. La mesilla de uno de los lados de la cama (aquel donde está la roseta) está llena de imágenes religiosas, por lo que piensa en ponerlo en la mesilla del otro lado.

La secuencia que sigue es más o menos la siguiente:

(a) Saca un ladrón.

(b) Mueve la cama y las mesillas.

(c) Conecta el cable del teléfono.

(d) Lo pasa por detrás de la cama, pegado al cabecero lleno de rosarios; la otra mesilla tiene una toma de teléfono de la que sale un cable. J dice que va a hacer pruebas, la señora tiene Monovisión 'y no sabemos si suministra todas las tomas [de teléfono]' me cuenta. Le voy preguntando si prefiere sistemáticamente no hacer obra; él me dice 'no me preocupa lo de la obra', en el sentido de que no es necesario, porque 'el [Lifeline] 400 tiene mucho volumen'. Y me comenta 'si anda mal de audición se lo tienes que poner en la salita' (en referencia a si esta señora estuviera mal del oído). Mientras nosotros hablamos en la habitación la señora está en la salita contigua. Habla por teléfono inalámbrico y llora. J tiene que esperar hasta que ella termine.

(e) Prueba el teléfono, 'la prueba de fuego' dándole a la tecla del inalámbrico de llamar y dice 'hay señal'.

(f) Conecta el terminal y aprieta el botón verde del Lifeline 400. Suena 'modo programación'. J mete un código en el teléfono (suenan como bips de código morse cuando termina de meter cada código determinado).

(g) Pulsa el botón rojo y el aparato dice 'no se preocupe, su llamada de emergencia...'. J me comenta que las comprobaciones suelen ser lo último, pero como tiene Monovisión quiere mirar si hay problemas con el sonido.

(h) Contesta una teleoperadora: 'Hola G, ¿qué tal estás?'. J le dice 'hola compañera'. Se ponen a hacer la comprobación de datos. La señora sigue en la salita sin moverse todo el rato y yo me quedo con J porque no quiero que se me eche a llorar y no voy a sacar nada de información del asunto. J termina 'luego te pulsaré el colgante... ahora voy a hacer el papeleo'.

Al terminar la llamada dice en voz alta 'entra bien, ya puedo rematar'. Apunta el número de serie del terminal en el formulario. Se lleva el teléfono inalámbrico a su sitio. Mientras hacemos esto se va la asistenta. J comprueba de nuevo que la línea telefónica no esté interrumpida. Parece haber un problema: hay línea en el inalámbrico que está con la

toma en el cuarto, pero no en los otros (tiene varios inalámbricos). Se desespera y dice ‘a saber cómo ha hecho la instalación Monovisión’. J se mueve por toda la casa. En un momento se acerca a la salita para mirar las tomas de teléfono y le dice a la señora con su tonillo macarrilla y con una cierta prisa (aunque en el fondo atento, pero en un sentido diferente a L que es más dulce) ‘estoy haciendo pruebas... no sé preocupe, ya sabe cómo es todo esto’. La señora, cariacontecida, dice ‘ya imagino’. J dice ‘esto es lo que pasa con Monovisión, Fonolína y Lemon... no son compatibles con la teleasistencia’. J comenta que es la primera de Monovisión que se encuentra.

Sin embargo, la señora le dice que ella tiene el teléfono con Telespaña. J se queda a cuadros: ‘pues ahora no tiene sentido’ (va y viene por toda la casa mirando las tomas de teléfono). Me comenta que si no lo sabe llamará a L (el más experimentado) a ver si le ha pasado. Me dice de coña ‘basta que te vengas conmigo para [ver] un marroncillo de Monovisión’. Mientras la señora llora/solloza en la salita. J está a lo suyo, yendo y viniendo. Por lo visto no hay línea en los teléfonos de la casa. Se queja: ‘venimos sin información de cómo le han hecho la instalación de Monovisión’. De repente se para y dice ‘a ver si va a haber un secundario’. Lo encuentra. Por lo visto la señora tiene otro inalámbrico y al descubrirlo se dirige a la señora y le dice ‘aaaaaay... [como echándole la bronca en plan gracioso y un poco paternalista por no haber colgado]’. Y ella dice, disculpándose pero también a modo de broma, ‘si es que no lo entiendo’, ‘qué desastre soy’. J le explica cómo se apaga el teléfono. Y le dice, con cara de coña, ‘manos mal que soy un profesional’, tras lo cual se ríen ambos. Me cuenta que hay como varias tomas en serie y que un inalámbrico interrumpe al otro. Mientras me explica la señora dice ‘tanta tecnología para los viejos ya no lo entendemos’. J me comenta que un nuevo [instalador] lo hubiera dejado sin hacer y dice ‘vamos a grapar y cerrar el papeleo’.

(i) Grapa el cable telefónico a la altura del rodapié, mientras dice que ‘no es culpa de la señora’. Comenta que hay que hacerlo bien ‘si no te va a tocar volver’, dice en sentido figurativo. Cierra la instalación y recolocamos los muebles (le ayudo). Mientras lo hacemos dice riéndose ‘mudanzas y portes’ (me cuenta algunos casos raros de haber tenido que mover muebles horribles de pesados). Luego deja los cables muy ordenados con un alambre que recoge el sobrante para que no cuelgue. Me mira y me dice ‘dirás, el J, qué sibarita con los cables’. Comenta que ‘cuando limpian no tienen cuidado’ y a veces ‘ay, ay, ay, terminal al suelo y desconectado’. Sube el volumen del terminal y lo vuelve a dejar en su sitio.

(j) Nos movemos a la salita donde sigue la señora y ella hace ademán de levantarse a lo que él dice ‘síntese tranquila’, ‘luego lo probamos’. J completa con ella algunos datos del contrato: faltan los datos de la seguridad social. J le pide el horario del médico y el nombre. Mira el formulario y le dice, siempre mirando los papeles como si fuera algo rutinario, ‘antidepresivos’. A lo que ella responde: ‘me dijo la [¿psicóloga? ¿psiquiatra?] que sería conveniente’. J le comenta, mientras mira los papeles, ‘ya verá que va a estar contenta’. Siguen rellenando punto por punto.

Ella pregunta ‘¿vosotros no cogéis llave?’. J, sin levantar la mirada del papel, le comenta que en Almenara por lo visto no. J dice en voz alta que su nieta es su contacto principal. Levanta la mirada y le bromea un poco con ella sobre lo de la llave: ‘si necesitamos ayuda real para eso están nuestros amigos los bomberos’, ‘no se preocupe... que no haga falta [como diciéndole que mejor pensar que las cosas vayan bien]’. Ella le

dice ‘¿y si me pasa algo en la calle?’. J le comenta el proyecto de teleasistencia móvil, porque ella tiene teléfono móvil, pero le dice ‘de todas formas, si se cae en la calle, pues esperamos que alguien la socorra si fuera necesario’. A esto ella añade ‘a los viejos nos pasan un montón de cosas [en referencia a cosas malas]’ a lo que él contesta ‘a los jóvenes también [como metiéndose con ella de coña y para quitarle hierro al asunto]’. Ella le pide el teléfono móvil de AG, porque comenta que se cayó en la calle. J sigue impertérrito el orden del formulario y repasan la medicación (mencionan antidepresivos y calcio entre otros). Luego pasan al tema de los contactos con llaves. J le dice que le ha marcado lo del voluntario (supongo que será porque la ve mal). Ella no dice nada de ello y le comenta que ayer vino alguien de AG con pelo blanco. J se extraña de ello, porque no le suena bien (dado que los voluntarios de AG no empiezan a venir hasta que no está todo el contrato en regla). J le dice ‘ya le llamarán para ver qué tal está’ y añade ‘usted nos llama y nos pregunta lo que necesita’. Después J le comenta el tema de las llamadas de comprobación del aparato y que aparecerán en el contrato telefónico y que no lo va a oír: ‘no se alarme, que el coste es reducido’.

Después, J le comenta (parece ser una usuaria privada) que el coste serán unos 15€ de instalación y 30€ todos los meses. Ella da la conformidad. J termina diciendo ‘vamos a echar una firmita y a probar’. A ella le cuesta firmar ‘estoy nerviosa’, dice mientras menciona a su hija y empieza a firmar. J, quitando hierro al asunto: ‘no se preocupe, que yo suelo poner nerviosas a las mujeres’ y añade luego en un tono más serio ‘es normal’, pero no deja en ningún momento que se convierta la interacción en una interacción de duelo o de pésame. Después le lee las prestaciones del servicio y el contrato. Mientras ella llora él le cambia de tercio: ‘para cualquier cosita’, ‘que se note muy, muy sola, nos llama y nos dice’. Ella dice, sollozando: ‘muchas gracias hijo’. J le comenta que con el colgante ‘se puede duchar y todo’, que ‘cuando se acueste lo deje en la mesilla’, que cuando se vaya de casa lo deje en la entrada. Le hace levantarse e ir hacia el terminal.

Una vez delante le comenta que para hablar no hace falta aproximarse: ‘usted pulsa el botón [rojo], espera que contesten mis compañeros y cuenta lo que sea’. Le comenta que el botón verde cancela una llamada hecha por error: ‘que no tiene tiempo [de cancelar] dice que ha sido sin querer y no pasa nada’. Vuelven a la salita tras pulsar el botón y se sientan en el mismo sitio de antes. Mientras el aparato conecta ella saca el móvil, que lleva colgando por debajo del batín rosa que lleva, y dice ‘siempre llevo esto aunque no lo entienda’. Hablan desde el terminal ‘Hola G’. J se adelanta y dice ‘Hola compañeros, soy el técnico, estamos haciendo prueba’. Prueban el sonido desde la salita y ella dice ‘el oído lo tengo bien’ y se despiden para probar el colgante. Pulsan la alarma del colgante (que J le ha puesto mientras ella estaba sentada) y repiten el proceso. J confirma el teléfono con el operador, se levanta y empieza a hablar desde diferentes partes de la casa y le oyen bien (J dice siempre cosas en el plan de las películas de acción, ‘alto y claro compañero’).

Cierran la llamada y en un rato dicen que llamarán al teléfono fijo para hacer la llamada de comprobación y cerrar el asunto. Llaman de AG, lo coge directamente J y repiten los datos que ha cotejado J en persona, estando la señora delante (DNI, Número de Seguridad Social, calle, centro hospitalario, nombre de la doctora [por lo visto ella ha cambiado y se da cuenta y se pone a buscar una cita del CAP para que lo cambien; J habla

mientras con los del ‘CC’ y sigue mientras la señora lo encuentra], datos de los contactos: calle y teléfono).

Cierran el asunto y J dice en voz alta: ‘se acabó, si no tiene duda nos vamos’. Ella nos dice ‘¿tenéis [tiempo] para un café?’. J: ‘no tenemos para nada, usted no se preocupe’. Ella empieza a medio llorar. J intenta que no piense en ello. Le dice que para lo que sea que apriete (el colgante o el terminal). Nos despide con dos besos diciendo (como algo descolocada) ‘como si fuerais mis hijos’.

Salimos y le pregunto si es normal que a toda la gente de AG les traten igual. Él me dice que depende de cómo la trates, que ‘muchas veces hacemos de psicólogos, psiquiatras,...’, ‘tienes que hacerte el duro y ser un poco frío... no puedes meterte en su papel, ponerte codo con codo a llorar con ella’, ‘no puedes pensar en ello.’ (Fragmento del diario de campo).

6.2. Toparse con ‘la realidad’: ‘Las Barranquillas’ de Ciudad del Sur

“11:15 Ciudad del Sur – INSTALACIÓN

Mientras buscamos con el GPS a dónde vamos, pasamos con el coche por un sitio que J llama ‘Las Barranquillas de Ciudad del Sur’ (por analogía con un poblado de la droga que hay al lado de Madrid), que por lo visto es un barrio gitano de edificios de apartamentos de protección oficial, y empieza a decir que espera que la siguiente instalación no sea por allí, porque lo estamos bordeando todo el rato mientras buscamos el sitio. Después de dar algunas cuantas vueltas con el GPS resulta que, efectivamente, es el lugar al que vamos y le empiezo a notar bastante nervioso a medida que nos adentramos en el barrio y a mí me empieza a dar bastante mal rollo y miedo. Está todo hecho polvo: los edificios – que son de ladrillo corrientucho- están destartados, hay coches antiguos sin ruedas puestos sobre ladrillos, perros famélicos correteando, carretas de chatarrero aparcadas y un montón de niños gitanos con pinta de estar todo el día tirados en la calle, ‘sucios y sin escolarizar’, pienso. Todo el mundo –fundamentalmente señores y señoras gitanos sentados en la calle- nos mira (o, al menos, uno se siente observado; y más un ‘payo’ como yo, de piel blanca y pinta de no haber tenido un trabajo duro en su vida, con mis gafas rojas de pasta...): parece que hay gente que entreabre cortinas desde ventanas en diferentes edificios; quizá resulte raro ver por allí a un coche de Asistencia Global, quizá crean que pasa algo y les da *yuyu*.

Aparcamos en lo que parece la puerta del edificio al que vamos, pero es difícil saberlo, porque no hay números en ningún portal. Los dos estamos en silencio. J aparca y me dice que no deje nada en el coche, que lo coja todo, porque ‘no te puedes fiar de los gitanos’. De hecho, por primera vez le veo a él sacar casi todo del maletero y llevárselo consigo: salvo la caja de herramientas coge todo lo de valor que hay en el coche, como el GPS, la radio, así como lo que va a necesitar para la instalación (pero en el maletero deja los terminales y el resto de material, como las UCRs). Yo cojo mi mochila con todo, cuando normalmente suelo dejarla en el coche.

Tras mirar rápidamente algún otro número de la calle (aunque no todos los portales tienen), nos disponemos a entrar en el edificio que parece ser donde vamos si asumimos un orden lógico.

No sé si fue exactamente en este momento, en la vez que bajamos conjuntamente o cuando nos marchábamos que una señora gitana nos preguntó si íbamos a casa del señor X, que estaba mal del corazón, que si le había pasado algo y J contestó rápidamente y sin parar de andar (como instruyen a los turistas a hacer) que no, que no se preocuparan.

El portal no podría ser llamado portal con propiedad, porque no hay puerta, ni tampoco hay telefonillo; se han llevado todo lo que era de metal y sólo han dejado el quicio de la puerta de metal de dos hojas y la carcasa –ni siquiera restos de los cables- del portero automático. El portal huele a ‘mierda infernal’, no encuentro término mejor para hablar con J (un olor a meadas repetidas desde hace años), hay goteras y humedades por todos lados, los buzones del recibidor están hechos papilla, despanzurrados, abiertos y oxidados. Las condiciones parecen verdaderamente insalubres y repugnantes. Empezamos a subir la escalera (no hay ascensor), bastante ‘acojonados’ y como con una cierta celeridad, haciendo comentarios cortos en plan ‘madre mía’, a cada cosa que nos vamos encontrando. Hay un sonido de un hilillo de agua cayendo, que una vez vamos subiendo descubrimos que sale de una especie de pozo o fosa séptica que está en el centro de un micro-patio interior al que da la escalera, del que parecen salir trozos empapados de ropa –como algunos calcetines de deporte (quizá lo han atascado tirando de todo al váter). Esto es en el piso de arriba del todo y a medida que vamos subiendo la sensación de acojone y de incredulidad aumenta en cada piso (hay unos dos o tres, no lo recuerdo bien): entradas de casas cuyas puertas han sido sustituidas por cortinas de un tejido como de poncho mexicano, como en los pueblos; puertas sin cerraduras que tienen un calcetín para trabarlas al haber quitado y vendido la cerradura...

Llegamos a un piso con dos puertas metálicas, al estilo de las de un trastero, con varias cerraduras. Llamamos a la que suponemos que es a donde vamos y nos abren bastante rápido (o al menos lo suficientemente rápido como para reconfortarnos, aunque no sabemos ni lo que nos espera). Nos abre el hijo del señor al que le vamos a hacer la instalación (‘no gitano’, creo que pensamos los dos en ese mismo momento) con una pinta un poco demacrada, que nos comenta que nos estaban esperando.

Entramos en la casa, que es bastante pequeña, pero limpia y coqueta dentro de lo que cabe, aunque las condiciones sean humildes. J entra el primero. Saludamos al señor mayor, que está sentado en la mesa del salón, con pose de encontrarse dolorido. J les pregunta dónde está el teléfono (le indican que en el salón) y después de echar un vistazo rápido dice que lo va a instalar en la pared (donde también está el teléfono, de botones gordos con números en un tamaño enorme, al lado de un cartel con números de teléfono gigantescos de diferentes personas, que le ha hecho el hijo al padre para que pueda llamar; entre ellos hay una foto del hijo con un taxi al lado de uno de los números, así que deduzco que es taxista). J dice que casa bien dentro de lo que cabe, pero para instalarlo necesita bajar a por la caja de herramientas al coche. Casi sin preguntármelo bajamos al coche y subimos los dos juntos. J casi no habla y lo hace todo rápido, pero no diría que lo hace de forma descuidada.

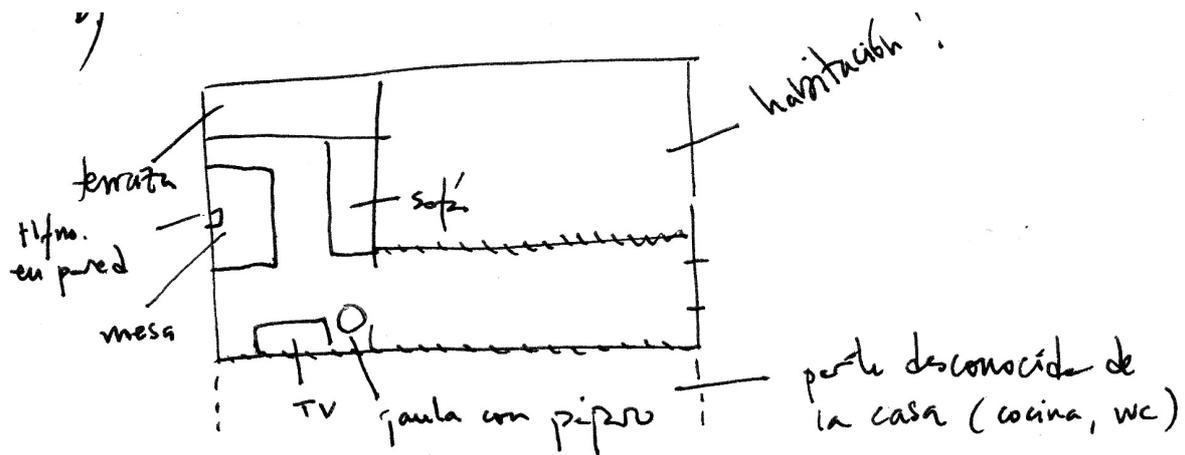


Diagrama de la casa

La casa huele a cerrado, como a un sudor seco y no demasiado penetrante (distinto del olor a cebolla ácida de algunas casas donde las personas mayores no tiene oportunidad de bañarse a menudo), como si hiciera falta ventilar frecuentemente pero esto no se hiciera (es un olor que me recuerda a la casa de un amigo mío del colegio, cuyo padre estuvo en cama muy enfermo y que no se podía ventilar; pero quizá, pienso, tenga que ver también con que hay un pájaro en la casa). Estoy muy pegado a J todo el rato, casi sin apuntar nada, mientras él utiliza el taladro para hacer los agujeros en la pared (no hace marcas en la pared, pero lo hace sin equivocarse, con mucha seguridad) al lado del teléfono. Por lo visto la única instalación telefónica viene desde la única habitación de la casa y va a tener que traer línea telefónica desde allí. J trabaja rápido, o como dice él 'a toda hostia', 'espero no tener que volver a bajar al coche'. Nadie habla más de la cuenta.

En el momento de silencio que él taladra, me permito la única reflexión *in situ* que hice: si ya de por sí las interacciones de tipo hombre (instalador)-hombre (usuario) en la teleasistencia son diferentes (más rudas, de menor contacto corporal, más distantes y más calladas) a lo que suele ser la interacción entre instalador y usuaria (más cercana y cariñosa, permitiendo en algún sentido el contacto, la broma o el sarcasmo), en estas condiciones se extremaban enormemente estas diferencias, haciéndolas aún más nítidas.

Mientras trabaja J, en un determinado momento el hijo me/nos cuenta que están pendientes de que les cambien de 'vivienda' (me sorprende porque emplea un vocabulario muy técnico, seguramente derivado del contacto con técnicos de administraciones o derivado de haber tenido que presentar bastantes solicitudes, dentro de una forma de hablar de una persona en cierta medida de clase humilde, siempre correcto y respetuoso; aunque suene estereotípico, por la manera de hablar parece lo que es: taxista), porque según dice van a derrumbar toda esta zona. Comenta que los gitanos se han llevado todo el portal y que esto es un desastre. Tanto el señor como el hijo cuentan que es una pena 'cómo está todo esto', porque los gitanos 'son unos guarros'. Es más, el hijo en un determinado momento dice 'esto es un foco de infección'. J y yo no les refutamos, sino que asentimos, no porque pensemos lo mismo (yo al menos en mi caso, a pesar de que estoy asustado), sino porque hay algo en la situación que nos deja abrumados.

La razón por la que nos comentan esto es porque querrían saber qué tendrían que hacer cuando les cambien. J revisa rápidamente los papeles de su carpeta (me fijo que se trata ¡de un usuario privado!, lo que me deja sorprendidísimo) y les cuenta, mientras se arrastra para hacer la instalación, que luego les dará una hojita con un número de teléfono al que podrán llamar. El hijo continúa diciendo que los gitanos ‘controlan el barrio’ y que ‘lo más jodido’ para vivir allí es cuando los niños no están en el colegio. J le contesta con un tono entre la ironía y la preocupación seria diciendo ‘las noches tienen que ser mágicas’. El hijo nos comenta que está preocupado por su coche, que es un coche deportivo (no recuerdo bien el modelo, pero es uno del estilo del Citroën Tiburón), una reliquia de segunda mano que tiene muy bien conservada y que lleva a rallies de coches antiguos, un coche que cuida con mucho mimo. Y no para de mirar por la ventana porque ha venido sólo para estar con su padre mientras le instalaban esto. J también comenta que está preocupado por el coche de AG.

En un determinado momento J tiene que bajar al coche a por un ladrón que le faltaba, pero esta vez yo me quedo hablando con el padre y con el hijo. El padre parece estar visiblemente mal de salud y me pregunta a mí por el precio. Yo les cuento que son unos 30€, pero que ‘mi compañero’ ahora les dirá la información más concreta. El hijo le dice al padre que así es más rápido, que luego la ‘asistente social’ les moverá los papeles para que les subvencionen. Miro por la ventana para ver qué tal está J y el hijo me sigue contando cosas del barrio: me cuenta que los gitanos se llevaron todo el hierro del portal y la escalera, que el pozo de la casa rebosa y que desde hace tiempo los poceros no vienen a arreglarlo, porque se estropea muy a menudo.

J vuelve. Vamos sintiéndonos en alguna medida más cómodos dentro de la casa, como si fuera un refugio de un mundo exterior al que no quisiéramos salir. Mientras él termina la instalación seguimos hablando. El señor, que sigue con su cara de estar dolorido y fatigado, nos cuenta que le han dado dos ‘arrechuchos’ gordos del corazón y que la teleasistencia le parece interesante para ello. J le recuerda que vale sólo para la casa, no para la calle.

Una vez ha terminado la instalación, J le comenta que le va a contar cómo funciona el pulsador y el terminal. El señor le dice ‘cuando me ponga malo aprieto el botón, ¿no?’. J le enseña cómo ponérselo, sin ponérselo él (como sí le he visto hacer a algunas señoras), y siendo muy cuidadoso (casi aséptico) con el contacto físico, mientras le dice ‘es como un mando a distancia de la televisión’. J le comenta que también se puede duchar con él, a lo que el hijo le recuerda al padre ‘esto todo el día lo tienes que tener puesto... pa’ eso lo hemos hecho, pa’ que lo lleves colgao’. Después de una explicación bastante rápida de cómo funciona, J procede a hacer el papeleo para que el señor lo firme. Al comentarle el tema de las prestaciones el señor comenta que no quiere voluntarios y J le dice, medio de broma (la primera broma no tensa de toda la instalación), ‘nos pide todo lo que quiera menos dinero’, con lo que todo el mundo se ríe y se descarga un poco la tensión.

Hacen la llamada de comprobación del terminal, que es bastante rápida, aunque tienen que cambiar a *semi-dúplex*. Después, J le convence para que sea él el que apriete el colgante desde donde está sentado. Hacen la prueba y la llamada de comprobación de datos bastante rápido, momento que aprovecho para hacer un croquis de la casa. Antes de irnos, J le pregunta al señor si hay algo que no le haya quedado claro. El señor está

preocupado porque no puede tenerlo en la calle y comenta que alguna gente sí lo lleva, a lo que J le explica que por mucho que lo lleven no sirve para nada. Cerramos todo bastante rápido y nos despedimos (me parece interesante resaltar que no hay saludo de manos, cuando en otras ocasiones sí lo hay, quizá por una cierta suciedad o sensación de peligro percibida), para salir ‘echando virutas’ de allí, como dice J. No vamos corriendo, pero sí andando muy rápido. Al entrar en el coche (con un cierto alivio por que siga allí), él me comenta que a algunos instaladores les han robado cosas de dentro del coche o el coche mismo en sitios ‘chungos’ parecidos, y expresa que lo normal era que no fueran (los usuarios) gitanos. Al arrancar el coche (lo hacemos todo rápido para salir ‘cagando leches’ de ese barrio) J me mira, hace una pausa dramática y me dice ‘está bien que hayas visto este percal’.

Después continuamos por Ciudad del Sur; el asunto del ‘barrio chungo’ nos ha dejado a los dos callados y yo no dejo de notar que me siento especialmente conectado con el ámbito de la teleasistencia, como si sintiera una especie de pulsión que me lleva no sé muy bien cómo hacia una función social que debería cumplir y no he estado cumpliendo hasta ahora.

Al final del día, después del resto del tiempo haciendo ‘reparaciones’ y ‘bajas’, llegamos de vuelta al Centro. Nos separamos. Dejo a J arreglando cosas en el almacén. Yo estoy cansado, aunque tengo la sensación como de que hoy he visto muchas cosas, siento como una especie de lucidez o, mejor dicho, tengo como la sensación de que he pasado una especie de bautismo de fuego con el caso del usuario privado del barrio gitano. En cualquier caso es algo que me turba y necesito hablar de ello con ‘las chicas’, por lo que me acerco por la oficina.

Comento la situación de Ciudad del Sur en la sala donde están todas las trabajadoras sociales –hablando principalmente con S y E, que son mis interlocutoras más frecuentemente- (intentando transmitir, aunque parezca que exagero) el grado de decrepitud del barrio y el edificio. S me dice con mucha sorna algo así como ‘vaya, te acabas de topar con la realidad’ (mientras se ríe), con su cuajo de trabajadora social experimentada, como haciéndome ver que no he visto nada en mi vida y que mejor me voy acostumbrando a ver cosas por el estilo (me doy cuenta de que casi siempre me trata de una manera un poco maternal).

AR, que resulta ser la técnico de zona (la trabajadora social que se encarga de eso), ‘pone la oreja’, se preocupa y quiere saber más de qué estoy hablando, por si tuviera que hablar con los de servicios sociales de Ciudad del Sur. De hecho, ocurre una situación curiosa: al comentar yo el tema ella intenta hablar con J –que aparece por allí en un determinado momento a dejarle los papeles de todo el día- para que le explique, pero él le dice que se tiene que ir, que ‘son las 15:05’ y que se ha acabado su jornada laboral, por lo que sale por la puerta. Le comento un poco la situación del edificio, el barrio, la persona, etc. (no recuerdo exactamente qué le digo, pero le hago ver que las condiciones de vida eran bastante complicadas e insalubres). Ella no hace más que quejarse de la ‘falta de comunicación’ con J cuando a él le toca en su zona.

Al comentarles algo más del caso se monta una controversia porque les comento que el hijo del usuario hablaba de la ‘asistente social’ (la figura profesional obsoleta de menor categoría con la que se les asocia, y que el trabajo social como diplomatura vino a

reemplazar, como el caso de las ATS y las enfermeras). S comenta de coña que alguien incluso una vez ha llegado a llamarla ‘asistente social’, lo que repiten varias veces riéndose de las connotaciones que tiene.

Después de la polémica me pongo un rato a hablar con AR sobre el tema que más sorprendido me ha dejado, que es el que esta gente hubiera contratado de forma privada la teleasistencia, aunque luego fueran a buscar subvención a través del ayuntamiento. Ella me cuenta un poco cómo funciona el asunto: cada ayuntamiento tiene un cupo de posibles usuarios de teleasistencia que, una vez cubierto, no hay sitio para más si otros no se dan de baja. Claramente participando del debate le comento que me parece injusta la lógica de que el primero que llegue se lo lleva y que debería haber algún criterio. Ella me responde que sí tienen criterios como la edad o los ingresos, pero que una vez cubierto el cupo no se amplía y tienen que tirar (los que lo necesiten) de privado. Pregunto si no hay más financiación con las nuevas leyes y AR me dice que ‘es un timo’, porque la teleasistencia aparece como parte de un ‘catálogo de servicios’, pero no hay nueva obligación por parte de los ayuntamientos ni derecho de los usuarios. Además, me cuenta, no se está dando dinero para cubrir esto.

De repente, la conversación se corta porque ellas tienen que comer y a mí se me está haciendo tarde. Me despido y me voy. A mí me ha dejado tocado todo este asunto y en el autobús de vuelta voy dándole vueltas a un montón de cosas (asunto que me durará días)”. (Fragmento del diario de campo).

A pesar de la extrema dureza con la que vivimos la situación, de alguna manera al recordar la instalación en el barrio gitano de Ciudad del Sur no puedo sino vivirla como un momento ciertamente cómico (rayando quizá en el ridículo): el ambiente que se respiraba entre J y yo tenía un aire como el de las películas de acción, como el de alguna de esas escenas en las que los protagonistas se saben “en la boca del lobo” y tienen que estar protegidos contra cualquier cosa que se les venga encima poniéndose espalda con espalda. De algún modo, en el peligro estimado y vivido, un peligro que sin duda puede parecer exagerado, nos retratamos en una postura un tanto racista, quizá un fenómeno figura-fondo o de saliencia con respecto al sitio en el que estábamos (porque, dicho en los términos que hubiéramos empleado J y yo, “pegábamos menos que un pulpo en un garaje”). Pero un miedo que era muy significativo: hablaba de un mecanismo de defensa ante una potencial agresión a nuestra persona y, fundamentalmente, a la propiedad del servicio (el coche, el material, la documentación). Era, por tanto, un miedo que hablaba de los límites del servicio como servicio, así como de la necesidad de J de protegerlo, como trabajador del servicio.

Un miedo que fue crucial para articular la prevención que atravesó toda la instalación y que afectó a sus condiciones: una instalación hecha por J siendo parco en palabras, observando de tanto en tanto por la ventana si el coche seguía ahí (lo que no evitó, sin embargo, que J bajara al coche). Una instalación que se hizo lo más rápido que se pudo, sin por ello escatimar en dejar la infraestructura técnica bien montada, en recoger los datos pertinentemente, en hacer las pruebas de uso del terminal.

6.3. La ubicuidad de las instalaciones farragosas y la “dureza” relativa de *las* y *los* técnicos

Pero estas instalaciones complejas me revelaron un aspecto muy interesante de las condiciones de trabajo de los servicios. Mientras que a mí me activaron una apelación a un cierto discurso humanista-filantrópico³⁷, me chocó cómo diferentes personas del servicio tramitaban las situaciones que habían sido tan chocantes para mí como algo tan sólo ligeramente extraño, pero “normal”. Por ejemplo, la manera en la que J lidió con las lágrimas de la usuaria, intentando evitar que se le echara a llorar en mitad de la instalación (lo que hubiera impedido terminarla en el tiempo estimado, así como ejercer una labor para la que no estaba capacitado); o la rigurosidad de J de marcharse a las 15:05 sin comentar nada sobre el caso de Ciudad del Sur (porque ya estaba trabajando más de la cuenta y fuera de su horario); por no hablar del relativo interés de la trabajadora social de zona, AR, que sin embargo se marchó a comer al poco o la mención de S a “la realidad” (con un cierto tono de “así son las cosas”).

Poco a poco fui ganando conciencia de un aspecto interesante sobre el modo de organizar u ordenar³⁸ *laboralmente* las tareas de ese servicio de teleasistencia de AG, reguladas y vividas por parte de sus actores “como un trabajo”: con sus horas limitadas, sus funciones asignadas, sus cargas de trabajo delimitadas (aspecto al que dedicaré algunas reflexiones más en el siguiente capítulo). Una lógica laboral que, a pesar de (o quizá, mejor dicho, precisamente por) lidiar cotidianamente con una labor sensible a las necesidades de personas en situaciones de vulnerabilidad, se buscaba que no fuera generalmente alterada: una lógica laboral que se hace, sin duda, comprensible, puesto que con una mayor implicación de tipo continuado se puede acabar “más quemado que el palo de un churrero” (como me dijo en argot J en algún momento). Una lógica laboral que endurece y protege ante los excesos emocionales, ante la excesiva implicación en la situación de las personas. Una lógica laboral que les conmina a proteger las propiedades del servicio, porque mantener el servicio es, de alguna manera, mantener su trabajo.

Una lógica laboral que, sin embargo, no ciega otros aspectos: la dimensión “social” del ámbito de trabajo en el que realizaban su labor no se les olvidaba nunca y estaba en

³⁷ Preocupado como quedé por la necesidad de “mejorar las condiciones de vida de esta gente”; algo que me hacía sentir que “algo se debía poder hacer” con estos seres que, a pesar de su diferencia se me planteaban como “iguales” a los que había que ayudar a que estuvieran “en nuestras mismas condiciones”, lo que posteriormente me hizo entrar en una profunda crisis, al hacerme progresivamente consciente del cariz clasista y racista de ciertas de esas ideas filantrópicas-humanistas que atraviesan el trabajo de lo social –véase Donzelot (2005), Rose (1999), así como las compilaciones de Chambon, Irving y Epstein (2001), sobre los orígenes de “lo social” como ámbito de trabajo e intervención, o Redfield y Bornstein (2011), una colección de estudios antropológicos críticos con los orígenes del humanitarismo-.

³⁸ Adaptación personal de la idea de *modes of ordering* de John Law (1994), que consiste en un patrón imputado a los materiales que nos permite hablar de modos particulares de practicar el organizar (empleando el verbo, y por tanto connotando una acción continuada y repetida).

algún modo presente, desde luego en el trabajo de las técnicas de zona, pero también en el trabajo de los instaladores. Puesto que, como me comentaron repetidas veces, “si no estaría cambiando antenas” o haciendo otro tipo de trabajo de técnico (cosa que, al menos en el caso de J y JE ya han hecho, aunque les resultaba un trabajo poco satisfactorio personalmente). Pero la cierta “dureza” de los técnicos (quizá también afectada por las inclemencias de un trabajo solitario recorriendo muchos kilómetros) sólo se puede entender a mi juicio si no se olvida, como les he ido mostrando hasta aquí, la ubicuidad del conflicto, la ubicuidad de las fricciones y en encuentro constante con diferentes formas de galimatías en sus labores cotidianas: aspectos que me hacen pensar que no se pudiera pensar en las instalaciones como “meras instalaciones” más que en algunos casos (curiosamente en los que estuve poco fino en mis descripciones). Más bien, en honor a la verdad, en la mayor parte de casos lo que observé fueron instalaciones farragosas, llenas de problemas potenciales, ante las que los instaladores se enfrentaban de diferentes maneras.

Pareciera que al hablar de una cierta lógica laboral y de un cierto endurecimiento, estuviera pensando en que los diferentes técnicos (e incluso el personal de gestión, esto es, las técnicas de zona) actuaban como máquinas, como si estuvieran guiados por un rol sistémico poco sensible a lo emocional. Pero nada más lejos de la realidad. A pesar de tener ciertas cosas en común, todos ellos eran muy diferentes: mientras que L parecía más servicial que J y más atento a los detalles (más amable, menos histriónico y menos palabrotero), J era más irónico y mordaz (aspecto que también empleaba como ardid para quitar seriedad a las situaciones); pero no creo que pudiera decir que J fuera menos profesional o que le importara menos el mundo de lo social o del cuidado. Más bien tenía otra estrategia de cortar con la vinculación afectiva de la motivación-incipitación de cuidar o encargarse de los otros que implicaba su trabajo. Ambos, al igual que JE con su particular manera extremadamente cuidadosa y respetuosa con las usuarias, se aproximaban a “los follones” cotidianos de las instalaciones de modos diversos, a pesar de que todos llevaran a cabo una cierta desconexión (un requisito problemático, como se conoce en muchas profesiones del ámbito del cuidado social y de la salud, para no llevarse los problemas a casa, aunque esto no deje de afectar³⁹). En el fondo, es su trabajo cotidiano... Un trabajo cotidiano sin el que no habría, o eso me gustaría defender para terminar, teleasistencia (lo que implica una serie de cosas, de las que les hablaré a continuación).

³⁹ Para una reflexión sobre las condiciones de trabajo del cuidado véase: Vega (2009) o Twigg (2000) para el ámbito del cuidado social profesional (más o menos precarizado, más o menos formal); Allen *et al.* (2002) o Collière (1986), para el ámbito de la enfermería.

7. Ensayo exploratorio sobre las “condiciones de felicidad” de la teleasistencia (1): Instalación

7.1. Instalar “con” y “sin” usuaria: ¿Coreografías o trampas?

Al poco de haber terminado de acompañar a los instaladores (allá por febrero-marzo de 2009), en Barcelona nos reunimos Daniel López, Nizaiá Cassián y yo a discutir más o menos informalmente algunas impresiones de nuestros dos trabajos de campo, bastante análogos, en Cataluña (que estaban realizando ellos dos) y Madrid (que realizaba yo), y que formaban parte de un proyecto conjunto. Mientras que en las observaciones ellos se centraron únicamente en el trabajo de instalación de una organización, yo había estado observando el conjunto de tareas de los técnicos de otra. Por esta razón nos sentamos a hablar sólo de las instalaciones: hablamos de la instalación como momento fundacional del servicio, como entrada de los servicios en las casas, como puesta a punto para que todo funcione; qué cosas curiosas nos habíamos encontrado y de qué nos hablaba a nosotros todo este trabajo por parte de los técnicos.

Contamos unos cuantos casos curiosos, más o menos problemáticos. Yo les hablé de la señora de Ciudad del Sur que no nos dejó ni entrar en la casa, les enseñé las fotos del reportaje sobre dónde poner el terminal (casos que han visto anteriormente): nos regodeamos pensando en los problemas para acceder a las casas, los problemas prácticos de instalar, la negociación de la localización entre técnicos y usuarias, los follones del papeleo, etc. Todo un trabajo práctico de mover, poner, quitar, apuntar... que se nos hacía interesantísimo. Luego ellos contaron uno de los casos de sus observaciones, un caso bien problemático que se convirtió en el tema en torno al que pivotó toda nuestra conversación a partir de ese momento (y, sin saberlo entonces, en lo que sería mi tesis). Estaban muy sorprendidos de haber encontrado un caso en el que se produjo lo siguiente⁴⁰: Acompañaban a un instalador a una casa en la que no estaba la señora en cuestión; pero les abrieron la puerta unos señores que, por la edad, bien podían ser los hijos de esta señora. Sin embargo, resultaron ser dos vecinos que tenían una muy buena relación con la señora, y que a la sazón habían sido los que habían hecho todas las gestiones para que se le instalara la teleasistencia (por lo visto, hasta entonces ellos eran quienes se preocupaban de ella, tenían una relación desde hacía muchos años e incluso la futura usuaria era inquilina de estos señores; el señor había tenido un problema reciente de corazón, y por este motivo, pensaban pasar más tiempo fuera del municipio, intentando que el señor pudiera relajarse más y encontrara un entorno ideal para vivir más tranquilo; por estas razones, creían que la señora seguramente necesitaría algún mecanismo para poder vivir estando vigilada, y por esto recurrieron a la teleasistencia).

⁴⁰ El caso y una versión muy reducida del argumento que sigue a continuación, se puede ver en el artículo colectivo de Sánchez Criado, López, Roberts y Domènech (2012, en evaluación).

Al no estar la señora, ellos salen a buscarla peinando el barrio, mientras el instalador comienza a colocar todo. Vuelven al poco, sin haberla encontrado. El instalador, que ya ha terminado de colocar el aparato, les pide ayuda con el papeleo. Ellos le entregan unas llaves para que las custodie el servicio (sabiendo ellos que la señora no la quisiera dar) y, al poco, llega la señora a la casa.

Según me contaron, a partir de ese momento todo empezó a ir muy rápido, moviendo a la señora de lado a lado como si fuera una marioneta: le colgaron el medallón en el cuello, le explicaron rápidamente cómo funcionaba el terminal y no paraban de decirle que apretara el botón para cualquier problema. ¡Qué interesante!, al margen de la ética del asunto: ¿una instalación “sin usuaria” que había generado los mismos efectos que una instalación con la usuaria presente? A medida que avanzaba la conversación, su sorpresa se fue convirtiendo poco a poco en un tema: ¿Por qué esta centralidad de la importancia de “la usuaria” en todos nuestros casos si el servicio podía llegar a instalarse sin una? Este hecho, esta disociación de lo que había visto en la mayor parte de mis casos, la instalación y la presencia de la usuaria, nos llevó a pensar si pudiéramos pensar que la instalación tiene lugar sin ella; e incluso, medio en serio y medio en broma, pensando en gestos como los de colgar el medallón del cuello y sus efectos, surgió una idea: ¿quizá lo instalado por la instalación es, además de los aparatos, “la usuaria” misma?

Esta inquietud nos llevó a una conversación muy interesante, en la que se resaltaban las conexiones de los instaladores con otras figuras, atendiendo a los efectos de estas instalaciones y su proceso: recuperando algunos casos y discutiendo en torno a ellos, el instalador se nos aparecía a veces como “coreógrafo” que necesita que el mundo se organice de una determinada manera en la ejecución, haciéndolo bailar el juego de la organización; pero, en otras, como un “traductor” de un mundo a otro, de un lenguaje a otro, o, mejor, como un cazador que busca capturar aquello con lo que se enfrenta, aunque a veces pueda ser “un cazador cazado”, provocando que la instalación no tuviera lugar.

Es más, dos metáforas que se nos entrecruzaban todo el rato:

- (a) *la instalación como una “coreografía”* (término tomado un tanto acriticamente de la etnografía de Thompson, 2005): como una forma de hacer que la usuaria “baile el baile” del servicio⁴¹.
- (b) *la instalación como “trampa”* (término tomado de los trabajos de Gell, 1999, o Ingold, 2002⁴²): como una forma de “captura” (en el sentido de Deleuze y Guattari, 2004) o caza orquestada por parte de los técnicos.

⁴¹ La coreografía, utilizando el término como “representación del movimiento” que puede ser empleada como plan, sería más bien una metáfora de orden previo que requiere ser enseñado, un orden instituido en lo corporal, con un ritmo y unos pasos, con un modo de hacer y un modo de evaluar. Un orden perpetuado enseñando a otros a bailar de esta manera, de acuerdo con estas claves. Véase la obra de Hewitt (2005) sobre el uso del baile como “estética del orden” desde el siglo XVIII.

⁴² Estos autores analizan diferentes sistemas culturales de caza (con sus habilidades y técnicas, su cultura material específicamente orientadas a la captura de una pieza en particular); estos muestran o dicen

Este juego metafórico nos permitió pensar de forma informal la doble dinámica del trabajo de instalador. Dos dinámicas que pueden ser empleadas como metáforas para pensar bien cómo un orden previo busca perpetuarse o cómo un orden puede llegar a tener lugar. Sin embargo, a pesar de sus diferencias ambas tareas comparten dos cuestiones en común: (a) por un lado, implican una cierta relación con una otredad de la que se maneja alguna conceptualización (tanto la coreografía como la caza implican una idea de quiénes son los seres con los que se entrará en contacto; lo que en la teleasistencia ocurre, porque los instaladores manejan ideas sobre sus usuarias, sus casas, dónde poner los cacharros, etc.); pero también (b), por otro lado, ambas se plantean como prácticas que requieren de una ejecución (dirigir, bailar, cazar, traducir) para que el orden se perpetúe o la caza llegue a tener lugar y, por tanto, se trata de tareas potencialmente falibles.

En lo que sigue, intentaré llevar a cabo una revisión un poco más sistemática de alguna literatura de las ciencias sociales que quizá pudiera ayudarnos a pensar en las instalaciones tanto (a) desde sus efectos de ordenación que llevan a cabo los servicios; como (b) desde el desconcierto de los instaladores y los diferentes actores en su tarea por materializar la instalación. Para ello consideraré la posibilidad de tratar la instalación como un rito; tras considerar algunas cuestiones vagamente ceremoniales que efectivamente sí incluyen las instalaciones, pasaré a considerar la instalación como un tipo de interacción que busca generar una serie de efectos, lo que me llevará a repasar las ideas sobre las “condiciones de felicidad”; por último, abordando el aspecto de ordenación, de incertidumbre en las relaciones de los instaladores

7.2. Pensar las instalaciones desde sus efectos de orden: Ritos de paso y ritos de institución

Observando el cierto aspecto coreográfico, ceremonial y orquestal de las instalaciones llegué a pensar si quizá pudiéramos pensar en las instalaciones de teleasistencia como una suerte de forma de “rito secular” (noción empedada por Martine Segalen, 2005), aún siendo consciente del potencial peligro que Segalen plantea esta denominación pudiera implicar (puesto que pudiera permitir una sobre-aplicación del término a muy distintos ámbitos, vaciándolo de contenido). En cualquier caso digo rito secular, porque difícilmente podríamos pensar que en la teleasistencia existiera algún tipo de elemento “sagrado”, como parece requerirse en las definiciones rituales de Émile Durkheim⁴³ o

mucho de la tradición que la lleva a cabo, puesto que en toda trampa se visibiliza el conocimiento acumulado y cómo se vincula con aquello a capturar.

⁴³ En Durkheim (1995 [1912]) el rito aparece como una particular experiencia colectiva de efervescencia emotiva, conformada por cultos (formas prescriptivas de comportamiento) fundamentados sobre su carácter sagrado (negativos o de prohibición, positivos o de ofrenda, de expiación), y que son funcionales con respecto a la cohesión del grupo (siendo su incumplimiento visto como un síntoma de amenaza).

Marcel Mauss⁴⁴, aunque una distinción de lo sagrado y lo profano sea un potencial callejón sin salida (Segalen, 2005: p.102). Sustituyendo “lo sagrado” por “lo simbólico”, las propuestas de Durkheim o Mauss serían planteamientos muy interesantes para aplicar a nuestros contextos contemporáneos como “definiciones rituales de tipo morfológico”, para las que:

“[...] El rito o ritual es un conjunto de actos formalizados, expresivos, portadores de una dimensión simbólica. El rito se caracteriza por una configuración espacio-temporal específica, por el recurso a una serie de objetos, por unos sistemas de comportamiento y de lenguaje específicos, y por unos signos emblemáticos, cuyo sentido codificado constituye uno de los bienes comunes del grupo.

[...] destaca su *eficacia social*. El ritual es creador de sentido: ordena el desorden, da sentido a lo accidental y a lo incomprensible; da a los actores sociales medios para dominar el mal, el tiempo, las relaciones sociales [...]” (Segalen, 2005: pp.30-31; las cursivas son mías).

Sin embargo, el conjunto de actos que tienen lugar en la teleasistencia, a pesar de su cierta repetición al modo de un ballet, sólo de forma muy forzada pudieran ser interpretados a partir de esta definición ritual morfológica. Además de que su estructura es bastante más difusa, de que no se incorpore un lenguaje específico más que de algunas categorías y términos (y principalmente esto se haga desde los trabajadores del servicio), la principal diferencia reside, a mi juicio, en el nulo carácter simbólico colectivo de la ceremonia. Aunque, siendo estrictos, esto no quiere decir que no haya simbolizaciones interesantes: quizá pudiéramos pensar que colgar el medallón o firmar los papeles de la teleasistencia, así como el cierto aspecto teatral o dramático que implican, pudiera ser pensado en estos términos. Pero más bien las simbolizaciones son enormemente divergentes; y por parte de algunas futuras usuarias, convertirse en usuaria si acaso sería más bien simbolizado como gesto estigmatizante⁴⁵ y difícilmente pudiéramos pensar que el propio acto del ritual pudiera estar encaminado a producir esa simbolización, y menos aún como un efecto colectivo. Si hay un efecto de orden coreográfico por la particular concatenación de actos que ahí tienen lugar, seguramente esto vendrá de otras fuentes.

⁴⁴ Para Mauss (Mauss, 1968 [1909]; Mauss y Hubert, 1968 [1899]) los actos rituales son un tipo de “actos tradicionales eficaces” (es decir, actos que tienen efectos y que son aprendidos), pero no todo acto tradicional es ritual. Lo que distingue a los ritos como tipo particular de actos tradicionales o ceremoniosos es que son “eficaces por sí mismos”, puesto que implican una particular forma de simbolización sagrada que regula el tipo de atribuciones causales que se hacen a lo que ahí ocurre (una creencia en el efecto del propio acto ritual).

⁴⁵ En el sentido analizado por Goffman (2006), dado que pudiera verse como una marca social del hecho de haber envejecido, lo que por parte de algunas personas implica un determinado juicio peyorativo, dentro de un clima social hegemónico según el cual (como mostraba al principio de este capítulo) la vejez viene asociada con la decadencia y la pérdida de un momento otoñal, que nos aproxima a la muerte.

En ese sentido, quizá el acto de colgar el medallón pueda ser mejor entendido desde otros planteamientos de lo ritual que se han fijado en su carácter transicional, en su carácter como “ritos de paso” (Van Gennep, 2008 [1909]; Turner, 1977). Una definición de lo ritual cuya virtud principal reside en “[...] un método de trabajo que impone el estudio de una manifestación ritual en su totalidad, descomponiéndola en secuencias consecutivas, y no la comparación fuera de contexto de manifestaciones tomadas de aquí y de allá en el universo de las sociedades” (Segalen, 2005: p.46).

Lo interesante a ojos de Segalen (2005: p.47), es que el interés de la postura de Van Gennep (2008[1909]) o Turner (1977) para pensar los ritos seculares tiene que ver con que se sitúa en el punto de vista de los actores, dado que se plantean los “ritos de paso” como momento dramáticos (o, mejor dicho, dramáticos) de transiciones (reales y no sólo metafóricas) que despiertan emociones e interpretaciones colectivas. Van Gennep (2008 [1909]) aisló una “secuencia ceremonial”, una estructura casi narrativa y dramática, en la que distingue tres fases que se dan en cada forma de transición: (a) *separación*; (b) *margen*; y (c) *agregación* (variando forma y duración en función de lo que se celebre).

Sin duda, si forzáramos analíticamente una cierta secuencia de las instalaciones que tienen lugar en la teleasistencia, quizá pudiéramos ver una cierta estructura narrativa común en las mismas (con ligeras variaciones en las que, según el momento, algunos pasos se anticipan a otros; en la que unos momentos se hacen más importantes que otros o más salientes): (1) entrada en la casa – (2) búsqueda de dónde emplazar el terminal y llevar a cabo las acciones oportunas para ello – (3) rellenar el papeleo (revisar los datos de las personas, de las casas, del estado de salud de las usuarias, etc.) – (4) demostración de uso – (5) despedida y cierre. Pero esta estructura narrativa, a pesar de producir transiciones y de llevar a cabo actos que pudieran tener una gran carga simbólica (como el hecho de colgar el medallón de la teleasistencia y hacerles presionar el botón) difícilmente pueda ser pensada en su conjunto como una experiencia ritual por razones bastante parecidas a las que no pudiera ser pensada como un ritual en términos morfológicos: las instalaciones parecen ser sólo importantes para algunos de los actores, e incluso no lo son en absoluto para los que debieran ser sus actores principales, las futuras usuarias. A pesar de los efectos transicionales, parece difícil defender que haya un objeto u objetivo social en común en la instalación⁴⁶.

⁴⁶ Cuestión por la que me parecía enormemente forzado, a pesar de lo sugerente que era la idea, pensar en las situaciones de instalación como “momentos liminares” (intermedios), en los que el individuo que pasa por ellos se convierte en algo ambiguo, deviniendo “[...] liminal *personae* (‘threshold people’)” (Turner, 1977: p.95); es decir, gente del umbral, un personaje liminar, en transición, estando en ese momento en un limbo de falta de estatus (Turner, 1977: p.97), donde las posiciones sociales son suspendidas; un período de anti-estructura social que él denomina *comunitas* (aunque según Turner en las sociedades seculares, dada la desaparición de las fases de liminaridad propias de los ritos tribales, en el caso de la teleasistencia, más bien lo que hay son “fases liminoides”, momentos efímeros de suspensión del orden social). Menos aún teniendo en cuenta que este despojamiento no es un proceso meramente simbólico sino que el despojamiento de esas categorías muchas veces implica castigo físico, mutilaciones, humillaciones públicas, o retos que ponen en peligro la vida de esas personas en transición. A pesar de

Aunque, dándole una oportunidad más a la posibilidad de pensar las instalaciones como rituales, quizá los planteamientos más pertinentes serían los de Pierre Bourdieu (2008a [1982]), en su largo comentario crítico sobre la consideración de los ritos de paso. En ella plantea un importante olvido en las tesis de Van Gennep: “la función *social* del ritual y del significado social de la línea, del límite en el que el ritual permite el paso, la transgresión” (Bourdieu, 2008a [1982]: p.99), siendo el efecto principal del rito “[...] separar a los que han pasado, no de los que no lo han hecho todavía, sino de los que nunca lo pasarán” (Bourdieu, 2008a [1982]: p.99). Y, a partir de ahí, se entrega a una descripción enormemente interesante de lo que él propone más bien llamar “ritos de institución” a partir de proponer una “[...] *generalización* que se desprende del análisis del funcionamiento de la enseñanza de élite” (Bourdieu, 2008a [1982]: p.100).

El rito de institución cobra sentido porque, en sus términos, hay una institución sancionadora que dirime quién puede pasar y quién no, una institución que certifica el paso y sus consecuencias, que inviste a las personas que pasan el rito con una nueva posición. Una institución que opera un acto de “magia social” (Bourdieu, 2008a [1982]: p.102) por el que se crean las distinciones de un orden establecido; distinciones que son sancionadas y consagradas por el propio rito. Un rito de institución implica, en sus términos un *fatum* (Bourdieu, 2008a [1982]: p. 104) sobre los actores que son así instituidos, esto es, “asignar una esencia, una competencia, [...] imponer un derecho de ser que es un deber ser (o de ser)” (Bourdieu, 2008a [1982]: p. 103), un “hacer lo que está en esencia hacer, y no otra cosa” (Bourdieu, 2008a [1982]: p. 103), produciendo de esta manera lo que se designa, obligando los actores a comportarse de acuerdo con su nuevo estatuto (produciendo el rito una nueva naturalidad, pudiendo llegar a inculcar un conjunto de nuevas predisposiciones), gastando la institución que instituye muchos esfuerzos para:

“[...] hacer que sus miembros acepten los sacrificios que implican el privilegio o la adquisición de disposiciones permanentes, que constituyen la condición de la conservación del privilegio” (Bourdieu, 2008a [1982]: p.105).

“[...] aunque el acto se lleve a cabo por un agente singular –debidamente delegado para realizarlo en las formas reconocidas [...], cuyo conjunto constituye el ritual conforme, es decir, socialmente válido y por ello eficaz-, encuentra su fundamento en la creencia de todo un grupo [...], es decir, en las disposiciones conformadas socialmente para conocer y reconocer las condiciones institucionales de un ritual válido” (Bourdieu, 2008a [1982]: p.108).

que sí hay un aspecto curioso: las instalaciones, al igual que estos momentos transicionales descritos por Turner, incorporan, asimismo, “fases de aprendizaje”, que parecen ir destinadas a producir la incorporación en la nueva categoría social adquirida tras el momento de transición.

Como comenta Segalen lo más interesante del planteamiento de Bourdieu es que: “El rito, tanto si ‘instituye’ como si ‘marca el paso’, no se puede autoadministrar, necesita de una autoridad superior [...]” (2005: p.57). En las instalaciones de la teleasistencia, si recordamos el aspecto contractual de las mismas, así como la cierta autoridad que avala a los servicios (transferida en ocasiones por la administración pública, como servicio delegado prestado por “los operadores” –nombre con el que a veces se refieren a sí mismas las empresas- de la teleasistencia) hay un aspecto indudable por el que se produce una cierta validación y legitimación por parte de una institución que instituye posiciones y situaciones (cuestión que, asimismo, no podemos dejar de lado si recordamos el inmenso trabajo de circulación y supervisión del papeleo y los datos en dobles fuentes documentales).

Sin embargo, más allá de las cuestiones interesantes que plantea y añade a las consideraciones sobre los ritos de paso, fundamentalmente sobre el carácter de creencia legitimada de un orden social instituido que produce las condiciones para la institución de nuevos miembros con categorías prefiguradas, quizá lo más problemático para su aplicación a otros ámbitos es la generalización de las prácticas de los concursos públicos: no todas las instituciones operarán igual, ni de la misma manera, ni todas funcionan análogamente a la fuerte administración pública del estado francés (u otras formas de construcción estatal análogas). Convertirse en usuaria de la teleasistencia dista mucho de convertirse en un funcionario público galo...

De ser un ritual de institución la instalación sería uno bastante extraño en el que las personas que terminan siendo usuarias, las más de las veces, no participan conscientemente del proceso de la instalación; y éste es pocas veces vivido desde una cierta dimensión colectivamente simbólica, aunque algunas personas lo vivan como un momento de un cierto tránsito que pudiera recordar a ciertas simbolizaciones sobre el ciclo vital, pero que, desprovistas de una simbolización colectiva, más bien están caracterizadas por su contenido estigmatizante individual (recordemos, por ejemplo, a la señora S que planteaba que la instalación de la teleasistencia era una evidencia del hecho de que ya no se valía). Asimismo, el proceso, tampoco parece estar tan claro para todos los participantes: por un lado, el trabajo de los instaladores, aunque tenga unos ciertos hitos, no está exento de enormes negociaciones. Por otro lado, la idea de ritual tampoco parece la mejor metáfora, porque no existe una idea de grupo ni un efecto de cohesión grupal fuerte tras la instalación. Por no hablar de que se haría difícil interpretar un *fatum* de las usuarias ante la ubicuidad de conflictos por los que contestan, se quejan, no están interesadas, no quieren queriendo... (innumerables formas, incluso bastante radicales de lo que Goffman, 1961, llamaba la “distancia con el rol”; un rol que les viene muchas veces impuesto sin que lo quieran).

7.3. La reflexión sobre las “condiciones de felicidad”

Quizá, volviendo a la metáfora de la trampa, tenga más sentido pensar la instalación como un tipo particular de negociación interaccional que el instalador establece con las personas con que se encuentra. Pero esto no necesariamente tendría por qué alejarnos de la idea de ritual, aunque se trataría de una idea muy diferente, de un universo en el que, como señala Goffman (1967: p.95), los dioses contemporáneos somos nosotros mismos (cuidadosos como somos del culto que se nos debe en los pequeños ceremoniales interaccionales de la vida cotidiana, ese teatro de la vida cotidiana en el que arduamente buscamos mantener el tipo o “la fachada” –*front-*, llevando a cabo un *face-work*).

Si no partimos de las instalaciones exitosas, sino de fracasos como el del primer día en la instalación de Ciudad del Sur, en el que L no paraba de plantearse si habría fallado en plantear su interacción con la señora; si consideramos los problemas y las fricciones, las necesarias negociaciones e interacciones entre los instaladores y las personas usuarias, entre algunas de las personas usuarias y las personas verdaderamente interesadas... (como las que tuvieron lugar en Almenara por parte de J que evitaba constantemente que la señora se nos echara a llorar para que no se paralizara la instalación; o en la instalación en Ciudad del Sur que se llevó a cabo con las reticencias de la señora porque la hija estaba presente) se hace difícil pensar cómo pudiera llegar a producirse una instalación. Más que como una coreografía (efecto de orden final, un tanto singularizado), la instalación se me mostraba más bien como una trama interaccional extremadamente delicada.

Quizá lo más interesante pudiera ser seguir la propuesta de Schegloff y Sacks (1973) de “abrir los cierres” de las instalaciones como interacciones. Es decir, mostrar las prácticas normativas por las que se puede dar cierre a un proceso y qué implican (ellos se dedican fundamentalmente a estudiar los cierres conversacionales y las despedidas, así como las ciertas asunciones normativas que son más o menos compartidas por diferentes hablantes). En los estudios microsociológicos y de inspiración etnometodológica sobre la interacción, la preocupación por el *how to call it quits* (esto es, “cómo practicar los cierres y decir que se ha terminado”, cómo “se hace” el cerrar una tarea) se ha convertido en una preocupación analítica y descriptiva con una cierta tradición, intentando en muchos casos ir más allá de los actos meramente lingüísticos (como en el famoso análisis kinésico de Birdwhistell, 2005, de la “escena del cigarrillo”), aunque esto sea difícil puesto que casi toda las reflexiones teóricas han venido del lado de la consideración del discurso eminentemente lingüístico (véase Potter, 1998). En el fondo no estoy sino hablando de la importancia de pensar las “condiciones de felicidad” de las interacciones que tienen lugar en la teleasistencia.

7.3.1. ¿Cómo se puede dar por buena una interacción y determinar su cierre?

¿A qué me refiero con “condiciones de felicidad”? El término viene de la filosofía analítica del lenguaje. En su famoso libro *Doing things with words*, el filósofo John L. Austin (1962) distingue entre dos tipos de enunciaciones (*utterances*), las (1) constativas y las (2) performativas; es decir: (1) proposiciones que buscan describir o enunciar estados del mundo (por ejemplo, “hoy hace buen día”); y (2) proposiciones que buscan generar determinados efectos sobre el mundo (por ejemplo, “por la presente declaro a la Sra. P como legítima heredera”). En su análisis de estas proposiciones performativas, Austin planteó la existencia de ciertas “condiciones de infelicidad” que impiden que esto ocurra, esto es, rupturas en las convenciones enunciativas que impiden que la oración cumpla su función de hacer esa cosa.

De hecho, posteriores reformulaciones han llevado a tratar las enunciaciones performativas como aquellas de las que no se puede decir que sean válidas en términos de “verdad” o “falsedad”, sino de si son “felices” o “infelices”, si funcionan o no de acuerdo con ciertas condiciones normativas compartidas de la función que desean tener (por ejemplo, una oración expresando malestar será entendida como una queja, y será por tanto una queja “feliz”, si es expresada y entendida de acuerdo con unos ciertos parámetros enunciativos normativos sobre lo que sea una queja en un contexto comunicativo).

Este tipo de planteamientos han tenido un notable impacto en la ciencias sociales. De él se hace eco, por ejemplo, Goffman (1983) en un texto derivado de una conferencia que presentó en 1979, en el que plantea un interesante resumen de los acercamientos sociológicos a estas cuestiones. Goffman lo aborda desde lo que denomina “viejo” aspecto para las ciencias sociales de las “presuposiciones sociales” (esto es, el conjunto de cosas dadas por hecho que quedan implicadas en el hacer compartido o interactivo, que no necesariamente implican “hacer”, en el sentido transformativo o performativo del término). Pero, como ha sido tradicional en algunas de las apropiaciones de estas reflexiones en las ciencias sociales, en su conferencia decide centrarse principalmente en los actos sociales lingüísticos y, más concretamente, en los actos de habla orales (teniendo en cuenta, primero, qué contenido normativo-compartido damos por hecho en una enunciación lingüística; y, segundo, cómo esto se pone en acto cuando damos cuenta a los otros de lo que hacemos y sus razones, para lo que recupera los estudios sociolingüísticos, etnometodológicos y derivados como el análisis conversacional⁴⁷, que estudian la pragmática del lenguaje a través de, por ejemplo, el funcionamiento social de las elipsis de diferentes tipos, los usos de la deixis, o los presupuestos de los turnos

⁴⁷ Para una introducción en castellano véase Díaz (2000) o Íñiguez (2003). Bajo mi punto de vista, un buen trabajo para estas cuestiones, incorporando asimismo la cuestión de la gestualidad, sería el de Goodwin (2000).

conversacionales, con sus pares adyacentes compuestos de una frase antecedente y una contestación cuasi-ritual).

Una de las críticas más interesantes que plantea Goffman (1983: pp. 25-27) a las ideas de Austin, posteriormente desarrolladas por Searle y Grice (que desarrollaron listas cerradas de “condiciones de felicidad” de enunciaciones cualesquiera), es que se trata de planteamientos que buscan ser “libres de contexto” o “libres de cultura”. Es decir, sus propuestas asumen una normatividad naturalizada en toda enunciación, cuestión complicada desde una óptica como la de la sociología o la antropología, para las que el asunto es más bien cómo se crean y se mantienen muy diferentes tipos de normas, muy específicas, incluso muy singulares (y que, además de poder ser efectos del uso del lenguaje, en muchos casos enmarcan o prefiguran la propia enunciación lingüística o sus condiciones: lo que explica que, en ocasiones, hablantes de diferentes idiomas puedan manejar códigos de comportamiento análogos sin entenderse en términos de palabras).

Normas que, muchas veces, se encuentran escondidas, o que son difíciles de enunciar, normas más o menos activadas en función del contexto (por ejemplo, según comenta Goffman, 1983: p. 46, en los ámbitos más familiares, en los que nos permitimos más licencias, suelen ser aquellos en los que más malentendidos ocurren, al contrario de lo que suponen los teóricos de los actos de habla). Cuestión por la que propone que el interés quizá debiera más bien residir, desde una óptica socio-antropológica, en analizar las perpetuas “infelicidades” que señalan ciertas rupturas normativas: los sinsentidos, las malas interpretaciones, las incompetencias comunicativas que hacen imposible o difícil la comprensión entre los hablantes; así como el trabajo que esto supone a los actores para volver a intentar recuperar el entendimiento “natural” dentro de un contexto normativo que se está re-creando constantemente en la interacción (siempre que esto sea posible).

Y, señala, que quizá las interminables y siempre específicas listas de “condiciones de felicidad” que pudiéramos desarrollar no hagan sino responder a una Condición de Felicidad genérica de todo trabajo de relación con las normas específicas de tal o cual tradición pertinentes para tal o cual contexto: “[...] esto es, cualquier arreglo que nos lleve a juzgar que los actos verbales de un individuo no son una manifestación de extrañeza” (Goffman, 1983: p.27; traducción propia), y agrega que la novedad que propone a esta cuestión, a lo ya ampliamente conocido en el ámbito de la sociolingüística, es que:

“[...] los análisis sintácticos o pragmáticos deberían describir en detalle cómo estamos obligados a mostrar que estamos mentalmente sanos en una interacción oral, ya sea a través del manejo de nuestras propias palabras o de mostrar nuestra comprensión de las palabras de otros” (Goffman, 1983: p.27; traducción propia).

Por su parte, recientemente Beatrice Fraenkel (2006) ha planteado una interesante crítica al hecho de que la teoría de los actos de habla, y en particular los planteamientos de Austin, se fundamenta en estudiar enunciaciones lingüísticas propias del derecho y sus

efectos de realidad, olvidando dos cuestiones: (a) el carácter mediado por el registro impreso de esta tarea; (b) las formas institucionales concretas del derecho, que actúan como fuentes de legitimación y validación de las enunciaciones performativas como tales, actuando como garantes de los diferentes tipos de enunciación y sus efectos. Fraenkel plantea que la consideración de los efectos, latentes y extendidos en el tiempo, de determinados actos (como, por ejemplo, un testamento, cuyos efectos performativos no tienen lugar cuando se escribe sino cuando es leído por un notario en un evento particular, momento en el que el efecto del testamento cobra sentido), así como de los regímenes de validación de las enunciaciones orales y escritas, debiera producir un cambio en la susodicha teoría y en su consideración sólo de efectos inmediatos, y en los que los efectos quedan limitados a un mutuo entendimiento entre interlocutores.

Abundando en el aspecto de las instituciones de validación, la crítica de Fraenkel a las tesis de Austin se sitúa en la línea de la planteada por Pierre Bourdieu en sus estudios sobre el poder simbólico, dentro de los cuales dedica bastantes esfuerzos a volver sobre esta cuestión de las instituciones legitimadoras del “lenguaje autorizado”, y por consiguiente de la eficacia social del “discurso ritual” (Bourdieu, 2008b), en la que descansan, según él, los efectos de realidad de esas enunciaciones. Para Bourdieu, al observar específicamente el lenguaje institucional, la separación analítica entre lenguaje y acción social no tiene sentido, y defiende que el tratamiento de la eficacia de las manifestaciones lingüísticas en esos entornos no puede hacerse en términos puramente lingüísticos, sino como una parte más de la autoridad delegada; es decir, como un “[...] habla oficial del portavoz autorizado que se expresa en situaciones solemnes con una autoridad que tiene los mismos límites que la delegación de una institución” (Bourdieu, 2008b: p.87), no siendo el poder generador de efectos del lenguaje empleado por esta persona sino “[...] el *poder delegado* del portavoz, y sus palabras [...] son como máximo un testimonio más de la *garantía de delegación* de la que está investido” (Bourdieu, 2008b: p.89). Como expresa vehementemente:

“Si, como subraya Austin, hay enunciados que no sólo tienen por función ‘describir un estado de cosas o afirmar un hecho cualquiera’, sino también ‘ejecutar una acción’, es porque el poder de las palabras reside en el hecho de que el ‘portador’ no las emite a título personal [...] porque su palabra concreta el capital simbólico acumulado por el grupo que le ha otorgado ese mandato y de cuyo poder está investido” (Bourdieu, 2008b: p.89).

Siendo para Bourdieu “el poder del que está investido el hablante”, asimismo, la garantía para que una enunciación pueda tener el efecto performativo (y, por la misma razón, siendo una garantía de que el performativo se cumpla –esto es, que genere sus efectos instaurativos- que el interlocutor crea o reconozca al que ejerce el acto como habilitado para ello⁴⁸). Aunque, como adelantaba antes al tratar los “ritos de institución”, a

⁴⁸ Bourdieu (2008b: p.97).

veces ciertas formas de sanción y validación de posiciones a ocupar pueden darse de forma menos explícita a las grandes ceremonias de investidura de un cargo; por ejemplo, en pequeños actos de investidura cotidianos, no siempre explícitos. Pienso en los trabajos de De Certeau, Giard y Mayol (1994) en los que trabajan sobre las formas de la *convenance*⁴⁹, que permite a determinadas personas ocupar ciertas posiciones, hacer ciertas cosas, en la vida cotidiana.

Esta extensión al contexto normativo plural, mediado por la escritura (dislocando temporal y espacialmente el acto enunciativo de sus efectos) y regido por procedimientos de validación que regulan el poder performativo de las enunciaciones, de alguna manera lleva a cabo y amplifica la sugerencia de Goffman (1983: p.51) de importar las reflexiones sobre las condiciones de felicidad a otros ámbitos enteramente no-lingüísticos⁵⁰. Nos movemos en cierta manera en el ámbito de una “semiótica encarnada” (Fabbri, 2000), de concatenaciones de gestos y palabras o, más genéricamente, “modos de hacer” (De Certeau, 1990). Unos actos cuya significación es regulada normativamente, cuya mejor ejemplificación pueden ser estos “actos de investidura” de los que habla Bourdieu (2008a [1982]) por medio de los que se producen personas portadoras de categorías sociales sancionadas y validadas; o las reflexiones de Fraenkel (2006) sobre la ecología material de inscripciones, custodiada por instituciones de validación como la notaría, que han desarrollado histórica y geográficamente sistemas de protección, verificación e interpretación documental a fin de que las enunciaciones escritas con el objeto de que tengan efecto más adelante puedan cumplir la función para las que fueron pensadas, esto es, para que puedan ser “enunciaciones felices”. Aunque, como dice Bourdieu, esta empresa es falible si se pierde la legitimidad del poder simbólico que permite esto:

“Los testimonios de respeto, los que consisten por ejemplo en el empleo de fórmulas de cortesía (Señor Presidente, Excelencia, etc.) son otras tantas repeticiones del acto inaugural de institución llevado a cabo por una autoridad universalmente reconocida, y por tanto fundada en el *consensus omnium* [...] Y el milagro de la eficacia simbólica desaparece si se percibe que la magia de las palabras desmonta los resortes –las disposiciones- previamente montados” (Bourdieu, 2008a [1982]: pp. 108-109).

⁴⁹ La urbanidad y la conveniencia de los actos que implica, en el sentido de “actuar con propiedad”, tal y como se define en la vida cotidiana de barrio, con límites no siempre dichos explícitamente, aunque quizá siempre presentes mediante sanciones difusas o dichas “por lo bajini”, a partir del cotilleo.

⁵⁰ Cuestión que el propio Austin veía de interés al decir que “[...] muchos actos convencionales, como las apuestas o el traspaso de propiedad, pueden ser llevados a cabo en formas no verbales” (1962: p. 19; traducción propia).

7.3.2. Extensión de la noción de “condiciones de felicidad”: Pensar desde las materializaciones

Sin embargo, más allá de la reintroducción de las condiciones normativas de importancia para toda interacción lingüística, o la reflexión sobre la importancia del poder simbólico para la producción de “enunciados performativos” efectivos (tomando en consideración las normas sociales contextuales, que hacen que incluso un gesto sirva para tener efectos parecidos al lenguaje, y las instituciones sociales a las que responden y que las prefiguran), desde los años 1980 se han venido produciendo toda una serie de cambios muy interesantes en torno al término “performatividad” en las ciencias sociales.

Algunas posturas constructivistas han profundizado de diferentes maneras sobre uno de los aspectos de la teoría de los actos del habla detallada por Austin (1962), cuyas disquisiciones le llevaron a plantear que todo enunciado es, en último término performativo (incluso los constativos)⁵¹, dado que se estima que no hay una mera forma de decir, una forma pura que no implique un hacer; puesto que un decir puro no existe: siempre es decir a alguien, decir algo, en unas determinadas circunstancias, para producir una serie de efectos y por tanto siempre es un hacer, aunque lo que se digan sean “constativos” que describan estados del mundo⁵². Uno de los numerosos intentos explícitos de extensión de estas nociones sobre la performatividad discursiva a lo que en la filosofía analítica se denominaban “los constativos” han sido los estudios de Judith Butler (2002) sobre la performatividad del género (comúnmente tratado como algo cultural) y el sexo (comúnmente tratado como algo natural); un planteamiento inspirado por los trabajos de Foucault a partir del cual se estudian las formas de enunciar categorías, entendiendo por enunciación las formas de practicar y ejecutar lo dicho en el decir o en el mostrar, generando como efecto posiciones de sujeto in/admitidas e in/admisibles⁵³.

Los planteamientos sobre la performatividad de Butler forman parte de toda una serie de transformaciones en las ciencias sociales, que se han visto enormemente afectadas por la deriva de los estudios etnográficos de la práctica científica y tecnológica (véase

⁵¹ Austin (1962) distingue tres aspectos de cualquier acto enunciativo: el aspecto *locucionario* (lo que se dice), el *ilocucionario* (lo que se quiere hacer en el decir) y *perlocucionario* (el efecto que el decir causa en el interlocutor). Si toda enunciación en el fondo contiene una fuerza *ilocucionaria* en el decir, entonces todo acto de decir en el fondo busca tener unos efectos particulares, siendo por tanto toda enunciación un acto de habla y, en el fondo, un acto performativo.

⁵² Véase, por ejemplo, el argumento socioconstructivista de Potter (1998) sobre las diferentes formas de “representación de la realidad”, esto es, los usos discursivos definicionales que performan realidades. Potter plantea la proximidad de este tipo de planteamientos con la deconstrucción de la mirada naturalista y realista de las ciencias naturales que se ha venido llevando a cabo desde las ciencias sociales y que, entre otras muchas cosas, ha dado lugar a lo que algunos llaman las “Guerras de la ciencia” (que fraguaron mayormente en torno al “Caso Sokal”, véase Jurdant, 2003).

⁵³ Uno de los desarrollos más interesantes a mi juicio sobre este tipo de cuestiones se han producido recientemente en el estudio de los discursos y prácticas médicas de figuras problemáticas para esta distinción, como “los intersexuales” (véase Gregori Flor, 2006, o García Dauder y Romero Bachiller, 2012).

Callon, 1986a, 1986b; Latour y Woolgar, 1986; Latour, 1992a, 1996a; Law, 1994). Planteamientos para los que la enunciación tecnocientífica es una forma, literalmente, de “hacer mundos”, en la que los hechos tecnocientíficos se dan siempre en un “gradiente de realización” (Latour, 2000a), sometidos a muy diferentes regímenes de “veridicción” (Greimas y Courtés, 1990: pp. 90, 276), por los que se determina su grado de realidad o irrealidad. Como parte de un proyecto de extender la semiótica al estudio de las diferentes formas de hacer mundos, Bruno Latour (2011) ha planteado recientemente el interés que pudiera tener la noción de “instauración” del filósofo de la estética Étienne Souriau (2009), y esto le lleva a reivindicar la noción de “condiciones de felicidad”, expandiendo ligeramente su significado.

El término capturó poderosamente mi atención, aunque sólo fuera por compartir una raíz etimológica común con la idea de “instalación”, razón por la que dediqué un tiempo a descifrar su interés. Pero en la idea estaba contenido otro aspecto muy interesante: que las instalaciones no sólo se trataban de interacciones más o menos exitosas o de formas de poder simbólico delegado por el que los instaladores podían investir a las usuarias como tales. Las instalaciones implicaban toda una negociación de un emplazamiento de un servicio en un sentido enormemente material: hacerse sitio, encontrar una manera de anclarse en las casas, por no hablar de cómo estas nuevas disposiciones materiales, a su vez, eran conformadas como nuevas ecologías de acción.

La noción de “instauración”, o al menos eso propone Latour (2011: pp.310-311) al rescatarla para el contexto contemporáneo, sería un sinónimo de la noción de “construcción”, pero dotando de una cierta especificidad del término, y alejándola de ciertas connotaciones intelectualistas o mentalistas que pudiera tener. Puesto que no se asume que la obra haya sido “construida” por la escultora o el pintor, trasladando un modelo mental al mundo⁵⁴. Más bien, según plantea “[...] decir de una obra de arte que se trata de una instauración, es estar dispuesto a ver al alfarero como uno que acoge, reúne, explora, e inventa la forma de una obra [...]” (Latour, 2011: p.311; traducción propia).

Esto no quiere decir que el artista sea un mero catalizador, como si existiera la obra ya predefinida, sino más bien es alguien que se entrega al acto instaurativo, un acto al que se ve en cierta manera obligado, sometido a constricciones, problemas y situaciones prácticas y que, por tanto, puede fallar. En estos términos, el artista es necesario para la consecución de la obra, pero no tanto como creador, sino como *operador*

⁵⁴ Esta vertiente no es especialmente nueva, y deriva de una crítica al hilemorfismo aristotélico que ha venido teniendo lugar en las ciencias sociales y las humanidades al menos desde los años 70 en diferentes formas: por ejemplo, los trabajos de Ingold (2007a) son una fuente muy interesante para ello (recuperando las tesis de la psicología ecológica y la fenomenología de Merleau Ponty); pero también es interesante la reivindicación –planteada desde una filosofía pragmatista como la de Serres (2002: pp. 346-376)- de un saber sensorial en situación, por contraposición al saber universal o genérico (del géometra): un saber de la curva, el ardid y la treta (al más puro estilo de De Certeau, 1990) sensibles para hacerse cargo de las complejidades de la situación (lo que él llama “un arte de la prevención”), y no tanto de la línea recta o el conocimiento cartesiano, que ve por anticipado al margen de lo concreto (lo que Serres llama “un arte de la pre-visión”).

de un acto de creación (Souriau, 2009: p.203). La distinción estriba en que Souriau destaca la importancia de la exploración, a la que se somete el instaurador, y que supone un “diálogo con la obra”⁵⁵:

“Instaurar es seguir una vía. Determinamos el ser a aparecer explorando su vía [...] Nada es más importante en todas las formas de creación que esta abnegación del sujeto creador con respecto a la obra por hacer [...] En el orden social, es el conjunto de sacrificios que exige de cada participante la elaboración del espíritu de conjunto que se trata de instaurar” (Souriau, 2009: p.205; traducción propia).

“Cuando creamos, no estamos solos. En este diálogo en el que la obra nos interroga, nos interpela, ella nos guía y nos conduce, en el sentido de que exploramos con ella y por ella los caminos que la llevan a su final presencia concreta” (Souriau, 2009: pp. 214-215; traducción propia).

Al defender que el acto de creación artística se trata más bien de un acto exploratorio, Souriau lo caracteriza más como “trayecto” que como “proyecto”. Es decir, la “obra por hacer” (*œuvre à faire*), aquella a la que la persona que perpetra un acto instaurativo se entrega, aparece como un proceso potencialmente inacabado que no se deriva, aunque pueda estar limitado, por la concepción que se manejara antes de empezar a hacerla, o incluso en el curso de hacerla⁵⁶:

“Igual que he descartado por un lado la idea de finalidad, con una futuridad de la obra conseguida, descarto también la de proyecto (es decir, esto que, en nosotros mismos, bosqueja la obra como una suerte de impulso y, por así decirlo, la lanza delante de nosotros para reencontrarla en el momento de la consecución). Puesto que al hablar así, suprimimos de otra manera [...] toda experiencia vivida en el curso del hacer. De este modo ignoramos la tan importante experiencia del avance progresivo de la obra hacia su existencia concreta, a lo largo del trayecto que ahí conduce” (Souriau, 2009: p.207; traducción propia).

⁵⁵ Término que pudiera conectar con reflexiones como las de A. Leroi-Gourhan (1971) o G.H. Mead (2008) sobre la relación entre gestualidad/operatoriedad y materialidad/objetualidad. Más recientemente, pudieran ser interesantes las reflexiones de algunos etnógrafos que hablan de procesos de “interacción material” (véase los estudios de Dant, 2005, 2008, sobre la reparación de coches).

⁵⁶ Cuestión que, en la literatura constructivista actual, conectaría enormemente con las críticas al cognitivismo (véase Still y Costall, 1991) que han llevado a algunos etnógrafos a reivindicar la actividad de planear como una “acción situada” (véanse los trabajos de Lave, 1991, sobre el uso de las matemáticas en el supermercado; los de Orr, 1996, o Suchman, 2007, sobre las interacciones de técnicos y usuarios con las primeras fotocopiadoras que incluían diseños de interfaces basados en la inteligencia artificial; o el trabajo de Turnbull, 2000, sobre la construcción de catedrales góticas, proceso que se hacía sin planos ni modelos previos de acción).

“Permítanme que recupere aquí una idea que durante mucho tiempo me ha resultado muy querida [...], la oposición entre proyecto y trayecto. Si no consideramos más que el proyecto, suprimimos el descubrimiento, la exploración, y todo el aporte experiencial que sobreviene a lo largo del transcurso histórico del avance de una obra. La trayectoria así descrita no es simplemente el impulso del que nos hemos dotado. También es la resultante de todos los encuentros. [...] [E]n lo que concierne al transcurso del proceso instaurativo, no puedo olvidar que, a lo largo del mismo trayecto de realización, sobrevienen tanto actos absolutamente innovadores, como proposiciones concretas improvisadas, de repente, en respuesta a la problemática momentánea de cada etapa” (Souriau, 2009: p.207; traducción propia).

Sin embargo, en la recuperación de Latour (2011) de la obra de Souriau, el planteamiento de la instauración le sirve más bien para defender un concepto propio con el que lo sitúa en condiciones de sinonimia: las instauraciones no serían otra cosa que “régimen de enunciación”. Esta noción, cercana de la noción de performatividad en Butler⁵⁷, implica un modo de enunciar en el que no prima la existencia de un sujeto enunciativo que compone activamente el mundo. Se trata de un modo de enunciación caracterizado, en la propuesta de Latour (2000b), por la “voz media” que existía en el griego antiguo (una voz que puede ser simulada, por ejemplo en castellano, a través de formas gramaticales impersonales)⁵⁸. Una “voz media” que permite describir, en sus términos, el modo de traer a la presencia cosas, hechos de diferente orden.

La idea de régimen de enunciación, por tanto, implica una enunciación sin Sujeto (al modo de las formas de problematización de los planteamientos foucaultianos – Foucault, 2005-: una apertura de mundos, de sus posibilidades, a través de una articulación de formas de hacer, con y sin palabras); pero la característica más interesante de la idea de Latour es que remite a un proceso de hacer ontológico, lo que la conecta con el “composicionismo” de ciertos planteamientos feministas, como el de la propia Butler. Planteamientos atentos a las formas exploratorias de componer, articular y hacer vivibles mundos (Barad, 2003; Despret, 2004; Haraway, 1997, 2008; Stengers, 2003). Para este planteamiento lo más interesante es que la materia no existe sino “en curso de

⁵⁷ A pesar de que, dada la ubicuidad del término en las ciencias sociales actuales, y ante su uso en términos de agencia y construcción, algunos autores de los estudios sociales de la ciencia y la tecnología, más que de performatividad prefieren hablar de *enactment*, término traducible por “promulgación” en el ámbito del derecho o, de forma más apropiada, por “puesta en acto” en un contexto de las artes performativas (por ejemplo, al representar una obra). Esta palabra la introdujo con fuerza Mol (2002) (véase también Law y Singleton, 2005) con la intención de matizar que la “puesta en acto” no necesariamente implica una noción heroica de agencia o una forma subjetivamente activa de construcción.

⁵⁸ Se trata por tanto de modos enunciativos que no se plantean asumiendo una “voz activa” (un sujeto individual o colectivo del tipo que sea –o, mejor dicho, un *actante* o grupo de ellos- que lleva a cabo la acción) o “pasiva” (en la que la acción es recibida pasivamente por un *actante* o grupo de ellos).

materialización”, como un trayecto que se ejecuta prácticamente, operando en el mundo⁵⁹.

Sin embargo, en diferentes ámbitos esto implica una serie de problemas. Por ejemplo, Souriau (2009), en el contexto de reflexionar sobre la instauración de obras de arte se pregunta, partiendo de este devenir creativo casi sin límite: ¿cómo llegar a terminar, a zanzar la realización? ¿cómo se puede decir que algo está terminado? Y, en respuesta a ello, plantea un oscuro criterio de cierre que puede invocar una artista: la cercanía entre la obra en su concreción en un momento dado⁶⁰ y la obra como virtualidad, es decir, como “obra por hacer”. Aunque, como admite en el siguiente fragmento, este es el problema al que se enfrenta toda teoría de la instauración:

“Para que pueda decirse que la obra está acabada es suficiente con que haya una suerte de proximidad de las dos presencias del ser a instaurar sobre los dos planos de existencia que se sitúan así casi en contacto [la obra concreta y la “obra por hacer”]. Pero, por fin, esta proximidad suficiente define la finalización [...] No confundamos la evidencia de la finalización con cualquier parón de la ejecución, con una estilística de aquello que llamamos en términos vulgares o en términos industriales o comerciales el ‘acabado’ [...] Sin embargo, no necesito decirles que este problema de la finalización, en toda teoría de la instauración, es a menudo el escollo. No recuerdo ni siquiera haber leído nada en ningún autor filosófico o en otros que hayan atacado el problema de la dialéctica instaurativa que responda, ya no digo de manera suficiente, sino de cualquier manera al problema de la finalización [...] Y esto no es porque hasta el artista más experimentado o genial no tenga inquietudes o equivocaciones al respecto. Da Vinci era de esos que no se decidían nunca a abandonar la obra. [...]” (Souriau, 2009: p.213; traducción propia).

“Difícil estimación en la que luchan confusamente entre ellos factores tales como lamentar la alienación completa de la obra, cortar el cordón umbilical, o decir: ahora ya no soy nada para ella. O incluso la nostalgia de la obra soñada, el horror de esta inevitable dimensión de fracaso de la que hablaba hace un rato. Y quizá el temor de estropear la obra, ya casi satisfactoria, por un fallo en el último momento. Pero, a través de todas estas angustias de último momento que quisiera no ser el último (o que tiembla por pasarse) no deja de ser obvio que hay una experiencia directa que interviene en este último momento” (Souriau, 2009: pp. 213-214; traducción propia).

⁵⁹ Algo que recuerda enormemente a los planteamientos de la antropología ecológica de Ingold (2000, 2010, 2011): sobre las transformaciones materiales “en el devenir creativo de la vida”, entendidas como un perpetuo “dar forma” (*form-giving*) participando ecológicamente en un torrente de relaciones materiales, algo que se da según él en condiciones muy diferentes a las de la “agencia” (término que él vincula al de un cierto control y dominio por parte del ser humano del mundo).

⁶⁰ Valga, como aclaración que la obra para Souriau (fundamental para el trabajo de Simondon, 2001, sobre el modo de existencia de los objetos técnicos) es siempre algo concreto, independientemente del punto del proceso ontogenético, de materialización o de concretización de sí en el que esté.

Quizá esta lectura del proceso de una obra artística sorprenda al lector contemporáneo de ciencias sociales, porque en sus análisis Souriau parece olvidar el aspecto colectivo de la creación (a pesar de entender la creación como diálogo entre el artista y la materia), así como los contextos institucionales que enmarcan esta actividad⁶¹. Aspecto que sí recupera Latour (2011) al hablar de los diferentes tipos de instauraciones, esto es, los diferentes modos de traer algo a la existencia o “regímenes de enunciación”. De hecho, si cada instauración implica un “modo de existencia” particular, cada modo de existencia supone una cierta forma de arbitrariedad (Souriau, 2009: p.162) dentro de la pluralidad de formas que pudieran asumirse. Es aquí donde cobra sentido la noción renovada de “condiciones de felicidad” para Latour (1999, 2011), puesto que remite a las convenciones arbitrarias⁶² por las que se trae a la existencia un hecho particular. Es decir, cada modo de instauración implica unas condiciones de felicidad que permiten o limitan dar lugar a un ser, que implican hacer presentes y ausentes cosas de un modo convencional.

Lo particularmente interesante de la idea de unas condiciones de felicidad para diferentes regímenes de enunciación es que los regímenes de felicidad no determinan lo que debe ocurrir, sino que más bien son marcos que acogen devenires particulares de las cosas, evaluando eso sí, de forma convencional (y, por tanto, sometida a un juicio) la calidad de su instauración como tal:

⁶¹ Un reciente desarrollo que ha tenido lugar en la sociología del arte, al centrar su atención sobre los procesos de obras artísticas concretas (de la Fuente, 2007), de lo que da cuenta monográficamente el libro compilado por Becker, Faulkner y Kirshenblatt-Gimblett (2006); en su introducción se plantea el problema de que cualquier tipo de abordaje pragmático a la obra de arte (del que resaltaría su carácter indeterminado –un proceso más bien contingente que inevitable-) se enfrenta con el asunto de “cómo darla por terminada” (en lo que se centra el maravilloso capítulo de Menger, 2006, sobre la perpetua in/completitud de las obras de Rodin): esto les lleva a defender una atención al propio proceso de la obra, no olvidando las constricciones socio-materiales que se plantean en el acto mismo de perpetrarla; un proceso de la obra que no acaba necesariamente cuando la artista la da por concluida, o cuando se expone o vende (lo que pudieran ser momentos institucionalmente marcados de este cierre). De hecho continua “haciéndose” como obra cuando es tomada y trabajada por otras personas, como los espectadores de un museo en el caso de una pintura (una reflexión análoga sobre el propio proceso de la obra, ha sido convertida por diferentes formas del arte contemporáneo en algo explícito de su propia práctica artística: obras explícitamente abiertas, explícitamente efímeras, o explícitamente interactivas; véase Coulter-Smith, 2006).

⁶² Noción de arbitrariedad que quizá recuerde, a pesar de las enormes diferencias sobre el papel de lo simbólico y lo cognitivo (véase Latour, 1996b), a la manejada en el ámbito de la antropología de la tecnología, comúnmente ligada al estudio de las “decisiones tecnológicas” –esto es, la arbitrariedad de las representaciones culturales, más o menos normativas, que gobiernan la forma que toman determinados sistemas tecnológicos (las cadenas operatorias de las que penden determinados materiales e instrumentos, usados de maneras convencionales), distanciándose de lo que sería un criterio no-arbitrario o funcionalista, como por ejemplo, la eficacia o eficiencia del gasto energético (véase Lemonnier, 1992, 2002, para una interesante colección de diferentes ejemplos al respecto)-.

“[...] los regímenes de enunciación establecen [*set up*⁶³] lo que viene a continuación, sin menoscabo de lo que en realidad se dice. Como en una partitura, el régimen simplemente indica la tonalidad, la clave en la que se debe uno preparar a tocar la siguiente parte” (Latour, 2011: p.309; traducción propia).

“[...] cada ser debe ser instaurado de acuerdo con su particular procedimiento, que puede salir mal” (Latour, 2011: p.332; traducción propia).

Sin embargo, mientras que Latour (1999, 2011) quiere identificar grandes modos de existencia (que denomina “arte”, “ciencia”, “derecho”, “técnica”, “ficción”,...), mi propósito aquí no pudiera ser más humilde: tomar en consideración el material empírico que les presenté antes para hablar del “modo de existencia” de las instalaciones de la teleasistencia. Es decir, qué traen a la presencia.

7.4. Condiciones de felicidad de las instalaciones: Cómo des/conectar una ecología de gestos con aparatos y contratos

Intentando salir de esta pesada y asfixiante inmersión teórica, quisiera intentar incorporar de alguna manera estas disquisiciones siguiendo el argumento que planteaba al inicio de considerar la instalación de teleasistencia como una práctica dual: una práctica exploratoria por parte de los técnicos (tanto en el ámbito de las interacciones lingüísticas como en las interacciones materiales) que encuentra su orden por el camino, al modo de la instauración; pero que, a su vez, se encuentra regulada por determinadas construcciones de su función y su tarea que, asimismo, incorporan unos efectos de investidura contractual bastante semejantes a los descritos por la noción de “ritos de institución”.

El aspecto de una cierta investidura de una posición (como la de “usuaria”, sancionada por un contrato y una firma) es bastante claro; pero creo que, si observamos el trabajo de los instaladores, más bien lo que está en juego en sus actos es algo más complejo que la mera otorgación de un cargo o posición a una persona como “usuaria”: en su trabajo está en juego poder entrar en la casa, negociar con sus ocupantes y con el lugar mismo donde emplazar el terminal, y recoger la información oportuna. E, incluso, esta otorgación de un rol a una persona, es algo que, teniendo en cuenta que muchas de las personas admitían directamente que ni siquiera lo utilizarían, se convierte en algo más complejo. Es decir, hay efectos que no pueden sólo ser pensados desde una de las versiones del asunto, y que implican, necesariamente, plantear un intento por delimitar las prácticas que están teniendo lugar al instalar y qué efectos pueden producir.

⁶³ Forzando la traducción, y admito haber estado tentado de hacerlo, el *phrasal verb* “to set up” en inglés se emplea también para hablar de “instalar”.

Por tanto, quisiera poder dotar de especificidad a las prácticas de instalación, por lo que intentaré proponer que lo que hace al instalar remite a ciertas “condiciones de felicidad” específicas de ellas mismas: ciertos modos particulares en que los instaladores consiguen des/conectar una ecología de gestos, inscripciones textuales y categorías cuyo efecto es, según me gustaría poder argumentar, la propia teleasistencia como servicio; esto es: la creación de una persona “usuaria”; la colocación de unos “aparatos” en la casa de esa persona usuaria que aprenda a utilizar; la selección de unas personas de entre las relaciones significativas de esta usuaria como “contactos”; y la recogida de información sobre esa usuaria, refrendada por la firma de un “contrato”.

Se trata de condiciones normativas de las que los actores de la instalación, esto es, los instaladores no son enteramente responsables (en tanto trabajadores de una organización), pero de las que sí son sus ejecutores (y, esto parece claro, de cara a las usuarias actúan como representantes de la institución, a pesar de que haya muchas personas implicadas). Son, de alguna manera, las condiciones que sufren los instaladores, al suponer los criterios de bondad de una instalación.

Sin embargo, como criterio normativo y de bondad no son cuestiones rígidas (no existe ningún *checklist* que determine todos los puntos o pasos de obligado cumplimiento), pero sí suponen los requisitos mínimos de lo que los servicios necesitan para funcionar. Por ende, el modo concreto en que cada instalador intenta cumplir con estas ciertas condiciones de felicidad normativas es algo particular e intransferible. Recordemos, por ejemplo, las formas diferentes en que la profesionalidad y el respeto en el trato de los técnicos se muestra y se hace efectiva: J –más irónico y bromista, tomando el pelo siempre que ocurre algo complicado, pero también más quejoso y quemado-; L – el más experimentado, más sereno y correcto, callado ante las circunstancias difíciles, pero muy amable y dispuesto, aunque también sufre de las condiciones del trabajo-; y JE –más juvenil y jovial, ultra-respetuoso, exagerando a veces las referencias de autoridad hacia las personas mayores, extremadamente profesional ante el hecho de que todo quede bien puesto y limpio, pero quemado por su propia posición inestable y su alta formación-.

Por tanto, en lo que sigue intentaré plantear las “condiciones de felicidad” del instalar de la teleasistencia y sus efectos (traer a la existencia usuarias a través del trabajo técnico). Hablaré de unas condiciones de felicidad de tipo más genérico (*hospitalarias*), que remite un requisito transversal a todo el proceso de instalación, así como de otras dos más específicas (*técnicas* y *contractuales*), que suponen algo parecido a hitos dentro del proceso.

7.4.1. *Hospitalarias*: Tratar bien, dar, ser bien acogido y despedido

Existen a mi juicio una serie de condiciones genéricas del encuentro de la instalación, que implica la negociación de la entrada en la casa de unos instaladores extraños para una persona extraña y su permanencia en y salida de la casa en condiciones aceptables.

Aunque este tipo de cuestiones formen parte de un cierto código de comportamiento que a muchas personas le resultaría “evidente” (como L resaltaba, no es especialmente problemática o complicada, ya sea porque se ha solicitado un servicio o porque se le tiene respeto a la labor de AG), resaltar la *hospitalidad* como condición de felicidad de las instalaciones de la teleasistencia, a pesar de lo que pudiera parecer, me parece de todo menos una perogrullada: como pude observar en mi primer día en la casa de Ciudad del Sur, a veces es imposible generar estas condiciones de vínculo hospitalario y, acto seguido, el instalador deja de ser bienvenido y debe abandonar la casa (como representante de una situación no querida o un cambio no pedido, o de una transición hacia un nuevo rol estigmatizante por no poder valerse, entre otras razones).

Es por ello que digo que es una condición “genérica”, puesto que es la línea de tensión basal sobre la que se sitúan la mayor parte de los intercambios y negociaciones que tienen lugar entre los diferentes instaladores (con sus muy diferentes maneras de plantear la interacción) y las diferentes personas que se encuentran en esos hogares, siempre extraños, a pesar de sus dificultades. Es más, me atrevería a decir que un aspecto importante de las instalaciones “felices” (las que llegan a tener lugar) remite al hecho de que no se rompa con ciertas normas de hospitalidad (ante los huéspedes y ante los anfitriones).

No debemos olvidar que, como recuerdan Candea y Da Col (2012) en su recuperación conjunta de los trabajos de Mauss (2007 [1926]), Pitt-Rivers (2012 [1963]) y Derrida (2000) sobre la hospitalidad, este tipo de encuentros están comúnmente marcados por una cierta ambigüedad en los roles. A pesar de estar reguladas de diferentes maneras las reglas de entrada, permanencia y salida, la tensión entre huésped y anfitrión se nos muestra a veces como potencialmente irresoluble, al ser un encuentro de dos alteridades que se ponen a prueba en el mismo⁶⁴. En ese sentido, como hemos podido observar en muchos de los casos anteriormente expuestos, no es banal poder entrar en la casa para poder instalar. Y, desde luego, tratar bien a y ser bien tratado por la persona en cuya casa se entra son importantes logros interaccionales.

Un aspecto de permanente ambivalencia en la que se negocian estos pequeños logros interaccionales creo que pudiera tener que ver con el estatuto de los intercambios que tienen lugar en las instalaciones. Por un lado, en las instalaciones hospitalarias había ocasiones en las que se daban las condiciones propicias para que los instaladores pudieran

⁶⁴ De hecho, en la literatura antropológica clásica y contemporánea (véase el reciente número especial editado por Candea y Da Col, 2012, en el *Journal of the Royal Anthropological Institute*), se resalta como un encuentro en el que se pone a prueba ante quién estamos (que bien puede ser un dios o un demonio, o alguien que simplemente nos deje indiferentes); un encuentro que a veces requiere de intercambios, más o menos ritualizados, en que lo intercambiado es también fuente de ambigüedad, dado que bien puede ser veneno, un precioso regalo o algo inocuo, efecto que no sabemos hasta recibirlo, tomarlo o ingerirlo. De hecho, la ambigüedad de roles entre el huésped y el anfitrión (contenida según Mauss, 2007 [1926]: p.116, en la propia etimología latina común de los términos *hostis* –enemigo- y *hospes* –anfitrión, huésped-) llevó a Derrida (2000) a acuñar el término *hostipitalidad* para denotar esta ambivalencia permanente, entre la hostilidad y la cercanía, que se da en el encuentro con un ser extraño al que se debe acoger de maneras convencionales.

llegar a pedir “bienes libres” (*free goods*), como los llamaba Goffman⁶⁵: no estaba mal visto solicitar conversación a las personas hablando de banalidades para que todo el proceso fuera más llevadero (la conversación sobre el tiempo y el clima, por ejemplo, siempre era un medio importantísimo para poder establecer una conexión), pedir permiso para acceder al cuarto de baño (normalmente considerado un lugar íntimo al que no se suele entrar), o solicitar un vaso de agua para aplacar la sed. Pero también había interacciones que podían generar problemas, como preguntar cosas que pudieran resultar impertinentes, o dejarse llevar demasiado por las conversaciones, perdiendo el hilo de las instalaciones (recuerden cómo respondía J haciendo lo posible, ejerciendo una “dureza relativa”, para evitar caer en consolar a la señora, a punto de romper a llorar por la muerte de su hija, pero sin llegar a ser impertinente).

Por otro lado, la situación entera de la instalación estaba marcada por un acto de dación y recepción enormemente importante: el propio servicio es, sin duda, el principal bien intercambiado. Y se trata de un bien que es enormemente ambivalente, puesto que efectivamente el servicio es algo pedido o solicitado (al menos alguien lo ha pedido o solicitado, ya sea pagando privadamente o mediante dotación de los servicios públicos), pero en el momento de la instalación se trata de algo dado por parte de los técnicos a las futuras usuarias. Las condiciones que permiten “la dación” son siempre una prueba para el propio servicio: como lo hemos visto en numerosos casos si quien lo quiere no es quien debe recibir y abrir a los instaladores (incluso quien se convertirá en usuaria), puede ser que no se llegue a producir la instalación, o ésta se vea enormemente dificultada. De hecho, la aceptación de esta dación problemática a veces se soluciona (como comentaban varias veces los instaladores, y como pudimos ver en el caso de la señora de Ciudad del Sur que “no quiso queriendo”) porque las personas que lo solicitan de facto, y que son diferentes a quienes lo deben usar y/o recibir, se encuentran presentes durante todo el proceso para asegurarse de que llegue a buen puerto.

Pero, en aquellos casos en los que sí se acepta, más o menos a regañadientes, lo dado (el servicio) esto genera en ocasiones unas ciertas condiciones de gratitud hacia las personas representantes del servicio que vienen a traerlo⁶⁶. De hecho, como recordarán de algunos de los casos que les presenté anteriormente, la hospitalidad practicada por parte de algunas de las futuras usuarias (por ejemplo, en algunos fríos días de invierno) tomaba la forma de una invitación a tomar café. Estas invitaciones a tomar algo, dado que trastocan el margen de tiempo que los instaladores tienen para llevar a cabo sus

⁶⁵ En la definición de Goffman: “[...] esas cosas que, así se percibe, el poseedor puede dar a bajo coste o sin perjuicio, aunque puedan ser necesitadas urgentemente por el receptor” (1983: p.37 n. 29; traducción propia). Para él las condiciones de dación de estos “bienes libres” varían enormemente “en función de la ecología”. Cita, por ejemplo, el hecho de preguntar por una dirección a pie de calle; pero también, el hecho de pedir agua a alguien que nos encontremos en mitad de un desierto, pedir sal a un vecino de un edificio en un contexto urbano o la petición de favores personales a vecinos cercanos en lugares poco poblados.

⁶⁶ Unas condiciones en las que, en ocasiones, los instaladores recibían un trato de hospitalidad en términos de familiaridad (recuerden, por ejemplo, los diferentes momentos en los que usuarias, al despedirse nos dieron dos besos con mucho cariño, diciendo “como si fuerais mis hijos”).

funciones, o pueden no ser queridas, generan un determinado tipo de formas de aceptación o rechazo que deben darse en unas condiciones de hospitalidad genérica. Para evitar que se vuelvan un regalo envenenado que les trastoque su jornada y les obligue a confraternizar en demasía, muchos instaladores sólo podían justificar el rechazo del mismo cuando se daban las condiciones en las que se puede argüir una gran presión de trabajo (recuerden a J rechazando algunas de estas ofertas). En otras, como nos ocurrió a JE y a mí en la instalación en Veredilla, si te lo dan te lo tienes que tomar, porque si no quedas mal (aunque no te guste, como era mi caso).

Las condiciones de este acto hospitalario de doble vía (en las que los huéspedes se transformaban en anfitriones), en gran medida ritualizado, se hacía evidente en una cierta transición entre la bienvenida a la casa y la despedida. El servicio, en la instalación, no sólo requiere de una futura usuaria que, más o menos presionada, acoja a los representantes del mismo. Se trata de un bien que, a su vez, implica la bienvenida del servicio a una nueva persona usuaria del mismo. Este último aspecto no se puede olvidar al prestar atención a cómo, en la mayor parte de momentos de despedida de las instalaciones exitosas, además del saludo convencional y las muestras de cariño ocasionales, se incluía una mención por parte de los instaladores a la prolongación de la relación (efecto, sin duda, de un evento percibido de alguna manera como hospitalario): “siempre que lo necesite, ya sabe, nos llama”.

Es decir, las instalaciones exitosas implican logros interaccionales muy importantes que pasan por ser naturales, siendo esta “naturalidad” en el fondo un juicio normativo no explícito sobre las propias condiciones de hospitalidad mutua que estas interacciones requieren. Esta cuestión normativa se me hizo muy palpable en un curioso diálogo diferido que se estableció en diferentes encuentros del *Grupo de Expertos Locales* del proyecto EFORTT. En estos encuentros, el equipo de Barcelona y yo, con mis observaciones de Madrid, describíamos y ofrecíamos para su consideración (junto con algunas reflexiones preliminares) resultados parciales de nuestra investigación. En muchos de estos encuentros, que tenían lugar en Cataluña, participaron distintos miembros del personal técnico de gestión de Creu Roja Catalunya. Éstos participaban de las discusiones, como el resto de miembros, dándonos ideas, precisando o contestando a nuestras impresiones más o menos afortunadas, así como respondiendo a nuestras inquietudes sobre aspectos poco conocidos.

Uno de los momentos más curiosos de este diálogo diferido y soterrado, fue que se empezó a destilar de estos encuentros un lenguaje propio para dar cuenta de las instalaciones. Un lenguaje que, de alguna manera, aparecía como respuesta a o, mejor, en continuación con nuestro interés por mostrar las complejidades y los follones que implicaban estas instalaciones, y qué se podía derivar para su práctica de lo que ahí ocurría. Una intuición así tuvimos al presenciar la comunicación de Martí Martínez (Responsable de Teleasistencia y nuevas tecnologías dirigidas a personas mayores, Creu Roja-Catalunya) el 13 de septiembre de 2010 en la conferencia final del proyecto. En un momento de esta presentación (ver FIGURA 3.15), Martí mencionó unos puntos clave

que pudieran fundamentar algo parecido a una guía de “buenas prácticas para los instaladores” de la teleasistencia.

The influence of new technologies on elder people

Good morning, Ms. Nieves, How are you...?

Remember... It's not advisable to take out your pendant when you are having a shower or bath.

Remember... we are at your disposal always you need it, everyday of the year - 24 hours a day.

If you want, we can take care of your house's keys.

We are going to study which is the best place to set up the Telecare device.

Yes, of course, but I'd like to put it on...

Don't worry, Ms. Nieves, we are going to look for a place you like and also has a sure coverage from every spot of your house.

Cada cop més a prop de les persones

The influence of new technologies on elder people

Cada cop més a prop de les persones

FIGURA 3.15. Extractos del material de la presentación de Martí Martínez (Responsable de Teleasistencia y nuevas tecnologías dirigidas a personas mayores, Creu Roja-Catalunya) el 13 de septiembre de 2010 en *Envejecimiento y tecnología: Conferencia-Debate sobre el cuidado en Europa*⁶⁷.

⁶⁷ Conferencia internacional del proyecto de investigación EFORTT, Barcelona. Véase: http://psicologiasocial.uab.es/efortt_conference/Efortt/Conferenciaesp.html (Acceso el 1 de octubre de 2010).

En estas transparencias en PowerPoint, como se puede ver, se plantea una interacción ficticia, al modo de una historia gráfica, de un técnico con una señora, en cuya casa se instalará el servicio. De alguna manera, en esta presentación se enfatizaban dos prescripciones para las instalaciones (aunque también pudiera ser leído como una introducción para las usuarias de lo que el servicio necesita): (1) amabilidad, limpieza y no molestia que los instaladores deben convertir en imperativo para su acción técnica; y (2) el rigor técnico y la profesionalidad de estos trabajadores, aspecto que se enfatizaba al describir las condiciones del servicio, así como las cuestiones de las que debían informar y negociar en el proceso (que la localización de los aparatos se hará para mejorar las condiciones del servicio; que no deben olvidar usarlos en la ducha; que, si ella lo quiere, pueden custodiarle sus llaves). El primero de estos aspectos respondería, a mi juicio, a una idealización de las condiciones de felicidad *hospitalarias* de las que les vengo hablando en este apartado.

Pero en las transparencias que presentó Martí aparecían otras cuestiones que exceden la mera hospitalidad: el carácter técnico del trabajo y los requisitos para que se dé en términos de profesionalidad. Unos aspectos que quizá nos pudieran ayudar a identificar otros imperativos que se fundamentan en, pero que van más allá del “respeto a las personas y sus pertenencias”, otros imperativos situados que los instaladores manejan y con los que se enfrentan en cada instalación. Unos imperativos en la acción que, de alguna manera, tienen que ver con el sentido de su tarea y sus efectos, y que denominaré *técnicos* y *contractuales*.

7.4.2. *Técnicas*: Emplazar y enseñar a usar

En la presentación de Martí Martínez (véase la FIGURA 3.15) se señalaban otros aspectos que pudiéramos plantear como condiciones de felicidad *técnicas* del servicio: el aspecto del correcto emplazamiento del terminal, así como una necesaria instrucción inicial sobre cómo usar los aparatos aparecían como hitos del proceso de instalación. Sin embargo, en la forma en la que estaban descritos aparecían como unos imperativos limpios y nítidos, sin considerar el aspecto problemático que implican. Es por ello que quisiera matizar y especificar sus palabras recuperando la cierta sensación de “suciedad”, el “galimatías” si quieren, de los casos vividos y descritos desde mi punto de vista de copiloto y asistente pasivo.

En primer lugar, el modo de emplazar el terminal “en el lugar adecuado” supone uno de los aspectos más importantes para el servicio y, por lo tanto, para la tarea del instalador. A pesar de todo lo mundano que pueda parecer, se trata, como hemos podido ver con anterioridad, de una actividad que a veces implica pequeños forcejeos y, por tanto, que puede ser una actividad falible. No en vano, la instalación fallida de mi primer día en Ciudad del Sur se originó como un problema del emplazamiento, a pesar de que esto fuera más bien una justificación para rechazar algo que la señora vivía como una imposición.

A mi parecer, estos forcejeos tienen que ver con que en el acto de emplazar el terminal se enfrentan dos posturas: (a) el criterio técnico del instalador (que implica colocar el aparato en un lugar con acceso a luz y línea telefónica, desde el que se pueda escuchar a la persona usuaria, esté donde esté en la casa); que se puede oponer a (b) las preferencias, más o menos explícitas, de las personas, argumentadas de muy diferentes maneras: recuerden el caso de cómo L llevó a cabo la instalación provisional en la casa de la señora MA en Madrid, con el objetivo de desactivar las prevenciones que suscitaba la localización sugerida por él a la señora y a su hijo (vinculadas con criterios estéticos de auto-presentación ante los invitados —el aparato la pone en evidencia al colocarse en la entrada—, así como con su miedo sobre el hecho de no ser escuchada por las noches en su habitación, dado que se encierra con la televisión alta, dado que está un poco sorda, y no quiere molestar a su interna). Esta cierta confrontación de posturas en ocasiones divergentes (si es que se dan, porque en ocasiones, como en muchas de las instalaciones “tranquilas” de las que les hablé no se planteó el problema de dónde ponerlo) implica una cierta negociación: como se puede ver tanto en las transparencias de Martí como en el caso de L instalando en casa de la señora MA.

Pero una negociación que tiene un contexto muy curioso: dado que las condiciones óptimas de funcionamiento de los aparatos no vienen precocinadas (a pesar de tener éstos unos rangos de funcionamiento y unas características técnicas que limitan de alguna manera las posibilidades) necesitan de una instalación en el lugar apropiado. Es decir, las propiedades técnicas del servicio emergen de la posibilidad de instalar los aparatos en el mejor lugar posible. Esto puede observarse en el caso de la instalación de L en la casa de MA (véase el reportaje fotográfico de la FIGURA 3.11): de una forma similar a lo que comentan Denis y Pontille (2010a: p.443) en su estudio sobre el emplazamiento de los signos en el metro de París, el “lugar adecuado” es un punto problemático por negociar, puesto que no es ni una potencialidad inscrita en los materiales usados, ni un lugar disponible, un hueco listo para ser llenado en la mayor parte de las casas de las usuarias.

Emplazar implica un trabajo interaccional muy particular⁶⁸, no ya sólo con la persona sino con las paredes (que a veces se caen a cachos o están demasiado duras, impidiendo fijar los terminales o los cables), los muebles de la casa (que no pueden ser movidos), o la instalación eléctrica y telefónica (que a veces da problemas). Recuerden, en ese sentido, algunos ejemplos tratados anteriormente: (1) la instalación en Vaquerizas

⁶⁸ Un tipo de lo que Dant (2005: pp.108-135; 2008) llama “interacción material”. Su formulación teórica requiere ir: “[...] más allá tanto de Mead como de Blumer, sugiriendo que los seres humanos interactúan con objetos que tienen una dimensión social más allá de su significado simbólico” (Dant, 2005: p.111; traducción propia). Dant, en su descripción del trabajo en un taller mecánico, propone “[...] tomar la versión de la interacción de Mead y Blumer, extendiéndola a la interacción entre seres sociales y artefactos, empleando algunas ideas y conceptos de los fenomenólogos” (Dant, 2005: p.111; traducción propia). En particular para ello reivindica a Merleau Ponty (1976: pp. 78-91) y su particular noción de “campo fenomenal”, para hablar del espacio fenoménico de los mecánicos en situación (cambiante a lo largo de la tarea, que se va re-definiendo en función del rango perceptivo y las capacidades de actuación que emergen de las operaciones).

llevada a cabo por J, que incluyó una prueba especial desde muy lejos para que la usuaria se sintiera segura de que funcionaba en toda la casa, probando que se pudiera pulsar el colgante desde muy diferentes sitios (intentando ver si los grosores de las paredes impedían que la señal de los colgantes llegara correctamente); (2) la instalación de JE en Veredilla ante la imposibilidad de sortear un pesado armario para instalar el aparato al lado del teléfono, lo que le obligó a armar toda una nueva instalación eléctrica para llevar luz hasta ese punto; (3) la instalación en Almenara hecha por J, con la señora a punto de estallar a llorar, cuando de repente todo dejó de funcionar por los problemas con la instalación telefónica de una compañía que siempre les da problemas.

Es decir, la instalación exitosa permite “abrir el lugar” (véase López y Sánchez Criado, 2009) correcto para el emplazamiento del terminal. Pero también había momentos en los que este criterio de calidad se suspendía: como me confiaron a veces los técnicos en ocasiones la falta de tiempo y las dificultades potenciales que enfrentaban hacían que se instalara en el lugar más fácil posible (por ejemplo, al lado del teléfono en muchas casas), quitándose de encima el problema lo más rápido posible, lo que puede llegar a generar, como veremos en el Capítulo 4, “re-instalaciones”.

Como hemos ido viendo, el emplazamiento del terminal en el lugar adecuado (fruto de esas negociaciones, para las que no encuentro un mejor adjetivo que “socio-materiales”⁶⁹) no era la única cuestión técnica a resolver por los técnicos. De hecho, el acto (a veces un tanto ritual, otras veces más cómico) de colgar el medallón en el cuello de la usuaria pudiera ser visto como otro signo práctico de cierre de la instalación en términos técnicos. Uno de los aspectos importantes que necesitaban “lograr” los técnicos era hacer que la usuaria aprendiera a llevar el colgante y a usarlo (así como aprender a usar las funciones básicas del terminal). Se necesita que la usuaria aprenda a practicar una particular “técnica del cuerpo” (Mauss, 1996 [1934]): debe aprender a comportarse como tal, tomando a su cargo el botón que la conecta con el servicio de una manera particular (llevándolo siempre, incluso en la ducha; presionándolo siempre que piense que necesite ayuda).

En esta línea, quisiera proponer que la segunda condición de felicidad *técnica* de una instalación exitosa es producir el momento inaugural de algo que denominaría una “ecología sensible [*sentient ecology*]” (Ingold, 2000: p.25; traducción propia). Esto es, a producir, operatoriamente, una serie de nuevas disposiciones de las usuarias a entender

⁶⁹ Término que caracteriza al resultado de lo que Callon (1986a) o Latour (1992a) denominan “traducciones”, procesos interactivos no tanto de tender puentes entre lenguas, sino de articular prácticamente mediaciones en las que se negocia la forma de y la conexión entre entidades de cualquier tipo, así como los posibles resultados de esas interacciones. Interacciones, por tanto, sociomateriales puesto que, como comentan Law y Mol: “Los elementos y fragmentos no existen en y por sí mismos. Estos están constituidos en las redes de las que forman parte. Objetos, entidades, actores, procesos – todos son efectos semióticos: los nodos de una red son conjuntos de relaciones; o son conjuntos de relaciones entre relaciones. Llévase un paso más allá la lógica: los *materiales* están constituidos interactivamente; fuera de sus interacciones no tienen existencia, no tienen realidad. Las máquinas, la gente, las instituciones sociales, el mundo natural, lo divino –todo es un efecto o un producto. Esta es la razón por la que hablamos de un *materialismo relacional*” (Law y Mol, 1995: p.277; traducción propia).

una serie de predisposiciones materiales a partir de una “educación de la atención” que llevan a cabo los instaladores⁷⁰. Como hemos visto en las instalaciones se trata de generar una primera sintonización y ajuste operatorio a “indicios”⁷¹ del nuevo entorno técnico. Un proceso que pudiera ser entendido de mejor manera, a mi juicio, si observamos la descripción de Ingold sobre cómo se aprenden las estrategias de caza entre los Cree de Muskrat Dam Lake⁷²:

“Considerando cómo aprenden efectivamente su oficio los cazadores novicios [...] no hay ningún código de procedimientos explícito que especifique los movimientos exactos que deben ejecutarse en cualquier tipo de circunstancia determinada: de hecho, las habilidades prácticas de este tipo parecen ser fundamentalmente resistentes a la codificación en términos de cualquier sistema formal de reglas y representaciones [...]. El cazador novicio aprende acompañando en los bosques a los cazadores más experimentados. Mientras se desplaza, es instruido sobre lo que debe buscar y se le llamará la atención sobre pistas sutiles que de otro modo posiblemente no notaría: en otras palabras, es guiado en el desarrollo de una conciencia perceptiva sofisticada de las propiedades del ambiente que le circunda y de las posibilidades de acción que ofrecen. Por ejemplo, aprende a registrar las cualidades de la textura de una superficie que le permitirán decir, con sólo tocar la huella de un animal en la nieve cuánto tiempo hace que la dejó y a qué velocidad se desplaza” (Ingold, 2001: p.54).

La atención a estos indicios y su significado, por tanto, “[...] emerge en el seno del proceso de uso” (Ingold, 2000: p.354; traducción propia). Algo parecido, aunque a una escala mucho menor (dada la fugacidad del encuentro), ocurre en las demostraciones de uso de la teleasistencia. Estas demostraciones son cruciales, puesto que a través de la interacción de la usuaria con el nuevo entorno instalado (el equipo y los terminales) los

⁷⁰ De hecho, las instalaciones de la teleasistencia producen una cierta intervención haciendo y deshaciendo de alguna manera los hábitos cotidianos en el habitar la casa, algo análogo a lo que se produce en las mudanzas o en otros cambios y rupturas personales (véase Putnam y Swales, 1999; Kaufmann, 2004).

⁷¹ La fuente conceptual de esta idea remite a la noción de *affordance* desarrollada por el psicólogo J.J. Gibson (1977). Este concepto, derivado del término de Kurt Lewin *Aufforderungscharakter* –traducible como “carácter invitativo” o “valencia”, vector de atracción o repulsión de las cosas (Dant, 2005: pp.72-73)-, era empleado para plantear los “ofrecimientos” de la naturaleza, las posibilidades y oportunidades que el medio da a cada especie de forma específica. El estatuto del término en Gibson es bastante complejo (véase Costall, 1995, o Reed, 1991), puesto que, aunque se definen relacionamente en términos de especie y exploratoriamente en función de cada individuo, las *affordances* son tratadas como invariantes (Gibson, 1979: p.18). El término se emplea mucho en el ámbito del diseño tecnológico, hablando del diseño como una actividad de “colocar *affordances*”: forma errónea de hablar, según Norman (1999), puesto que más bien debiera hablarse del diseño como una disposición material de constricciones, siendo las *affordances* las relaciones funcionales de posibilidad que pueden establecerse con éstas.

⁷² Y que se trata de una crítica a algunas interpretaciones cognitivistas en las que se trata a los Cree como “forrajeros óptimos”, por su empleo de “estrategias (cognitivas) de caza”.

instaladores buscan hacerlas sensibles a ciertos aspectos del mismo⁷³. Por ejemplo, los colores de los botones y sus significados cobran sentido al presionarlos, intentando que el uso lingüístico y el significado penda de una gramática operacional (Ingold, 2000: p.409)⁷⁴. Recuerden, por ejemplo, cómo JE enseñaba a la señora G el funcionamiento del terminal en Veredilla (“el rojo pa’ llamar, el verde pa’ callar”) o de muchas de las despedidas de los técnicos indicándoles a las usuarias con un gesto recordatorio mientras les dicen “si necesita algo, pum” o “si necesita algo nos llama”.

Es en ese sentido que creo que las instalaciones “felices” (en términos técnicos) implican la disposición de una nueva “ecología sensible” predispuesta para su funcionamiento al haber generado nuevas posibilidades de uso y al haber enseñado los gestos adecuados para llevarlos a cabo, así como su sentido (describiendo las funciones de los botones, enseñando cómo presionarlos y qué implica). Sin embargo, gran parte de que estos indicios sigan siendo tales, y de que se produzcan los usos adecuados para el servicio (llevarlo siempre puesto, incluso en la ducha), dependerá de un cierto uso continuado –una cierta familiaridad⁷⁵– en unas determinadas condiciones, aspecto que se hará relevante a partir de este momento. En cualquier caso, podríamos decir que una instalación exitosa implica emplazar unas ciertas condiciones de felicidad que permitan montar una infraestructura técnica (tanto en su sentido latente como en acto; esto es, tanto de aparatos como de comportamientos). Esta infraestructura técnica es el primer hito necesario para que la instalación, o esto me gustaría defender, produzca su principal efecto: montar una infraestructura de *usuariedad* para la teleasistencia (es decir, una infraestructura que permite ser usuaria).

⁷³ La metáfora de este proceso es más bien musical: “[...] se da en multitud de ritmos y velocidades constantemente sintonizándose u orquestándose. Es decir, no partimos de entidades discretas en interacción, sino de trayectorias fluidas de movimiento que se intersecan, ‘se responden una a otra a contrapunto, alternativamente, como una melodía y un estribillo’” (Ingold, 2009: p.6; traducción propia).

⁷⁴ Véase, para una descripción muy similar aunque en términos etnometodológicos, los estudios de Charles Goodwin (1994) sobre la “visión profesional” como un trabajo de la situación. O el trabajo de Denis y Pontille (2010a: pp.452-453), en el que se describe cómo los instaladores de los paneles informativos del metro de París intentaban emplazarlos como “hitos” (*landmarks*) semióticos –esto es, como “soportes directos de la acción”, como el signo de empujar-. Esto se hacía a través de una representación encarnada de los usuarios (comportándose como usuarios para determinar el mejor lugar), con el objetivo de que todo el sistema de señalética del metro permitiera articular una “política de la atención” a través del emplazamiento de deícticos simulando el comportamiento de un usuario.

⁷⁵ Thévenot (1994) denomina “familiar” a una relación próxima y atenta por la que un usuario se mantiene sintonizado con las cosas a través de actos exploratorios (que no por ser habituales pierden su carácter singular, friccional y contextual). En términos análogos, Ingold (2000: p.353) habla de la “destreza” [*dexterity*] no tanto como una facultad, sino como la sintonización perceptiva que permite una respuesta correctiva precisa ante los eventos contextualmente cambiantes en el curso de acción (invocando los estudios del neurólogo soviético N. Bernstein, que mostraba cómo, en el acto de martillar, ningún golpe de mano es idéntico, puesto que el anterior martillazo obliga a recolocar al cuerpo para martillar el clavo de la forma óptima).

7.4.3. *Contractuales*: Rellenar papeleo y firmar un contrato

Pero quizá se hayan dado cuenta que el *account* que presentó Martí Martínez sobre las instalaciones (véase, de nuevo, la FIGURA 3.15) no mostraba una cosa tremendamente relevante de la tarea de los instaladores. Otro de los hitos del proceso: el acto de rellenar el papeleo y pedir la firma de las futuras usuarias. Y aunque Martí seguramente no lo mostró para ahorrarnos un aspecto que para ellos es enormemente rutinario (y difícil de explicar sin que mucha gente se pierda o se aburra), desde el punto de vista de las condiciones de felicidad de una instalación, esto es, de una instalación que puede llegar a tener lugar, éste es un aspecto nuclear.

Como habrán podido ver en muchos de los diferentes casos que les presenté anteriormente, el trabajo de los instaladores en las instalaciones implica su participación en los particulares “torrentes documentales” del servicio de teleasistencia⁷⁶: amén de su plan de trabajo en el que se muestra las “intervenciones” que deben llevar a cabo en los hogares de las usuarias (que deben ser renegociados en función de lo que se van encontrando, pero que actúan como guías en la acción de lo que deberían ser las circunstancias de su jornada laboral), los instaladores actúan como una suerte de emisarios del servicio.

Forzando un poco el símil, los instaladores actúan como una suerte de “primeros misioneros” que, teniendo ya alguna información previa (sea esta mucha o muy poca), “desembarcan” en el hogar de la futura usuaria. Tras haber llevado a cabo el despliegue de su infraestructura técnica de aparatos, y poco antes o inmediatamente después de “convertir” a la usuaria, colgándole el medallón y enseñándole a usarlo, se dedican a la laboriosa tarea de completar y verificar la información que los servicios⁷⁷ tenían y

⁷⁶ Véase, para un análisis más en profundidad de esta relación entre papeleo y modos de organización en la teleasistencia, la etnografía de Daniel López (2009). En ella se detalla el particular aspecto espacial de los modos de conocimiento y organización de uno de estos servicios; es decir, el trabajo sobre los formularios como inscripciones que luego son volcadas en bases de datos (teniendo en cuenta qué hacen presente, qué hacen ausente, y qué modo de circulación implican) que emplean estos servicios. Esta sensibilidad conecta con toda una renovada tradición de trabajos etnográficos sobre las prácticas documentales, siendo uno de los mejores ejemplos el trabajo de Harper (1998), sobre las *document careers* o “carreras documentales” en el FMI (esto es, el uso de los documentos, y las transformaciones que sufren en función de diferentes cuestiones específicas distintos “géneros documentales”, como los denominan Orlikowski y Yates, 1994, dentro de esta organización). Un trabajo de lo documental tratado como práctica cognitiva y organizacional que ha recibido una creciente atención etnográfica (a pesar de constituir un tema clásico sobre los modos de organización burocrática de la modernidad, al menos desde Weber, 2007), como así lo atestiguan los trabajos de compilados por Riles (2006). Para una exhaustiva revisión de la literatura constructivista sobre las inscripciones y su creciente importancia y efectos desde la época moderna, véase Latour (1992, 1998).

⁷⁷ Práctica constante de mantener un funcionamiento reflexivo, característico según Power (1997), Rose (1999) o Strathern (2000) de las instituciones modernas y contemporáneas.

deberían tener sobre esa persona: información que se hará crucial fundamentalmente en las intervenciones ante una emergencia⁷⁸.

En ocasiones los servicios tienen más información antes de la instalación, contando los técnicos con formularios ya “pre-rellenos”. Pero en otras muchas ocasiones, como hemos podido observar en diferentes casos, los instaladores deben destinar parte de sus esfuerzos a rellenar los formularios⁷⁹ (datos personales de la usuaria, la información sobre la casa y su estado, la información sobre salud y medicamentos, los datos de contacto del personal sanitario, la información de las personas de contacto y si tienen llave en su custodia, etc.). Que esto es un requisito para las instalaciones me parece bastante claro, dado que parte de las mismas suele implicar una llamada de verificación desde el centro de coordinación, tras la prueba del terminal, en la que muchos aspectos de la información recabada en los diferentes formularios (alguna de ella pregrabada en la base de datos, otra no) son cotejados entre los teleoperadores y los instaladores. Sin embargo, como vimos en el caso de JE en Veredilla (cuando éste le pregunta a la señora por el teléfono de contacto de sus hijas y ésta no lo sabe, por lo que le comenta que pulse el botón cuando lo tenga para que lo apunten), no se trata de requisitos extremadamente rígidos para el cierre de la instalación, aunque sí para el funcionamiento del servicio que ahí se origina. Es decir, puede darse por cerrada la instalación teniendo la mayor cantidad de información posible, pero el servicio buscará la manera de seguir completándola.

Pero sí hay un aspecto burocrático que es crucial para que las instalaciones sean enunciaciones “felices” (es decir, tengan lugar y produzcan los efectos queridos): como muy bien dijo J en la instalación en Ciudad del Sur a la señora que no quería queriendo, “necesito firmas”. El servicio necesita “firmas”. ¿Para qué? Firmas que refrenden el

⁷⁸ Será en el momento de las intervenciones ante emergencias en la teleasistencia, como se plantea en los trabajos de López (2008) y López y Domènech (2009), cuando surja el tema de si la información documental es la suficiente, en función de sus razones y efectos para el trabajo organizacional de los servicios. Ésta es una de las cuestiones más clásicas de los estudios etnometodológicos, a partir del trabajo de H. Garfinkel (1967: pp. 186-207) sobre las “buenas” razones organizacionales para la existencia de “malos” registros clínicos (esto es, malos registros por su carácter incompleto, pero que a su vez permitían la necesaria informalidad y flexibilidad organizacional para actuar o para tomar decisiones rápidas). Aspecto contrastado recientemente por Heath y Luff (2000: pp. 31-60), en su estudio sobre la implementación de una “necesaria” digitalización de los historiales de los pacientes en el sistema inglés de salud, en el que detallan los problemas no pensados que ciertas formas de formalización de lo informal (con rígidos sistemas de categorías y bases de datos), entendidas como “buenas” formas de registro clínico, suponen para el trabajo sanitario.

⁷⁹ Aspecto de enorme interés para cualquier investigación de inspiración foucaultiana (véase Foucault, 2000, 2007; la compilación de Inda, 2005; o los trabajos de Desrosières, 2004; Hacking, 1991, 2004, 2006; o Miller y Rose, 2008) sobre la administración y el gobierno de la vida como actividad epistémica y práctica: que produce y se produce por un regulado trabajo documental que requiere y a su vez genera efectos subjetivos (categorías sociales, derivadas o no de un trabajo estadístico, que implican en ocasiones posibilidades de acción; por ejemplo, pertenecer a tal o cual grupo de edad para recibir un servicio estatal), así como temporales y espaciales (modos de organización del espacio y el tiempo, como los de fábricas, escuelas, cárceles, empresas, hospitales o plantaciones, que a su vez son modos de visibilidad).

contrato del servicio, cuyas condiciones se asume las personas conocen (al haberseles enviado previamente una copia de la carta de prestaciones) o se le leen a las personas en el momento de la firma. Pero, ¿quién puede o debe firmar? Si recuerdan lo que ocurrió en mi descripción del caso que les acabo de mencionar, la hija se encaminó a coger el bolígrafo y firmar, pero J se lo impidió amablemente, llevándole el papel a la madre, a pesar de las reticencias que ésta mostró durante todo el proceso. Una cuestión parecida se pudo observar en otros muchos casos. Entre ellos el que tuvo lugar en Vaquerizas, en el que la hija, preocupada como estaba junto a sus hermanas por la salud de sus padres, y habiendo solicitado el servicio, hizo también el ademán de ir a firmar, pero J se lo llevó directamente a la señora que, a pesar de sus dificultades por su pulso, era quien debía hacerlo.

En resumen, una instalación no puede ser llamada tal sin que se haya producido la lectura y la firma del papeleo del servicio (es decir, sus diferentes contratos y formularios). El contrato delinea los acuerdos legales que quedan inscritos en el contrato, pero no es válido sino a través de un proceso de asunción, que sella el pacto a través de un régimen de validación y autenticación: la firma. Pero, dada la importancia que las personas mayores atribuían al acto de firmar o la ligera controversia que surgía ante el hecho de que los que habían solicitado el servicio no eran los mismos que debían proceder a la firma, comencé a prestar mucha atención a lo que ahí ocurría. Permítanme que me extienda brevemente sobre las condiciones que permiten que se dé una firma y qué efectos produce, intentando llevar la discusión a las instalaciones de la teleasistencia. Es decir, puesto que la firma supone otro posible criterio de cierre de una instalación “feliz”, ¿qué régimen de enunciación implica una firma de un contrato?

Es aquí cuando el caso de la instalación fallida el primer día, en Ciudad del Sur, y el caso de la instalación de la vídeoasistencia se hacen especialmente relevantes como casos límite. En ambos eran los familiares los que habían solicitado el servicio. Pero hay un aspecto nada sutil que los distingue: mientras que en el primero se produjo una resistencia explícita de la persona que autorizaba la instalación (a pesar de que el servicio no iba destinado a ella), en el segundo caso, por mucho que la señora expresara sus incomodidades, no se la sacó del proyecto —a pesar de que, visiblemente, no tenía ningún interés e incluso llegó a decir varias veces, cada vez que se producía cualquier problema durante la prueba, que “mejor”, porque así no tendría que hacerlo—. Esto nos muestra un aspecto interesante: en el primer caso no podría llegarse a instalar el aparato sin una imposición explícita o tácita. Pero, claro, las imposiciones, sean del tipo que sean (incluso por la presencia de familiares) no suelen ser las mejores estrategias para promover la autonomía de las personas mayores. Por ello, ante el follón, L decidió junto a AR que mejor lo dejáramos y nos íbamos, y comentó: “que se aclaren”. Sin embargo, en el segundo caso, la señora usuaria de vídeo-asistencia no es menos usuaria, por mucho que no le interese, y por mucho que se encuentre en condiciones tempranas de deterioro cognitivo, que las usuarias de la teleasistencia.

Centrándome en lo que une estos casos y no tanto en la cuestión singular de que se trata de dos servicios a los que pueden acceder personas diferentes, creo en el proceso de

firma del contrato es donde se produce más claramente algo parecido al “rito de institución” del que hablaba Bourdieu (2008a [1982]), puesto que en este procedimiento se hace evidente que para cualquier cuestión es necesario todo un sistema de validación y de garantía que produzca ese efecto de poder investir a alguien como “usuaria”. ¿Cuál es este sistema? Para responder a esta pregunta, encuentro especialmente interesante el trabajo histórico de Beatrice Fraenkel (1992) sobre el surgimiento de la firma como técnica de garantía⁸⁰; y, más específicamente, como procedimiento de validación y verificación de la identidad, a partir de una asunción: la inferencia de que, al ser un trazo o resto corporal en origen, permitía hacer la asunción de una continuidad identitaria de la persona (permitiendo, por tanto, identificarla). De hecho, la firma, junto a otros procedimientos análogos (como el sello, ya sea lacrado, en sobreimpresión o estampado en tinta), ha venido siendo empleada en diferentes regímenes de identificación y autenticación, constituidos históricamente, al menos, desde la Edad Media⁸¹.

Pero no podemos olvidar el juicio normativo que viene implicado en este uso de la firma, así como las condiciones de felicidad que implica para poder tener efectos; requieren, nada menos que de un “hábito identificativo”. Aún recuerdo ser regañado cuando fui a firmar mi primer DNI a los catorce años. De una forma un tanto lúdica había estado manejando distintas firmas que, cuando llegué delante del policía, probé. Al verme el policía, visiblemente enfadado, me espetó: “pero, ¿qué haces? Tienes que firmar siempre igual”. Pero no es sólo un hábito identificativo porque requiera de una cierta estabilidad formal. También es un hábito identificativo porque se repite a menudo, aunque esta repetición varía mucho en función de las profesiones y la formación. De hecho, a una gran cantidad de las personas mayores a las que se les pedía que firmaran los documentos, éste les parecía un acto solemne (aspecto muy seguramente vinculado al hecho de que se trata de una generación en la que los índices de alfabetización son

⁸⁰ A pesar de su permanente carácter problemático, puesto que ¿habrá firmado esto la persona que dice ser? Pensemos, por ejemplo, en el contexto muy diferente descrito por Fabbri, (2001a) al hablar de la criptografía en documentos secretos clasificados durante la Guerra Fría: un contexto semiótico problemático que genera una constante preocupación y recelo en torno a la autenticación mediante firma, teniendo en cuenta los muy diferentes intentos por crear firmantes falsos para generar efectos tácticos.

⁸¹ En la “cultura de la identificación” (Caplan, 2001: p.51) los documentos identificativos normalmente han sido tratados como “problemáticos”, dado su estatuto potencialmente falible o falsificable. Esto unido al hecho de que sirven para probar la identidad de alguien provoca su constante puesta a prueba y requerimiento, de las que se derivan muy distintos efectos. Es más, según Caplan (2001), los protocolos de identificación siempre se sitúan en condiciones de falibilidad por el hecho de superponer una noción estable de identidad-tipo, estable y que permita distinciones grupales, a la identidad-singular potencialmente cambiante y fuente de la diferencia (ella analiza su extensión en la Europa del XIX: por ejemplo, el surgimiento de una estabilización de los nombres propios para el control estatal, como una manera de saber “si usted es quien dice ser”; el uso de pasaporte para el control de fronteras). Para un argumento análogo, véase el trabajo de C. Romero Bachiller (2006, 2008) sobre la regulación de ciudadanía a través de los documentos de identidad españoles y los procedimientos de verificación, así como de falsificación documental, que aparecen en un contexto de endurecimiento de las leyes de extranjería de la Unión Europea.

menores; personas para las que la escritura y más aún, la firma, cobra un sentido cuasi-ritual: un asunto de momentos singulares o de importancia, como la compra de un piso o la firma de los documentos de la boda; nada que ver con la ubicuidad de la firma en las transacciones monetarias o en el pago con tarjeta de crédito, o en la recepción, como es este el caso, de cualquier servicio a día de hoy). Ciertamente, como argumenta Derrida:

“Los efectos de la firma son la cosa más común del mundo. Pero la condición de posibilidad de esos efectos es, simultáneamente y una vez más, la propia condición de su imposibilidad, de la imposibilidad de su pureza rigurosa. Para funcionar, esto es, para ser legible, tiene que tener una forma repetible, iterable, imitable; debe poder ser desgajada del presente y de la intención singular de su producción. Es su mismidad la que, corrompiendo su identidad y singularidad, rompe su sello” (Derrida, 1971: p.20; traducción propia)

Yendo un poco más allá, los efectos de garantía de la firma se basan, según Derrida (1971: p.20), en unas condiciones de felicidad de ese acto enunciativo que necesitan y, a la vez, producen como efecto una curiosa alterización: el acto de la firma implica asumir una cierta continuidad de compromiso del firmante, actuando la firma como garante de una decisión tomada en un momento singular (cuestión que puede no quererse, acto que puede realizarse bajo presión); se convierte un hecho singular y puntual en el marcador de la transcendencia de un compromiso firmado por un ser a cuya decisión se le asume permanencia en el tiempo hasta que se diga lo contrario. De alguna manera, la firma actúa como metonimia, por su carácter de rasgo o trazo, de una persona monolítica y permanente en el tiempo, un sujeto de la voluntad. Es por ello que se requiere de una persona que, al menos, permita hacer una atribución de verosimilitud en este sentido (a pesar de que no se haya enterado de nada en la instalación, como algunos de los técnicos comentaban a veces).

Pero la alterización es más profunda de lo que parece: con la firma, cualquier aspecto relacional que hubiera sido de importancia para que la instalación tuviera lugar (familiares que piden el servicio, por poner un caso), así como cualquier otra posición de sujeto efímera (por ejemplo, haber sido presionada a aceptarlo aunque no se quiera realmente, llegando a aceptarlo porque quienes lo han gestionado y quienes lo quieren están presentes durante la instalación) son, sistemáticamente convertidos en epifenómenos; aparecen ante la firma como algo meramente accidental, que puede ocurrir, pero que no tiene efectos para la definición de lo que el servicio requiere: una usuaria individual. A riesgo de ser repetitivo, por decirlo de otra manera, la firma de la usuaria genera un efecto crucial para el servicio: con la firma se genera el curioso efecto, la impresión de que quien quería el servicio en su casa era una consciente usuaria independiente y “con contactos”.

Si volvemos a los casos que les presenté anteriormente, la firma es usada para validar la individualidad durable y la voluntad consciente del firmante del contrato de

teleasistencia. Sin embargo, creo conveniente precisar, aunque es un corolario que se deriva de lo anteriormente expresado, que la firma no es sólo la garantía de esta identidad (estable, durable, consciente) en el proceso de aceptar el servicio de teleasistencia que promoverá la autonomía del firmante, sino su acto performativo: la parte contractual de un proceso de individualización de la usuaria como tal, que ocurre durante todo el proceso de la instalación⁸².

Permítanme explicarme. La razón por la que la firma del contrato es tan importante como condición de felicidad de los servicios de teleasistencia es porque, paradójicamente, refrenda el propio contrato y le da viabilidad. Y al refrendar este contrato se producen, como efectos, las propias condiciones del servicio, a pesar de que ya estaban delineadas de partida. El efecto de este trabajo documental y, en concreto, de la firma contractual produce, performa o ejecuta el “efecto legal” del contrato (Pottage, 2004; Thomas, 2011): la generación de tipos de “personas” (usuarias, beneficiarios, contactos) y “cosas” (los aparatos), así como de los tipos de sus “relaciones” (los compromisos que establecen entre ellas). De hecho, esta nueva ecología informativa de categorías (Bowker y Star, 2000), junto con la instalación técnica (que se da también en los términos del contrato) produce unos ciertos efectos de ordenación en términos de “frente” y “fondo” –creando frentes y trastiendas de diferentes tipos, en un modo análogo a lo que Goffman (1956: pp. 66-86) describe en su estudio sobre la presentación de sí-.

Por ejemplo, al definir “quién es” la usuaria propiamente dicha de los servicios se da un cierto fenómeno de “traerla al centro del plano”, puesto que al construir las condiciones de su firma como unas de “no imposición”, se produce su nueva categorización (así como un desplazamiento al trasfondo) de todas las relaciones significativas que han podido estar implicadas en la contratación; esas personas, por mucho que hayan presionado y que se preocupen por la persona que se convierte en “usuaria”, pasan a ser “contactos”. Esto es, un número finito de personas a las que se informa o con las que se cuenta para poder acceder a la vivienda, o para saber más sobre estas personas. Unas personas cuyos criterios de idoneidad como “contactos” (como detallaré más fundamentalmente en el Capítulo 5, donde desgajaré unas subcondiciones de felicidad *relacionales* dentro de estas condiciones contractuales) difieren de los modos de construir sus relaciones con las personas usuarias.

Y, entonces, a partir de ese momento el contrato así promulgado (y contando con toda la información sobre la usuaria actuando como plano representacional en las bases de datos del servicio), empieza a regular cómo “una compañía” ofrece a una “usuaria” un “servicio” definido en los términos de ese contrato, lo que implica⁸³:

⁸² De un modo análogo, tal y como lo cuenta Derrida (2009), a la “Declaración de Independencia” estadounidense de 1776 mediante la cual sus firmantes ejecutaron su carácter auto-proclamado de pueblo independiente con el mismo acto de la firma del documento (algo que fue llevado a cabo por una serie de representantes y no por “la totalidad” a la que decían representar: “nosotros, el pueblo...”).

⁸³ El marco regulador genérico son las *Normas generales del servicio de Teleasistencia Domiciliaria. Programa de Teleasistencia Domiciliaria IMSERSO-FEMP* (IMSERSO, 1999) de ámbito estatal. Éstas son especificadas regional o municipalmente por “cartas de servicios” particulares (por las que se rige quién puede acceder

- (1) Los protocolos de actuación que pueden seguir los trabajadores de los servicios, comprendiendo:
 - a. De qué maneras se puede abrir el canal de comunicación por parte del servicio (por el terminal sólo tras una pulsación; y, por teléfono, en llamadas de seguimiento periódicas).
 - b. Con quién puede hablarse en caso de que no se pueda contactar con la usuaria (los “contactos” que aparecen en los formularios).
 - c. Cuándo y cómo pueden acceder a la casa los servicios (sólo tras una pulsación, bien en la que se determine una situación de emergencia o ante la ausencia de respuesta de la usuaria; si el servicio no dispone de llave entregada por la usuaria, esto se deberá hacer contando con las llaves custodiadas por los “contactos” de la persona o, si no, contando con los bomberos).
 - d. Qué acciones de asistencia pueden emprender (ninguna con carácter sanitario, que deben ser derivadas a los servicios correspondientes).
 - e. Así como qué usos se permiten de la información privada de las usuarias para llevar a cabo esas intervenciones (fundamentalmente para prestar el servicio, guardando celosamente su anonimato).
- (2) Pero también regula qué se hace necesario para llevar a cabo esta labor del servicio:
 - a. El tipo de arrendamiento y uso de equipos (los costes del alquiler de los mismos, dado que permanecen en propiedad de la compañía, que se responsabiliza asimismo de su mantenimiento).
 - b. Los casos en que se puede retirar el equipo (defunción, impago o reiterado mal uso) y que, asimismo, implican una rescisión del contrato, causando “baja” la usuaria.

7.5. A modo de recapitulación: Las instalaciones felices como el montaje de una “infraestructura de *usuariidad*”

Al principio de este capítulo les hablaba de la aparición de soslayo de Harold Bloom como usuario de teleasistencia y la cierta continuidad con la usuaria del reportaje, así como con los actores del folleto. Y comentaba que, más allá de un juego de interpretación simbólica por mi parte (en el que, de cualquier forma, destacan las presentaciones en términos de retrato individual y altamente retocado, como para producir un efecto estético de cuidado por el uso de estas tecnologías), pensaba que podría explicarles cómo se podía

gratuitamente o en co-pago a los servicios, generalmente por criterios de edad y renta). Para el caso privado, las normas genéricas no suelen variar demasiado de éstas (dado que los “clientes” mayoritarios de estos servicios usualmente han sido, hasta ahora, las administraciones públicas).

producir ese efecto de cercanía entre diferentes presentaciones gráficas, desplazando el foco del dispositivo que nos presenta personas en las condiciones de individualidad, actividad y agencia que los propios servicios de telecuidado prometen y emplean como estandarte de su actividad.

¿Cómo se llega a ser una usuaria que pueda parecerse a las idealizaciones de los folletos? En este capítulo quisiera haber podido mostrar cómo esto aparece mediante un sutil juego: el cumplimiento, en la acción de los técnicos, de ciertas “condiciones de felicidad” normativas para los propios servicios, por las que se emplaza y se contrata el servicio. Un trabajo por el que se enmarca, sin forzar excesivamente su aparición, un determinado tipo de usuaria que los servicios necesitan. Es este proceso de enmarcar en la práctica lo que nos permitiría la conexión con estas imágenes. Es decir, es precisamente por ciertas formas prácticas de generar ausencias y presencias⁸⁴ que puede generarse la impresión de que las instalaciones y sus resultados quizá nos devuelven una imagen muy cercana de la idealización de la usuaria que se muestra en las fotos promocionales (a pesar de que las imágenes que manejé tienen muy diferente procedencia y fueran tomadas con muy diferentes intenciones). Nuevamente, al margen de mi juego interpretativo sobre las imágenes, es por todo un tejido práctico de cumplir ciertas condiciones de felicidad por medio del cual se llega a ser la usuaria que el servicio quiere.

A partir de nociones como las de instauración o institución, que han ido apareciendo en este ensayo exploratorio, podemos dar cuenta de lo que ahí ocurre sin pensar que la usuaria preexiste al momento de la instalación. Una usuaria preexistente convertiría la instalación en un paseo, en una “mera instalación”. Sin embargo, la tarea de los técnicos al hacer estas instalaciones dista mucho de meramente disponer o emplazar una infraestructura técnica y, una atención detallada a los casos, me parece que abre la posibilidad de entender lo que ahí ocurre como un importante trabajo singular de des/conexión de gestos, inscripciones y posiciones o categorías sociales concretas a partir de estas condiciones de felicidad. Visibilizar el cumplimiento de unas condiciones de felicidad interconectadas quizá permita enmarcar, por un trabajo de colocar unas cosas en el frente y otras en el trasfondo, a la usuaria que el servicio toma como el punto de partida de su tarea: una usuaria independiente y activa, pero conectada con un servicio que quiere voluntariamente para sentirse “tranquila”, “segura”, “ayudada”.

Resumiendo, les he hablado de unas condiciones de felicidad *hospitalarias*, que son genéricas y deben cumplirse en el acto de instalación para que este se mueva dentro de unos límites de respeto siempre puestos a prueba: permitir el acceso y mantener un trato cordial y respetuoso tanto con la persona como con sus pertenencias; aceptar y dar en los intercambios de dones que se requieren (en el que la persona que invita a su casa al

⁸⁴ Una idea inspirada ciertamente por el pensamiento post-estructuralista, pero que tomo más específicamente de la formulación de Law (2004), que plantea los métodos de conocer y de construir organizaciones y tecnologías como modos prácticos de producir realidades; algo que para él siempre se da en condiciones tanto de “ausencia presente” (estas ausencias que podemos detectar, o que incluso se hacen necesarias para poder producir algo) como de “ausencia ausente” (las ausencias que no se dan por descarte explícito y que quizá permiten un determinado modo de conocimiento y acción).

instalador es, a su vez, invitada por el mismo a formar parte del servicio); así como dar un cierre a la misma que prolongue la posibilidad de una relación futura. Pero, también, de otras dos condiciones de posibilidad más específicas, que conforman hitos específicos para los servicios:

(1) Unas condiciones de felicidad *técnicas* que deben cumplir los técnicos, y que implican tanto un cierto emplazamiento del terminal (reorganizando si cabe el espacio de la casa donde van a instalarse los aparatos) de acuerdo con los requisitos de los aparatos, como una enseñanza de una serie específica de gestos que la persona debe conocer para usar con propiedad los aparatos. Este emplazamiento del terminal y la demostración de uso, montando una nueva “ecología sensible”, forman una parte activa del formateo del tipo de usuaria que los servicios requieren: disponen el espacio y predisponen los usos de una determinada manera (individuándola prácticamente del resto de personas presentes colgándole el medallón en el cuello, haciendo que sea la futura usuaria la que aprenda cómo y cuándo debe pulsarlo).

(2) Y, por último, les he hablado de unas condiciones de felicidad *contractuales*, que rigen cómo los instaladores deben llevar a cabo toda una serie de prácticas de recogida de información de la usuaria (datos personales, de salud y condiciones del hogar; quién tiene llaves; personas de contacto; datos sanitarios y contacto con el médico) de acuerdo con los términos de su contrato de servicios, así como deben asegurarse de que la persona usuaria firme su acuerdo con estos términos del servicio. El cumplimiento de estas condiciones *contractuales* genera también efectos interesantes: apoyados por el régimen de validación en el que cobra sentido la firma, los servicios ejecutan la existencia de la usuaria en los términos que necesitan y que publicitan. Una usuaria que se nos aparece como un sujeto activo, independiente, voluntario y estable en el tiempo (a pesar de múltiples circunstancias que pudieran hacer que manejáramos otra idea, como que las personas a las que se les ha instalado que no estaban seguras o que no acaben de querer el servicio, pero lo instalan porque están presentes los hijos, nietos u otras relaciones significativas). Esto queda refrendado por un contrato, que articula tipos de personas (usuarias, beneficiarios y contactos) y cosas (aparatos), así como sus relaciones (propiedad, arriendo; asistencia ante la emergencia, comunicación).

Más específicamente diría, y soy consciente del carácter exploratorio de esta afirmación, que el cumplimiento de estas condiciones de felicidad *técnicas* así como de estas condiciones de felicidad *contractuales*, auspiciadas durante el proceso de instalación por unas condiciones de felicidad *hospitalarias* generaría, a mi juicio, el efecto más importante de las instalaciones: una “infraestructura de *usuariidad*” para la teleasistencia en los términos del servicio. Y digo esto puesto que lo que “traen a la presencia” los instaladores cuando en sus actividades cumplen con estas condiciones de felicidad son una serie de posiciones sociales, enmarcadas tanto por un contrato como por ciertas predisposiciones materiales (equipos que son emplazados reordenando el espacio de la casa) que permiten que una persona sea llamada “usuaria” de un servicio y pueda llegar a actuar como tal.

En ese sentido, la definición de infraestructura⁸⁵ de S.L. Star es muy sugerente, puesto que plantea su carácter recursivo, según el que: “[...] conforma a y es conformada por las convenciones de una comunidad de práctica” (Star, 1999: p.381; traducción propia). En ese sentido, es una práctica ecológica de conformar habitualidad tanto a través de disposiciones artefactuales como de predisposiciones encarnadas en los actores que ahí participan. Y creo que es muy sugerente porque pensar en el resultado del trabajo de los instaladores como “infraestructura” permitiría resaltar un aspecto socio-material del contrato de servicio que entra en vigor a partir de ese momento. Pensado de este modo el contrato visibiliza su carácter de *con-tracto*, de atadura, de trampa, en un sentido material fuerte (definición cuya etimología reivindica Serres, 1995a, y a la que volveré más adelante). Aunque quizá sea forzar un poco la interpretación, estas ataduras y el tipo de efectos que buscan producir se ven en el acto de “anidar” el servicio en la casa de la usuaria, así como de colgar el medallón en el cuello de la usuaria y enseñarle a comportarse en los términos convencionales del servicio. Independientemente de quién lo solicitara, al convertirse ella en usuaria, en todo momento los comportamientos pedidos se circunscriben a ella, como si el cordón del aparato que sujeta la persona en el cuello en el fondo “contuviera” a la usuaria del servicio dentro los límites que implica el radio de acción del terminal. Convirtiéndose de cara al servicio esta usuaria en la precondition del propio servicio, en aquello que da sentido a su tarea.

Pero la de “usuaria” no es una nueva identidad totalizante, a pesar de su generalización y presencia en los medios. Como hemos visto no es un nuevo orden que acaba con todo lo preexistente, sino más bien una forma social que aparece tras una reordenación de lo que se encuentran los servicios y de lo que aprovechan para su funcionamiento. Atender al trabajo de los técnicos nos permite pensar cómo este tipo de servicios son, en realidad, bastante oportunistas, puesto que lo que producen es: una reorganización técnica de las formas de habitar (de los gestos cotidianos y la semiótica encarnada de la que forman parte: el entrecomillado práctico de ciertas regiones del mundo, su señalamiento y las cadenas operatorias de las que penden y que permiten); una captura y redefinición de las relaciones sociales relevantes (convirtiéndolas en “contactos”); y, por último, un planteamiento de cuáles son los modos de regirse a uno mismo prioritarios para el funcionamiento óptimo de los servicios (llevar el colgante

⁸⁵ En el sentido renovado que le da (véase Star, 1999: pp.379-382; Star y Lampland, 2009: pp.17-24) la noción implica ir más allá del sistema tecnológico en el que descansan otros. De hecho introduce otros aspectos a tener en cuenta por una “etnografía de las infraestructuras” (cuya extrañeza antropológica reside no tanto en su alteridad como en su carácter frecuentemente olvidado y habitual, omnipresente en nuestra contemporaneidad): su carácter de sustrato estandarizado para otras actividades no niega que pueda ser la tarea principal de unas profesiones particulares (que se encargan ya sea de su mejora o de su supervisión y mantenimiento), pero por definición se trata de un trabajo transparente o, mejor dicho, “invisible” (lo que genera problemas de representatividad política); requiere de extenderse más allá de un momento singular y no surge de la nada, sino que para aparecer lucha contra “la inercia de la base instalada”, de la que hereda sus fortalezas y limitaciones, creciendo generalmente de forma modular y por capas (razón por la que los cambios implican tiempo, negociaciones y ajustes con otros); el carácter de “dados por supuesto” de estos artefactos y arreglos organizacionales requiere de una membresía o, mejor dicho, de una comunidad de práctica que los sostenga como tales.

siempre puesto en torno al cuello siempre que se está en casa para, en el momento que se percibe una necesidad del tipo que sea, se pulse el botón para llamar a pedir ayuda). Pero esto es sólo el principio.

En el Capítulo 4 pasaré a pensar en los actos técnicos siguientes al de instalación, las “reparaciones” (tanto técnicas como contractuales del servicio) y el umbral definitivo del servicio (las “bajas”), puesto que quizá nos ayuden a repensar si estas condiciones de felicidad son las mejores descripciones de lo que tiene lugar en la teleasistencia. Y haré esto mostrando el hecho de que se trata de un “arreglo” que necesita de permanente supervisión. Razón por la cual abordaré de forma más monográfica el carácter no-totalizante de esta posición “usuaria” que se intenta poner en pie en su seno. Por adelantarles parte del argumento, digo que es no-totalizante porque “la usuaria” es el mismo punto por el que el arreglo del telecuidado se escapa, se fractura y se rompe: las condiciones de libertad asumida de las usuarias; su tratamiento en términos de individualidad, que implica no tener en cuenta quién lo pidió y quién presionó (¿los verdaderos usuarios?), aún siendo lo que permite que el servicio comience a existir, son las mismas condiciones que hacen que éstos se “de-servicialicen” (o, por emplear un término menos abyecto, que pierdan su carácter como tal) cuando una usuaria no se comporta como se requiere. Es decir, hablaré de cuáles son las “condiciones de felicidad” de la teleasistencia más allá de la instalación, reordenando su sentido para dar cuenta de las reparaciones como “prácticas de apuntalamiento” del servicio. Lo que quizá nos haga pensar en la pertinencia de pensar que, más allá de la instauración inicial lo instaurado requiere de “restauraciones” constantes.

Por su lado, en el Capítulo 5 recuperaré las reflexiones sobre las instalaciones y las reparaciones acerca de la infraestructura de *usuariidad* de los servicios, para pensar en qué tipo de “figuración relacional” se busca configurar para las personas mayores a través de la teleasistencia, a la que adjetivaré con el término “autonomía conectada”. Empleo este término puesto que no se trata de la idea de autonomía propia de determinadas construcciones de ciudadanía en términos de un sujeto racional, voluntarista y solitario, sino la de una persona auto-cuidada y en red, independiente aunque conectada. Una definición de autonomía basada en una forma de socialidad que se da en continuidad con ciertos cambios en las sociedades liberales avanzadas, y que no produce transformaciones sobre lo individual como base de la racionalidad económica, moral y política.

Para cerrar, quisiera proponer una reflexión en torno al hecho de que visibilizar las prácticas de instalar y mantener (o, mejor, instaurar y restaurar) la “infraestructura de *usuariidad*” para dar cuerpo a la “usuaria en condiciones de *autonomía conectada*” quizá permitiría abrirnos a una nueva consideración de las “artes de la existencia” (al modo foucaultiano). Esto es, a lo que implica discursiva y materialmente una posición como la de usuaria en este contexto y cómo poder abrir otras posibilidades de existencia, cómo acoger otras formas de hacer servicios y usuarias, qué posibilidades existen para un cambio en las “lógicas del telecuidado”. De esto les hablaré en la recapitulación que llevaré a cabo en el Capítulo 6.

4. Reparaciones: 'Monstruos organizacionales' y prácticas de apuntalamiento



FIGURA 4.1. Jonathan Swift's Gulliver's Travels - Plate #16 (1865) de Thomas Morten¹

¹ Imagen extraída de <http://chargerlibrary.files.wordpress.com/2010/12/gulliver-morten16.jpg> (Acceso el 3 de julio de 2012).

“[...] Pero nosotros, tía, ¿cómo haremos? ¿Cómo nos daremos cuenta de que hemos recaído si por la mañana estamos tan bien, tan café con leche, y no podemos medir hasta dónde hemos recaído en el sueño o en la ducha? [...] Hay quienes recaen al llegar a la cima de una montaña, al terminar su obra maestra, al afeitarse sin un solo tajito; no toda recaída va de arriba a abajo, porque arriba y abajo no quieren decir gran cosa cuando ya no se sabe dónde se está. [...] Tía, ¿cómo nos rehabilitaremos?”

Hay quien ha sostenido que la rehabilitación sólo es posible alterándose, pero olvidó que toda recaída es una desalteración, una vuelta al barro de la culpa. En efecto somos lo más que somos porque nos alteramos, salimos del barro en busca de la felicidad y la conciencia y los pies limpios. Un recayente es entonces un desalterante, de donde se sigue que nadie se rehabilita sin alterarse. Pretender la rehabilitación alterándose es una triste redundancia. Nuestra condición es la recaída y la desalteración. Y a mí me parece que un recayente debería rehabilitarse de otra manera que, por lo demás, ignoro. No solamente ignoro eso, sino que jamás he sabido en qué momento mi tía o yo recaemos. ¿Cómo rehabilitarnos entonces, si a lo mejor no hemos recaído todavía y la rehabilitación nos encuentra ya rehabilitados? Tía, ¿no será esa la respuesta ahora que lo pienso? Hagamos una cosa: Usted se rehabilita y yo la observo. Varios días seguidos, digamos una rehabilitación continua, usted está todo el tiempo rehabilitándose y yo la observo. O al revés si prefiere, pero a mí me gustaría que empezara usted porque soy modesto y buen observador [...].”

– Julio Cortázar, *Me caigo y me levanto* en *La vuelta al día en 80 mundos* (1968: pp. 39-40).

“Los espacios son hábitos y hábitats que preceden al habitante, que ‘hacen’ habitante. Una hora es el hábito bajo el cual una cosa aparece, y un lugar el hábitat en el que se presenta [...] El habitante de los espacios no es poeta, sino *poema*. Los lugares y las cosas no están dentro del espacio, sino el espacio en los lugares y en las cosas (como por otra parte, las horas no están en el tiempo, sino el tiempo en ellas) [...] Existir es habitar un espacio, ser o estar en un espacio [...], vestir hábitos y poblar hábitats y, más aún, ser habitado por ellos”

– José Luís Pardo, *Las formas de la exterioridad* (1992: pp. 163-164).

1. Reparar en las reparaciones

La delimitación de “las instalaciones” como especial actividad técnica que he mostrado en el Capítulo 3 quizá nos deje la impresión de que el trabajo técnico de la teleasistencia se centra exclusivamente en estos momentos fundacionales, de proporciones cuasi-mágicas, en los que se emplaza, instituye, instaura una infraestructura de *usuariedad*: donde se invierte a una persona como “usuaria” así como se funda una ecología de acción a partir de la introducción de unos aparatos en la casa de unas personas y una serie de estrategias para enseñar su uso. Nada más lejos de la realidad: las instalaciones son las acciones menos frecuentes en este tipo de servicios (salvo, claro está, en ciertos momentos muy especiales, como cuando se firma un nuevo convenio o se produce la petición por parte de una entidad municipal de la instalación de una nueva remesa de terminales).

Un día normal del trabajo técnico de Asistencia Global, como les mostraré, se suele pasar más bien resolviendo “averías” y “bajas”: de las que les hablaré en este capítulo y de las que intentaré extraer su particular significación, distinta de la de las instalaciones. Existe una cierta presión burocrática para llevar a cabo estas actividades con una cierta velocidad, lo que determinan las técnicos de zona al planear la ruta de los instaladores. Al margen de las bajas² (que implican recoger el equipo cuando se pueda, sin tener un plazo establecido, pero sin que se dé ya servicio por parte de la empresa) las averías tienen una estricta regulación. Para AG y según convenio –esto es, la especificación regional de las normas descritas en IMSERSO (1999)- hay dos tipos de averías: (a) *urgentes*: cuando el usuario no puede contactar con el servicio de ninguna manera a través del terminal (a resolver en 48 horas); (b) *no urgentes* (a resolver en un máximo de 7 días). De ellas les llega notificación desde el CC (una vez las han detectado, ya sea *pasiva* –mediante el autochequeo de los terminales- o *activamente* –a través de las llamadas de seguimiento-).

La singularidad de los procesos observados y su fugacidad hace que, al margen de las actividades concretas realizadas por los técnicos (esto es, “instalaciones”, “averías” o “bajas”), haya pocas cosas comunes, siendo lo común lo que intento esbozar en estos capítulos. Esta es la razón por la que prefiero hablar a partir de casos ejemplares más que llevar a cabo una reconstrucción personal de lo que sería “un día normal” de su trabajo. De hecho, en la descripción del día completo que tienen a continuación, y esta ha sido la razón principal para haberlo seleccionado como punto de partida, notarán que la cuestión de la infraestructura técnica era permanentemente explícita en todas las conversaciones: qué se hace con los equipos que dan problemas, cuándo se cambian y por qué, cómo se plantea la tarea, cómo deben usarlos las usuarias... fueron aspectos sobre los que fui conversando con L mientras él hacía su tarea. Mi intención en este capítulo es que la

² En los informes anuales que se les piden desde el IMSERSO a los servicios se les sugiere que registren los: “Motivos de las bajas definitivas: [...] – Petición del interesado – Obtención recurso por otros medios – Traslado del domicilio propio – Traslado con familiares/amigos – Ingreso en Centro Residencial – Derivado a otra Empresa/Entidad [E/E] – No aceptar condiciones servicio – Solución del problema – Fallecimiento – Traslado expediente a otro centro E/E – Otros” (IMSERSO, 1999: p.51).

atención pausada a las “reparaciones” y el “mantenimiento” de los servicios (como contraste con lo observado en las instalaciones) quizá nos permita pensar en qué consiste y qué le ocurre a la infraestructura de *usuariedad* una vez montada y supervisada por los servicios.

1.1. Un día normal de trabajo técnico: ‘Averías’ y ‘bajas’

“Un día cualquiera de noviembre de 2008: Hoy sólo hay averías y bajas. Voy con L. Son las 9 y salimos desde Madrid hacia Hojaseca del Río, un pueblo grande bastante al norte de la ciudad (de hecho, hoy estaremos todo el rato por esa zona antes de ir volviendo a la ciudad por el este), donde hay una avería urgente por falta de conexión del terminal: esto es, una avería que debe solucionarse rápido, porque eso quiere decir que no funciona el terminal. L bromea conmigo cuando le pregunto qué haremos hoy: y, de hecho, me dice riéndose ‘averías’, como si imitara el lenguaje de los técnicos de zona; el término le hace gracia por ser un poco rimbombante, dado que suele querer decir ‘cambiar la batería o el colgante’.

Como tenemos mucho rato vamos hablando en el coche. Charlamos de cuestiones técnicas del servicio que no entiendo, y que él me va explicando, pero en un momento dado la conversación deriva hacia el diseño y la usabilidad de los aparatos. Yo le pregunto si hay quejas con respecto al diseño del cacharro a lo que él contesta ‘Algunos dicen que es feo y otros dicen que es muy grande’. L plantea que quizá en servicios sociales [de cada municipio] les dan información errónea sobre lo que implica el aparato. Le pregunto si cree que el medallón les resulta incómodo, él dice ‘el hecho de llevar cualquier cosa les parecería incómodo’, ‘algunos dicen que es grande’, pero ‘siempre alguien encuentra pegas’ aunque, matiza dentro de su tono ecuánime y sereno, ‘no suele ser la tendencia general’, porque ‘lo que les pongas les viene bien’. Le sigo preguntando y él dice que ‘nadie hace sugerencias del tipo: esto podría tener un botón de otro color, podría ser de otro tamaño...’; L continúa ‘es una impresión, pero la gente mayor... son reacios a la tecnología... si tú les dices que tiene tres botones, tiene tres botones, y no se plantean por qué es así’. Por ejemplo, comenta sobre los antiguos modelos de Tunstall en los que se podían almacenar los datos telefónicos de la familia para que llamara automáticamente: ‘cuando se complicaba más había personas que lo veían útil [pero eran las menos]’, ‘cuanto menos complicado mejor lo aceptan. No es como nosotros con un móvil, que cuantas más opciones mejor’. L comenta que el diseño del aparato viene ‘muy cerrado’ y que ‘hay poco ajuste a las necesidades [de las personas]’, aunque ‘el diseño se hace en función de lo que te piden’ y me habla de los requisitos de la Comunidad [de Madrid], que piden un número de botones y un tipo de diseño determinado, que no puede cambiarse:

L: ‘todos los aparatos son muy parecidos...’

T: ‘¿de las diferentes marcas?’

L: ‘Y de los diferentes países, con lo que cubren las mismas necesidades’

Después de esto, vamos hablando de cosas banales, como los campos y los pueblos por los que pasamos. Le cuento una anécdota de uno de los sitios por los que pasamos y se va riendo; y al preguntarle en un momento dado ‘¿te gusta conducir?’, haciéndole la broma con el anuncio de un conocida marca de coches, él me cuenta más en serio que hace muchos kilómetros, que a veces escucha la radio, pero que ‘este trabajo te hace muy huraño’, porque siempre va solo en un coche muy trillado, ‘pararme a tomarme algo solo no me seduce, los otros sí lo hacen’. Creo que le entretiene tenerme con él” (Fragmento del diario de campo).

1.2. Una ‘avería urgente del terminal’ que resulta tener que ver con las condiciones de la instalación

“Entramos en Hojaseca del Río, que es un pueblo grande de aire montañés y rústico. Al poco llegamos a la casa, una vivienda unifamiliar pegada a otras, como una casa de pueblo que, desde fuera, parece bastante destartalada y que tendrá unas dos plantas.

9:55 HOJASECA DEL RÍO – AVERÍA URGENTE

Llamamos y, después de intentarlo varias veces y de llegar a llamar por teléfono para verificar si hay alguien en la casa, nos abre una señora bastante mayor (que dice estar sorda, a modo de disculpa). La casa por dentro tiene humedades en las paredes y es bastante pequeña. Huele todo como a la humedad de una cocina en la que está hirviendo un cocido. L entra, después de presentarse y preguntar por dónde está el terminal (que resulta estar instalado atornillado a la pared, al lado de la puerta).

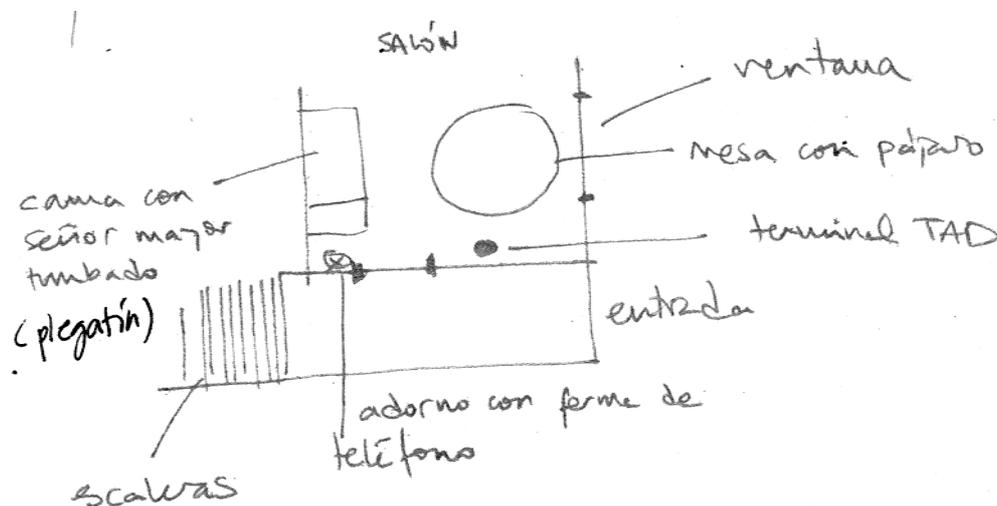


Diagrama de la casa

Según comenta L, nada más entrar el alargador parece estar desenchufado; la señora mayor dice ‘será del brasero’. El medallón de la teleasistencia lo tienen colgado de un teléfono pegado a la pared (o, mejor dicho, una especie de ‘figura de plástico con forma de teléfono’, pero que resulta no serlo como me explicará después L, yendo hacia el coche). En la habitación hay un señor mayor tumbado y tapado con sábana y varias

mantas en un *plegatín* (una cama plegable), como lo llama L; tiene bombona de oxígeno conectada con un respirador a su boca, con cara de estar bastante enfermo y medio adormecido. Yo miro desde el quicio de la puerta, donde me he quedado para no molestar, dado que quizá hay demasiada gente en la habitación.

Al enchufar de nuevo el aparato a la red eléctrica, chirría 'línea telefónica desconectada'. L conecta el cable y pulsa el botón rojo del aparato, que le responde 'no se preocupe, su unidad de alarma está llamando para solicitar ayuda', pero no da señal. L pregunta si no funciona la línea, pero nadie le contesta y sigue trasteando por toda la estancia hasta que exclama 'si es que tienen el teléfono desconectado'. Vuelve a conectar y llama (esta vez sí, el terminal suena el característico sonido como de módem antiguo marcando, dando los tonos en alto). La señora no nos hace demasiado caso, porque habla con su marido tendido en la cama, dándole mimos. Por su parte, L empieza a hablar con los operarios del CC en *dúplex*, verificando los datos de 'la usuaria' (quizá de forma poco sorprendente, resulta que la persona que tiene asignada el servicio es la señora y no el señor; digo poco sorprendente porque no le serviría al señor en sus condiciones, aunque yo había hipotetizado lo contrario al entrar).

L le dice a la señora que el terminal no puede funcionar así, haciéndole un comentario medio recriminatorio pero suave del estilo de 'si el teléfono está desconectado...' (en una frase que podría terminar como 'mal vamos', pero que no recuerdo bien). La señora responde que 'habrá sido algo de ahora', pero no presta demasiada atención. L le comenta 'tiene que tener cuidado de que no se desenchufe el aparatito'.

L dice en voz alta que hay demasiado cable telefónico que cuelga, lo que puede suponer un problema, porque bastaría que tirasen de él para desconectarlo de nuevo (la instalación telefónica es muy vieja, con cable de hilo pequeño y las paredes son gordas, pero llenas de humedades y no agarran bien las grapas). En este momento la señora mira a L mientras hace todo esto. L le dice 'el colgantito debe llevarlo usted y no tenerlo colgado [de la pared]'. La señora empieza a responder, pero no termina ninguna frase cuando, a todo esto, entra la hija, que viene de hacer la compra. La hija se interesa por el asunto y comenta 'esto lo desenchufé yo por la noche porque no funcionaba'.

L comenta con la hija que si falla la línea telefónica el aparato no puede funcionar. L vuelve a probar y pulsa de nuevo el terminal. Esta vez hablan en *semi-dúplex*, porque los del CC parecen no oír muy bien a L. Parece que todo funciona, se oyen bien y cuelgan. La hija comenta que ayer se fue la luz varias veces, que se va a menudo. Ella parece contrariada por que veamos su casa así y comenta que su padre está muy mal y que han preferido tenerle abajo que en la habitación, porque es más fácil cuidarle. A medida que se va cerrando el problema, la hija no para de decir 'siento mucho haberles hecho venir para nada'. La instalación telefónica está bastante decrepita y no tiene pinta de aguantar mucho (según me explicará L después). De camino a la puerta L les explica de nuevo cómo funciona el aparato, qué quieren decir los botones y luces del aparato y que no quiten la luz, porque si no se queda sin batería. Nos despedimos.

De camino al coche él me va explicando, por si no me había dado cuenta de las condiciones de la instalación y de qué se puede hacer cuando las personas no llevan el colgante puesto. L me dice 'siempre que les veo sin colgante se lo digo, esto sería bueno

que lo llevase usted, ‘te ponen excusas en plan... me iba a la compra’. Le pregunto si ve muchas situaciones parecidas a las de esta casa (por las condiciones de la casa y por las condiciones de la señora y el señor mayores). Y él me comenta que sí, que ‘hay gente que está muy mal, muy mal’. Al llegar al coche apunta la hora de inicio y de cierre de la avería, así como un pequeño parte de lo que ha ocurrido, y salimos hacia nuestro siguiente destino” (Fragmento del diario de campo).

1.3. Baja voluntaria

“El siguiente pueblo, Torreón del Valle, está bastante cerca y no tardamos nada en llegar a la casa de la usuaria.

10:30 TORREÓN DEL VALLE - BAJA

Se trata de un chalé independiente con un jardín con enanos de piedra. El pueblo huele a leña. El usuario no está o no aparece, pero nos abre y hablamos al entrar con la que parece su esposa (o ¿quizá su hija mayor?). Entramos en el salón de la casa, bastante amplio y con una televisión de plasma en el centro. El terminal está separado de un teléfono al otro lado del sofá más grande de la habitación. Ayudo ligeramente a L a desenchufar y mover el sofá para liberar el cable del teléfono, mientras L desconecta el terminal. Tras la operación, que nos ha pedido la señora, L le pide que firme el papel de que les ha entregado el terminal. Él me echa una mirada cómplice e indaga un poco sobre si les ha parecido bien tener el aparato (como haciéndome un guiño, para que yo pueda tener un poco más de información). Ella dice: ‘está muy bien’ y que ellos están contentos, pero que no quieren pagar un servicio privado (que cuesta unos 30€), que resulta que es lo que tienen; dice que ellos parecen haber sido mal informados o no haberse enterado bien en servicios sociales. L le recomienda hablar con servicios sociales para insistir.

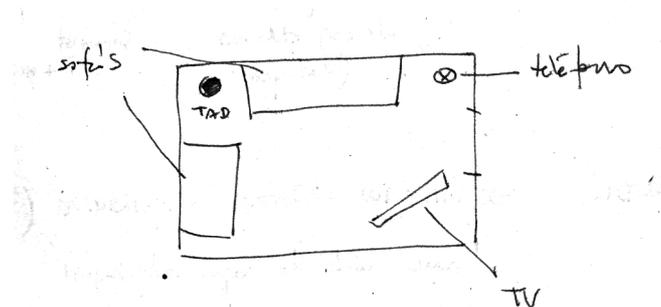


Diagrama de la casa

Ella nos pregunta por el presupuesto del ayuntamiento, a lo que L le contesta que no sabe. Pero hablan de que estamos a final de año y puede que ya hayan gastado el dinero para estas cosas. La señora comenta que ya insistirá en enero cuando hayan pasado las fiestas. L guarda el aparato viejo y los cables junto con el colgante en una bolsa. Tras despedirnos salimos y yo apunto y reviso mis notas en el coche mientras él hace una llamada al siguiente lugar para chequear que están allí, porque va a cambiar el colgante de la teleasistencia” (Fragmento del diario de campo).

1.4. Cambio de colgante con la pila baja (1)

“Salimos rumbo a Zanjuelos a cambiar un colgante. Al poco de arrancar, le expreso a L de forma un poco casual mi sorpresa ‘por las mezclas de clases sociales, de casas...’ que hemos ido viendo en todo este tiempo, a lo que L me responde ‘te encuentras de todo’, y vuelve a concentrarse en la conducción. Según veo el tema parece resultarle demasiado evidente y dejamos de hablar de ello.

11:15 ZANJUELOS – AVERÍA TAD COLGANTE

Llegamos a una casa de tipo dúplex seminueva en un barrio ‘bien’ de Zanjuelos. Me fijo en que L abre el maletero y saca un ‘Carino’, un colgante para un terminal Attendo Caresse. Vamos hacia la casa y nos abre el hijo de la usuaria, que ya está enterado de a qué venimos y que nada más entrar nos comenta que se acaba de marchar la chica que cuida de ella (comentario que no acabo de entender demasiado bien: ¿acaso nos lo dice porque debiéramos saberlo? ¿Para justificar que está bien cuidada?). La señora está sentada en un sofá, viendo un programa de televisión matutino; veo que tiene un andador en la casa, por lo que debe ser que no se mueve muy bien. La señora sólo nos saluda, y sigue mirando la televisión.

El hijo nos trae el colgante, que no tenía puesto la usuaria. L lo desmonta: quitándole el soporte de cordón al colgante viejo (una especie de armazón en torno al botón) y pone un nuevo medallón. Marca un código en el terminal (los Caresse tienen un pequeño teclado numérico por detrás) para activar el nuevo pulsador con su código oportuno (que viene detrás) y hace la llamada de comprobación sin que ni la usuaria ni el hijo presten atención al proceso. Salimos de la casa y L me comenta que el terminal ‘estaba en un sitio raro, como en una mesa supletoria para las comidas... habría que quitar el aparato de ahí’, pero él no lo ha hecho.

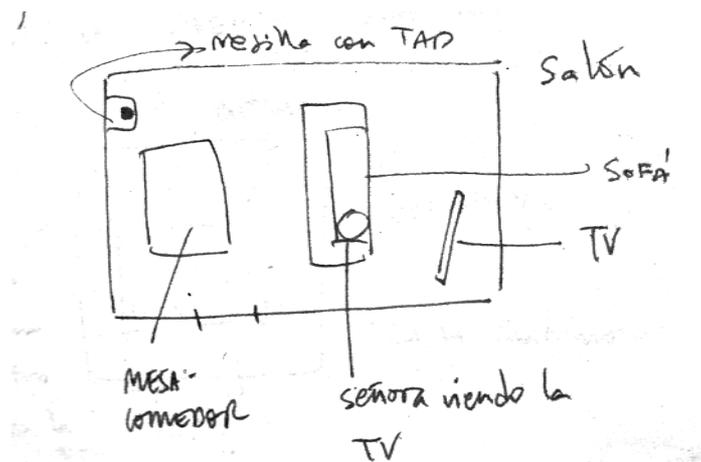


Diagrama de la casa

Como explicitando el proceso que sigue a partir de retirar el colgante, L me comenta que mirarán a ver si puede arreglarse el colgante en el almacén. Como me han dicho muchas veces, si están en buenas condiciones se limpian y arreglan (lo que les he

visto hacer en los descansos entre un turno y el otro: los revisan y limpian a conciencia con alcohol en el almacén). Pero le pregunto también por si hay algunos que no puedan arreglarse y él me habla de casos de equipos quemados por tormentas. Me recalca que en las instalaciones siempre se ponen equipos nuevos, mientras que en las averías se sustituyen por equipos usados.

Me dice ‘esto [el servicio de teleasistencia] lleva muchísimos años y hay equipos que a día de hoy no están homologados’; estos no-homologados no se cambian de golpe, sino que esto se hace cuando ‘mueren’ (imagino por los costes que supondría invertir en retirar todos los equipos de las casas dejando de atender al flujo de averías, bajas e instalaciones cotidianas): ‘se les pasa a considerar irreparables y se tiran’ cuando dan cualquier problema” (Fragmento del diario de campo).

1.5. Cambio de colgante con la pila baja (2)

“Vamos a Platija, ‘uno de los pueblos más muertos de la Comunidad de Madrid’, según L, donde ‘no se ve a nadie y todo son viejos’.

12:10 PLATIJA – CAMBIO COLGANTE TAD

El pueblo, efectivamente, parece muy pequeño, vetusto y sin demasiados recursos (en la plaza del pueblo hay una cabina telefónica antigua, como la del corto de Mercero *La Cabina*). Son casas bajas, construidas como de forma *ad hoc*, sin mucha planificación urbana. Llamamos a la casa y nos abre la usuaria, que parece estar bastante bien de salud, porque se mueve alegremente (pero, claro, esto es siempre difícil de detectar desde fuera). L hace el cambio del colgante y la comprobación con la central.

Ella se esconde el nuevo colgante entre la ropa diciendo ‘así no se ve y mucho mejor’. L le pide que firme que han estado allí, asunto que genera no poco revuelo: cuando se pone a firmar, escribe su nombre con una cierta laboriosidad y comenta que está yendo a la escuela (porque antes no sabía leer ni escribir). Cuando ha terminado y nos agradece haber estado allí, nos cuenta que la noche anterior estuvo a punto de pulsarlo, porque estaba cambiando las cortinas del baño subida a la escalera (por lo visto dice que se le ponen perdidas por la estufa de leña con chimenea que da al exterior) y, claro, le acaban de operar de la rodilla y notó un chasquido. L, que la mira paciente y la escucha con atención, le comenta ‘usted llámenos a la hora que sea, que para eso estamos’.

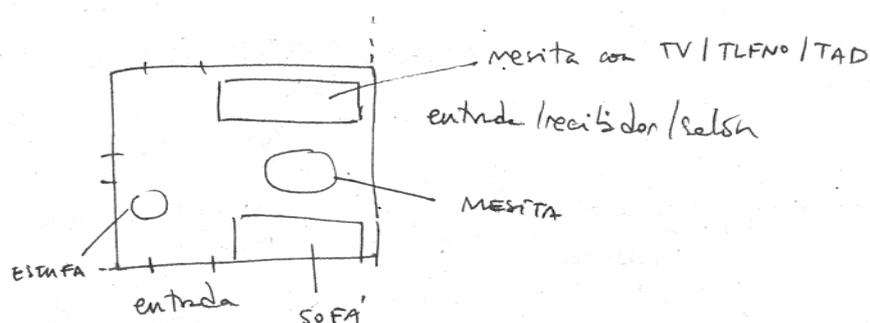


Diagrama de la casa

Salimos y L, con cara de incredulidad ante la historia que nos ha contado la señora, me dice ‘esta señora no se lo ponía demasiado... está el cordón nuevecito... se lo pone porque hemos venido nosotros’, mientras vamos de vuelta al coche” (Fragmento del diario de campo).

1.6. Baja por defunción

“En el coche, ya de camino al siguiente destino, vamos hablando de diferentes cuestiones: le pregunto algunas dudas acerca de cómo va exactamente el uso de la línea telefónica por parte del terminal, asunto que me lleva intrigando varias semanas. Me cuenta que el aparato ‘envía voz y datos, ocupando la línea como una llamada convencional’. Por tanto, si se cae la línea, se quedan sin aparato.

Al rato sale el tema de lo curioso que se me hace que la mayor parte de la gente a la que visitamos hasta ahora tenía la TV puesta, a lo que me contesta, parco en palabras, ‘es el horario de la tercera edad’. Poco después paramos a echar gasolina (ellos tienen una tarjeta de gasolina y van llenando cuando necesitan, apuntando los kilómetros y el gasto en una ficha que les supervisan) camino de Valdemajada (vamos bajando hacia la región Este del servicio). Como en tantos otros momentos, intentando formularle las preguntas de forma diferente, en el parón le pregunto por cómo ve él la teleasistencia ‘en general’, cómo afecta la vida de las personas mayores y él me dice ‘en realidad muchos de estos programas son más para familiares que para usuarios; así se quedan tranquilos’. Le pregunto por el asunto de si él cree que estos dispositivos pueden suponer una nueva fuente de soledad para las personas mayores (algo que Maggie Mort me comentó que le preocupaba mucho cuando estuve en Lancaster este pasado verano, y que es una de las preguntas de investigación del proyecto EFORTT) y él, un poco incrédulo de una afirmación tan tajante, me comenta que en su opinión ‘muchos ancianos piensan que si les instalas la teleasistencia los hijos les van a ir a ver menos’, aunque, por su parte, ‘los hijos lo ven como una liberación de una esclavitud’, pero tampoco se extiende demasiado más y volvemos al silencio y la conversación anodina. Al poco llegamos. El pueblo entero huele como a incineradora o a alguna pestilencia de descomposición bastante fuerte.

13:00 – VALDEMAJADA – BAJA POR DEFUNCIÓN

Aparcamos. La casa no tiene ascensor. Subimos. Nos abre la puerta una señora mayor, que parece la hija o nuera del fallecido. Nos lleva a la habitación donde está el terminal (parece la casa del hijo o la hija de la persona usuaria): la habitación está decorada con fotos de nietos y con un peluche de los Lunnis; todo respira una atmósfera estética próxima a una residencia de las nuevas, con decoración entre infantil y de habitación de hospital transitoria.

L recoge el terminal Attendo Caresse. Mientras está en ello, la señora le comenta que quieren darse de baja de otro servicio de AG y lo habla con L, que le da el teléfono de Asistencia Global para que llame. Habla con L sobre qué harán con el aparato (la atmósfera es tensa, ella parece a punto de echarse a llorar en cualquier momento y se

dan coba para aliviar nuestra llegada, que igual vuelve a hurgar en la herida de la muerte, o eso pienso yo). L le cuenta que se reutilizará. Salimos rápido de allí, no sin antes despedirnos de la señora.

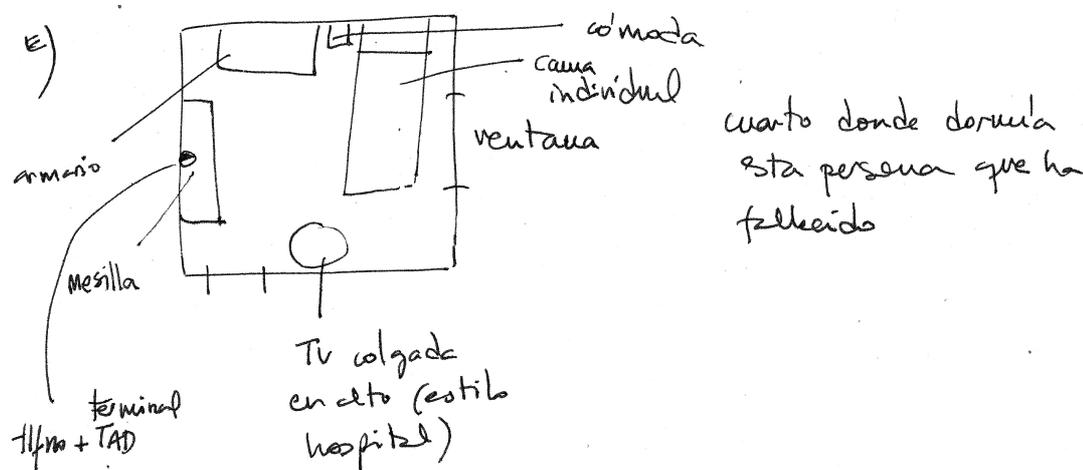


Diagrama de la casa

Al salir, L y yo vamos hablando: la conversación sigue a los terminales, las marcas y a si hay algunos que den más problemas que otros. Me cuenta que en los Attendo los colgantes suelen fallar, pero no es una cuestión necesariamente relativa a la fiabilidad de los aparatos, según me explica: ‘va por años... si hace 5 años se instalaba Attendo, las pilas duran 5 años’. Los Attendo en general son los que más problemas dan, aunque ‘también son los que más tenemos, así que es lógico que tengan más averías’. Le pregunto por si opina que Tunstall (la casa madre) está dejando morir Attendo³. Me

³ Más tarde descubrí que no es que Attendo, compañía de origen escandinavo “líder europeo en el sector del telecuidado” desde los años 1980 (véase su página web <http://attendo.com/>), fuera comprada por Tunstall (<http://www.tunstall.com/>) “líder mundial en el sector del telecuidado”, como me comentó L, sino que la historia era mucho más compleja. Verdaderamente intrincada, de hecho, y no me extraña que fuera complicada de entender. Permítanme que les cuente lo que pude averiguar mucho más adelante, dedicando un día entero a bucear por la web, como una muestra de las dinámicas corporativas de estas empresas de diseño de tecnologías de telecuidado. Más bien parece que tanto Tunstall como Attendo fueron compradas y combinadas en 2005 por la multinacional de capital riesgo Bridgepoint, para luego ser adquiridas por 3 veces su precio de compra –667 millones de €- por el fondo de inversiones Charterhouse (reinvirtiendo luego Bridgepoint parte de los beneficios para hacerse con un 18% de las acciones únicamente de Tunstall), como se muestra en su página web: <http://www.bridgepoint.eu/es/es-investment-portfolio/es-tunstall/> (Acceso el 3 de Mayo de 2012), apareciendo la noticia ‘Charterhouse agrees to buy Tunstall’ en el Financial Times de 5 de marzo de 2008: <http://www.ft.com/cms/s/0/9dc595f4-ea3f-11dc-b3c9-0000779fd2ac.html#axzz214I1mtQ8> (Acceso 3 Mayo de 2012). Sin embargo, como informa el canal de noticias *Telecare Aware*, <http://www.telecareaware.com/taold/2007/08/01/swedens-attendo-sold-by-bridgepoint/> (Acceso el 4 de Mayo de 2012), Attendo fue luego revendida por Bridgepoint al grupo inversor transnacional IndustriKapital, aspecto refrendado por la página web de estos últimos: <http://www.ikininvest.com/FUNDS--INVESTMENTS/All-Investments/Attendo/> (Acceso 4 Mayo de 2012), centrándose a partir de 2007 principalmente en el mercado escandinavo de telecuidado y telemedicina (y adquiriendo a su vez a diferentes compañías de telemedicina de estos países).

cuenta que Tunstall vende más caro lo de Tunstall que Attendo (que ha tenido un mercado muy grande), para lo que básicamente ya sólo suministran repuestos.

Me recuerda que por el momento sólo hay dos modelos homologados de terminal en AG (y, por tanto, de UCR asociado): (a) el Lifeline de Tunstall, que actualmente está en su versión 400, aunque tienen aún algunos terminales de la anterior versión 4000; (b) el Caresse de Attendo. Pero también me dice que hay otros modelos antiguos que llevaban teléfono incorporado y que se han quedado como teléfono único en algunas casas. Asimismo, me cuenta que hay un nuevo modelo de otra marca, llamado 'Neo'. Menciona L que AG está interesada en ellos porque como Tunstall es 'un monopolio' si compran modelos de Neo quizá Tunstall baje los precios, pero todo esto son conjeturas" (Fragmento del diario de campo).

1.7. Cambio de colgante con la pila baja (3)

"Al llegar a Madrid, a uno de los barrios del ensanche madrileño, tenemos problemas para aparcar. Aunque no pueden dejarlo en cualquier lugar me cuenta que tienen un 'papel para aparcar', una especie de permiso del ayuntamiento para no pagar la ORA (el estacionamiento regulado) y que no les multen o se les lleven el coche. Al conseguir aparcar, saca los colgantes de una cajita y los lleva en una bolsa de plástico.

14:00 MADRID – AVERÍA COLGANTE

Nos abre la puerta una cuidadora migrante que, por sus rasgos, pareciera de origen andino. Todo va demasiado rápido, la casa es enorme y me pierdo intentando hacer un croquis de dónde está el terminal, lo que acabo dejando de lado para ver qué está pasando. El aparato está en una cómoda del pasillo central (al lado de un teléfono antediluviano), con forma de L, en una casa que debe tener unos 200m². La señora, que está en una salita pequeña viendo la televisión, es muy mayor y parece no enterarse de nada. Pinta bastante desorientada al oírnos entrar y cuando la saludamos, le dice L que 'venimos de AG'. Estando los dos en el pasillo L cambia el colgante, que le trae la cuidadora, y hace la llamada de comprobación, hablando con los del CC. La cuidadora pregunta después a L por los botones del terminal (sobre todo por el papel del botón verde), lo que éste le explica (que es para parar la llamada). Y es la cuidadora la que firma que hemos estado allí.

De repente, de camino a la puerta, la señora aparece en el salón. La cuidadora se asusta ('se ha levantado la señora') y va inmediatamente a cogerla. La señora parece bastante frágil y no para de preguntarnos por qué nos vamos y, mientras lo hacemos (a trancas y barrancas intentando ser correctos), nos dice dos veces 'que Dios les bendiga', parada en mitad del pasillo, como con la mirada hacia el infinito y el cuerpo frágil, sujetada y movida por la cuidadora, que intenta que regrese a su sitio en la salita donde estaba sentada viendo la tele. La cuidadora nos dice 'tiene 100 años y todavía se levanta', mientras nos despide" (Fragmento del diario de campo).

1.8. Cambio de colgante con la pila baja (4)

“Cruzamos todo Madrid hacia uno de los barrios de los años 50 que hay hacia el norte de La Castellana. Cuando conseguimos aparcar a unas 4 manzanas del sitio (después de casi quince minutos dando vueltas), L sale un poco cabreado del coche. Dice que hoy ha sido un día monótono, siempre haciendo todo el rato lo mismo. Comenta que hemos hecho 190Km.

14:45 MADRID – AVERÍA COLGANTE

Llegamos a la casa, que está en uno de los portales de una glorieta importante. Nos abre una señora de una edad indefinida (a mí me da la impresión de como si fuera una actriz retirada, por la manera en que se maquilla y el pelo teñido de moreno). La señora es muy amable. Nos lleva por toda la casa, enorme, plagada de simbología religiosa, con un pasillo gigantesco, hasta la habitación (la más alejada de la entrada de todas las dependencias, pero que está pegada a la salita-comedor), donde está el terminal. L cambia el colgante (que la señora lleva al cuello por debajo de su bata de estar por casa) y hace la prueba con el nuevo.

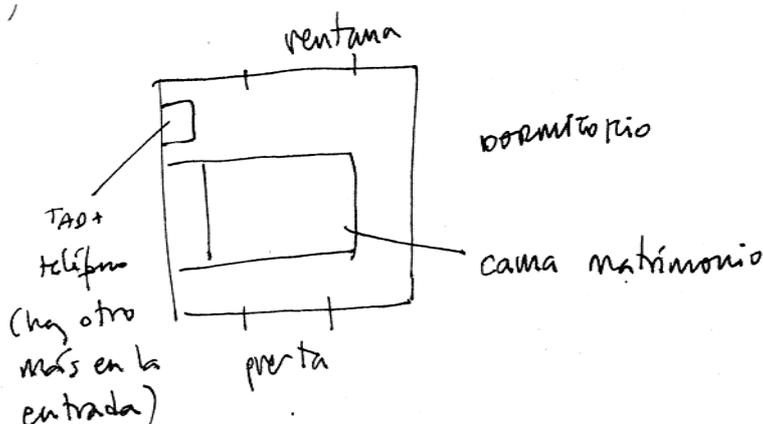


Diagrama de la casa

Al responder de la central de llamadas la señora toma la palabra y dice: ‘estoy aquí con los amigos de todos, los ángeles de la guarda, que han venido a cambiar la pila’. L interviene, con su estilo taimado y tranquilizador, diciendo que es el técnico, que ha venido a cambiar el colgante. Al terminar, ella se cuelga el nuevo. Nos despedimos y nos vamos rápidamente, entre los halagos de la señora.

Vamos con prisa hacia el coche, porque él termina su jornada a las 15 y tiene que dejar el coche en el Centro a esa hora (si no carga con un retraso al siguiente del turno de tarde). Intentando hacerme el listillo (utilizando el criterio que él empleó esa misma mañana para decir que otra usuaria no usaba el colgante) le pregunto si el cordón estaba usado y me dice que es una usuaria privada, que lleva muchos años (a la que incluso cree que él hizo la instalación), y que alguna vez lo ha tenido que usar. Le comento a L la gracia que me ha hecho lo de los ángeles de la guarda y me dice ‘es uno de los clásicos’.

Arrancamos y nos vamos, bastante rápido, porque llegaremos tarde. Al llegar, él se despide y se pone a vaciar el coche y arreglar todo” (Fragmento del diario de campo).

1.9. ¿Un mero trabajo de cambiar la pila a los colgantes?

Como han podido observar en la descripción de este día con L, técnico instalador del servicio, el trabajo que llevan a cabo con la infraestructura técnica del servicio no sólo implica una serie de prácticas de emplazamiento del mismo, sino también de supervisión y mantenimiento, cuestión que tiene sus condiciones particulares. Por un lado, las “averías”, algo bastante circunstancial para las usuarias, suelen ser eventos bastante monótonos y recurrentes para los técnicos. Como el propio L comentaba, ese día había sido muy aburrido, algo casi equivalente a un trabajo burocrático porque, a pesar de lo que podría haber supuesto la avería urgente, en realidad no tuvo lugar ninguna tarea divertida, ningún reto, como los que suelen suponer las actividades de instalación o algunas reparaciones más complicadas: todo habían sido “meros cambios de pilas” de los colgantes, como bromeaba L, simples sustituciones o retiradas de terminales. Por otro lado, tenemos las “bajas” (sean estas *voluntarias* –como la “baja por internamiento en residencia” que vimos en el capítulo anterior, o la petición de retirar el servicio- o *involuntarias* –como en el caso de las bajas por defunción, o de retirada del servicio por algún tipo de incumplimiento del contrato-).

La monotonía de este día (especialmente apacible) de alguna manera viene de una cierta secuencia interactiva un poco mecánica que se da en muchos de estos momentos de reparación: no en vano, el funcionamiento silencioso del servicio no requeriría de estos técnicos instaladores más allá del momento de la instalación. Y la restitución del servicio, que se suele dar sin demasiados problemas, es como si determinara la cierta atmósfera monótona del tipo de trabajo que llevan a cabo. De hecho, en términos generales, estas actividades de reparación parecen pequeños momentos de entrada en las casas de las usuarias en las que, sin embargo, no existe ya la sorpresa inicial o el momento inaugural. Al estar ya establecidas las condiciones contractuales con el servicio operativo todo es: entrar, revisar el problema, cambiar si cabe los aparatos, hacer una prueba de uso (la mayor parte de veces sin las usuarias), confirmar rutinariamente los datos, recordar las formas canónicas de uso a la usuaria (decir que se lo pongan aunque se vea que no lo usan, algo que los técnicos detectan *explícitamente* –al verlo, por ejemplo, colgado de una alcayata, en la mesilla de noche o en un cajón- o *implícitamente*, por ejemplo, atendiendo a indicios relevantes de uso, como si el colgante del medallón tiene o no roña), solicitar una firma (esta vez no con un carácter de firma de contrato, sino como garantía de que los instaladores han hecho su trabajo; y aquí no importa generalmente quién firme), despedirse y cerrar la actividad apuntándolo todo en la hoja de cargas de trabajo que tienen asignados los técnicos.

2. Averías que suponen un reto...

Quizá mi descripción anterior les haya hecho tener la impresión de que las averías son un mero trabajo, sencillo, de “poner y quitar”. En cierta medida es así. Sin embargo, aunque el día completo que les mostraba fuera efectivamente monótono, no siempre ocurre esto. A veces, igual que en las instalaciones, existen “averías” complejas en las que los instaladores deben ejercitar sus habilidades diagnósticas y resolutivas. Comúnmente da igual que estas averías sean urgentes o no, porque desde el momento en el que se entra en una casa “puede uno encontrarse cualquier cosa”, como escuché muchas veces comentar a los técnicos. Y, por ejemplo, pueden llegar a verse cosas distintas de las que originaron el motivo de la visita del técnico (esto es, las que habían detectado automáticamente los aparatos en sus llamadas de autochequeo o las que se habían detectado en las llamadas de seguimiento por parte de los teleoperadores). En buena medida el estatuto de “urgente” suele advertir de que es probable que se encuentren ante un problema más grave. Cuando menos, una avería urgente implica, independientemente de la causa, una actitud resolutiva por parte de los técnicos: que busca restaurar el servicio interrumpido lo antes posible. Y, de alguna manera, el reto ante el que se encuentran en estas ocasiones explicita el reto mismo del servicio ante cualquier eventualidad: restaurar las condiciones de funcionamiento normal.

A continuación quisiera mostrarles otros tres procesos de resolución de una avería (de tres días diferentes) en los que las cosas no estaban demasiado claras: momentos enormemente interesantes que me permitieron plantearme, más allá de la monotonía de las reparaciones sencillas, la importancia del momento de la reparación como un momento con entidad propia, que va más allá de una mera supervisión del estado de la infraestructura técnica de los servicios.

2.1. ¿Dónde está la usuaria? Una ‘avería’ que casi parece una ‘baja’, pero se queda en ‘suspensión temporal’

“Cuando llegamos al pueblo damos algunas vueltas y aparcamos cerca de la casa a la que vamos. Por allí andan dando vueltas también los que luego descubriremos que son los familiares. Es pronto, hace un frío horrible y no hay casi nadie en la calle.

10:15 MONTERREY DE ARRIBA – AVERÍA TERMINAL (BATERÍA BAJA)

Como hemos llegado algo pronto y yo he traído la cámara, porque según hablo con J me gustaría hacer algunas fotos del terminal o de algún proceso de instalación, si tiene sentido o si cuadra. Después de que él abra el maletero para sacar un terminal nuevo me lo enseña y de broma me dice que le haga una foto, posando con el Attendo Caresse (ver FIGURA 4.2), como si fuera una ‘azafata del 1, 2, 3’, según dice.

Vamos a la casa (es una casa baja de pueblo con dos plantas conectadas por una escalera ínfima y tortuosa; la planta de abajo es una carpintería). Nos abren los familiares (un chico con pelo largo en torno a los veinte, una chica cercana a los treinta muy bien vestida, y un señor en los cincuenta con chaqueta de cuero, que parecen directamente salidos de una película de mafiosos italoamericanos al estilo *Goodfellas*). Por lo visto, después de dar unas cuantas vueltas, el terminal resulta estar en la cocina. La señora no aparece por ningún sitio. J pregunta por el colgante y el señor pide a su hija que lo busque. No saben si está en la mesilla de cama de la habitación, si lo tiene o no colgado, ... pero al rato la nieta vuelve con él, porque lo ha encontrado en la cómoda de la habitación.

J mira y remira el terminal, da la vuelta al terminal para mirar y apuntar los códigos. Y mientras hace esto, sin mirarle, pregunta en voz alta: '¿V no está?'. El hijo de V y sus dos nietos nos cuenta que 'está en una residencia pasando el fin de semana'. J se para y les mira, interesándose por el asunto porque 'no estamos en fin de semana' y el hijo nos contesta que 'ella está allí casi siempre', aunque no queda muy claro si el allí es la residencia o la casa. J, extrañado, les comenta que esto se lo deberían comunicar a los del centro de emergencias de Asistencia Global.



FIGURA 4.2. J posando con el terminal Attendo que va a poner en casa de una usuaria (foto tomada con permiso por el autor en otoño de 2008).

Por lo visto, según detecta y dice en voz alta J 'el aparato está desconectado', por lo que procede a conectar el nuevo terminal y llama al CC para avisar. Hacen la comprobación de datos y se despide diciéndoles 'ahora te pulso el colgante'. Les pide una firma de que él ha estado allí mientras prueba el colgante para revisar el estado del aparato. Les vuelve a comentar lo importante que es que se sepa si la señora está o no en la casa. Les comenta que puede dejarlo en 'suspensión temporal' y negocia con ellos argumentándoles 'que no es una baja' (porque ellos están muy preocupados ante lo que

les comenta J y no quieren que ella pierda la teleasistencia por estar en la residencia temporalmente, porque a veces va a la casa) y J les recalca varias veces ‘cuando venga, que pulse’.

Mientras ellos hacen otras cosas, J me dice: ‘de esto no te has enterado tú porque no eres técnico, pero no es que tuviera la batería baja’, ‘lo cambio porque de tanto castigar el terminal...’. Pero interrumpe su conversación conmigo mientras está revisando el aparato y entonces se dirige a ellos; les pregunta si se les va la luz o que si ellos cortan la luz. Ellos comentan que desenchufan el terminal y cortan la luz cada vez que ella no está en la casa. J les cuenta, con un cierto tono reprobatorio, que el terminal necesita electricidad para cargar la batería. Que si hacen eso el terminal pierde toda la reserva de la batería y deja de funcionar, y por eso salta la alarma en la central de AG. Les vuelve a recalcar que ‘nos pulsen para decirlo [que la señora se va de la casa por un tiempo]’. Ante la situación J resuelve que lo va a dejar apagado y les enseña la manera de apagar completamente el terminal, para que cuando lleguen lo vuelvan a encender y lo vuelvan a apagar, pero siempre avisando. Nos despedimos y nos vamos.

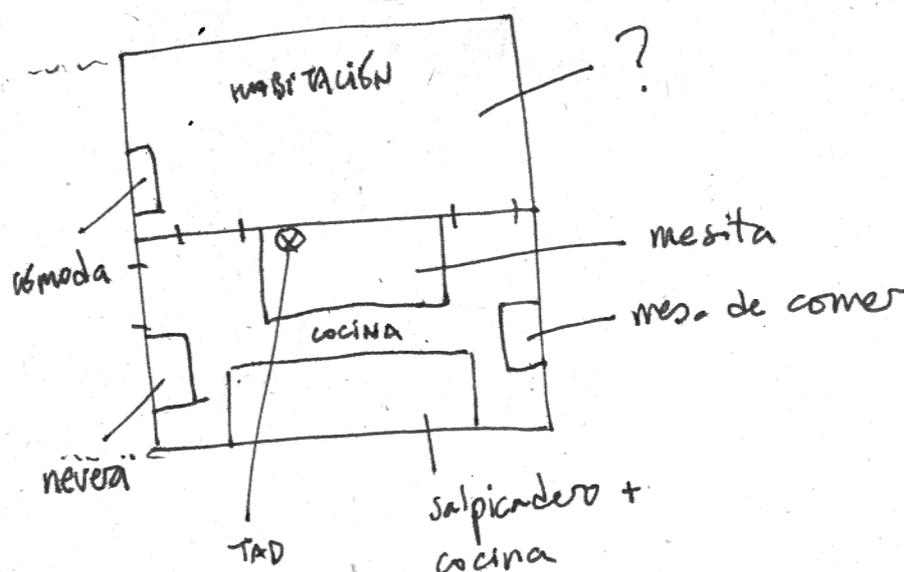


Diagrama de la casa

Yendo hacia el coche, J está como una moto y me dice ‘esto no es normal porque yo ahora tendré que hacer un informe’, ‘esto porque tú [en referencia a él] te preocupas un poco, pero a lo mejor otro técnico pasa...’, y ante mis preguntas, porque yo no acabo de entender bien qué ocurre, él me dice ‘es que tampoco es normal que lo dejes apagado, porque las autollamadas de test no las va a hacer...’, y ‘luego no la van a coger en casa para hacer las llamadas de seguimiento y se va a montar un follón’ (por que si no la encuentran y no responde al teléfono saltaría la alarma). Y, enfadado mientras andamos, va pensando en voz alta ‘esto se lo tengo que decir yo a las chicas para que a lo mejor se lo digan a servicios sociales’, ‘se está dando un servicio inútil’ (de lo que intuyo que la usuaria es pública), ‘algunos se piensan que esto es como tener MONOVISIÓN’ (que, además de ser una empresa telefónica provee de televisión a la carta), pero se para en mitad de la calle y me mira diciendo, como hablándose a sí mismo, ‘yo no puedo decidir’. Al llegar al coche se encabrona aún más y dice ‘qué bien, no nos han puesto horas’ (de las citas en su plan de trabajo), pero de repente se ríe, cambia la cara y me

mira diciendo ‘no sé si es bueno o malo’, con cara de picardía. Llama a la siguiente cita, para ver si hay alguna hora a la que hayan quedado con ella y le comenta que vamos para allá. Antes de arrancar me dice ‘voy a llamar a la oficina también y así me lavo las manos’ y dice en plan socarrón, mientras coge el teléfono, ‘[que llamará] a la *técnico de zona*, como estas la llaman’. Se para a pensar: ‘esta zona es de... no sé de quién es’. Llama al Centro, se lo cogen en la centralita de la recepción y vacila un rato a la telefonista, a la que conoce personalmente, diciéndole ‘Asistencia Global, soy Asistencia Local’, repitiéndolo varias veces (simulando el tono de voz del *sketch* de Empanadillas de Móstoles de Martes y 13⁴), lo que acaba en risas cuando le reconocen, tras lo cual le pide que le pase con ‘las chicas’.

Le cuenta la situación a AR, que resulta ser la técnico de zona, comentándole: ‘les he dicho que desconecten el aparato, pero lo mismo nos pillamos los dedos con eso... han venido a abrirme y se han pirado’. Por lo que parece, según él me cuenta al colgar, AR va a llamar a la familia. Y al ir a guardar el teléfono en el lugar donde lo suele tener en el coche me dice de coña: ‘cómo me muevo y cómo me organizo, ¿eh?’, riéndose a mandíbula batiente. Mientras arranca el coche para que funcione la calefacción continúa: ‘por lo visto el hijo no quiere que le den la baja y están siempre así’. A J le ‘ralla’ el tema de que quizá les puedan ‘empurar’ [meter un puro] porque él haya desconectado el terminal: ‘si de esto no se preocupa el técnico ni nadie esto deriva en un problema’ y zanja el asunto y dice: ‘todas estas gestiones quizá nos retrasen, pero hay que hacerlas’. Una vez aclarado el tema, cierra el informe y salimos hacia el siguiente trabajo” (Fragmento del diario de campo).

2.2. Un patrón de avería raro para algo que resulta ser bastante normal

“Tras nuestra instalación en ‘Las Barranquillas’ de Ciudad del Sur [uno de los casos más importantes y que más me impactaron, y que pueden ver en el Capítulo 3] los dos hemos salido callados. Al llegar a nuestro siguiente destino J revisa la hoja de cargas y comenta en voz alta ‘es todo raro hoy’, porque han puesto en el formulario que hay una avería del ‘detector de inundación’ (que normalmente no suelen tenerlo instalado, salvo en casos muy concretos, y que suelen tener localizados) y ‘batería baja del primer residente’. Le resulta todo muy sospechoso, pero ante mi pregunta de ‘qué hay que hacer’, él dice que en estas situaciones es mejor cambiar todo el equipamiento: terminal y colgantes.

12:30 CIUDAD DEL SUR – AVERÍA TERMINAL Y UCR

Se trata de un edificio de apartamentos sin ascensor (o eso me parece a mí, porque sigo pensando en lo anterior y voy un poco perdido) de un barrio al estilo de una ciudad jardín, con edificios grandes de viviendas con soportales. Después de estar en la anterior instalación no sé si estoy como con el olfato muy agudizado y, por contraste, todo el recibidor me huele excesivamente limpio, a lejía, de una forma penetrante.

Entramos en la casa, nos saluda un señor mayor achaparrado y muy energético, que lleva el colgante puesto y nos guía hacia el terminal, que está en el interior de la casa,

⁴ Véase <http://www.youtube.com/watch?v=Xj2bsu8shGE> (Acceso el 1 Febrero de 2011).

dentro de uno de los cuartos (un dormitorio con dos camas separadas), encima de una mesita de noche. A la pregunta de J de si lleva normalmente el colgante, el señor comenta que se lo suele poner a menudo en la casa, e incluso nos enseña la alcajata donde lo suele tener colgado en el cuarto. La señora (también usuaria), a la que J también le pide el colgante, no lo lleva, y de hecho está colgado en otra alcajata muy parecida, pero al otro lado de la habitación. Ante las preguntas del marido, ella aparece y se excusa diciendo: 'lo he dejado ahora colgado porque estoy trabajando', pero se vuelve a marchar.

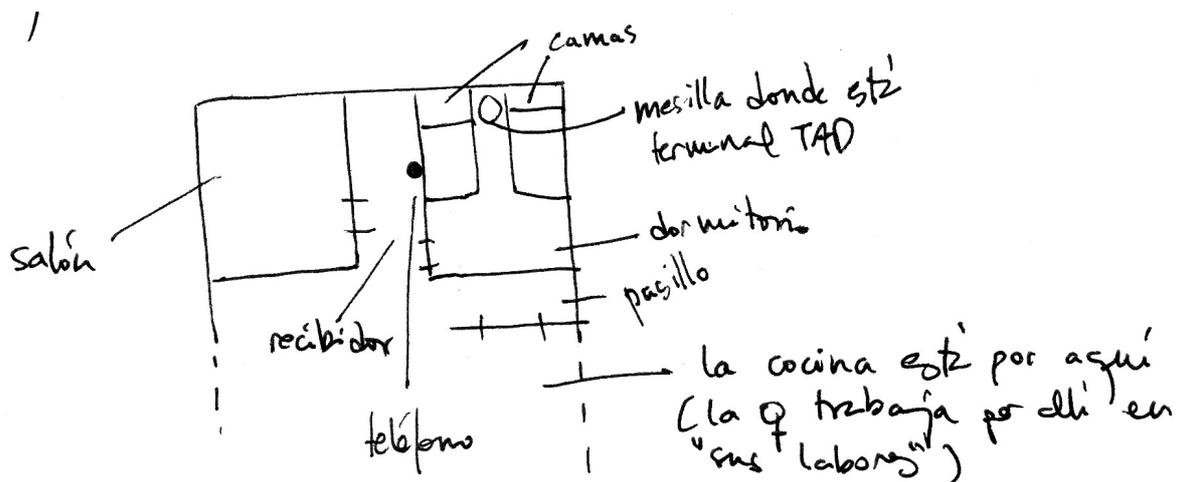


Diagrama de la casa

Mientras J prueba el aparato, le pregunta si duermen aquí. Por lo visto la habitación ésta, según nos cuenta el señor, es donde su señora duerme (no especifica si siempre o sólo la siesta o algo así), pero él nos comenta que duerme en otra (que, en toda la visita, no consigo averiguar dónde está). La señora está como fregando o haciendo cosas en la cocina y no está con nosotros en ningún momento, desentendiéndose de todo el asunto (aunque tanto yo como J asumimos que es la señora la que es la usuaria principal). Mientras J chequea el aparato yo indago un poco en si usan el asunto, haciendo la pregunta abiertamente: el señor me contesta que suelen usarlo cuando va un voluntario de AG a verles ('que llega y prueba todos los cacharros estos'), pero que no lo han necesitado nunca; de hecho ellos ni lo han utilizado jamás. Por el respeto que muestra hacia los aparatos (el señor ni lo toca y lo mira como con una cierta desconfianza) parece que no tiene demasiada familiaridad con ello.

Como decía, es el señor el que habla con nosotros. La señora está todo el rato de un lado a otro de la casa sin parar de hacer, según nos dice, 'sus labores' (esto es, limpiando toda la casa), aunque de vez en cuando aparece y le echa la bronca al marido para que ande recto y no encorvado, por lo que él se recoloca, pero al rato vuelve a su postura anterior, con los hombros caídos hacia delante.

J comenta que va a tener que bajar un momento a por un cable para poder desconectar el teléfono y programar el terminal nuevo: necesita los dos cabos del cable para conectar el terminal y el teléfono para marcar desde el teléfono el código y el que tiene el propio teléfono no lo puede sacar, porque atraviesa la pared. Al buscar el origen de la línea telefónica, mirando a dónde lleva el cable, descubre que la roseta y el teléfono resultan estar en el pasillo del recibidor, pero el cable pasa por debajo de un armatoste

que es una mezcla de espejo y mueble, que es incapaz de mover, así que es más fácil traerse un alargador para conectar el terminal nuevo y probar además si el problema es la línea telefónica o el terminal. Yo en ese rato aprovecho para descansar un poco mirando al infinito por la ventana de la habitación. No me apetece ponerme a freír al señor a preguntas, porque me he quedado muy pensativo con lo ocurrido en la anterior instalación y no tengo ganas de ‘charleta’. El señor se queda en la habitación, los dos en silencio.

J vuelve rápido, desconecta el terminal viejo, pone el nuevo con el cable que había ido a buscar y lo tiene que reprogramar para asociar las dos UCRs. Como es un Lifeline 400 necesita un marcador para hacerlo y coge el teléfono del pasillo para utilizarlo como teclado numérico, conectándolo directamente con el cable telefónico al terminal. Saca de su carpeta una hoja, hecha polvo del uso, con códigos para la programación: cada función implica una serie de secuencias de números, almohadillas y asteriscos que programa las marcaciones automáticas, asociando códigos de usuaria a códigos de aparatos. Va metiendo los códigos a través del teléfono y suena *bip* cada vez que acaba de meter una secuencia en el terminal. Al poco rato, el primer pulsador está ya conectado y lo único que tiene que hacer es meter el segundo, para lo que marca códigos diferentes en función del usuario (que tiene en la ficha) y el código que tiene por detrás la UCR (insertos entre las funciones que marcan van el número de teléfono del CC, los códigos de las usuarias y los códigos de los colgantes, que llevan por detrás, para que al entrar la llamada se les active el perfil de la persona dentro del PNC4). Pulsa para probar los dos, en ocasiones consecutivas, siendo siempre él el que habla con el ‘compañero’ del CC y no los señores (chequean que se oye bien, diciendo ‘alto y claro, compañero’). Va bastante rápido. Mientras el señor nos mira y no hace más que preguntas esporádicas, desde fuera, en plan: ‘¿todo bien?’. No es de esos hombres que quiere enterarse de cómo funciona todo, que a veces son la peor pesadilla de los técnicos, y parece contentarse con saber que funciona. Las dos veces contestan llamando por el nombre a cada una de las personas, la señora y el señor; es decir que los códigos se han metido bien y en el CC saben cuál de los dos colgantes es el que está siendo pulsado. J vuelve a colocar todo tal cual estaba, coge su cable y justo antes de irnos se da cuenta de que los códigos estaban mal puestos en la hoja: en realidad el titular es él y lo pone como usuario prioritario en el formulario, para que luego graben los datos bien.

Al salir de la habitación, una vez lo vuelve a colocar todo en su sitio, comprueba que hay línea en el terminal de teléfono del pasillo. Todo correcto. Hemos terminado. Nos encaminamos hacia la puerta. Nos despedimos del marido, que no se da mucha cuenta, la señora le reprende y él se excusa diciendo que no ve muy bien.

Mientras vamos hacia el coche, J y yo vamos charlando. Le comento ‘el terminal quizá estaba en un sitio un poco raro ¿no?’, a lo que él me dice que él lo hubiera puesto en el pasillo. Y me dice ‘el nuestro (por el técnico instalador) se complicó e hizo algo muy raro’, y a continuación dice, aunque ‘muchas veces no quiero ni mirar, porque hay cosas más raras...’. Le pregunto por qué puede ocurrir esto y él me dice que ‘muchas veces lo hacen por no bajar al coche dos veces’, aunque luego sigue diciendo, excusando a quien lo hizo, que en realidad ‘puede ser por cien razones diferentes... no va a estar descolgando un espejo...’ (lo que hubiera hecho falta para acceder a la roseta del teléfono para abrirla y sacar una nueva toma para el terminal). Él dice ‘yo muchas veces

utilizo otro cable de teléfono poniendo un empalme y sólo hay que hacer un taladro'. Llegamos al coche, arranca y nos vamos" (Fragmento del diario de campo).

2.3. Ir a no se sabe bien qué y acabar re-instalando

"Estamos en una de las muchísimas urbanizaciones de chalets de Bosquepinos, una de las muchos pueblos-ciudades del oeste de Madrid con numerosas urbanizaciones de chalets de clase media-alta.

13:25 BOSQUEPINOS – AVERÍA (MÁS BIEN CAMBIO DE SITIO) TERMINAL

Llegamos a uno de los chalés, después de mucho rato dando vueltas por rotondas y nombres de calles extraños que el GPS no reconoce. Por lo visto se trata de una avería por falta de línea telefónica, pero la información es confusa, porque no aparece el número de teléfono de la señora. J no sabe qué nos encontraremos. Nos abre una señora mayor, bastante dicharachera y con muy buena dicción, con una asistenta migrante de origen sudamericano trabajando en la cocina. Mientras la señora explica el asunto no para de moverse: por lo visto la señora ha llamado diciendo que el terminal está mal colocado, que no funciona y que no se oye, que ella va a cambiar de línea telefónica. Desaparece un momento dentro de su habitación, en un pasillo largo, mientras nosotros nos quedamos en el recibidor, que da a una terraza al estilo de las que aparecen en los cuadros de Hopper y J me dice 'si está [el terminal] en el salón y lo quiere en el dormitorio no se va a hacer', 'porque en el dormitorio se pasan las horas de noche [y no es el lugar donde se pasa más tiempo]'. Nos lleva al lugar donde está el terminal: está en una salita apartada, cerca de la cocina, pero al margen de cualquier otra dependencia, como en mitad de la casa cerca de la entrada.

Al verlo J dice que efectivamente habrá que cambiarlo y le pregunta dónde pasa más tiempo. Ella dice que en una salita al lado de la cocina (que está como al otro lado del ala, donde están las habitaciones), como si fuera una habitación para planchar o coser pero lo suficientemente grande para haber acabado convertida en un salón. J desmonta el terminal del anterior sitio y lo lleva a la salita. Decide ponerlo en esa salita al lado del módem que hay en una estantería, cerca de una roseta. Hay un perro pequeño en la casa y la señora le dice a J (tratándole de una forma un poco displicente) 'no lo deje colgado, porque con este perro', 'déjelo todo lo recogido que pueda'. La señora parece gallega y se le nota cuando, después de montar el aparato le dice a J, con un marcado acento: 'ahora me dirán ustedes cómo me tengo que funcionar que se me ha olvidado'. El problema, según nos explica, es que ha cambiado de teléfono. Y sale de la sala para buscar el número. J se preocupa, porque no queda muy claro si cambia el número o de compañía o sólo de terminal de teléfono. En ese rato que la señora va y vuelve J me dice 'se lo tendrían que haber puesto aquí, que es donde la señora más tiempo pasa... aunque claro, lo mismo tenía otra situación'.

PA, la señora, se demora en volver. J pulsa el botón de emergencia del terminal para comprobar una cosa y luego cancela la llamada. Me dice 'estaba muy bajito macho', mientras sube el volumen de la señal. La señora aparece por la cocina. Parece estar buscando también el colgante. Le pregunta a la asistenta y se vuelve a marchar. Al cabo

de un rato vuelve con él. J la alecciona acerca de cómo usarlo (como si se tratara de una instalación): que puede hablar desde cualquier sitio, que lo debería llevar siempre, que lo puede llevar en la ducha. Y termina poniéndoselo al cuello.

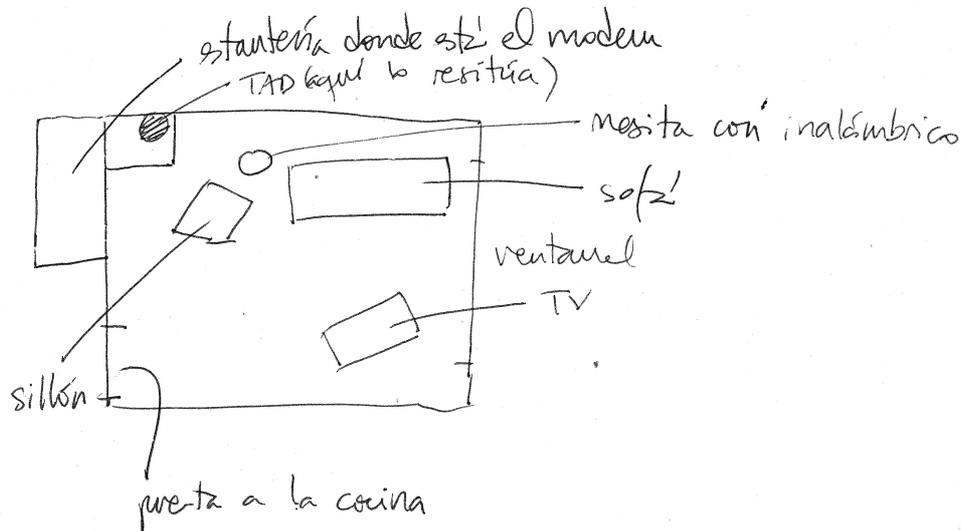


Diagrama de la casa

Después, con el colgante puesto, ella le explica el asunto: mantiene la compañía, pero cambia los números. J 'pula la emergencia' y dice al CC que llamen por teléfono. La señora sigue: 'como estoy sola, me han dicho [sus hijos] que no gaste tanto teléfono' (por lo visto tenía dos líneas). Ella vive, por lo visto, con su hija. Al llamar los del CC por teléfono cotejan datos. El domicilio, como es evidente, no cambia. En el CC sólo tienen el número nuevo y no el antiguo, que dejará de funcionar en unos días. J entonces dice 'no tengo que hacer nada más que llamar'. Él le explica a ella cómo funcionan los teléfonos nuevos que le han instalado y en un momento dado me pide que llame con mi móvil (ha dejado el de AG en el coche) para comprobar qué teléfonos de la casa tienen asignados qué números. Mi llamada, al teléfono que hay apuntado en la ficha de J, suena en el teléfono antiguo, que está donde estaba anteriormente el terminal, mientras que la llamada del CC ha sonado en la sala donde está ahora colocado el terminal, así que todo correcto. Nos podemos ir. J le da el formulario para que la señora lo firme. El asunto está solucionado y nos vamos. Ella se despide de nosotros diciendo 'son ustedes unos caballeros'.

J revisa el itinerario al llegar al coche: hay que anular una de las cosas programadas. Le pregunto en función de qué puede ir o no ir o quién lo decide. Me cuenta que lo decide él en este caso porque no son avisos urgentes y, como ya sé, es prioritario no llegar más tarde de las 15 al centro, porque 'tu compañero tiene que irse y [si no anulas tú] lo tiene que anular él [alguna sus tareas]' y que esto es productivo 'si lo tuyo es urgente'. Comenta que lo anulará él luego (es decir, que no va a llamar ahora). Me hace la coña de que le estoy retrasando todo. Nos reímos. Revisa también el papeleo para cerrar el trabajo que acaba de hacer y encuentra que en el apartado de 'incidencias' de la hoja, que ya había llamado la hija para cambiar el teléfono de la señora PA en cuya casa acabamos de estar. Me mira y me dice: 'no voy a decir nada... lo saben en el CC y no yo'.

De camino al siguiente trabajo sale el tema de la lista de tareas, porque él está muy enfadado: se ‘la hacen las chicas’ que ‘lo hablan con los usuarios y fijan hora’ sin preguntarles. Indagando un poco sobre los motivos de su enfado me comenta que, a pesar de no poder controlar, ‘no nos gusta palmar’⁵. Y continúa enfadado diciendo que muchas veces lo que les llega como avería no es tal: me cuenta que muchas de las averías son a causa de la línea telefónica, que los usuarios lo achacan al aparato de teleasistencia, pero porque se lo dicen los de Telespaña y comenta ‘¿desde cuándo se da un diagnóstico por teléfono? Sin estar allí y sin ver sus equipos...’. Y me dice con sorna: ‘muchas veces les tenemos que arreglar a los amigos de Telespaña [sus averías]’” (Fragmento del diario de campo).

2.4. ¿Cuál es el reto? Restituir el normal funcionamiento técnico del servicio

En comparación con la primera tanda que les mostré (el día completo con L), estos son procesos más singulares de lo que implica una avería donde los técnicos deben enfrentarse a situaciones problemáticas cambiantes, de las que no se sabe demasiado o en las que los registros de lo que ahí sucede parecen no ser del todo fiables (pueden ser errores de las máquinas). Resumiendo lo que hemos visto:

(a) una sustitución por batería baja de un terminal, en cuyo proceso descubrimos que la usuaria no hace uso de la casa –o, dicho en otros términos que “no hay usuaria”– porque está en una residencia por temporadas, lo que acaba generando que J se preocupe por la propia viabilidad del servicio y busque una solución de compromiso: una “suspensión temporal” hasta que ella no vuelva, para evitar que se activen las alarmas al no encontrarla; es decir para que no se activen las respuestas de emergencia para socorrer a la usuaria que, según los términos del contrato, deben proteger; una situación abierta de negociación entre la familia de la usuaria –que no quiere que se pierda el servicio– y la técnico de zona –que conoce el caso y presiona para que, si no se hace uso del servicio público, se dé de baja, aunque poco puede hacer si desde el ayuntamiento que paga por ese servicio no se toma una determinación al respecto–;

(b) una intervención sobre un patrón de avería extraño que no corresponde con el servicio contratado y que, una vez hechos los chequeos de la línea telefónica, se soluciona con una simple sustitución del terminal, aunque incluso podría haber generado una re-evaluación sobre el lugar óptimo en el que debiera estar instalado el aparato (de no ser por las complicaciones que esto hubiera generado, porque implicaba mover un pesado espejo);

(c) una reparación que implicó adentrarse en una casa con una información confusa sobre un supuesto problema con la línea telefónica, que una vez allí resulta venir de un cambio de línea telefónica por parte de la usuaria (un cambio telefónico que, asimismo, implica una pequeña negociación sobre el lugar del terminal, suponiendo una re-

⁵ Dejar de hacer cosas por no poder hacerlas. Aunque en argot el término se emplea también para perder dinero, como cuando se dice “palmar pasta”.

instalación del terminal en un lugar más apropiado, a partir del nuevo uso cotidiano de la casa que hace la usuaria).

Procesos, en suma, en los que uno se puede encontrar de todo (o al menos esta es la actitud con la que se va) y que requieren de soluciones creativas *in situ* por parte de los técnicos para responder al reto técnico que se les planteaba: restituir el normal funcionamiento de los servicios (esto es, el funcionamiento en los términos contractuales suscritos, explicitando asimismo las condiciones de uso que deben llevar a cabo las personas usuarias). A pesar de que, en este caso, todos los casos que he seleccionado remitan a reparaciones llevadas a cabo por J, esto no quiere decir que L o JE no se enfrentaran a casos parecidos. Sin esta labor técnica, que implica ir a las casas difícil sería mantener en funcionamiento la infraestructura de *usuariedad* de los servicios que, como vimos a la hora de tratar las instalaciones, remite a una serie de condiciones técnicas (tanto sobre los equipos como sobre los modos de comportamiento esperados) reguladas contractualmente, empleando una serie de personificaciones definidas contractualmente que tienen una serie de compromisos u obligaciones.

3. Reparar en (otras) formas de reparar

3.1. Cargos y funciones

Pero, aun a riesgo de reiterarme, esta intervención *in situ* de los técnicos en las reparaciones es enormemente importante porque las personas que más cotidianamente se relacionan con las usuarias son los *teleoperadores*: figuras más audibles que visibles, voces más o menos familiares para las usuarias (puesto que no siempre es el mismo teleoperador quien llama a la misma usuaria desde el *call-centre*; voces amables, eso sí, que conocen y saben mucho sobre ellas; personas que en algún momento pensé como una especie de fantasmas amigables, quizá los ángeles custodios a los que se refería la señora de la reparación a la que fui con L). Esto se explica, de alguna manera, porque la función de los teleoperadores es distinta de la de los instaladores⁶.

Estos: (a) reciben las llamadas de los hogares y les dan curso manejando la base de datos con información de recursos de la usuaria –sus contactos personales, médico de cabecera, etc.- y poniéndose en relación con servicios para atender el problema que se presente; (b) realizan las llamadas telefónicas de seguimiento periódico, para saber cómo se encuentran las usuarias y para que éstas hagan pruebas periódicas del funcionamiento de los equipos; y (c) revisan en las bases de datos las incidencias registradas a través de las llamadas de auto-chequeo de los aparatos, y las derivan a otros técnicos que se encargan de resolverlas. En no pocos casos este tipo de técnicos son el primer filtro de entrada en

⁶ Para un análisis etnográfico de esta función véanse los trabajos de López (2008), López y Domènech (2008), López, Callén, Tirado y Domènech, (2010), Roberts, Mort y Milligan (2012).

la detección de comportamientos extraños por parte de las usuarias y de los aparatos: son los que revisan activaciones repetidas de los aparatos sin motivo, información incoherente, usuarias que nunca están en casa o que no les cogen el teléfono, etc. Y, para arreglarlo, se ponen en contacto tanto con otros técnicos del servicio como con diferentes personas del entorno de la usuaria con el objetivo de que les ayuden a reencauzar esta situación de anormalidad.

En el análisis que llevan a cabo López (2008) –véase también López y Domènech (2008) sobre las espacialidades de la gestión (específicamente de las llamadas de emergencia) en el *call centre* de una organización de teleasistencia en Cataluña se centran en el importante trabajo de los teleoperadores para mantener las formaciones espaciales de los servicios. Estos distinguen entre distintos aspectos espaciales en el trabajo de los servicios: (a) la división regional del mismo por provincias y tipos de actores; (b) las inscripciones textuales (tratadas por ellos como *móviles inmutables*) que les permiten conectar y vincular las diferentes regiones y actores en el *call-centre* –como los formularios y los contratos del servicio y, más específicamente, la base de datos que contiene la información de los usuarios y los códigos de registro asociados a cualquier actividad vinculada con esa persona (el “histórico de llamadas”: cuándo y por qué pulsa la alarma, así como las medidas tomadas; cuándo y qué resultado han tenido las llamadas de seguimiento que se hacen a estas personas; la información automática que los terminales mandan informando de su estado, etc.); pero se centra específicamente en (c) el trabajo de los teleoperadores cuando se plantea una llamada y cómo trabajan con la base de datos para articular una respuesta y movilizar a la mayor rapidez posible los recursos pertinentes. ¿Qué implica una llamada?:

“Primero, la llamada establece una relación no-simétrica entre pasado y presente (cada llamada produce una serie específica de acciones con su propia temporalidad); segundo, la llamada trae una indeterminación inescapable (la llamada es algo desconocido que pone en riesgo cualquier teoría sobre su significado); tercero, la llamada supone una diferencia que importa (el servicio debe responder a la singularidad de la llamada y atender a la especificidad de cada caso) [...] las inscripciones son operadores que luchan contra la dureza de los acontecimientos y, por tanto, suponen una inmediatez que radica en cancelar la indeterminación que cualquier llamada trae; pero hay otros operadores en el trabajo de la teleasistencia que convierten esta indeterminación en oportunidad [...]” (López y Domènech, 2008: p.669; traducción propia).

De hecho, el reto en el trabajo de los teleoperadores es convertir todos esos registros estáticos y estables en una atención rápida e inmediata. En sus palabras:

“El trabajo del teleoperador está en relación directa con lo ausente, con la otredad, con la diferencia irreductible de lo otro. Ellos mismos, a pesar de que disponen de protocolos de actuación, de formación específica y de supervisión constante, entienden que lo esencial en su trabajo es la improvisación. Cada llamada es para ellos un

acontecimiento, algo inesperado y nuevo, es diferente. Por ese motivo, la materialidad sobre la que trabajan ha de ser altamente permeable y maleable [...] Ahora bien, cuando hablamos de ausencia no estamos hablando de [...] no presentes [...], sino justamente de ausencias que se mantienen ausentes porque son incógnitas, elementos indefinidos, potenciales” (López, 2008: p.134).

“[...] lo que ocurre justamente con la base de datos del servicio es que estas incógnitas no son ausentadas, dejadas de lado, sino que son incorporadas. A diferencia de lo que ocurre con los móviles inmutables que circulan por el servicio, las bases de datos son abstracciones que condensan sobre sí multitud de ausencias, de incógnitas; y, precisamente por ello, están en constante transformación. Podríamos hablar de ellas, por tanto, no tanto como móviles inmutables, sino como *inmóviles mutables*” (López, 2008: p.135).

Más que un trabajo de inscripción o de manejo de ellas, este es un trabajo que implica movilizar la información estática que maneja el servicio, pero tratando el acontecimiento de la llamada como una oportunidad y no tanto como obstáculo. Sin embargo, su capacidad de actuación se limita a un contacto telefónico a distancia que puede, en ocasiones, “caerse”. Visualizar el trabajo de las reparaciones hace explícito el hecho de que para que esta infraestructura del servicio se mantenga en pie, para que su latencia silenciosa no genere problemas cuando se necesite verdaderamente hacerla patente, es necesario el trabajo de algunas personas dedicadas a mantenerla, para asegurar que la asistencia esté disponible cuando se necesite.

Pero hasta ahora les he hablado de la nomenclatura de cargos profesionales que se emplea en el funcionamiento ordinario de AG, aunque no en todos los casos esa sea la nomenclatura “oficial” que reciben en sus contratos. Por ejemplo, dos son las principales categorías que, según el convenio colectivo del sector de servicios a la dependencia⁷, cumplen esta función de reparar y mantener la infraestructura del telecuidado en presencia: los *instaladores* (“personal que realiza la instalación, y si fuera necesario recogida de datos, reparación y mantenimiento de los terminales de teleasistencia, todos los trabajos relacionados con el servicio que tengan relación con su categoría profesional. Además informa técnicamente a la empresa y a los usuarios sobre el correcto funcionamiento de los mismos”), como L, J o JE; y los *oficiales* (“el personal que interviene tanto a través de la propia central como físicamente en el propio domicilio del usuario para atender directamente los requerimientos de carácter sanitario, técnico y/o doméstico que estos requieran”). En AG mientras que a los “instaladores de teleasistencia” se les exigía formación específicamente técnica, los “oficiales de teleasistencia” eran

⁷ Véase la Resolución de 26 de marzo de 2008, de la D.G. de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, por la que se registra y publica el *V Convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal*. BOE, núm. 79 de 1 de Abril de 2008, disponible en <http://www.boe.es/boe/dias/2008/04/01/pdfs/A18281-18305.pdf> (Acceso 5 Diciembre 2011).

comúnmente trabajadores sociales, educadores, psicólogos, u otros profesionales del ámbito social, que acudían a las casas ante las situaciones de emergencia detectadas, previo paso por los teleoperadores de los servicios, que son los gestores de las respuesta.

De estas categorías profesionales y de las distintas divisiones del trabajo posibles que implicaría seleccionar unas categorías profesionales para organizar internamente los servicios de un modo particular me enteré casi por casualidad. Como ya les comenté en el Capítulo 2 en principio mi único trabajo iba a ser en AG, pero el convenio para la investigación con Asistencia Global se bloqueó por parte de sus servicios jurídicos. Y dado que no llegó a firmarse nunca⁸, a los seis meses de estar haciendo trabajo de campo con los técnicos de AG se fueron cerrando las posibilidades para continuar la investigación. Esto implicó entrar en una fase de renegociación que nunca acababa de llegar a buen puerto, contactando repetidas veces con altos cargos de AG España, que estaban muy implicados en el proyecto y que se mostraban muy interesados con los resultados del mismo. La situación se prolongó varios meses y al llegar la primavera de 2009, desesperado como estaba porque no sabía qué hacer con todo ello, intenté contactar con otros servicios, sin demasiado éxito inmediato⁹. Ante los retrasos que esto me generaba, intenté por todos los medios empezar a contactar con personas usuarias, familiares y trabajadores de teleasistencia al margen de las propias organizaciones proveedoras de servicios (tarea costosísima a pesar de escribir y comentar repetidas veces a todos mis conocidos que si sabían de alguien que tuviera vinculación con la teleasistencia me gustaría poder contactar con esa persona).

Afortunadamente, en ese proceso pude contactar con trabajadores de otras empresas. Y descubrí, como veremos a continuación, que en otros servicios existían primordialmente “oficiales de la teleasistencia” que cumplían algunas de las funciones que llevaban a cabo los instaladores que yo observé en AG. Estas personas eran las encargadas tanto de la instalación y mantenimiento de los equipos como de responder a las alarmas de las personas usuarias de servicio. Pero también descubrí que lo que en AG llamaban “técnicos de zona” eran personas *coordinadoras* (cargo oficial de, como E, S o AR, además de las otras dos con las que tampoco tuve demasiado contacto, L y M) —de rango superior a oficiales, instaladores y teleoperadores—, que deben “Coordinar el servicio de teleasistencia internamente; Remitir las llamadas de seguimiento; Mantener las relaciones con las administraciones; Elaboración y supervisión de las rutas realizadas; Toma de datos respecto a los usuarios y/o recursos que deben constar en el expediente”. De hecho, a

⁸ Como detallaré en el Capítulo 7, durante cierto tiempo pensé que esto tuvo que ver con ciertas cuestiones que yo interpreté como celos hacia mi función, así como mi problemática posición allí. Los problemas alegados remitían a algunas cuestiones relativas al uso de su imagen corporativa en la investigación, así como por una interpretación bastante rigorista de la Ley de Protección de Datos que, según lo veían, impedía que pudiéramos acceder a las personas usuarias (cuestión que resultaba rara, puesto que en Barcelona mis compañeros de proyecto no tuvieron los mismos problemas).

⁹ De hecho, entré en negociaciones con la empresa VITALIA, que daba servicios en un ayuntamiento en el que trabajaba un compañero de la facultad con quien tenía contacto estrecho. A pesar de su mayor disposición, dado que el ayuntamiento me respaldaba, pidieron las mismas garantías que AG, por lo que todo se fue retrasando, haciendo que no pudieran cuadrar los plazos, y quedando todo en suspenso.

pesar de que en AG todo el mundo se refiriera a MY como “coordinadora” en realidad ella era *supervisora* (que según el convenio es la persona “responsable de garantizar la atención directa a los usuarios y de ejercer el mando jerárquico y funcional sobre los coordinadores, teleoperadores, oficiales de teleasistencia y/o personal bajo la supervisión y dependencia jerárquica del responsable territorial. Se responsabilizará de la coordinación y contactos entre la empresa, sus usuarios y clientes en sus zonas asignadas allí donde no exista responsable territorial o cuando este delegue tales funciones”).

A modo de contraste simplemente, y sin ninguna intención de establecer una comparativa sistemática entre diferentes modos y formas de producir la división del trabajo (algo que hubiera requerido un planteamiento eminentemente comparativo en el diseño de la investigación), quisiera mostrarles algunos fragmentos de entrevistas con tres trabajadores del servicio de Cuidadonia de la ciudad de Madrid (dos oficiales y una coordinadora), en las que he extractado principalmente el contenido técnico e infraestructural del trabajo de los servicios (lo que implica no sólo el trabajo con los equipos, sino una cierta relación con las usuarias de recordatorio).

3.2. Oficial de teleasistencia (1)

“He llegado a contactar con F por un compañero de la facultad de quien F es amiga, después de enviar correos electrónicos a todos mis contactos repetidas veces. Después de muchos problemas para encontrar un día, quedamos por fin una tarde de finales del mes de junio de 2009. Nos reunimos en una cafetería para que la entrevista, en la que le invito a tomar algo, porque no quiere que contacte con la empresa, y yo casi lo prefiero también. F, en torno a la treintena, me cuenta que se formó como trabajadora social y es oficial de teleasistencia en Cuidadonia¹⁰ para algunos distritos de la ciudad de Madrid, después de haber trabajado durante muchos años en SERVER (una de las empresas más grandes del sector, que tenía anteriormente la concesión). Tengo curiosidad por saber si su funcionamiento es diferente y he preparado un guión como si no supiera nada de la teleasistencia, con el objetivo de que se puedan ir haciendo patentes cuestiones prácticas de su trabajo en la otra empresa. Después de explicarle con un cierto detalle el proyecto que enmarca mis investigaciones, comienzo a hacerle las preguntas de mi guión y, a partir de ahí, entablamos una conversación sobre su trabajo como ‘oficial’. Ella me cuenta, antes de nada, que en su empresa ahora se distingue entre ‘oficiales de alarmas’ (los que van a los domicilios cuando salta una alarma), ‘oficiales de instalación’ (los encargados de velar por los equipos) y ‘oficiales de llaves’ (los que custodian las llaves y se las entregan a los oficiales de alarmas para que acudan a los domicilios), estando todos repartidos en dos bases que controlan distintos distritos de la ciudad.

Hasta ahora ella era ‘la persona que va a los domicilios, que hace las averías, que instala...’, y ahora trabaja como oficial de alarma que ‘lo que hacemos es ir a las alarmas cuando nos pulsan o bien caídas o bien sanitarias o bien emergencias sociales o lo que sea,

¹⁰ Empresa emergente de teleasistencia que, en el momento de realizar la entrevista, había ganado recientemente varias concesiones en los servicios de teleasistencia de la capital.

y también vamos a averías [de los equipos][...]. En contraste con lo que había visto en AG, en esta empresa ellos no toman datos de ningún tipo, sino que ‘son los coordinadores los que se ponen en contacto con los usuarios para fijar una cita. Entonces ya van los coordinadores a tomar datos un día y los oficiales van a instalar otro día, o bien ya van a la vez’ y cada uno hace una cosa. Me comenta que para ser oficial ‘[...] nada más que se pide tener carné de conducir y yo no sé si están pidiendo ahora el técnico en emergencia sanitaria. Pero... básicamente con tener el carné de conducir en esta empresa vale’, pero considera que su tarea es bastante más importante de lo que parece, porque en su opinión ‘somos los ojos realmente... somos los ojos, los pies y las manos. Eso es lo que yo pienso. Somos los que hacemos el trabajo prácticamente... el 70 por ciento del trabajo lo hacemos nosotros [...] del trabajo de lo que es la finalidad de la teleasistencia, ayudar a una persona en un momento puntual, en una situación de emergencia. Somos nosotros. Luego las operadoras el 30 por ciento’. Me cuenta también que los oficiales son mayoritariamente chicos, mientras que las coordinadoras son mayoritariamente chicas.

Al ver la diferencia de formación y de requisitos en las tareas que les piden con respecto a AG me interesé un poco por qué tipo de requisitos técnicos tenía su tarea...

T: ‘¿Y para las instalaciones y tal tampoco os piden tener ningún tipo de calificación técnica, de como funcionan los aparatos, de como arreglarlos, de todo esto?’

F: ‘No’

T: ‘¿Los aparatos los arregláis vosotros?’

F: ‘¿Arreglamos... los aparatos? No. Si los equipos están estropeados se llevan al... en este caso a Tunstall... a los que los hacen, al proveedor. Nosotros lo que hacemos es averías dentro del domicilio, vamos a un domicilio, por ejemplo, y si no tiene línea, pues averiguamos... Si es el equipo, se cambia. Si es la instalación nuestra, la que hemos hecho nosotros, pues se cambia el cable de teléfono... si es problema de batería, se mira si el enchufe funciona bien, si bien el alargo está mal hecho, lo que sea...’

T: ‘¿Y tu sabías cambiar una roseta o algo por el estilo?’

F (se ríe): ‘Yo no’

T: ‘¿Como lo aprendiste?’

F: ‘Pues en... con mis compañeros. Ellos me enseñaron. Por teléfono, horas por teléfono y ya... sé hacer rosetas, sé hacer de todo (se ríe)’

T: ‘¿Y no tenéis ningún protocolo que guíe cómo... dónde tenéis que instalar el aparato, como tenéis que colocar las cosas y ese tipo de...?’

F: ‘Siempre tiene que estar en el teléfono principal. Siempre. Lo que pasa que bueno, hay veces que no hay principal, están todos al mismo nivel y para poner un equipo en principal tienes que anular toda la instalación telefónica del usuario y tienes que ponerte una roseta y de ahí sacar todos los teléfonos. Entonces es supercomplicado y no merece la pena porque en el caso de que se estropee el equipo, dejas sin línea al abuelo. Entonces, si se puede poner en el principal,

porque está el teléfono principal y está la instalación hecha principal y de ahí salen los secundarios, se pone en principal. Si están todos al mismo nivel, se pone donde el abuelo diga. Yo cuando instalaba, procuraba ponerlo en el principal y en el centro de la casa’

T: ‘¿Qué es el centro de la casa?’

F: ‘En el centro de la casa... O sea, si en... la habitación del usuario... está al principio de la casa, de la entrada, no se lo voy a poner ahí por mucho que quiera... yo no se lo ponía. Se lo ponía más o menos en una zona central para que se oyera más o menos igual por todo el domicilio y se activara desde cualquier lugar [...] porque puede pasar mucho tiempo en el salón, pero el cuarto de baño lo puede tener en la entrada. Si se va al cuarto de baño, y se cae en el cuarto de baño, pues, sobre todo por ellos, porque no lo van a oír bien... Es que se ponen muy nerviosos si no oyen bien a la operadora. Aunque se les explica que, bueno, ellos pulsan y aunque no contesten vamos a ir y tal... entonces, si se pone en el centro de la casa, más o menos se va a oír de igual manera en todas las habitaciones. Yo, eso es lo que hacía... Es que no me vale que [la persona mayor] esté todo el rato en el mismo sitio... no’.

Al preguntarle más adelante sobre las cualidades que debe tener alguien que se dedique a su trabajo me comenta que hay que tener mucha paciencia para aguantar a las personas mayores y sus manías, pero también habla de que ‘tienes que ser un poco manitas también. Tienes que orientarte, saberte orientar para llegar bien a las alarmas [...] Y un poco también saber controlar situaciones nuevas. Tú entras de repente en un domicilio y no sabes lo que te vas a encontrar. Entonces no puedes... a mí al principio me costaba mucho entrar en un domicilio y ver a una persona sangrando, o a un muerto... a mí un muerto (pone cara de asco)... entonces, yo lo que hacía en lugar de tranquilizar a la persona que estaba con ella, la ponía más nerviosa. Porque yo me ponía atacada de los nervios y tal... Entonces, claro, saber manejar situaciones que te vienen de repente, es importante’ y, para esta tarea, ella comenta que depende mucho de dónde venga cada uno de los diferentes oficiales, y cómo se plantea su tarea, puesto que ‘los que somos trabajadores sociales o psicólogos, que somos algunos, bastantes, pues yo creo que tenemos, sabemos un poquito más... manejar las situaciones [...] que otra que no tiene formación ni nada. Cuando entras en situaciones sociales, problemáticas, sabes... tienes que... Hay muchos compañeros que se piensan que los servicios sociales es en plan ayudar [sin más]... y lo del concepto de autonomía, que yo lo tengo aquí tan metido en la cabeza (dice mientras hace un gesto en la frente) y pienso que es necesario que una persona tenga autonomía, muchos compañeros no lo tienen. Entonces, mi visión de las alarmas es distinta a ellos. Por ejemplo, vamos a un domicilio, levantamos a la señora. La señora va con andador, lo que pasa que anda mal. ¿Qué hacen muchos de mis compañeros? Cogen y llevan a la abuela a la silla. Yo lo que hago es que no... ¿tiene andador? Pues que vaya con el andador’.

Para ella, gran parte de lo que le gusta de su trabajo, a pesar de las circunstancias laborales problemáticas, es un aspecto vocacional, por lo que no cambiaría lo que hace ahora por otra cosa. A pesar de que dice que ‘esto no es de trabajo social’ y que por su formación podría tener otros cargos más altos, argumenta: ‘Yo prefiero estar aquí que de coordinadora... lo bueno que tiene [lo suyo] es que trabajan de lunes a viernes. Nosotros

no [porque también tienen turnos de fin de semana]. Pero prefiero estar de un lado a otro con mi coche viendo abuelos, o viendo situaciones sociales problemáticas y como tú eres el primero que lo ves, tú haces tu informe y se lo das a la coordinadora, antes que estar en la reunión de la junta... [ir] a por las solicitudes, haciendo el inventario de lo que te falta, haciendo recuento de las instalaciones, de las altas, de las bajas... eso es más de administrativo’.

Comenta mucho que hay un aspecto muy fuerte de implicación personal ligada a la idea de la profesionalidad de los oficiales: es decir que para hacer un trabajo de acuerdo con lo que serían sus estándares de trabajo social hace falta tener mucha implicación con los usuarios y en la detección de circunstancias problemáticas que luego se comuniquen a las coordinadoras, algo que sólo se ve en gente que lleva en el puesto ‘un año o año y medio’.

Me habla mucho de algunos problemas que suelen tener a la hora de atender algunas de las emergencias; comenta especialmente la mala calidad de los coches en los que van, que son muy inseguros; y como que por atascos y no tener señales de vehículo prioritario llegan con las llaves más tarde que otros servicios de emergencia públicos con los que se conecta la teleasistencia: sanitarios, policía o bomberos, a quienes las teleoperadoras llaman y dan toda la información a la vez que a los oficiales para intervenir en el domicilio de la usuaria. Situaciones en las que, según dice, ‘[...] somos los que tenemos llaves. Y llega una UVI ¿y qué? ¿Y nos tiene que esperar la UVI si no hay nadie...? Para tema de caída con sangre, caída y posible rotura de cadera, caída con dolor... posible infarto, insuficiencia respiratoria, mogollón de situaciones que, además, tenemos solamente nosotros llaves, deberíamos tener un coche prioritario para poder llegar a la alarma. Somos los únicos que podemos abrir la puerta al médico. Y claro hay veces que el médico nos está esperando y claro, moviliza bomberos. A ver...’. Pero también me habla de lo complicado que es a veces el hecho de que hay ‘falsas alarmas’, por las que van a los domicilios sin que los usuarios sean conscientes de haber pulsado y esto implica una situación de conflicto en la entrada a la casa, cuando la usuaria puede estar haciendo sus cosas.

En los momentos finales de la conversación-entrevista guiada por mis preguntas, nos estuvimos centrando mucho en cuestiones vinculadas con los usos y desusos de los aparatos y qué hacen ellos ante esas situaciones:

F: ‘[...] Se les dice que tienen que llevarlo siempre puesto y muchos de ellos no se lo ponen nunca’

T: ‘¿Por qué crees que no se lo ponen?’

F: ‘No sé, les debe molestar’

T: ‘¿No se lo preguntáis vosotros?’

F (simulando): ‘Sí, es que me lo pongo y cuando salgo a la calle me lo quito. Ya pero lleva aquí ya cuatro horas, ¿por qué no se lo ha puesto? Es que se me ha olvidado. Es que no les gusta. No les gusta ir con eso colgando’

T: ‘¿Por qué crees...?’

F: 'Yo qué sé... Por cuestiones de estética, yo creo. Además los hombres lo prefieren en pulsera. Las mujeres... algunas que sí, pero con eso de que friegan y eso, pues... el colgante no les molesta, se lo meten por dentro y ya está. De todas maneras, el método más seguro es el colgante, ¿eh? Porque la pulsera [que algunos serviciso tienen en lugar del colgante], si te la pones en el brazo izquierdo y te caes en el lado izquierdo no lo puedes usar. Yo... a todo el mundo le ponía colgante. Intentaba convencerles... Intentaba convencerles como fuera. Y hay veces que lo conseguía. La mayoría de las veces'

T: '¿Y tú crees que la gente, más allá de que no les guste, pueden tener problemas o dificultades, o que les pueda resultar incómodo usarlo por algo?'

F (sorprendida): 'Incómodo, ¿lo que es pulsar?'

T: 'Sí, o el tener que llevarlo, el quitárselo... *me lo quito para ducharme, o no me lo quito para ducharme pero si me lo quito para salir de casa...* no sé, igual les puede resultar contradictorio el quitárselo para hacer algo cuando están desnudos y...'

F: 'Bueno, a lo mejor sí que les resulta un poco incómodo tenérselo que quitar cada vez que salen de la casa, pero es lo mismo que echar la llave de la puerta. Sí, sí que hay veces... Por eso la excusa que te ponen algunos que no lo llevan puesto es... *que me lo quito y cuando entro la mitad de veces se me olvida*. Muchos de ellos no se lo quitan ni para salir de casa, para que luego no se les olvide. Pero es muy cómodo, es un cacharro cómodo'

T: '¿Cuándo deben y cuándo no deben de llevarlo?'

F: 'Siempre'

T: '¿Incluso dentro de la cama?'

F: 'Yo recomiendo a todo el mundo que se lo ponga dentro de la cama. Porque si pulsas por error, se les llama por teléfono y si están sordos les damos un pequeño susto. Entramos ahí con mucho cuidado. Pero si te lo quitas para dormir, luego no te acuerdas de ponértelo. Y cuando vas al servicio, te caes, ¿y qué? Y ha pasado mogollón de veces. Muchísimas veces. Que se han caído al ir al cuarto de baño por la noche. O sea que yo les decía que vale, que si te lo quitas, aunque te levantes para cerrar la puerta el armario que la tienes ahí a 20 cm, te lo pones'

Más adelante le continué preguntando por estas cuestiones de usos, desusos y sus problemas...

T: '¿Has visto gente que haga usos extraños del aparato? O usos raros del colgante, o cosas que no te esperabas... (ella me mira raro y no sabe bien qué le pregunto). Sí, no sé... gente que se haya inventado alguna manera de ponérselo en un sitio, gente que lo haya metido en el microondas, o... yo que sé, cosas así'

F (extrañadísima): 'Hombre, en el microondas, no'

T: ‘Es que nos enseñaron una cosa en Barcelona¹¹, que era una persona que tenía frío y entonces el medallón estaba frío y lo había metido en el microondas para calentárselo...’

F (se ríe mucho): ‘Yo de eso no he oído ningún caso. Pero bueno, sí que hay abuelas que se hacen unos colgantes especiales, que se lo ponen con un imperdible... en el sostén o aquí (señala la solapa de su camisa) o se hacen un colgante especial... Una señora que tiene un colgante muy chulo’

T: ‘¿Cómo era?’

F: ‘Es que no me acuerdo muy bien, era como una especie de cinta ahí... (hace gestos con la mano) no sé. Otra señora hizo una especie de fundita de ganchillo y metía el colgante en la funda, con el colgante tapado, no sé...’

T: ‘¿Para que no se le viera, o algo? ¿O para que no se estropeará...?’

F: ‘Para que no se estropeará. Sobre todo para que no se estropee... Y lo del colgante, porque le molestaba el colgante y le parecía feo y se hizo uno ella... (se ríe)’

T: ‘¿El cordel?’

F: ‘Sí’

T: ‘Y ¿algún otro uso extraño, alguna otra cosa así...?’

F (dubitativa, como si no acabara de entender bien): ‘¿Uso extraño...?’

T: ‘Quiero decir, algo que no sea lo que, tú crees... para lo que debiera usarse el aparato’

F: ‘Llamarnos para... no sé, para darle un recado a un vecino, por ejemplo. Es que nos llaman para todo (pone cara de desesperación). Si tienen que ver a algún vecino, si tienen que poner una denuncia, que no pueden ir, y cosas así... mogollón de historias así es que ahora no... me has pillado ahí... [...]’

T (después de una pausa larga): ‘¿Y cuáles son los desusos típicos? ¿Donde suelen dejar el cacaharro cuando no lo usan, o dónde no lo usan?’

¹¹ Además de mostrar nuestros primeros datos en bruto sobre las observaciones de instalaciones, en una de las reuniones del *Local Advisory Group* o Grupo de Expertos Locales del proyecto EFORTT en el que participaba en Barcelona (en concreto en la tercera reunión, del 2 de marzo de 2009), una buena parte de la sesión estuvo centrada en una discusión sobre la posibilidad o imposibilidad del tuneo de los aparatos: ante las reflexiones de Daniel López, Blanca Callén y yo, así como algunos otros miembros participantes como Mercè Pérez Salanova, en torno a si facilitar la “apropiación o domesticación tecnológica” (en el sentido de Silverstone, Hirsch y Morley, 1992; Lie y Sorensen, 1996) por parte de las usuarias pudiera mejorar su uso de los aparatos, los ingenieros de la Fundación TECSOS y el equipo de Creu Roja de Catalunya que participaban nos comentaron los problemas que el tuneo generaría para la homologación de los equipos: no se pueden pintar porque se deterioran las juntas de los aparatos, no se puede cambiar el colgante porque es obligatorio que tengan el dispositivo ‘anti-estrangulamiento’, no se pueden tapar porque se restringen las posibilidades de eficacia de uso, etc. De hecho, los responsables del servicio de teleasistencia de Creu Roja Catalunya nos contaron durante el café esta anécdota del colgante en el microondas, enseñándonos además la foto que habían tomado con el móvil, donde aparecía el aparato completamente derretido.

F: 'Bueno, pues, a pesar de que se les dice que se pueden bañar con él, se lo quitan la mayoría'

T: '¿Por qué crees que es eso?'

F: 'Por qué creo no... te lo digo, porque me lo han dicho. Me lo han dicho un montón de personas... Que les da miedo, por si se van a electrocutar o algo. Claro, como tiene la pila, que se enciende la luz... A ver, sí [hace un gesto quedándose estática en una posición tensa, como simulando las señales de peligro por electrocución]... les da miedo. Y, por ejemplo, lo suelen dejar, pues o bien en la entrada, en la mesita ésta de la entrada... lo suelen dejar, ahí... lo dejan y no se acuerdan de ello... y en la mesilla, en el dormitorio'

T: 'Y ¿alguna cosa así más esp-...? No sé, ¿gente que se lo haya llevado a la calle...?'

F: 'Mucha gente se lo lleva a la calle. Pero a mí me parece muy bien, ¿eh? Porque así no se lo quitan nunca. En la calle no vale, pero es igual... siempre lo van a tener puesto, si... cuando entren no se les va a olvidar, con eso. Es que a mí me parece bien. Es que, además, ha habido un caso hace poco... de una señora que llevaba el colgante y estaba desorientada. Era una señora que tenía esquizofrenia que siempre que salía a la calle se desorientaba. Y gracias al colgante, los municipales encontraron su domicilio, porque llamaron a nuestra base, y casualmente yo había estado hacía tres días en la casa, y la reconocí, y la llevamos a su casa. Es una chorradilla, pero no sé, llevaba el colgante y dijeron, *esto es teleasistencia* [...]'

Más adelante, sin embargo, y a pesar de lo que me ha comentado sobre los colgantes extraños de algunas usuarias, me dice que va contra la normativa, porque es obligatorio que '[...] el colgante, que se pueda abrir por aquí atrás, que sea antiahorcamiento. Porque... si el abuelo engancha el botoncito en algún lado que no le presione aquí, ni le pueda ahorcar ni nada, que al mínimo tirón se pueda abrir. Es el único requisito imprescindible' y que cuando ven cosas por el estilo se lo retiran y les dejan el equipo homologado.

Esto nos lleva, en los momentos finales de la entrevista, a que le pregunté por problemas técnicos causados por los equipos con los que trabajaban. Me comentó varias marcas, de las que detalla aspectos buenos y malos. De los equipos de Tunstall le resulta especialmente molesto que hablen tanto, porque genera muchos problemas con las personas mayores: 'Porque es un equipo que... comunica que hay fallos de luz, que hay fallos de comunicación... cada vez que se pone el equipo a hablar, *no hay corriente, no hay línea de teléfono*... ¿Sabes lo que es para un abuelo que está solo en su casa que un equipo se ponga a hablar solo de repente? Ha habido algún abuelo que nos ha llamado que por favor le quitemos ese cacharro, que si no lo tira a la basura'. De unos que se llaman Neo¹² destaca que son más planos y que esta ventaja estética les facilita mucho '[...] la ubicación, en la manera de ubicar el equipo'. Compara sus fallos y menciona que, desde que han instalado equipos nuevos y un nuevo programa informático tienen 'mogollón de

¹² Modelo de terminal de la marca NEAT: http://www.gruponeat.com/productos_telecare_neo.asp (Acceso el 1 de octubre de 2009).

alarmas fantasma, que generan los propios equipos... que no ha habido pulsación real del abuelo'. Pero, por encima de estas cuestiones, destaca los problemas de la relación entre los aparatos y las compañías telefónicas:

F: 'Hay muchos problemas de compatibilidad. Con Fonolínea no hay compatibilidad con ningún equipo. Los Tunstall solamente funcionan bien con Telespaña. Con Lemon da fallos... con unas cuantas empresas dan fallos. Son incompatibles con casi todas las empresas de telefonía menos con Telespaña'

T: '¿Pero... por el cableado?'

F: 'Por la manera de alimentar el domicilio de línea telefónica'

T: '¿Y esto lo saben los que fabrican la tecnología?'

F: 'Sí, están inventando ahora equipos compatibles con todas las empresas de telefonía que hay...'

T: 'Pero... ¿es un problema reciente... desde que han empezado a salir todas estas empresas nuevas?'

F: 'Claro, es que Fonolínea antes solo ponía móviles. Claro, Fonolínea da muchos problemas porque es todo inalámbrico. Es que es increíble, lo de Fonolínea. Y bueno, los Neo tenían menos problemas... lo que pasa que claro también Fonolínea no existía cuando teníamos los Neo. Es que los Neo, yo que se... pero con Tele3 si que funcionaban, con alguna empresa más...' (Extracto de la entrevista, Verano de 2009).

3.3. Coordinadora de teleasistencia

“Conozco a C, también en torno a la treintena, por mediación de F, la oficial que me está ayudando a contactar con otros trabajadores, con quien C trabaja en Cuidadonia. C también es trabajadora social y lleva 4 años trabajando como coordinadora en la teleasistencia. Ahora en esta empresa, pero ha trabajado también anteriormente en SERVER, como F. Quedamos una tarde de principios de julio, al poco de salir ella del trabajo, en una cafetería cercana a la casa donde vive con su abuela (usuaria de teleasistencia a la que entrevistaré más adelante gracias también a su intermediación). Se le terminará pronto su contrato, se va al paro, y se nota su enfado y su disconformidad con la empresa y los servicios en todo momento (seguramente por eso haya accedido a hablar conmigo o a hacer una entrevista).

Yo le pregunto durante una hora y media por diferentes cuestiones de los servicios en el que trabajaba y su papel en ellos, sobre los que ella muestra muchas quejas en relación a la organización de los servicios. Más allá de cuestiones relativas a la división del trabajo en su servicio y al trato con las usuarias desde el centro de coordinación, sobre los que tiene sus propias opiniones, la conversación se centra más bien en cuestiones laborales, que es el aspecto del que ella quiere hablar más.

C comenta que les piden títulos a todos los trabajadores y en realidad, en su opinión esto no sirve de nada, porque luego no trabajan de ello (ante mis preguntas

aclaratorias ella se expresa: ‘no se nos valora tanto en que a nosotras nos piden los títulos y todo, lo presentan al ayuntamiento para que les den el servicio porque tenemos tantos licenciados y diplomados... Pero yo no tengo categoría de trabajadora social para ahorrarse dinero, por ejemplo... [...] [tener la categoría de trabajadora social] [c]onsistiría en que me cambien la categoría en el contrato, más dinero y categoría laboral. Yo ahora estoy como coordinadora, ¿eso qué es?... yo para entrar aquí me pidieron mi título, sino no te cogen...’) Ante mi pregunta sobre ‘¿Con qué dificultades te sueles encontrar en tu trabajo?’, ella me contesta hablando largamente sobre la precariedad material y de recursos económicos:

C: ‘Pues con falta de recursos de todo tipo: material, terminales, vehículos, personal, de sillas, mesas, ordenadores, todo [...] Yo creo que es general. Intentan ahorrarse el mayor dinero posible. En la otra empresa donde trabajaba pasaba igual, o sea carencias de todo tipo’.

Esta precariedad de recursos, según cuenta, genera problemas sobre su propia tarea de gestión, por ejemplo, a la hora de intentar entrar en las bases de datos:

C: ‘Tenemos unas 6 mesas rectangulares puestas en rectángulo todas juntas, unidas... Allí nos sentamos unas 20 personas en círculo. Tenemos un portátil por distrito, y [por ejemplo] en un distrito hay dos [personas], en otro hay 3 [personas], y en otro hay 5 [personas]’

A lo que le pregunto si en el registro de las llamadas deberían salir del programa para entrar con su sesión de usuaria], y ella me contesta:

C: ‘Claro. O, si no, muchas veces lo grabas en la sesión de otro y antes de finalizar la llamada escribes entre paréntesis el nombre de quién atendió la llamada. Pero si te acuerdas, porque vas tan deprisa que no te acuerdas...’.

Por lo visto, el asunto es que el programa de las bases de datos (PNC4, al igual que en AG) es un software propietario y no pueden tener más de 150 licencias por lo que pagan ahora en Cuidadonia, lo que forma parte de los problemas.

Pero, más allá de esta cuestión ella comenta largamente que gran parte de estos problemas se derivan del carácter de empresas a las que las administraciones externalizan el trabajo, empresas que subsisten gracias a las administraciones, en condiciones de bastante presión competitiva, y su discurso es enormemente crítico para con las administraciones y las empresas, puesto que esto implica problemas de infraestructuras:

C: ‘para la administración somos, hablando mal y pronto, la última mierda, que se tiene que encargar de todo lo que ellos quieran. Para la empresa, como lo único que quiere es cobrar dinero, pues lo mismo’

T: ‘Pero la empresa ¿de dónde saca el beneficio?’

C: ‘El ayuntamiento alquila los terminales, son creo que a lo mejor 30 ó 40 euros al mes, y ellos [la empresa] los compran, con lo cual invierten [sólo] una vez’

T: ‘O sea, que capitalizan el terminal...’

C: ‘Sí’

T: ‘Y ¿sacan dinero?’

C: 'Mucho dinero. Piensa que yo no llego a mil euros, y tenemos unos 30000 ó 35000 terminales puestos'

T: '¿No sabrás por cuánto lo alquilan, más o menos...?'

C: 'No sé, creo que 25 euros al mes por terminal'

T: 'Sí que sacan dinero... Y ¿cuántos trabajadores sois?'

C: 'Entre 190 y 200. El que más cobra que yo sepa de coordinadoras llega a mil euros raspados y porque lleva cuatro o cinco años y le han pagado el trienio [...] [l]as administraciones quieren conseguir votos sin ningún tipo de pringue... ¿Qué es lo más fácil? Pues contratar a una empresa y que se peleen entre ellas. La empresa va a ofrecer de todo con tal de que se lo den a ella y el ayuntamiento ahí se desentiende. Le da igual las personas cómo estén, los trabajadores, los coches que tienen... O sea, un oficial nuestro tiene un accidente en el coche y se mata, porque no tienen ni airbag... Al ayuntamiento sólo le importa cuántos terminales hay, y esto se traduce en que a lo mejor me votan 10000 veces más y el coche es monísimo. Eso es lo que les preocupa...').

En un momento dado, le pregunto por el uso que deben dar las personas mayores a los colgantes y ella vincula este comportamiento estrechamente con la posibilidad de una baja (aspecto enormemente interesante, puesto que en los seis meses en AG no llegué a ver algo por el estilo):

T: 'En tu opinión, ¿deberían de llevarlo siempre entorno de la casa?'

C: 'Claro, para eso es. Si no lo llevan allí, le doy de baja al servicio... ¿Para qué lo querría si no? *Si usted no lo va a usar dentro de casa, cuando se de un testarazo en cualquier lado y se abra la cabeza nos va a echar la responsabilidad* [les dice]. Si él no acepta las condiciones del servicio, yo le retiro el equipo'

T: '¿Y esto se los decís?'

C: 'Claro'

T: '¿Y se enteran?'

C: 'Son mayores, pero no tontos'

T: 'Y, entonces, ¿por qué crees que muchos de ellos no lo llevan?'

C: 'Normalmente son matrimonios. Pero las personas solas lo suelen llevar puesto'

T: '¿No hay gente que se resista a llevarlo porque... [por ejemplo] se lo han impuesto los hijos...?'

C: 'Sí, y al final les quitas el servicio'

T: '¿Hay casos...? ¿Co, cómo os dais cuenta de que no está siendo útil?'

C: 'Sí que los hay. Tú les pides que una vez al mes pulsen el botón, puesto que no dejan de ser máquinas que se pueden estropear... De todas maneras, en las llamadas que te he comentado antes que se les hacen cada 7 o 10 días, las chicas [teleoperadoras] ya se encargan de recordarles todo. *Hace mucho que no pulsa, usted, ¿lo prueba?*. Y cuando alguna te dice *es que yo no lo quiero, lo tengo en un cajón*

y no lo voy a usar nunca, entonces, lógicamente, me pasan la nota... y si no lo quieren, pues se los quito'

Casi hacia el final, tuvieron lugar los siguientes dos fragmentos de interacciones en las que ella comenta repetidamente cuestiones que no están relacionadas del todo con mi pregunta, y que tienen que ver con que ella quiere mencionar aspectos relativos a los equipos y la reparación...

T: '[...] los colgantes... ¿crees que podrían estar diseñados de otra manera?'

C: 'Están bien diseñados. Lo que creo es que el aparato se puede reciclar, y el colgante no se debería. Y es una guarrería. Reciclamos todo lo que se pueda reciclar. Es una guarrería porque un colgante que haya llevado una persona durante dos años no se lo puedes poner a otro. ¡Ese colgante está negro! Se limpian y tal pero los cordones, lo único que nos queda es pasarle el mocho a la empresa. No me voy a poner a lavar el cordón, ¿sabes? Y el cordón lo cambiamos si hay, pero si no los hay no...' [...]

T: '¿Cómo sería un servicio ideal de teleasistencia [para ti]?'

C: 'Un servicio en el que todos estuviéramos a gusto, donde no haya tonterías. Esto de que hay que colgar un cuadro y esconder ese aparato lleno de cucarachas, no... Si viene el alcalde que vea cómo trabajamos, que vean las condiciones en las que se trabaja. Pero es que a nadie le importa... A nadie le importa'

T: '¿Pero tú crees que a nadie le importa o a nadie se le ha hecho ver la importancia?'

C: 'Yo creo que a nadie le importa. La empresa, con tal de que nos callemos y les sigan dando el contrato, le da igual... El ayuntamiento, con tal de que los usuarios estén contentos y les voten, les da igual... Los usuarios... siempre y cuando sean atendidas, les da igual'

T: 'Y para los usuarios ¿crees que habría alguna manera de mejorar...?'

C: 'Es que si el ayuntamiento se pusiera de verdad a revisar lo que es todo el material y todo, no habría que desinfectar aparatos llenos de cucarachas, ese aparato se tiraría. Hay cajas llenas de cucarachas para limpiar. Y eso de dar medallas usadas es una guarrería. A lo mejor esa persona un día se ha caído y se ha manchado de sangre. Es una guarrería.'

T: 'Y ¿lo que es el servicio, la calidad de la atención...?'

C: 'En el fondo si tú estuvieras más contenta en el trabajo tendrías más paciencia, más continuidad, no estarías todo el día pensando en cómo largarte de allí... Y esto últimamente lo termina pagando el usuario. Tanto la operadora que termina hasta las narices de broncas y broncas, y situaciones tensas por 700 euros... Claro llega un momento en que esto no te compensa, y es casi preferible ir al paro y cobrar menos pero estar tranquila [...] yo creo que donde se ha de invertir más es en eliminar la guarrería. Si hay que poner un equipo nuevo se pone'" (Extracto de entrevista, verano de 2009).

3.4. Oficial de teleasistencia (2)

“F me ha puesto en contacto también con otro compañero de ella en Cuidadonia, JC, que es también oficial desde hace dos años. Nos reunimos en la casa de sus padres, en un barrio obrero del sur de la ciudad de Madrid. Ellos son usuarios de teleasistencia y gracias a su intermediación he aprovechado antes para entrevistarles también a ellos la misma mañana de principios de julio. Durante la entrevista unos problemas con la batería de la grabadora (que no para de ‘decir’ que no se carga a pesar de estar enchufada) están constantemente presentes. Nos sentamos en una salita de estar en la que van entrando y saliendo sus padres, mientras el padre hace la compra y la madre la comida, y en ocasiones participan en la conversación. Comienzo diciéndole que ‘la única duda que tenía con respecto a hablar contigo era cómo enfocar el asunto. Si como familiar de alguien que tiene la teleasistencia o como alguien que trabaja en un servicio de teleasistencia’, por lo que le digo que ‘[...] entonces supongo que iremos mezclando las dos cosas y... no hay ningún problema. Si quieres empezamos un poco más por lo que es tu trabajo, de qué trabajas tu en la empresa...’.

Empezamos y JC me cuenta que antes todos ellos (sabe que me he reunido con F y con C) trabajaban para otra empresa, pero que en ‘[...] en enero de 2008 fuimos subrogados a otra. Somos los mismos, básicamente... el 80% de la empresa somos los mismos, pero bajo otro nombre. Como es una cosa que el ayuntamiento pasa a concurso cada cuatro años, pues... tienes que pasar el trance de la subrogación’. Básicamente su trabajo es el mismo que el de F. No instala aparatos, sino que se dedica a ir a las casas de los usuarios ‘a responder a alarmas’ (algo a lo que van sólo después de que ‘las [tele]operadoras así lo hayan determinado’, porque ‘muchas llamadas son consultas’ o errores; pero ‘si las operadoras lo pueden resolver, lo resuelven. Y si no lo pueden resolver pues nos mandan a nosotros... Y, en teoría, tienen que avisar también a sus recursos, a sus familiares o vecinos. Para qué ir al domicilio el oficial con la llave si puede ir algún hijo o algún vecino que tenga como recurso, pues mejor. Pero, vamos, muchas veces vamos nosotros solos, desgraciadamente’). Y matiza diciéndome ‘llamamos alarmas a acudir a las casa [...] Los que estamos de alarmas hacemos tanto alarmas sanitarias, como averías urgentes también’ y, centrándose en el último aspecto ante mis preguntas de a qué se refiere con esto, clarifica que ‘[...] vamos nosotros y lo arreglamos. Nuestra misión fundamental en este caso es que, porque a veces se quedan sin teléfono también, sin teléfono fijo, es dejarlos con teléfono y con el equipo funcional... [...] Nosotros no nos podemos ir sin que el aparato funcione. Hombre, salvo que no haya línea de teléfono. Hay veces que les cortan la línea, por falta de pago o por lo que sea. Y en este caso, pues no hay nada que hacer. Pues le dejamos dicho al usuario, que cuando vuelva a tener línea que nos avise para volver a ponerle el terminal’.

Acuden en el coche de la empresa (que según él suelen ser coches ‘normales y corrientes’, pequeños y baratos, ‘una lata de sardinas’ en sus términos; llegando a veces tarde, como comentó también F, puesto que no tienen ‘sirenas, ni sistemas rápidos de llegar’), un ‘vehículo rotulado por el ayuntamiento’ y con el logo de la empresa.

T: ‘Y, entonces, salta una alarma, os dan la llave, vosotros salís para allá... Y, ¿cuál es vuestro trabajo?’

JC (pensando en voz alta): 'Pues, básicamente, se engloba en tres categorías, *caídas*, o sea, te dicen que se ha caído... Y ahí siempre vamos, o deberíamos... [ir] dos oficiales, dos trabajadores. *No contesta*, que es cuando el usuario pulsa y no conseguimos entablar comunicación verbal con él... que ahí también solemos ir dos oficiales porque te puedes encontrar con... o con nada, o con cualquier cosa. Y luego, la tercera son lo que llamamos *sanitarias*, que dicen que están malos o que se encuentran mal y vamos para acompañarlos hasta que llegue el médico, la ambulancia o... lo que sea, y ahí solemos ir uno [de nosotros]'

Aunque, al poco rato, cuando le vuelvo a preguntar algo parecido comenta otra cosa ligeramente diferente:

T: 'Centrándonos más en lo que es la relación con los usuarios y tal que, así, de lo que tú has visto, ¿qué problemas suelen tener los usuarios?'

JC: 'Pues, lo que te he dicho... Son tres grandes grupos, *caídas*, que pueden ser con heridas o sin heridas, que eso ya lo ves cuando llegas... Y bueno, *sanitarias*, que están malos y no se pueden levantar de la cama, que no pueden hacer ciertas cosas... (se queda pensando). Y luego, pues algún caso un poco más raro de que se han dejado las llaves dentro de casa y no pueden entrar y tenemos que ir a abrirle la puerta para que entren... Algún familiar que se le ha muerto su pareja y tenemos que estar acompañándoles hasta que llega alguien porque lo pasa mal. Normal, porque se pasa mal estando allí con un fallecido, acompañándole...'

Ante mis reiteradas preguntas, con diferentes formulaciones (mejor o peor hechas), sobre en qué consiste su trabajo, para el que no les piden tener más allá de bachillerato, habla durante mucho rato sobre el hecho de que '[...] para trabajar en este tipo de cosas tendría que gustarte los temas más sociales. Tiene que gustarte... gente, yo que sé, trabajo social, o gente interesada... cierto altruismo. Cierta capacidad de ayudar a la gente' y lo justifica por el hecho de que 'es duro, a veces también... estás tratando con personas. Tienes que ayudar a gente que está en situaciones malas. Están sufriendo, están solos... que están... que te cuentan sus penas, que están pasándolo mal. O sea, si te llaman es porque lo están pasando mal y no tienen otra persona a quién recurrir o... otra forma de a qué recurrir'. Pero al margen de esta dureza, intentan sobrellevarlo como pueden, porque según me dice '[a] ver, tú tienes que... a ver, tiene que tener la sensación de que... la persona... le escuchas, te interesas y todo esto, pero en el fondo, no te... ¡es tu trabajo! O sea, tú en el fondo te da igual lo que te... Estas personas se tienen que sentir escuchadas... se tienen que sentir que te preocupas por él. Pero tú... cuando sales de esa casa hablas con tu compañero y hablas de... cuentas un chiste o hablas de fútbol o cambias de tema. O sea, es totalmente... es como una... sí, una actuación en toda regla. Es una actuación profesional... una actuación...'. Sin embargo, a pesar de la dureza, destaca que las relaciones con las personas usuarias son siempre muy cordiales.

Entre las muchas cosas que hablamos durante una hora y media larga, extractando ahora no tanto el aspecto de las intervenciones (del que estuvimos hablando la mayor parte del tiempo, y del que les hablaré en otro momento), sino más bien el de la infraestructura y los usos de los aparatos, fui preguntándole por algunos de los usos raros que ha podido observar. Y hablamos de varias cuestiones:

T: '¿Y cómo crees que lo utilizan? Es decir, para qué se lo ponen, para qué no se lo ponen... Crees que se lo ponen solo en determinadas circunstancias... Gente que lo lleva siempre puesto, gente que no lo lleva nunca...'

JC: 'Los que están solos suelen llevarlo siempre puesto... Los que viven acompañados generalmente no lo llevan puesto, porque confían en la otra persona, que les puede ayudar. Y nosotros siempre decimos, *pónganselo, pónganselo*... pero vamos que no... cuando están con otra persona no se lo suelen poner [...] el que lo lleva puesto lo lleva siempre puesto y el que no, no creo que se lo ponga para hacer determinadas cosas. No sé... cuando llego yo lo tienen, porque han pulsado... pero no sé... mis padres no se lo ponen nunca'

T: 'Ya... ¿Y es por esto que decías antes?'

JC: 'Claro, como mi padre todavía se vale, pues mi madre cree que no hace falta'

T: 'Ya'

JC: 'Y le hace sentir... es como la medalla de que ya eres mayor, de que ya eres viejo, eres dependiente. Entonces intentan no ponérselo'

T: '¿Y tú cómo crees que les afecta esto? El tener que llevar el cacharro...'

JC: 'A los que están solos, es que no tienen más remedio. Y lo asumen bien, bastante bien. Luego los que están acompañados pues no les hace mucha ilusión. Lo tienen ahí como un recurso por si acaso...'

T: 'Sólo lo utilizarían si...'

JC: 'Claro, para lo que es, para casos de necesidad. Lo ven como algo secundario, creen que pueden llamar por teléfono, o que su pareja les puede ayudar...'

T: '¿Y has visto algún uso extraño del aparato, o del colgante? De cualquier tipo... gente que se tunee el colgante, gente que se lo pinte...'

JC (piensa): 'No. He visto gente que lo que es la base, el terminal, lo ha tapado con cajas de cartón para que la luz no se vea. Y ha dejado rejilla o abierto la zona del altavoz... Eso si que lo he visto. Para que la luz no les moleste...'

T: '¿Les moleste para qué?'

JC: 'Para dormir... Gente que pone pañuelos encima, para que no se vea la luz'

T: '¿Porque les parece feo o algo así?'

JC: 'No, feo no. Eso les suele dar igual, yo creo... He visto alguno encima de un armario de la cocina, lleno de cucarachas y de mierda. No sé por qué se lo debieron poner ahí, llevaría ya muchos años... Vamos, no, generalmente está en cualquier sitio y no le dan importancia'

T: 'Y ¿desusos más típicos que hayas visto? O sea, yo qué sé, como tu madre que lo tiene colgado en el cabecero de la cama...'

JC: 'Eso es lo mas normal. Casi todo el mundo lo tiene en la habitación, en la mesilla o cosas de estas. Sí, casi siempre lo tienen ahí. Porque la sensación de por la noche poder llamar, supongo que será por eso...'

T: '¿Tú crees que les da más miedo la noche que el día?'

JC: 'Claro, porque creen que por el día pueden llamar a cualquiera y por la noche no... Supongo que será por eso...'

T: '¿Y tú cómo crees que les afecta, por lo general, la teleasistencia o la introducción de la teleasistencia a su vida...? Si es que les afecta...'

JC: 'Muy poco. No les afecta apenas... Está ahí e incluso a veces no llaman porque se olvidan de que está. Muy poco les afecta, ¿no?'

T: '¿Y tú no crees que les cambia los hábitos domésticos o...?'

JC (bastante seguro): 'La verdad es que no... es como otro teléfono más, un teléfono que está ahí puesto...'

T: '¿O en el uso de la casa, en la organización misma de la casa?'

JC: 'No... generalmente el equipo se instala en donde... en el mejor sitio dentro de lo que se puede... el mejor sitio, cerca de donde suelen estar o donde tenga acceso y lo tienen ahí... Con el botoncito pueden llamar desde cualquier punto de la casa... No organizan su vida en torno del equipo'

Y ya cerrando, mientras me invitaban a quedarme a comer, puesto que se acercaba la hora de la comida, y yo intentaba amablemente rechazar la oferta, tuve la oportunidad de preguntarle a JC por los equipos y qué problemas generaban, reiterándome el criterio que ya había oído a F de que no le gustaban los equipos que hablan, porque '[...] habla, cuando tiene un fallo dice *fallo de línea, fallo de línea*, y la gente se vuelve loca. Te llaman a las 3 de la mañana diciendo que el equipo les habla. Que si les hemos llamado nosotros... yo creo que los equipos no tienen que hablar. Se tiene que encender una luz en nuestra central diciendo que hay una avería, y nos tenemos que enterar nosotros. Pero el señor ¿para qué se tiene que enterar? ¿Para volverse loco?' (Extracto de entrevista, verano de 2009).

3.5. Diferentes divisiones del trabajo, ¿infraestructuras de *usuariedad* análogas?

Este contraste me pareció muy interesante, puesto que, de alguna manera, me hizo ampliar una visión restringida de la reparación, que yo hasta ese momento pensaba sólo como un asunto meramente técnico: la manera en que me hablaron de su trabajo los trabajadores de Cuidadonia me permitió ver el trabajo de los instaladores de AG con otros ojos (al cotejarlo con otros formatos organizacionales), permitiéndome construir otra interpretación de lo que significan e implican estas diferentes tareas para el mantenimiento de la "infraestructura de *usuariedad*" que dan estos servicios. Una comparación superficial de estos dos modos de organizar el trabajo quizá nos devuelva la siguiente distinción:

(1) una división del trabajo en AG en la que se distingue claramente entre una dimensión técnica –instaladores- controlada por otra asistencial –la de teleoperadores, oficiales de alarmas y coordinadoras- del servicio, primando el saber específico de las

diferentes categorías, y donde (como vimos en el anterior capítulo en las interacciones entre J, el instalador, y AR, la técnico de zona, ante el caso de “Las Barranquillas” de Ciudad del Sur) pueden existir potenciales desconexiones, dado que los instaladores son los que más van a los domicilios, mientras que los oficiales sólo acuden en caso de emergencias y las coordinadoras sólo gestionan a distancia (lo que es problemático dado que se pierde mucha información sobre la dimensión *in situ* del servicio);

(2) otra división del trabajo como la de Cuidadonia, en la que se centraliza todo en la figura híbrida técnico-asistencial de los oficiales (que hacen tanto de “instaladores” como de “oficiales de alarma” u “oficiales de llaves”, pudiendo intercambiar sus funciones en ocasiones), apoyados por las “coordinadoras”, que también en este caso llevan a cabo un trabajo de gestión administrativa, aunque con mayor presencia en los hogares. En esta organización del trabajo se prima una menor distinción entre los aspectos técnico y asistencial, lo cual no quiere decir que no haya problemas: estos pueden venir del pronunciado desconocimiento sobre el funcionamiento técnico de los equipos o de la cantidad de funciones que deben cumplir con una baja formación requerida (sólo se les pide el carné, aunque en ocasiones sean titulados universitarios del ámbito social). Pero se potencia que las personas que acuden a las casas sean capaces de intervenir sobre los aspectos técnico y asistencial del servicio, pudiendo tanto cambiar los aparatos como detectar de mejores maneras las necesidades y los problemas sanitarios/sociales de las usuarias, así como realizar tareas de acompañamiento y asistencia en situaciones de emergencia (aspecto que en AG no pude observar puesto que se llevaba a cabo desde el CC, al que no pude acceder).

Ciertamente estas dos divisiones del trabajo generan problemas específicos para los trabajadores, vividos de forma singular. Por ejemplo, en el anterior capítulo mencioné algunos de los problemas de esta distribución de tareas para los instaladores (pero también se puede observar en el caso anteriormente mencionado en el que J se quejaba de que no se habían incluido las horas en la lista de tareas o cómo se había hecho la distribución, así como que no había habido una buena distribución de la información). Pero, por su lado, como comentaban repetidas veces y de forma bastante semejante (lo cual quizá tenga que ver con el hecho de que los tres son colegas y comparten inquietudes, y no necesariamente con la situación del conjunto de los trabajadores de la empresa) F, JC o G están “quemados” con la escasez de medios de Cuidadonia, que tiene más cantidad de usuarias, lo que les afecta en su trabajo cotidiano de asistencia de las emergencias.

Problemas que tienen que ver con el diferente posicionamiento de las empresas ante el contexto competitivo en el que están (y que suele implicar redimensionar constantemente sus plantillas en función de si se ganan o no diferentes concursos, lo que implica acceder a un mayor o menor número de usuarias). Dentro del genérico contexto de precariedad empresarial y laboral que sufren todas estas empresas, AG primaba el carácter específico de los saberes de su plantilla, pero esto redundaba en un mayor coste de su servicio, lo que hacía que hubiera perdido terreno; por su lado Cuidadonia,

empresa emergente, abarataba mucho los costes de personal y materiales¹³ lo que le había permitido ganar muchos concursos recientemente y acceder a un número mucho mayor de usuarias. Sin embargo, a pesar de las diferencias, considero que hay dos aspectos nucleares bastante comunes en las diferentes apreciaciones de los trabajadores sobre la particular infraestructura de *usuariidad* genérica de estos servicios, uno vinculado con los terminales y su aspecto técnico y otro más con los colgantes y lo que implican para la teleasistencia:

(a) *Terminales*: ciertamente F, G o JC (que dicen, por ejemplo, que no les gustan los Tunstall porque han recibido muchas quejas de las usuarias porque “los aparatos hablan”) no opinan exactamente lo mismo que L, que hablaba de lo parecidos que eran los diseños de los aparatos, existiendo pocas diferencias entre ellos (lo cual es, en cierta manera cierto, puesto que todos deben pasar una homologación estatal del IMSERSO, 1999, para poder funcionar de forma análoga). Pero todos ellos coinciden en cuanto a los criterios técnicos generales que se necesitan para una instalación (la búsqueda negociada de una centralidad del aparato en las casas, hacer que el aparato pueda funcionar y esté bien suministrado de electricidad y telefonía), así como algunos conflictos técnicos de su labor, como el hecho de que las instalaciones telefónicas existentes en las casas de las usuarias generan problemas y no admiten usar todas las marcas de equipos, dando muchas veces problemas (aspecto que se hizo claramente explícito, como pudimos ver, en caso del capítulo anterior en el que J esquivaba las lágrimas de la usuaria, teniendo muchos problemas porque la instalación telefónica era de Telespaña y la usuaria tenía además MONOVISIÓN);

(b) *Colgantes*: en las entrevistas de F, G y JC, así como en el trabajo de reparación de L, J o, como veremos más adelante JE, aparece como algo crucial, como un requisito técnico importantísimo, el hecho de asegurarse de que las usuarias hagan uso de los colgantes en unos términos particulares (que lo lleven siempre puesto dentro de la casa; recalcar que se puede usar en la ducha y se puede mojar –puesto que suele ser uno de los lugares principales de caídas-; que lo pulsen siempre que necesiten algo). De hecho todos ellos manejan alguna serie de criterios, ciertamente particulares, pero que comparten un “aire de familia” (en el sentido que le da al término Wittgenstein, 1999 [1953]) para advertir y lidiar con interpretaciones y prácticas de las usuarias divergentes con estos términos de los servicios, que suelen implicar no llevarlo o dejarlo de lado cuando debieran tenerlo puesto siempre (recordemos los indicios de L al mirar la roña del colgante; las cosas que le decían a F algunas usuarias sobre que tenían miedo a una electrocución llevándolo en la bañera y no lo llevaban; las reflexiones sobre el carácter estéticamente problemático de los aparatos, que resultaba feo a algunas personas o

¹³ Como me comentaron muchas veces técnicos del ayuntamiento con el que contacté, así como los trabajadores de AG o Cuidadonia, en el contexto competitivo de los concursos se priman las propuestas en las que, dado el cumplimiento con los mínimos de los servicios requerido por convenio, se dé una conjunción de minimizar costes del servicio y maximizar (si cabe) los servicios a las usuarias (por ejemplo, reuniones colectivas de usuarias o visitas organizadas, voluntarios del servicio que acudan a las casas, programas de envejecimiento activo), evaluando siempre que la propuesta sea realista y factible.

incómodo, como se mostraba en algunos fragmentos de las entrevistas con G o JC; por no hablar de los múltiples casos en los que, como se mostraba en algunas de las intervenciones con J que ni siquiera había una usuaria para pulsarlo, o que lo dejaban colgado de una alcayata, en la mesita de noche, etc.). El “recordatorio” y la “supervisión de los usos” (quitándole el equipamiento no homologado y sustituyéndolo por uno nuevo o usado, pero homologado), por tanto, podríamos decir que forma una parte integral de la tarea técnica de los servicios en el acto de reparación.

4. Ensayo exploratorio sobre las “condiciones de felicidad” de la teleasistencia (2): Reparaciones

4.1. El significado de reparar: ¿Reunir los aspectos técnico y contractual de una infraestructura de *usuariedad* en acción?

Hasta ahora me he centrado mucho en el aspecto técnico del trabajo del servicio. Pero atendiendo a las analogías existentes en el trabajo observado en AG, tanto de los instaladores como el de gestión, así como en las entrevistas fugaces con los oficiales y la coordinadora de Cuidadonia, y siendo consciente de las diferencias, creo que podría decir que la “infraestructura de *usuariedad*” que montan y reparan estos instaladores y oficiales es bastante semejante. En lo que sigue, quisiera pensar de qué manera esta atención a los procesos de reparación pudiera ayudarme a pensar en las condiciones de felicidad de la teleasistencia más allá de las instalaciones. El aspecto interesante es que, como quisiera argumentar, permiten explicitar en qué consiste ser una usuaria de teleasistencia a partir de la unión de los aspectos técnico y contractual de una infraestructura “en acción”, más allá de sus condiciones mínimas iniciales.

En ese sentido, para intentar seguir pensando desde la singularidad de los casos, quisiera mostrarles dos que me ayudaron a releer el material anterior pensando en los actos de reparación en unos términos un poco más generales que los de una mera reparación técnica. De hecho, a partir de estos casos me gustaría hacer ver cómo los servicios buscan constantemente, a partir de diferentes actividades de reparación, perpetuar las condiciones de esa infraestructura de *usuariedad* más allá de la instalación, cuando esa infraestructura ya no es algo estático, sino en movimiento, “en acción”, poblada por usuarias “de carne y hueso”. Dos casos concretos cuya singularidad me permitió pensar en las dos dimensiones principales del acto de reparar de los servicios (que en la mayor parte de los casos anteriores que he ido tratando están entremezcladas):

(1) Lo que podríamos denominar la “reparación como *re-instauración*”, o la vuelta a fundar las condiciones mínimas de la infraestructura de *usuariedad* de la teleasistencia. Esto se me hizo patente en un cambio de titularidad de público a privado de una usuaria llevado a cabo por JE en Asistencia Global. Un caso en el que había un colgante sobrante y en el que, a mi juicio, se muestra la particular relación que mantienen los servicios con

ciertas configuraciones de carácter “monstruoso”; esto es, su relación con ciertas configuraciones impropias para los mismos en lo relativo a la infraestructura técnica regulada en términos contractuales.

(2) Lo que se podría denominar la “reparación como *restauración*”, o las diferentes prácticas de apuntalamiento que buscan mantener en el ser, perpetuamente, una forma de *usuariedad* encarnada y en acción; esto es, cómo deben comportarse como “usuarias” las personas que hacen uso de estos servicios. En ese sentido, en el transcurso de mi investigación hubo un caso que capturó poderosamente mi atención: el caso de Tita Meme (familiar directo de una persona muy cercana para mí) y sus complicaciones para que se comportara como el tipo de usuaria que el servicio necesitaba. Un caso lejano geográficamente de una usuaria de teleasistencia, pero cuya cercanía personal me interpelaba, lo que me permitió pensar repetidas veces sobre el aspecto de cómo funciona la infraestructura de *usuariedad* tras su instalación, no ya tanto en lo que se refiere a sus condiciones mínimas. De hecho, con el tiempo se fue convirtiendo en un caso a partir del que fue creciendo una manera de tratar el significado de las reparaciones para estos servicios.

4.2. ¿Qué se repara? (1): “El extraño caso de la mujer con dos colgantes”

“Es un frío día de diciembre de 2008. Son las 9:25 de la mañana y hemos quedado a las 9:30. Mientras vamos aparcando JE me cuenta la peculiaridad del siguiente trabajo. Se trata de un ‘cambio de público a privado’, debido a que AG ha perdido la concesión del servicio que presta a los servicios sociales de esta ciudad. Estamos en Villaoeste, una ciudad del noroeste de la región de Madrid, ligeramente cerca de la sierra. Como se ha corrido el rumor –cierto o incierto- de que la nueva empresa adjudicataria, SERVER, tiene las ambulancias en un barrio del sur de la ciudad de Madrid (a unos 40km de distancia) mucha gente le cuenta que está contratando de forma particular el servicio que ya tenía con AG, aunque les cueste el dinero. Remata diciendo: ‘con un atasco en la M-40 [una de las autovías de circunvalación de la capital que conecta los municipios del extrarradio] la señora estaría muerta’.

Llamamos al telefonillo y no contesta nadie (me cuenta JE que le habían dicho que íbamos a llegar más tarde y puede que no esté). Esto acaba haciendo que JE busque en la ficha la información de otros contactos y llame a la hija, que le comenta que la señora M sí está en casa. Después de un rato dando vueltas por fin nos contesta, nos abre el portal y subimos. La señora M nos hace pasar a su domicilio (un apartamento de unos 60m² con una salita y un dormitorio) y nos presentamos. Entramos y toda la casa tiene un fuerte olor a crema y a gel de ducha (parece que acaba de salir del baño); ella está en una especie de albornoz de color rojo fuerte

M: ‘Poneros donde queráis’

La señora tiene un acento vagamente del sur, pero es indescifrable, aunque pudiera ser perfectamente de alguien del sur de Madrid.

JE: 'No (como haciéndole ver que no es necesario esperar), díganos dónde tiene el aparato'

Como si no nos oyera, nos conduce hasta la salita diciendo:

M: 'voy a ponerme las gafas que si no estoy perdida, sentaros'.

Esperamos de pie en la salita, que es donde está el terminal.

M (vuelve con las gafas puestas): 'vamos a sentarnos por aquí mismo si queréis'

JE (interrumpiéndola, pero con amabilidad): 'no, vamos al aparato directamente'

M: 'Ahh... me voy a poner el audífono, porque si no...'

JE: 'sí, sí, sí'

M: 'si no, ni veo ni oigo... fatal'.

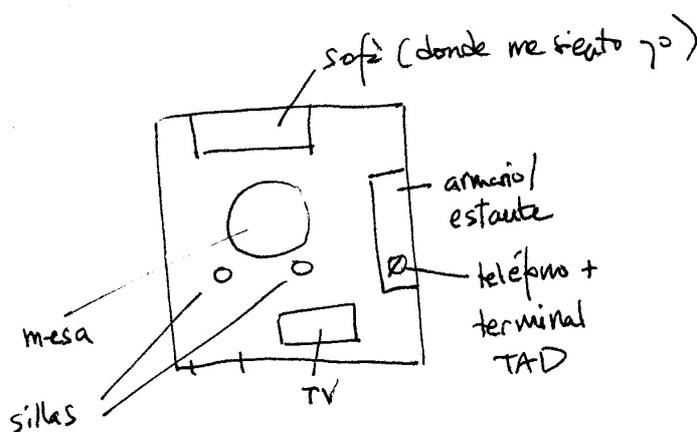


Diagrama de la casa

Resulta que la salita a la que nos ha llevado es donde está el aparato. JE empieza a revisar el aparato mientras ella va hablando:

M: 'en la cabecera de mi cama tengo atado lo de colgar, por si me ocurre de noche algo'

JE: 'sí, ahora no nos hace falta...'

Ella no oye y se va a poner el audífono a su dormitorio (la habitación inmediatamente contigua). JE empieza a toquetear el aparato y suena 'modo programación'; empieza a meter las series de códigos en el aparato. Mientras lo hace vuelve la señora diciendo:

M: 'Ahora ya os oigo y os veo'

JE (mientras termina de reprogramar el terminal): '¿Ya está?, ¿nos escucha bien?'

M: 'Divinamente... (risas de los tres) menudo invento es esto'

JE: 'Necesito que me deje un recibo del banco o algo para la domiciliación bancaria del servicio' (dado que antes la factura venía cubierta por el convenio entre la empresa y el ayuntamiento)

Ella va a mirarlo, se pone a buscar la cartilla en la salita (tarda mucho).

JE: 'Y si me puede buscar también el colgante que usted utiliza...'

M: 'Uy, lo tengo allí, ¿te lo traigo también? (JE asiente)... lo tengo en la mesilla aquí colgao...' (se va a por ello)

Mientras esperamos allí de pie le pregunto a JE que qué necesita hacer en este trabajo y me cuenta que necesita cambiar la programación de los aparatos, para que cuando se conecte telefónicamente al centro de llamadas del servicio reconozca el código de la base de datos no como 'usuario público' –cuyos gastos los paga el municipio según un convenio, que regula quiénes pueden ser usuarios y sus condiciones- sino como 'usuario privado'. Asimismo, también tendrá que hacer una llamada de prueba para chequear que la nueva programación funciona. De repente, mientras esperamos, me fijo que tiene un colgante sin cordón en la salita en la que estamos sentados, al lado de donde está el terminal, y le digo a JE:

T: '¿No lo tiene aquí?'

Sorprendido, mira los papeles y me comenta que la señora tiene efectivamente dos colgantes asignados y que ahora le preguntará de quién es el otro. La señora vuelve con las dos cosas y se las da a JE. Él empieza a hacerlo todo de pie. Verifican el nombre: JE dice el nombre y el apellido de la señora a lo que ella responde solemnemente repitiendo su nombre y sus dos apellidos, como si estuviera en el colegio. JE apunta en la hoja del contrato. Mientras va haciéndolo le pregunta:

JE: '¿Por qué tiene usted dos colgantes de estos? ¿le dejaron dos?'

M: 'Me debieron de dejar dos, porque... la verdad es que yo ese [señala el que acaba de traer] lo tengo en la mesilla por si me pasa algo de noche, ¿sabes? Lo tengo colgado en la lámpara... y mira el trabajo que me ha costado sacarlo, pero bueno... me dejaron dos no sé por qué... ese [refiriéndose al que no tiene cordón del salón] lo tengo al lado [de donde ella se suele sentar]...'

Estando en silencio el resto, JE apunta los datos de los números de los colgantes (que están en un código de barras por detrás de los mismos), todos los datos de la señora, etc. Mientras escribe, JE pregunta:

JE: 'Entonces, ¿usted utiliza los dos colgantes o sólo uno?'

M: 'Yo no... bueno, hasta ahora, gracias a Dios, no he utilizado ninguno'.

JE: '¿Ninguno, no? Vale...'

Nos sentamos en la salita. Yo apunto sin parar sentado en el sofá mientras ellos dos se ponen en torno a la mesa. JE maneja y revisa los diferentes papeles que tiene, mientras nos ponemos a charlar sobre diferentes cosas durante un buen rato. Por ejemplo, JE coteja con ella los medicamentos y cuándo los debe tomar, así como el resto de información que tiene el servicio, a lo que ella va contestando. Mientras, ella no para de hablarme de su vida cotidiana (fundamentalmente de amigas, así como de que pasa la mayor parte del tiempo en casa de su hija). Luego le da los papeles para firmar (todos los que implica el contrato del servicio) y ella va haciéndolo. Mientras firma la señora JE le pregunta por qué ha querido cambiarse y M da razones, con pelos y señales, para querer seguir con este servicio y no con el nuevo, porque no le gusta la política del ayuntamiento. Al cabo de un rato, termina de firmar:

M: '¿ya?' (JE asiente con la cabeza)

JE (recogiendo los papeles): 'Ya está todo. Vamos a probarlo, déle ahí al botoncillo que vamos a hacer una llamadita de prueba'

M (dirigiéndose a mí): 'la gente que es como Dios manda... [el colgante] lo llevan colgao al cuello' (me río).

JE (con tono cariñoso y con humor): 'debería de llevarlo colgao al cuello. Yo ya no digo na', porque ya le he echado la bronca a muchas señoras y no me hacen ni caso, así que...'

M (interrumpiéndole): 'no, no, pero eso, 'cucha, pero escúchame... si yo no estoy en casa yo me lo tengo que quitar, porque en la calle no me sirve para nada' (fundamentalmente porque el radio de acción del colgante no abarca más allá de 50m)

JE: 'claro, pero dentro de casa...'

M: 'bueno, y yo, donde más segura estoy es con él por la noche ahí... ¿sabes? Y la ambulancia sé que tengo pues... si es que, ya te digo, hasta ahora no... a ver... ¿desde dónde quieres que lo pruebe?'

JE: 'nada, ahí mismo'

Pulsa el botón y el aparato espeta un automatismo pre-grabado 'no se preocupe, su unidad de alarma está llamando para solicitar ayuda' y comienza a hacer la llamada mientras ellos siguen hablando.

M: 'el otro no lo he probao nunca'

JE le pregunta si usa el de la mesita, porque normalmente sólo se deja uno. Ella se pregunta si dará igual o si es que no tiene pila. JE le comenta que luego lo prueban y continúa:

JE: 'pero vamos, que me extraña le hayan dejado otro porque eso normalmente...'

M (interrumpe): 'a ver si se le olvidó...'

JE: 'pues eso'

M: 'pues donde lo ha dejao estaba, mira'.

Suenan ruidos de marcado desde el terminal muy fuertes y pitidos que paran la conversación entre JE y M.

M: 'y yo cuando quiero colgar ¿dónde tengo que colgar?, porque toco todos los botones...'

JE (señalando el aparato y refiriéndose al botón): 'el verde'.

Mientras el aparato dice 'su llamada ha sido aceptada, espere por favor', JE le aclara a la señora que tiene que darle antes de que empiece a marcar.

M: 'por ejemplo, cuando quiero cortar con ellos, ¿qué hago? ¿se corta simplemente?'

JE: 'ah, no, no, eso lo cortan ellos sólo, usted no tiene que tocar nada'

M: 'yo tocando... yo tocando el rojo ya es suficiente, ¿no?'

JE: 'no, no, no'

M: 'pues ya está, yo para qué me voy a complicar más la vida'

JE: 'eso una vez ya que ha hablado con ellos y tal, ya ellos cuelgan desde allí y todo... yo le digo (empiezan a sonar ruidos como de fax altísimos y casi no se le oye), si alguna vez le da y quiere cortar la llamada antes de que llame le da al botón verde'

M: 'al verde'

JE: 'sí'.

Suenan las pulsaciones del establecimiento de línea, como de que suena el teléfono en el otro lado y se abre el canal de comunicación desde el terminal. La teleoperadora (TO3) empieza a hablar. Me fijo que hablan en *semi-dúplex*.

TO3: 'M, buenos días'

M: 'buenos días'

JE (casi simultáneamente): 'hoola compañera, buenos días'

M (casi al unísono): 'que tengo compañía'

TO3: 'M, muy buenos días... compañero dígame...'

JE: 'hola, compañera, nada, que estamos aquí... reprogramando el terminal de [nombre] y... recogiendo algunos datos, que hemos hecho una llamadita para comprobar que funciona bien' (silencio largo)

M: 'no te coge mucho, eh, porque contestan más rápido'

TO3 (como dubitativa): 'sí, le escucho perfectamente, ¿qué están programando otra vez el terminal?'

JE: 'sí, lo hemos reprogramado a privao y... nada, para comprobar que todo funcionaba correctamente...' (silencio)

TO3: 'muy bien, pues yo escucho todo correctamente... alto y claro... eh... el expediente es el de [Nombre y apellidos]... y... la dirección es [dirección de la usuaria], ¿es correcto?'

M: 'correcto, correcto, es correcto'

JE (casi simultáneamente): 'too, todo bien compañera... venga, un saludo'

TO3: 'vaale, un saludo para los dos también, que tengáis buen día, adiós, gracias'

JE: 'hasta luego'

M: 'adiós, adiós'.

JE (mirando por la sala): 'Bueno, pues ahora probamos ese que le dejaron...'

M: 'ahora ¿qué quieres, que te haga con ese de aquí?... (mientras lo coge) no lo he llegao a tocar para nada'

JE: 'está nuevecito'

M: 'no le quito ni el polvo, o sea que...'

JE (mirándolo con pena): 'es que yo creo que lo... me lo debería llevar'

M (con cara rara): 'pues mejor, llévate lo'

JE: 'me lo debería llevar porque normalmente se, se cobran los segundos [colgantes]'

M (sorprendida): 'ah... pues qué quieres, pues llévate lo'

JE: 'porque al fin y al cabo, si ya tiene uno, para qué quiere el otro, ¿no?'

M: 'pues eso, ya está, si yo lo he dejado ahí porque yo creí que teníamos derecho a dos o...'

JE (como riéndose, pero con una cierta vergüenza o lamento): 'no, no le va a servir, el segundo además se suele cobrar... aparte'

M: 'ah, ¿sí? (riéndose)... ay, mira qué chollo tenía, me podía haber callao' (risas)

JE (riendo): 'sí, lo podía haber escondido'

M: 'no, pues ya ves tú, lo que es la inocencia... yo (risas)'

JE: 'pues sí, me lo voy a llevar M, porque esto...'

M: 'pues llévate lo'

JE: 'además, que hay gente que sí hay que ponerle [dos]...'

M: 'que sí, que sí, que no, que yo no digo nada... si fíjate tú, yo... pues como si me hubieran dejado media docena, pues me hubiera parecido normal (risas)... no, que no te preocupes'

En ese instante, por fin parece dejarse de oír el terminal definitivamente.

JE: 'bueno, pues ya han colgado desde allí y ya está todo'

M (como preocupada): 'ese es el que yo tengo cerca de mí... (refiriéndose al colgante de la mesilla de noche)... ese (refiriéndose al otro)... lo tenía ahí, y yo digo, pues no sé, lo habrán dejao por si... fíjate, pensé que era por si se me estropeaba este...'

JE: 'no, hombre, eso ya si se estropea venimos y le damos otro...'

M: 'bueno, bueno pues yo ya te digo... adelante, que yo es la primera vez que tenía yo esto'

JE (apretando el botón del colgante sobrante): 'además, este a ver si funciona' (empieza a sonar el automatismo del terminal y dice) 'ah, pues sí'

M: 'ah, mira, funcionaba y todo, ya ves' (se ríen)

M: 'pues ya está entonces'

JE (con voz cansada y parando la llamada desde el terminal): 'bueno, pues ya está todo, así que nada... y eso (señalando el colgante), pues, cuando esté, cuelgue...'

póngaselo' (no suena muy convincente, está más preocupado por juntar todos los papeles)

M: '¿no me da tiempo a ir a la habitación? si yo mi miedo es la noche...'

JE: 'bueno, pero por las noches téngalo a mano... pero cuando esté por la casa también'

M: 'bueno, tampoco me cuesta nada...'

JE: 'claro, si no cuesta nada, aunque sea llevarlo en un bolsillo, lo que sea, en un bolsillo de la bata'

M: 'no, si no me importa llevarlo, pero vamos, que lo tenga cerca de mí... ¿no sabes dónde..., cuándo sí lo tengo cerca de mí?... cuando voy al baño... eso sí me lo llevo'

JE: 'mira, esto (señalando al colgante) se puede mojar... si se mete en la ducha lo puede mojar tranquilamente, que ahí en la bañera siempre hay accidentes, que uno se resbala, que no sé qué...'

Ella comenta que acaba de reformar el baño, y nos lo cuenta con pelos y señales. JE recoge rápido y empieza a caminar hacia la puerta. Mientras que JE ya se está despidiendo yo sigo apuntando y M dice: 'mira, este chico está muy aplicado ahí' (me río y dejo de escribir, porque nos vamos). JE empieza a ir hacia la puerta y bromea 'si le dejas se queda ahí todo el días', yo me levanto y la señora dice 'si tienes que continuar continúa ¿eh?' a lo que yo le digo que no hace falta, que es muy amable, y JE dice 'ya sigue en el coche escribiendo' (me río). Nos despedimos de ella, nos da dos besos y JE se despide mirando al colgante y diciendo: 'ya sabe, cualquier cosilla, ahí estamos'" (Fragmento de diario de campo).

4.3. Reparaciones como re-instauraciones: El constante trabajo de lidiar con "monstruos organizacionales" que amenazan "el arreglo" de los servicios

4.3.1. Monstruos organizacionales

¡Una señora con dos colgantes cuya duplicidad resultaba problemática! Este hecho activó todo mi imaginario personal de la ciencia ficción. De hecho, en este apartado quisiera explorar la posibilidad de pensar en el caso de la señora M ante el que se enfrenta JE es lo que algunos teóricos de las organizaciones influidos por las reflexiones postestructuralistas denominarían un "monstruo organizacional" (Bloomfield y Vurdubakis, 1999; Thanem, 2006): esto es, una configuración que se plantea como extraña o problemática para un determinado modo normativo de funcionamiento organizacional y que plantea la cuestión de cómo hacerse cargo de él. Quizá les extrañe semejante uso del término "monstruo", pero mi uso de esta categorización no remite a una región del mundo bien delimitada, sino a un referente difuso y cambiante, proferido en distintos mitos y discursos, y que respondería a configuraciones sociales y corporales

que no se ajustan a ciertos patrones normativos establecidos en un determinado contexto¹⁴. En la línea de lo que plantearon en su introducción al catálogo de la exposición *Monstruos y Seres Imaginarios*, que tuvo lugar en la Biblioteca Nacional Española en el año 2000, Lafuente y Valverde, “[l]a fábrica de los monstruos no descansa” (2000: p.18), puesto que “[c]ada monstruo lleva marcada una divisa que nos recuerda la estirpe de su origen moral: *Dime a qué temas... y te diré qué orden predicas*” (2000: p.22).

Para analizar esta ruptura de la normalidad en unos términos más cercanos a la cierta sensibilidad por la singularidad de lo social y la sensibilidad por el detalle quizá pudiéramos tomar como punto de partida las reflexiones de Becker (2009) en su clásica microsociología de los “comportamientos desviados” de los *outsiders*. Una buena manera de delimitar el significado de “lo monstruoso” (como generalización de lo desviado o extraño que causa espanto o asombro) requeriría atender a los procesos concretos de valoración y etiquetado de posiciones de normalidad y anormalidad (en un sentido normativo más que estadístico), así como a las “iniciativas morales” concretas que se llevan a cabo para mantener o restaurar ese orden.

En analogía con los planteamientos de Becker, la actitud de JE ante su trabajo, como la de muchos otros técnicos (instaladores, oficiales, teleoperadores o coordinadoras) que como él se preocupan por hacerlo bien, creo que pudiera pensarse como una “iniciativa moral” que, a pesar de estar inscrita en el funcionamiento cotidiano de uno de estos servicios, requiere de una forma de actitud en la relación con lo anormativo o, mejor, con lo no-normativo. Como hemos ido viendo en este capítulo, en la teleasistencia estas “iniciativas morales” suelen ser llevadas a cabo por parte de algunas de las categorías profesionales del personal técnico que puebla este tipo de servicios.

Y en el caso de “la señora con dos colgantes” hay un caso problemático para el servicio. El modo en que este es resuelto por JE resulta revelador de muchas cuestiones. De hecho, en este apartado me gustaría detallar dos dimensiones que se presentan en las prácticas de reparación llevadas a cabo por JE: (a) por un lado la señora M no hace uso del colgante como el servicio querría y esto genera la necesidad por parte del técnico de recordarle repetidas veces cómo hacerlo, dando diferentes criterios técnicos para ello; (b)

¹⁴ El cuerpo de la mujer en la medicina moderna; los cuerpos “deformes” –por exceso o por defecto– según estrictos cánones de normalidad (invocando criterios de aspecto o de habilidad) y sus prótesis; seres de naturaleza depravada, como los homosexuales hasta fechas muy recientes; o seres extraños de conducta y atributos peligrosamente sobrenaturales, como las brujas o los vampiros... por no citar más que algunas figuras histórica y culturalmente recurrentes de lo monstruoso hasta épocas recientes (véase Shildrik, 2002; Ott, 2002; Thanem, 2006). Como ya comentaba en el anterior capítulo, al tratar el caso de la persona a la que se le instalaba la vídeoasistencia, un buen ejemplo de proceso de categorización de este tipo en el ámbito del cuidado sería la auto-etnografía de Janelle Taylor (2010) en la que describe la forma en que las personas de su entorno tratan a su madre con Alzheimer dando distintas versiones de una “subjetividad zombi” –véase Ferrero y Roas (2011) para un análisis más detallado y prolijo de la figura cultural del zombi–: incapaz de reconocer y de ser reconocida, una muerta en vida; una otredad con respecto al ideal cultural de actividad y productividad vital, dada la generalización normativa de planteamientos del envejecimiento que sólo entienden su dignificación a partir de su carácter “activo” y “autónomo” (Katz, 2005; Silva, 2009).

por otro lado, el hecho de que la señora tenga dos colgantes supone un problema de orden económico y securitario para la organización de la provisión del servicio, lo que requiere retirar el segundo colgante sobrante para restaurar el orden.

En primer lugar, no hacer uso del colgante o usarlo de otra manera que el comportamiento normativo requerido por el servicio no es problema menor. Aunque quizá pudiera ser demasiado calificar un uso no-normativo de los colgantes, al modo de Becker (2009), como “comportamiento desviado” (sobre todo porque no está categorizado con un término y, menos aún, hay un tratamiento estigmatizante por parte de los empleados de los servicios). Pero, desde luego, es un comportamiento no-normativo ante el que muchos técnicos –como JE, pero con diferentes maneras y estilos– se sienten apelados y deciden emprender una “iniciativa moral” para recordar a las usuarias de qué manera debería estar usándolo, como se les pide internamente que hagan.

La norma remite a un determinado comportamiento: una usuaria debería llevarlo en todo momento que esté dentro de la casa colgado de su cuello y pulsarlo siempre que crea necesario, en un constante escrutinio de sí. Y, claro, esa norma queda rota por el hecho de que la señora M lo tenga casi siempre colgado del cabecero de la cama o, como mucho, haga usos esporádicos cuando tiene conciencia de peligro: recordemos que comenta que a veces hace uso de ello en la ducha, aunque lo más importante para ella es usarlo por la noche, que es cuando tiene miedo de caerse al levantarse o de que le pase algo mientras duerme.

Sin embargo, quizá necesitemos caracterizar de qué tipo de normas hablamos. Por lo que vemos en el caso de la señora M, y como hemos visto en apartados anteriores del capítulo, en la teleasistencia no hay sanciones disciplinarias en el sentido fuerte del término de Foucault (2000: pp. 139-230) –con sus premios y sanciones bien definidos-. Pero las normas del servicio sí comparten con estas disciplinas un cierto desmenuzamiento y el trabajo de actividades concretas (como aquí el gesto de llevar el colgante, así como la constante supervisión de sí para pedir ayuda siempre que se quiera), aunque no hay una rigidez normativa a cuyo cumplimiento los servicios destinen ingentes recursos económicos para su supervisión, sino un recordatorio en modo de un “vapor de prescripciones lábiles”.

Seguramente esto tiene que ver con que se trata de servicios que buscan asegurar la mejora de las condiciones de vida de estas personas y su autonomía; con esos objetivos cualquier forma directiva haría flaco favor a este objetivo, puesto que, en rigor, es la propia persona la que tiene que querer esto y hacerlo por sí misma¹⁵. Y aunque no aparezca escrita (o no haya registro escrito para las usuarias de esto) sí es una norma en cierta manera “explícita” –en tanto es expresada como recordatorio constante, como un vapor siempre presente en todas las actividades de los servicios– que hace que el

¹⁵ Como hablaré más en detalle en el Capítulo 5 se trata de un ideal normativo que parece estar mucho más en conexión con los modos de “gobierno de sí” propios del “liberalismo avanzado”, como lo llama Rose (1999), en las que se promueve la constante supervisión, así como la previsión y la responsabilización de sí constantes (Ziguras, 2004).

funcionamiento del servicio sea más fluido, que garantiza la seguridad de la que el servicio dota: poder atender a las personas que tienen una emergencia ante, por ejemplo, una caída o no poder levantarse de la cama sólo puede hacerse cuando existe algún mecanismo cercano para activar esa llamada. A pesar de que haya una suerte de supervisión constante y repetida (a través de las llamadas de seguimiento así como en cualquier ocasión donde se plantee la revisión de los equipos), ésta es más suave y no tan directiva como la de las instituciones de encierro descritas por Goffman (1991). En cualquier caso se trata de una supervisión de baja intensidad, que se hace presente en cada intervención del servicio (comúnmente esporádicas), ya sea *in situ* o telefónicamente (en un modo que recuerda eso que Durkheim llamaba la “represión difusa”¹⁶)

Pero, además de estos recordatorios que buscan evitar los comportamientos relativamente desviados, en el caso descrito más arriba hay un aspecto que me parece de enorme interés: la retirada del segundo colgante sobrante. La extrañeza que este hecho suscita en JE es bastante reveladora. De hecho, en la teleasistencia una “usuaria con dos colgantes” tiene un estatuto tan raro y teratológico como la mujer embarazada para los juristas (véase Strathern, 2005: pp.28-32) o los humanos con dos cabezas para la medicina (véase FIGURA 4.3): seres supuestamente individuales y unitarios en los que se evidencia un exceso teratológico que necesita de ser restituido de diferentes maneras (bien dotando de independencia a las partes o extrayendo la parte sobrante).

Pero el asunto no puede ser pensado sólo como un problema de “comportamiento desviado” (como si el principal asunto de lo que ocurriera en el caso fuera un problema con la usuaria y su comportamiento, lo que sí es algo importante en otros casos). Creo que en el caso de la señora M se visibiliza otra cuestión más pertinente: tener dos colgantes genera un problema para el servicio, porque en sus términos técnicos regulados contractualmente —y con un interés por maximizar la seguridad que provee el colgante ante, por ejemplo, caídas— sólo puede haber un colgante por casa y este debe de ir al cuello de la usuaria. De hecho, según el convenio (IMSERSO, 1999), sólo hay dos o más colgantes en unas circunstancias muy precisas: cuando hay varios usuarios principales en la casa, por los cuales se paga una tarifa particular, asignándoseles uno a cada cuál. Esta duplicidad no ocurre ni siquiera cuando hay una persona designada como “usuaria” principal y otra como “beneficiaria” —alguien que puede recibir la asistencia sin ser usuaria—.

¹⁶ En *La División del Trabajo Social* Durkheim (1984 [1893]: pp. 47-52) denomina así a las formas de castigo que no son llevadas a cabo de forma organizada por un poder estatal legitimado, o por algunas partes del mismo como las instituciones represoras legitimadas (por ejemplo, la policía) como parte de su organización, sino a aquellas formas difusas de castigo (como los ajustes de cuentas entre bandas o las milicias ciudadanas). De la importación del concepto me gustaría rescatar el carácter difuso y lábil, así como no explícitamente regulado por un código legal, aunque el tipo de “castigo” que se puede aplicar a estas “prescripciones” (también lábiles) diste mucho de actos de “tomarse la justicia por su mano” como de los que habla Durkheim.



FIGURA 4.3. El niño de Bengalí de dos cabezas (a la izquierda)¹⁷ y Pascual Piñón, el mexicano de dos cabezas (a la derecha)¹⁸. Imágenes extraídas del blog Human Marvels.

Aunque el aspecto comportamental no queda de lado, puesto que esta infraestructura con un doble colgante permite usos no previstos. Como se puede ver en el caso, aunque la retirada del colgante se realiza de una forma sutil y con mucho tacto por parte de JE —explicando los motivos económicos del gasto suplementario que tienen los segundos colgantes—, produce en la usuaria la necesidad de justificarse en su desconocimiento ante posibles situaciones de aprovechamiento, y en esta explicación

¹⁷ Véase <http://thehumanmarvels.com/28/the-two-headed-boy-of-bengal/parasitic-twins> (acceso el 14 de enero de 2012). El “niño bengalí de dos cabezas” de finales del XVIII (Richards, 1994: pp. 397-398) sería la figura más conocida de *craniopagus parasiticus*, una particular forma de policefalia (siendo quizá la más conocida la de las cabezas gemelas o *dicephalus dipus*) consistente en desarrollar una peculiar malformación craneal: una cabeza parásita.

¹⁸ Según el blog *Human Marvels* (véase <http://thehumanmarvels.com/39/pasqual-pinon-the-two-headed-mexican>, acceso el 14 de enero de 2012), un repositorio de rarezas y monstruosidades humanas, Pascual Piñón (“el mexicano de dos cabezas”), atracción de circo a un lado y otro de la frontera México-estadounidense a principios del siglo XX, fue un “falso *freak*” (puesto que normalmente los *craniopagus parasiticus* suelen tener la cabeza pegada en posición invertida o duplicada a la altura del cuello, existe la polémica acerca de que su segunda cabeza no era una cabeza duplicada, sino una tumoración de la piel pintada para simular una cara).

aduce el uso que ella hace de este servicio (centrado en el peligro de la noche y peligros esporádicos). Dado que uno de los colgantes se coloca atado al cabecero de la cama y otro está permanentemente en el salón, la existencia de dos colgantes diferentes pudiera implicar la existencia de “espacios de uso” bien delimitados para la señora, muy distintos del uso normativo de llevar un colgante puesto en todo momento en la casa (véase López y Sánchez Criado, 2009). ¿Quizá en realidad sí lo quería para sentirse más segura sin llevarlo puesto, aunque intente hacer ver que ni lo ha usado? ¿Quizá le hace sentir más segura tener dos, uno en la cama y otro en la salita? (quizá usando este último como un llamador para el servicio, esos timbres en la pared de las casas de alta alcurnia).

Con respecto al tipo de casos mencionados en los análisis de Becker (2009), donde el problema reside en cómo hacerse cargo de comportamientos categorizados como “desviados”, la diferencia de matiz que me gustaría introducir y ejemplificar aquí es que las prácticas de reparación como las que lleva a cabo JE frente a lo que se encuentra en casa de la señora M remiten a algo más que sanciones y admoniciones sobre el comportamiento de otros. Además del aspecto disciplinar vinculado a un juicio securitario, a esto se le añade una cuestión de gestión de recursos asignados en función de una ratio de “terminales/usuarios”. En ese sentido, para dar cuenta de qué está implicado aquí quizá podríamos hacer uso de la metáfora del *cyborg* introducida por Donna Haraway (1995).

Esta figura híbrida —que va más allá de lo humano en diferentes versiones del imaginario occidental— nos habla de conexiones quiméricas, en movimiento, a través de múltiples reinos ontológicos, en diferentes momentos y lugares. Conexiones que definen los límites de nuestras normas desde su ruptura por parte de seres en proceso, impuros y mestizos, compuestos por muy diferentes materias. En la interpretación de Tirado:

“[...] la lección más importante del *cyborg* reside en acertar a defender que el sujeto no está dado o predeterminado, sino que siempre está en composición, siempre está en producción, en nueva creación. La novedad frente a planteamientos postestructuralistas yacería [...] en el reconocimiento del papel activo y determinante de lo tecnológico posee en esas producciones [...]” (Tirado, 2011: p.99).

Una figura que nos interpela y cuya promesa supone:

“[...] definir los límites de lo colectivo en las imaginaciones occidentales. Los monstruos siempre han establecido nuestros límites. Los centauros y las Amazonas fueron los límites de la polis griega. Gemelos ‘pegados’ y hermafroditas fueron el límite, en Francia, de un discurso basado en lo natural; la ‘jaula de hierro’ weberiana es el límite de la burocracia occidental. El yonqui, el negro, el inmigrante, el fracasado... son otros tantos límites que experimentamos cada día” (Tirado, 2011: p.100).

Una reflexión en esta línea, sobre las formas quiméricas que aparecen en la infraestructura de los servicios, implicaría señalar cuáles son los asuntos a los que se enfrentan los servicios en su funcionamiento y, por tanto, se visibilizan las particulares distribuciones espaciales, temporales y materiales que necesitan para trabajar. Aún a riesgo de ser redundante, la disposición sociomaterial de elementos que se encuentra el técnico JE en casa de la señora M (esa duplicidad de colgantes) aparece ante el servicio como un cyborg y, como tal, visibiliza ciertos límites en tanto desordena o pone en cuestión el modo de trabajo de estos servicios de telecuidado: su planteamiento de que a una usuaria unitaria se le asigna un único colgante que debe usar de una determinada manera. En concreto, como decía al empezar este apartado la configuración encontrada en el caso de la señora M se nos haría patente como un “monstruo organizacional” (Thanem, 2006) puesto que desordena el modo de proveer telecuidado de estos servicios. Y esta disposición plantea la necesidad de una serie de prácticas de reparación para volver al orden no-monstruoso de la infraestructura de *usuariidad* de los servicios.

Ante casos como los de la señora M, una cierta purificación se hace necesaria por parte de los técnicos. Pero no estamos aquí ante una purificación que acaba con cualquier alteridad que se presente, una suerte de “purificación pura”, como la descrita por los trabajos de Douglas (2008) o Latour (1993) en la que la exclusión de las anomalías o de los contaminantes se lleva a cabo mediante procedimientos de higienización que purifican completamente para devolver la integridad/homogeneidad a los espacios sociales en los que se lleva a cabo (o que, pudiéramos decir, “desmonstruizan” mediante purga o poda al modo eugenésico y colonialista, es decir, excluyendo y destruyendo la alteridad). A pesar de que con la retirada del colgante haya una vuelta a un cierto orden, las prácticas de reparación de los técnicos –como las de JE con el caso de la señora M- más bien generan “purificaciones impuras” que no acaban con las impurezas ni con la alteridad, puesto que no se presupone que esto sea posible; más bien se producen re-organizaciones parciales en función de cuestiones relevantes (lo que plantea la posibilidad de pensar que más bien lo que ocurre es una adaptación de monstruos de tipo X en monstruos de tipo Y: véase Bloomfield & Vurdubakis, 1999, y Thanem, 2006).

Resumiendo, en prácticas de reparación como la que hemos visto en el caso de la señora M, técnicos como JE llevan a cabo permanentes ajustes, podando como si de jardineros se tratara las monstruosidades que crecen en su seno y que las organizaciones proveedoras de teleasistencia no pueden asumir para dar su servicio. Es decir, reparar remite a mantener como bien se pueda un orden, y este orden es relativo a la forma de las relaciones que pueden ser permitidas el funcionamiento del servicio de teleasistencia en los términos contractuales. No hay una vuelta a un orden homogéneo y monolítico. Más que nada porque, como mucho, lo que hay es una permanente restitución de unas mínimas condiciones para la provisión del servicio.

4.3.2. El “arreglo” de los servicios

Atendiendo al trabajo de estos técnicos: ¿En qué consisten, por tanto, esas condiciones mínimas de un servicio de teleasistencia? En rigor podríamos decir que estas condiciones mínimas son las que están explicitadas por el “contrato de la teleasistencia” del que les hablaba en el capítulo anterior. Un acuerdo suscrito por las partes que regula cómo “una compañía” ofrece a “una usuaria”, “un servicio” (que puede ser de larga duración o temporal, aunque para la mayor parte de los casos de personas mayores, el servicio es de larga duración):

“Podrán ser destinatarios del servicio las personas mayores y las personas discapacitadas, que vivan solas permanentemente o durante gran parte del día, o bien que, aunque convivan con otras personas, éstas presenten idénticas características de edad o discapacidad.

Dado que el manejo del sistema requiere un cierto nivel de comprensión y discernimiento, deben excluirse como usuarios a las personas con enfermedades mentales graves, incluidas las demencias.

Por otro lado, dado que el sistema posibilita la atención en base, principalmente, a la comunicación verbal usuario-centro de atención, deben excluirse también a las personas con deficiencias notorias de audición y/o expresión oral.

Los usuarios deben tener cubiertas sus necesidades básicas de vivienda, alimentación e higiene personal y del domicilio, que el servicio de teleasistencia domiciliaria solo cubrirá en situaciones de emergencia sobrevenida y nunca de forma continuada. Además deben disponer de línea telefónica en su domicilio, así como de suministro eléctrico” (IMSERSO, 1999: pp. 6-7).

Es la forma específica de contrato para cada región y “operador” (nombre que a veces se dan a sí mismas las empresas proveedoras de servicios de teleasistencia, como AG o Cuidadonia), refrendado por la usuaria con su firma, el que permite, por ejemplo, al técnico JE plantear la imposibilidad de tener más de un colgante por persona a la señora M. Sin embargo, si el trabajo de los técnicos tiene algún sentido es por el hecho de que este contrato en papel no se sustenta por sí solo. Si son tan importantes los técnicos del servicio es porque un contrato no es un acuerdo meramente intersubjetivo. Ni tampoco, a pesar de que metonímicamente nos sea útil, debiéramos confundirlo con los trazos y representaciones –por ejemplo, en papel- sometidos a diferentes sistemas de confianza, validación y autoridad que inscribimos para que los efectos performativos de la aceptación se prolonguen en el tiempo (en los términos de Fraenkel, 1992, 2006).

El contrato-papel quizá sería mejor visto como una tecnología documental que los trabajadores del servicio emplean para organizar y estabilizar la provisión del servicio y relacionarse con las usuarias de acuerdo con él. En ese sentido, el contrato-papel más

bien sería el plan o plano (en el tratamiento “situado” o “en la acción” empleado por Suchman, 2007: pp. 196-200) que permite, en el constante ajuste perpetuo con él, mantener el servicio dentro de unos límites. Como quien mira y remira un mapa para trazar una ruta a medida que ésta se hace. En ese sentido, una vez emplazada la infraestructura en las instalaciones, el contrato-papel no sería tanto el contrato como su “representación en la acción”, el lugar donde se explicita con mayor o menor fortuna, y cuyo ajuste debe ser perpetuamente buscado a partir del trabajo de los técnicos.

En tanto acuerdo suscrito y cuidadosamente archivado, el contrato-papel tiene efectos porque el modo particular de actualizarlo de los trabajadores —en sus “iniciativas morales” contra los diversos “monstruos organizacionales” que encuentran— permite re-instaurar permanentemente un modo de disponer y organizar una determinada infraestructura sociomaterial. En rigor, visto de este modo, el contrato-papel formaría parte más bien de una “técnica legal” (en el sentido empleado por Pottage, 2004): esto es, un modo históricamente concreto de construir materialmente definiciones (“personificaciones” —el servicio y sus trabajadores, la usuaria y sus contactos— y “reificaciones” —el terminal y el colgante—), así como sus “relaciones” particulares —en los términos contractuales anteriormente descritos—.

Atendiendo a estas ideas, y partiendo del trabajo de los técnicos, otra definición de contrato se hace posible. Siguiendo a Serres (1995a), que recupera la etimología latina de la palabra, éste remite más bien al “lazo que nos une”¹⁹ (véase Paulson, 2005: 27); y esto debe verse en su sentido más material, remitiendo al conjunto de diferentes tipos de ligazones materiales (cuerdas, lazos, cadenas, vallas, puertas, etc.) que nos vinculan efectivamente más allá de un pacto de honor o de la palabra del otro y que, haciendo esto, nos organizan:

“[...] un juego de cuerdas asegura, sin lenguaje, este sistema flexible de constricciones y libertades por el cual cada elemento ligado recibe información sobre cada uno y el sistema, así como la seguridad de todos” (Serres, 1995a: p.103; traducción propia).

¹⁹ Según Serres (1995a: pp.103-111) “contrato”, del latín *contractus*, remite a una sustantivación del acto de *con-trahere*, contraer o traer junto. Aunque la traducción a otras lenguas latinas hace del sustantivo *tractus* algo mucho más complejo: activando su relación a través del polisémico término francés *trait* (tracto, trato, trazo, rasgo o cordel), el contrato para Serres remite a un trato que es regulado bien por un trazo como por un cordel que tira y une. Un contrato es, por tanto, algo que nos *ob-liga* de una manera específica (como así atestiguan todas las muy diferentes generaciones de “tratados de obligaciones” desde el derecho romano hasta el actual “derecho de obligaciones”: rama del Derecho Civil que trata sobre la obligación jurídica dentro del Derecho patrimonial y que suele abarcar el derecho de los contratos y la responsabilidad civil de su incumplimiento, encargándose de regimentar las penas por incurrir en daños o perjuicios. Para una etnografía detallada estas cuestiones legales y cómo han conformado las actuales, y no poco problemáticas, prácticas financieras véase el estudio de Riles, 2008, 2011, en Japón).

Si atendemos a las prácticas de los técnicos (como las llevadas a cabo por JE en el caso de la señora M, o las de los diferentes casos mostrados anteriormente: tanto de L y J de Asistencia Global, como de F o JC de Cuidadonia), creo que este trabajo los emparenta claramente con los *harpenodaptai* egipcios descritos por el propio Serres (1995a: pp.51-59): cuerpo de sacerdotes-geómetras enviados por los faraones egipcios para re-establecer los límites de la tierra y los campos tras las crecidas del Nilo. Uno de los aspectos más interesantes de este trabajo es que estos límites recuperados garantizaban el contrato del faraón (que gobernaba conjuntamente sobre un único plano que unía lo sagrado, sus súbditos y la distribución de la tierra)²⁰. Los técnicos de la teleasistencia, como una suerte de *harpenodaptai* seculares, reestablecen el servicio y supervisan los límites sociomateriales del contrato del servicio ante los excesos y desbordes. Como esta unión concreta –por medio de cables, aparatos telefónicos, un colgante, una red de contactos, una serie de protocolos de llamada, etc.- es falible, el trabajo de mantenimiento y reparación de los técnicos, lidiando con formas no-normativas que ponen en peligro el funcionamiento cotidiano de los servicios, les convierte en una suerte de garantes del contrato de servicio de la teleasistencia.

Teniendo estas cuestiones sobre la materialidad contractual de los servicios en mente me gustaría plantear que el trabajo de reparación supone dar continuidad no sólo a una infraestructura de *usuariedad*. Esta infraestructura más bien forma parte de lo que, de acuerdo con los trabajos de Milligan (2009) o Schillmeier y Domènech (2010), denominaría un “arreglo del cuidado” [*care arrangement*]. El doble sentido de arreglo en castellano me parece muy fecundo para resumir lo que ahí ocurre. El arreglo del telecuidado que podemos ver en numerosos de estos casos remite tanto a (1) una disposición u organización de elementos particulares (un entramado organizacional, con su construcción de espacios y divisiones de tareas, ritmos y temporalidades, técnicas de uso de los equipos), esto es, su infraestructura; como a (2) un contrato o acuerdo que regula y representa las obligaciones comportamentales que de esta infraestructura se derivan.

Una caracterización del trabajo de supervisión y mantenimiento del “arreglo” de los servicios de teleasistencia en este sentido recuerda bastante a la relación triangular de “servicio” excepcionalmente bien descrita por la etnografía de Orr (1996), que trabajaba sobre una comunidad de técnicos de reparación y mantenimiento de copiadoras de la conocida corporación Xerox. En ella comenta cómo los técnicos de su estudio hablaban

²⁰ Estos eran los encargados de volver a poner en pie los límites de los terrenos sobre el barro y los escombros de las crecidas del Nilo; y, por tanto, de volver a reinstaurar el “contrato” del faraón. Para hacerlo intervenían con todo el arsenal de la geometría de la época sobre los desórdenes provocados en la vida de los vecinos por estas crecidas. El objetivo era recuperar las distribuciones previas y, por tanto, volver a la paz legal. Como plantea Serres (1995a: pp.51-59) la ley re-aparece al mismo tiempo que la geometría (dada la cercanía de la justicia [*justice*] y la precisión [*justesse*] en el trabajo del *harpedonaptas*, en uno de sus amados juegos de palabras) por lo que argumenta, de una forma un tanto polémica con el objetivo de subvertir el contractualismo que prima la importancia de “la palabra” como garante de un acuerdo intersubjetivo (al más puro estilo de Habermas), que “en el principio fue la cuerda” (aquella con la que el *harpedonaptas* retrazaba los límites).

de un imperativo que debían seguir, que implicaba no tanto reparar las máquinas como “a los clientes” [“*Don’t fix the machine; fix the customer!*”] (Orr, 1996: p.79; traducción propia). Orr analiza cómo el trabajo de los técnicos implica supervisar y mantener un “triángulo del servicio”, comprendido por la relación entre su corporación, las máquinas y los clientes. Esto es, no sólo se mantiene la infraestructura técnica en pie, sino que se debe también mantener la confianza de los clientes en la compañía a la que cada técnico representa (más aún si cabe dado que el no funcionamiento o el error de sus equipos, a pesar de ser ubicuo o endémico para los técnicos —es decir, porque ocurre siempre, porque nada funciona para siempre sin reparación—, genera distorsiones en el trabajo cotidiano de las compañías donde están instaladas las copadoras).

“Reparar a los clientes”, en la interpretación de Orr (1996) es crucial, puesto que a pesar de que los técnicos de los que él habla, como los técnicos de la teleasistencia, no sean quienes hayan gestionado el contrato del servicio, una avería es un problema potencial para el propio servicio y para la relación con los clientes. Aquí, sin embargo, existen notables diferencias sobre las condiciones y las razones de esta reparación, fundamentalmente ligadas a la naturaleza del servicio que se da y a los usos y regulaciones contractuales que implican. Permítanme extenderme en esta comparación, puesto que creo puede ayudarnos a entender la especificidad de los servicios de telecuidado.

En la teleasistencia podríamos pensar que, de alguna manera, se “reparan a las usuarias”, como en los diferentes casos en los que se les recuerdan las formas de uso del servicio (sobre las que me detendré un poco más adelante). Pero las presiones de los técnicos para llevar a cabo la reparación son muy diferentes: mientras que en la teleasistencia, como hemos visto, existe una grandísima regulación contractual supervisada públicamente de cómo debe procederse a reparar las averías —dado que implica el montaje de una infraestructura latente que está implicada en la seguridad de las personas usuarias ante emergencias de muy diferente índole— en el trabajo de los reparadores de fotocopiadoras de Orr (1996), esta reparación forma parte de los contratos regulados entre dos entidades privadas.

Es más, en el estudio de Orr (1996) esta reparación de los clientes remite al hecho de que el trabajo comercial no sólo compete a la propia división comercial de la empresa. Y dado que las empresas clientes lo que conocen más de cerca es a los técnicos reparadores, el cuidado de los técnicos en las reparaciones va más allá del aspecto técnico. La particular relación que establecen hace que las averías recurrentes de las fotocopiadoras (sin duda, un equipamiento técnico más intrincado que la pasarela telefónica de los servicios, a pesar de que, como hemos visto, sí existan errores informáticos) puede ser vista como una razón potencial para cancelar el contrato con esta compañía, que presta en *leasing* las copadoras y les da mantenimiento, solicitando un nuevo servicio con otra. Esto genera presión sobre los técnicos para que muestren no sólo su precisión técnica para diagnosticar y resolver los problemas de los equipos que han reportado los clientes, sino ciertos recursos de habilidades sociales, como para transformar la preocupación por las excesivas reparaciones en una defensa de la importancia del mantenimiento de los mismos para su correcto funcionamiento, tarea

llevada a cabo por un preocupado e implicado técnico que quiere dar el mejor servicio: incluso llegando a hacer ver que la reparación es un acto de cuidado por su parte, teniendo algunos de los técnicos descritos por Orr tretas para hablar con los usuarios de las fotocopiadoras que se quejan de las reparaciones, bromeándoles con que no se trata de una reparación sino de “asear al aparato”.

Como hemos visto al hablar de las “iniciativas morales”, en la teleasistencia esta presión de los técnicos viene inscrita en el propio funcionamiento de los servicios y su regulación contractual. Y no va ligada a un acto comercial, aunque ciertamente los diferentes técnicos representan a la institución ante las usuarias. De hecho, en la reparación de la teleasistencia, como también comenta Orr (1996: pp. 158-161) esta relación de servicio implica un “dilema existencial” para los técnicos, dado que deben intentar mantener el control en un entorno en el que tienen bastante poco control sobre aquello que lo condiciona (por un lado, los diseños de las máquinas, el diseño de la estructura organizacional y sus tareas, o el diseño de la documentación que deben rellenar les vienen impuestos; por otro lado, las fuentes de error y el conocimiento invocado para su solución son algo impredecible de antemano, aunque todos estos elementos deben ser “negociados” en la práctica). Pero, dada la ubicuidad de la falibilidad técnica en su trabajo, este contexto problemático implica el punto en el que se puede plantear la pericia técnica, así como la propia función o utilidad social vivida por parte de estos profesionales: sin estos problemas ellos no serían necesarios, al hacerse necesarios pueden plantearse su tarea como una de corte heroico (aspecto de heroicidad técnica que, en tanto nuclear de una determinada construcción de la masculinidad –véase, por ejemplo, Mellström, 2004, para una descripción de estas cuestiones-, quizá pueda tener que ver con que en los puestos de técnicos la mayor parte de los trabajadores sean hombres).

Quizá esta comunalidad entre trabajos técnicos de supervisión y mantenimiento, pero atendiendo a las características específicas del trabajo técnico de la teleasistencia me permita plantear un argumento más genérico. ¿De qué tipo de generalidad hablo? A pesar de la cierta continuidad que se puede observar por el carácter laboral del trabajo de servicios²¹, la generalidad que busco no remite tanto al plano laboral como a la importancia para la teoría social de atender este tipo de trabajo. A partir de trabajos como los de Orr (1996) se ha venido desarrollando lo que algunos autores denominan una “sociología de la reparación” (propuesta originalmente por Henke, 1999; retomada y vindicada más recientemente por Graham y Thrift, 2007, o Denis y Pontille, 2010c).

En esta se promueve que atender al trabajo técnico permite visibilizar una cuestión más genérica e increíblemente importante para la teoría social: en analogía con una

²¹ Véase Fitzsimmons y Fitzsimmons (2006) para una definición de la “economía de servicios” y Pettinger (2006) para un estudio etnográfico del tipo de trabajo que suele implicar. Los servicios de teleasistencia suelen situarse como parte de un conjunto de “servicios a la persona”, estando sus compañías asesoradas por la Asociación Española de Servicios a la Persona (AESP), <http://www.aesp.es/>, que “encuadra a todas las organizaciones que ejerzan actividades relacionadas con los Servicios a la Personas, (familia/calidad de vida/atención cuidados a mayores y personas dependientes/salud y cualesquiera otros servicios relacionados con las personas)” (Acceso el 24 de abril de 2012).

sensibilidad etnometodológica²², estos autores plantean que toda forma de orden social (desde una interacción conversacional más o menos ritualizada hasta la prestación de un servicio) requiere de constantes y continuas “reparaciones” para su mantenimiento, y éstas permiten advertir cómo el orden social es re-producido “cada otra siguiente primera vez [*each another next first time*]” (Garfinkel, 2002: p.98; traducción propia).

La propuesta de estos autores es hacer converger esta preocupación etnometodológica con las interacciones materiales de las que hablaba en el anterior capítulo (véase Suchman, 2007, o Dant, 2005, 2008): quizá atendiendo a cómo y de qué manera se restaura el orden en su materialidad concreta podamos tener una visión más certera de aquello que se defiende; esto es, qué orden se busca mantener y perpetuar, siendo sometido a constantes cuidados y reparaciones. En palabras de Henke: “[...] los trabajadores de mantenimiento también ‘reparan’ el orden social” (Henke, 1999: p.55; traducción propia), lo que permite de una forma muy sencilla conectar los aspectos sociales y materiales del orden social, puesto que “[...] el trabajo de mantenimiento implica re-ordenar a la gente y sus asunciones sobre el entorno [*setting*] de trabajo, así como reparar el escenario [*setting*] mismo” (Henke, 1999: p.56; traducción propia).

Lo interesante de esta visión sobre el trabajo de servicio de la teleasistencia, a pesar de lidiar en ocasiones con “monstruos organizacionales” (o, mejor dicho, porque estos monstruos son mucho más ubicuos de lo que parece), es que “[...] el mantenimiento [*repair*] no se encuentra en los márgenes del orden, esperando a ser desplegado cuando algo va mal. Más bien, es una práctica que se sitúa en el centro del orden social: el trabajo de reparación hace que los lugares de trabajo sean normales” (Henke, 1999: p.57; traducción propia). Como recuerda Henke (en continuidad con el estudio de Orr, 1996), “[c]uando un mecánico llega para arreglar un problema, puede ser igualmente necesario reparar esta ‘definición de la situación laboral’ o, en otras palabras, *reparar al cliente*” (Henke, 1999: p.61; traducción propia).

El cierto planteamiento generalizador de esta sensibilidad me recuerda al pequeño relato de ciencia-ficción *Adjustment Team* de Phillip K. Dick (1954)²³, según el cual el funcionamiento de la realidad es mantenido por un equipo de técnicos (invisibles) que realizan pequeños ajustes para transformar el curso del destino. A pesar de la paranoia

²² De hecho, los eventos de ruptura que requieren de un determinado tipo de reparación para la “vuelta al orden” son algo parecido a una versión natural y no provocada de los *breaching experiments* (esto es, de los intentos explícitos por generar rupturas –*breaches*– diseñadas en las normatividades preestablecidas de la vida cotidiana –por ejemplo, diciendo “buenas noches” a las diez de la mañana o dirigiéndose como “señora” a un señor–, lo que permite investigar las prácticas o los métodos que los participantes emplean para re-producir esos mismos órdenes cotidianos) de los que hablaba que Garfinkel (1967: pp. 35-75). Sin embargo, la idea de “reparación” en la etnometodología fue más bien empleada para hablar de las estrategias conversacionales llevadas a cabo por los actores, por medio de las cuales se intenta elaborar y recuperar el sentido de conversaciones defectuosas o ante los malentendidos (Schegloff, Jefferson y Sacks, 1977; Schegloff, 1992).

²³ Adaptada en 2011 al cine en una romántica versión, protagonizada por Matt Damon, titulada *Adjustment Bureau* (y que en Latinoamérica recibió el sugerente título de “Los agentes del destino”). Véase la ficha de la película: <http://www.imdb.es/title/tt1385826> (Acceso 5 Diciembre 2011).

determinista del relato de P.K. Dick (en el que lo que se repara es “el destino” de los personajes), lo que resulta interesante de él es que plantea la empresa del mantenimiento de la realidad como algo que requiere constancia y repetición, en tanto es compleja y falible (de hecho, en un momento dado, la fábrica de la realidad se quiebra y se hace visible por un error de uno de estos técnicos). Y, en continuidad con los argumentos de la “sociología de la reparación”, esta falibilidad, así como el cuidado que se pone en evitarla o arreglarla por parte de una serie de técnicos, es algo de enorme importancia.

En ese sentido, lo interesante de estos trabajos etnográficos es que añaden una interesante materialidad a las reflexiones sobre la “infraestructura de lo cotidiano” de los trabajos de la microsociología dramática (Brissett y Edgley, 1990): para que haya algo parecido a un “teatro de la vida” con roles bien asignados según un guión, éste debe ser constantemente re-producido y apuntalado en su materialidad concreta; con su división del trabajo y la concomitante organización de presencias/ausencias espaciales y temporales²⁴. Y aunque a veces se centren en los aspectos técnicos (sobre todo los instaladores) su trabajo no es “meramente técnico”, como a veces pudiera pensarse. El mantenimiento y reparación que llevan a cabo, lidiando con formas no-normativas que ponen en peligro (“deservicializan”) el funcionamiento cotidiano de los servicios, les convierte en una suerte de “garantes” del contrato de servicio de la teleasistencia y de su materialización en esa infraestructura de *usuariedad* que mencionaba en el anterior capítulo. Es en este sentido que creo se hace vívido y explícito que el contrato de la teleasistencia rige un “arreglo del cuidado”: una manera concreta en la que se dota de existencia a diferentes formatos de personas y cosas (y sus relaciones), según un acuerdo normativo. Un arreglo, como hemos visto, falible y que requiere de mantenimiento²⁵.

Mientras que la instalación, en tanto momento inaugural y singular, pudiera primar una consideración espacial, el “emplazamiento” y cómo se le hace sitio (véase López y Sánchez Criado, 2009), cualquier cosa que ocurra a partir de ese momento y más si tiene que ver con cómo reparar una forma de contrato que implica una serie de comportamientos particulares, será una dimensión temporal la que se resalte, puesto que tiene que ver con una concertación de ritmos de “usuarias de carne y hueso”, aspecto que se explicita de una forma muy vívida en el caso que veremos a continuación. Haciendo este trabajo, los técnicos (o cualquiera que cumpla funciones análogas) ejecutan diferentes órdenes, como el propio servicio de la teleasistencia (véase Orr, 2006), que más que una

²⁴ Como resalta magníficamente Goffman cuando habla de los trabajos de *back-stage* y *front-stage* en diferentes “regiones” comportamentales (1956: pp. 66-86).

²⁵ De hecho, en un número especial dedicado al décimo aniversario de su libro Orr (2006) detalla la que, según él, pudiera ser una de las aportaciones más interesantes de las etnografías sobre el trabajo técnico: dar un fundamento empírico a las reflexiones de Winner (1977) sobre las escasas virtudes del Dr. Frankenstein al dejar de lado a su creación (explicitando la pregunta de quién es en realidad el monstruo), empleado como contraejemplo en su defensa del cuidado en la “socialización de las máquinas” de aquellas personas que se desviven por “dotar de un mundo” (en el sentido de cuidado expuesto por Puig de la Bellacasa, 2012) a estas soluciones tecnológicas (esta cuestión del cuidado de las máquinas es también mencionada por Latour, 1996a, en su estudio sobre el tren ARAMIS) para que puedan existir.

totalidad holística monolítica, se nos aparecería como una figura compleja, multivocal, en perpetua transformación potencial, llena de ritmos heterogéneos y complejos, de los que cada persona y grupo de la misma participan de formas muy diversas, siempre que no se salgan de unos límites²⁶.

4.4. ¿Qué se repara? (2): Tita Meme, o “La señora no está”

Lo interesante de una visión extendida del trabajo de reparación como la que propone la “sociología de la reparación” es que “[...] incrementa el número de personas que, de hecho, llevan a cabo un trabajo de reparación” (Henke, 1999: p.75; traducción propia), lo que en nuestro caso implicaría mirar más allá de los técnicos de reparación y mantenimiento implicados (ya sean los instaladores de AG o los oficiales de Cuidadonia). Por seguir con la metáfora dramática en esta tarea colectiva no sólo importará el trabajo de “actores” o “directores”, sino el de otros muchos profesionales (attrezzistas, guionistas, decoradores...) que crean y conservan el propio *setting* de los servicios. En ese sentido, en lo que sigue quisiera trascender ligeramente el aspecto laboral del trabajo de reparación, aunque sea importante. Los técnicos no son los únicos preocupados con la estabilidad de ciertas categorías o situaciones sociales. Como me gustaría defender en este arreglo de los servicios de teleasistencia son ciertamente importantes los técnicos del servicio (como los instaladores, los teleoperadores los oficiales o los coordinadores de la teleasistencia), pero también otras muchas personas sin cuyas actividades de mantenimiento y reparación, llevando a cabo distintos tipos de “iniciativas morales” en el sentido de Becker (2009), muchas veces invisibles o invisibilizadas por los servicios (como, por ejemplo, los familiares), no se puede dar siquiera el servicio. Esto se me hizo evidente en el caso de Tita Meme, que les presento a continuación:

“Agosto-Septiembre de 2009: Tita Meme (FIGURA 4.4) es una vivaracha y bien conservada mujer de 85 años, viuda, sin hijos y que vive sola en un apartamento enorme, con la única compañía de su pequeño perro Jacky, en la zona del Campo de Gibraltar (Cádiz). La conozco a través de su sobrina-nieta, Raquel (con quien yo mantenía una relación personal), para quien Tita Meme cumple las funciones de abuela desde que la hermana de Tita Meme muriera. Resulta que Tita Meme tiene teleasistencia (o, ‘el botón’, como ella lo llama) y, dado que sabían mi interés por el asunto, al estar haciendo la tesis sobre ello, accedió a que la entrevistara y los diferentes miembros de la familia siempre me contaban anécdotas al respecto.

²⁶ Véase una reflexión explícita de esta cuestión en los planteamientos microsociológico de Bittner (1965) o post-estructuralista de Cooper (1986).



FIGURA 4.4. Tita Meme con su colgante de teleasistencia (foto tomada por el autor en agosto de 2009).

Una de esas anécdotas fue especialmente reveladora: Un día de septiembre Raquel, que había bajado a ver a sus padres desde Madrid, me cuenta que el servicio de teleasistencia se ha puesto en contacto con sus padres diciendo que no hay manera de poder hablar con Tita Meme. Han llamado al hijo para hacer el ‘seguimiento’ rutinario al que están obligados por ley y no les coge el teléfono. Esto en principio no es raro, pues Tita Meme es muy activa y está mucho rato en la calle con amigas (lo que es considerado saludable por todo el mundo). Pero lo curioso es que cuando sí les contestan la llamada la persona que coge el teléfono dice ‘la señora no está’ o ‘la señora está muy bien’ y cuelga. El padre de Raquel, Alberto, que es quien ha hablado con ellos, les ha dicho que no le extraña, porque Tita Meme no lleva nunca el colgante y están todo el día detrás de ella para que lo use. La operadora del servicio de teleasistencia le ha dicho a Alberto que no entiende por qué ella hace eso, porque ellos tienen que comprobar si ella está bien y tienen que chequear que los aparatos funcionan correctamente haciéndole pulsar el botón de alarma. Después de esa conversación, la madre de Raquel, Conchi, ha llamado a Tita Meme para comentárselo. Y decirle que por qué les mentía, ya que no tenía por

qué hacerlo. Después de una pequeña discusión sin importancia, en cualquier caso, por lo que me cuenta Raquel no está muy claro por qué Tita Meme no quiere hablarles. Por lo visto, esta estrategia es la misma que emplea Tita Meme cuando le llaman para hacerle encuestas telefónicas o de algún otro servicio que tiene contratado.

Curiosamente en la conversación-entrevista que tuvimos, estando Raquel presente, un mes antes de esto, había charlado con Tita Meme de alguna de estas cosas. Me dijo que se había decidido a contratar la teleasistencia para dejar de oír a Conchi –su sobrina- y Alberto –el marido de su sobrina- diciéndole que debería tenerla, porque ellos tienen miedo de que ella se caiga, dada la afición favorita de su perro Jacky (un pequeño Yorkshire terrier muy nervioso, bastante mayor y con cataratas) a pasar entre las piernas de Tita Meme.

Tita Meme (TM): '[...] la carta, dos o tres cartas, por la edad te la mandan, la junta de Andalucía, o de donde venga, te la mandan... Pero yo digo, ¡anda ya!, yo estoy bien, ¡anda ya! Pero ya, Alberto estaba, dale que dale, dale que dale [...] que la verdad, que ya... [recreando la charla] Alberto [decía] *mira que con el perrillo... Ten cuidado con el perro que cualquier día te vas a caer*. Porque es mi sombra, siempre lo tengo. *Mira Alberto, aquí tengo yo la carta*, no creas que te miento hijo. Y tenía del 2002, del 2004, 2006... La de 2006 se la di, esto pa' que se calle. Porque ya estamos a 2009 [...] Y un día digo, *mira Alberto no digas más, ya tengo carta, no hay que solicitarla* [...] Entonces, le di la carta, tenía una carpeta donde guardaba las cosas. *Mira Alberto... y dice, pues ahora mismo la relleno*. Quieres creer que a la semana ya estaban dos chicos aquí [...] Oye a la semana, dos chicos amables, simpáticos... Primero me llamaron, para comprobar si era el número de teléfono, porque hay que poner un número de teléfono. Y entonces, me puse yo y han dicho... *que somos de la asistente [teleasistencia] ése... que vamos a pasar por su casa*. Digo, *qué extraño...* Vinieron sobre las once o las doce, me lo instalaron. Y vamos, en el mes me llaman dos o tres veces'

Y comentó que su relación con el servicio era muy buena, pero contando una cosa que entraba en una cierta contradicción con el comportamiento que un mes después revelarían sus familiares al servicio:

TM: '[...] de vez en cuando me pita, pero, claro, como está unido también a esto [señalando al teléfono]... está unido al teléfono, pues... aunque yo esté en la cocina... Digo, ¡uy!, esto es el botón. Digo yo, digo yo. Y ya, te sale la voz, la que sea. A veces es un chico el que habla, otras veces son muchachas o señoras... no sé, las voces son jóvenes. Y muy amables, muy amables. *Señora, nos gusta hablar con usted*. Y yo digo, esta quiere [hace el gesto de 'darle al pico']... digo, pues nada, aquí... un ratito (se ríe). Ya está... Que las llame'

Raquel (R): 'Es que es su trabajo, claro, pa' eso están'

TM: 'Hombre claro. Así que eso... Pero, están pendientes, ¿eh? Cuando pasan, cómo te voy a decir... ¿quince días?... Me parece que estoy diciendo mucho... antes de los quince días ya te están llamando pa' saber cómo te encuentras, cómo estás, si estás sol...'

Tomás (T): 'Y ¿te molesta que te llamen tanto?'

TM: ‘A mí no, a mí cómo me va molestar... al contrario, les doy las gracias. Porque eso se ve, que se interesan por ti... Vamos, por ti y por todas las personas mayores. Porque yo lo comento con mis amigas, y dicen: *sí, nos llaman mucho*. Nos llaman mucho. Y eso es de agradecer, ¿no? Lo malo sería, digo, según mi opinión, que no te llamaran... Porque ahí se ve que están pendientes de ti [...] A mi no me molesta. Yo, al contrario, yo veo que es de agradecer. Yo, bajo mi opinión, cada uno pensará como quiera, pero yo si me llaman continuamente para preguntarme si estoy bien, si salgo, si no salgo. Algunos días me preguntan que qué como [...] Y, eso, y son muy agradables. Sobretudo cuando llaman chicas. Mujeres. Que nos gusta hablar de cocina y eso. Y te tienen un ratito hablando, y a mí, no me molesta, al contrario. Yo les doy las gracias. Dice: *señora que agradable es usted*’

Aunque lo aceptaba como algo positivo y mostraba valorar “que se hagan cosas por los mayores”, ella se lamentaba de que estuvieran todo el rato diciéndole que se pusiera el colgante. Y esto le molestaba porque, según ella decía, si se caía ya iría arrastrándose para pedir ayuda (a lo que Raquel intervino diciéndole: ‘eso si llegas’). Y le pregunté varias veces en la entrevista por qué no lo usaba. La primera vez que se lo mencioné se fue como un tiro a la habitación a cogerlo y enseñármelo (tras lo cual accedió a que le hiciera una foto con ‘el botón’, después de arreglarse, para la foto de la FIGURA 4.4), porque ella suele tenerlo, por lo visto, en la mesilla de noche (ver FIGURA 4.5) aunque, según me dijo, se lo ponía cuando iban Alberto y Conchi a visitarla, sobre todo porque ella dice estar bien.



FIGURA 4.5. Fotos con la situación más común del *terminal* (en el pasillo central del que salen las habitaciones, en el mueble en el que está el teléfono) y el *colgante* de teleasistencia (en la mesilla de noche del dormitorio, junto a su reloj, al lado de una estatuilla del Corazón de Jesús y de una foto de su difunto marido) en la casa de Tita Meme (Tomadas por el autor en agosto de 2009).

TM: 'Estoy bien. Pero vamos, es bueno tenerlo. Lo decía anoche [en la cena que tuvimos todos juntos]... ahora que veo que va a venir Alberto, me lo cuelgo [...]. Me lo cuelgo, o la madre de ésta [hablando de Conchi, la madre de Raquel, a quien señala]... me lo cuelgo. Porque si no ¡vaya una que me lían!'

T: '¿Por qué? ¿Qué...?'

TM: 'No, porque quieren que lo tenga por si me caigo, con el perrillo o sin el perrillo. ¿No? Puedo resbalarme, eh'

Versión que Raquel matizó después de salir de casa de Tita Meme, porque sus padres se quejan de que muchas veces no lo lleva incluso estando ellos presentes.

Como este tema de llevar o no el colgante y las razones para el gustar o no la teleasistencia suele ser un asunto peliagudo, en la conversación, entre otras muchas cosas sobre su relación con el servicio, cómo llegó a él y cómo le afecta, le pregunté en detalle sobre ello y ella me dio muy diferentes argumentos en diferentes momentos de la conversación-entrevista:

Fragmento 1

TM: 'Yo a veces me pongo la pinza. Hago así [se la pone en la solapa] En invierno más'

T: 'y antes de que te lo... antes de que rellenarais los papeles, lo pidieras y así, ¿habías oído hablar del aparato este?'

TM: 'A mi amiga'

T: 'Y ¿qué te contaban?'

TM: 'No, y que estaba tan contenta y que, precisamente, se lo pone. Incluso se lo ponen, que yo sepa, tres de ellas. ¡Se duchan con ello puesto! (con cara de mucha sorpresa) Dice [una de ellas], *por si me resbalo en la bañera o algo. Y como esto se puedo una duchar con él porque es refractario al agua.* Duchar con él (con cara de incredulidad)... Y yo no lo he hecho, la verdad, no me gusta mentirte. Pero, ellas sí [...] Se duchan con el botón. Dicen *no me vaya yo a resbalar en la bañera.* Y, claro, ¡y lo veo muy bien!'

R: 'Sí, además, aquí, que las bañeras que tienes aquí, son muy altas'

TM: 'Yo estoy... no llevo yo años pa' poner una... ahí una ducha, yo... le temo a los albañiles. Mira, en la... yo encima de la alfombrita, pongo una toalla. Yo encima de la alfombrita de aquí (señala el suelo) pongo otra toalla. Me agarro al esto (hace el gesto de cogerse a algo) y hasta ahora no me ha pasado nada'

T: 'Y ¿por qué no te gusta ponértelo cuando te duchas?'

TM: 'Yo qué sé...'

R: 'Porque no le...'

TM (mirándome como intentando convencerme, como si yo le estuviera diciendo que lo llevara): 'Me lo colocaré. Pero es que al bicho éste le tengo manía'

T: '¿Sí? ¿Por qué?'

TM: 'No sé... No... bueno, tú pregunta hijo'

T: 'No, pero querría que te sintieras libre para contármelo'

TM: 'No, que yo veo que es una cosa muy útil y muy práctica. Porque si te pasa algo, aunque yo estoy en el Centro Médico [una mutua sanitaria], mientras que cojo el teléfono y llamo al Centro Médico estoy aquí desangrándome. No, y yo eso lo veo muy práctico. Porque es que vienen al momento. Por que lo sé yo ya por una amiga mía, por H. O sea que...'

T: 'Pero a mí me gustaría saber por qué no te lo pones.... Que... por qué le has cogido tú manía ¿Qué es, por lo de...?'

TM: 'No, no es manía. El caso es que me gustan los colgaos. A ver, me gustan... Pero, no sé... Pero, ya te digo, cuando viene Alberto o la niña [Conchi] me dice, y ya me pongo... Me lo pongo para que no me digan nada. No, pero en invierno sí me lo pongo. No te miento, eh... Es que ahora me da todo calor. Yo me lo pongo así (hace un gesto de pinza con la mano) en un jersey, o lo que sea, me lo pongo en la bata, con la pinza. Más que colgadito, con la pinza...'

T: 'Y qué lo llevas ¿en todo momento? O ¿sólo en alguna...?'

TM: 'No, hombre. En invierno, cuando ya me levanto y me aseo, y todas las cosas, ya me lo pongo. Incluso estoy cocinando y tengo el botón puesto. Pero, precisamente, en la cocina es donde también me puede pasar cualquier cosa. Y más con el bicho éste (señala a su perro Jacky), que siempre lo tengo en... ya eso se me ha metido en la cabeza, si me lo pongo más es porque con el perrillo cualquier día me voy a caer. Por qué es un perrillo que está pegadito a mí'

R: 'Y se mete entre los pies'

TM: 'Y se mete entre los pies. Y yo reconozco que esto (dice mientras mira al colgante) está muy bien. Porque (dirigiéndose a Raquel) tu padre me dice a mí, *bueno, si te pasa algo en la cocina y no tienes el botón puesto, ¿cómo vienes? ¿gateando en busca del botón?* [...] 'ara, al acostarme no [me] lo pongo, pero lo tengo en la mesilla. Pero vamos... mis amigas si lo tienen puesto todo el día, unas sí y otras no. Hay que decir la verdad. Unas sí y otras no'

T: 'Y las que sí, ¿por qué se lo ponen?'

TM (haciendo gestos como de no querer decir algo vergonzoso o que no debe decir): 'Porque son mu...'

R (riéndose): 'Porque son muy cagonas, ¿no ibas a decir? Porque son más aprensivas, se ven más inseguras, ¿no?'

TM (como matizando, y negando la cabeza porque le parece una formulación fuerte): 'Porque son más torpes, más bien, ¿eh?'

R: '¿Ah, sí?'

TM (como con cara de que ha salido la verdad, pero manteniendo el pudor): 'Ya está, ahí lo tienes... muy torponas [...] una amiga lo tiene casi desde el principio'

cuando salió esto. La llaman también mucho. Pero ella es muy delicadilla, y muy asustona. Yo no soy asustona' [...]

Fragmento 2

TM: 'Ayer o antesdeayer... no, hace más tiempo... no, hace más tiempo... me llamaron, y entonces, ¿cómo dicen? [se pregunta en voz alta] [...] (simula la conversación haciendo el gesto de coger el teléfono, como de broma)... ¿La señora Mercedes?... Al habla [contesto yo]. Es que como usted no nos llama, dice, voy a colgar y haga usted el favor de pulsar el botón. A ver, pero ellos [...] después me dijeron que eso [el botón] es... [funciona] con una pila y se puede descargar la pila. Y [claro]... el día que me haga falta, que pulse y que no suene [como no lo pruebe antes]. Y entonces, yo pulsé, estuve yo hablando con ellos y perfectamente... O sea, hijo, te digo lo que... Yo estoy muy contenta con el botón. [...] [T]odas mis amigas lo tienen, yo tengo también el botón. Pero que vamos... que no te miento, yo no me he duchado con él. Pero esta gente [sus amigas] sí, dice. Que la bañera es más peligrosa... [Pero] [b]ueno, llevarán razón, pero con el cordón también. Yo me quito hasta esto. Me lo quito [...] Por esto está tan limpito, pero bueno...'

Fragmento 3

T: '[...] ¿Te ha cambiado en algo la vida el tener el aparatillo éste?'

TM (con mirada cómplice): '¿Tú quieres que yo te diga la verdad?'

T: 'Sí'

TM: 'Que me quedé igual [que estaba][...] Que yo digo, que bueno... que veo que es una cosa buena'

R (señalando al colgante): 'como que lo tienes ahí [en la mesilla], pero si no lo has utilizado ni nada...'

TM: 'no, si en esto de atar [la pinza del colgante] sí me lo ponía yo... Y cuando viene la pareja [los padres de Raquel] [se ríe]... Que mira, que yo veo que es una cosa muy útil, muy buena, porque ya he podido yo comprobar por una amiga mía, te lo he dicho antes, que se cayó en su casa se hizo una fisura en la frente... na' de na', es muy cagona. Y es una cosa útil, que pa' tenerlo sobretodo pa' las personas mayores. Porque yo ahora, estoy muy bien de memoria y de todo, pero quién dice que yo no pierda también un poco el norte. Ya ves, mi sobrina [Conchi] cuando quiere algo, *Tita Meme recuérdame esto*. Y soy yo quien le recuerda las cosas. De momento. Pero, tú date cuenta de la edad que tengo, porque estamos en agosto. Septiembre, ochenta y cinco años [...]

Fragmento 4

T: 'Oye, y puestos a pensar en un caso. Si a ti te pasara algo, dios no lo quiera, ¿a quién llamarías antes? ¿A tu sobrina o le darías al botón?'

TM: 'Hombre, si estoy así [pone cara torcida como para hacer la broma de estar gagá], le daría al botón. Pero yo, mi tabla de salvación es Alberto y mi niña [Conchi]. Yo, te digo la verdad, Alberto... Porque incluso cuando murió mi hermana [...] llamé corriendo a Alberto y ya llamamos al ambulancia, al centro

médico que te viene corriendo [...] bueno, pues mira, yo te digo una cosa, que yo, te lo vuelvo a repetir, yo no lo he necesitado todavía. Pero si yo, por ejemplo, fuera de estas personas que salen poco, que la hay, porque están con mi edad. Cuántas personas hay metidas en un sillón, y no se pueden mover... Bueno, pues eso, les sirve de mucho tener un ratito de charla con estas personas, y te dan ánimos... la que esté [de] bajo ánimo, ¿no? Te da... yo lo veo, que es muy práctico. Yo lo veo práctico, y al mismo tiempo necesario. Pero, claro, yo no necesito el botón para charlar con la gente, porque yo salgo y charlo con todo el mundo. Pero bueno, no todo el mundo está en esta misma circunstancia, te lo digo. Yo te hablo por mí, yo no te puedo hablar por... pero yo [lo] veo como una cosa muy útil [...]

Tita Meme se pone a hablar de sus amigas y en un momento dado, después de varios minutos escuchándola, la interrumpo:

T: 'Sí... Pe-, pero, lo que te quería preguntar es ¿qué te parece a ti?'

R (como echándole la bronca, pero en broma): 'A él tus amigas le da igual'

TM: 'No, a mí... Yo te estoy diciendo que lo veo una cosa muy útil y lo veo muy bien. Y además que están pendientes de las personas'

T: 'Pero lo... lo que te quería preguntar es si te parece que es lo único que debiera haber... Voy a preguntártelo de otra manera: ¿Quién se tiene que hacer cargo de las personas mayores, según tu punto de vista?'

TM: 'Uy, de eso hay mucho que hablar, porque de las personas mayores, no... lo más normal es que la familia se hagan cargo, pero como hay familias que no es así... porque de las personas mayores de mi casa, nos hemos hecho cargo nosotros, mis hermanos y yo, mi hermano y yo. No. Que no han tenido que ir a ninguna residencia, porque yo no es que critique las residencias de los mayores. Pero también es una pena, que los mayores han sacado a sus hijos adelante, a sus nietos o lo que sea, y después que se vean... Yo eso no [...] Cómodas, habitaciones maravillosas, la comida muy buena, todo lo que tú quieras. Pero, ahí, no hay calor de familia. O yo soy muy sentimental, o algo me pasa [...] yo veo bien las residencias, a ver si me comprendes, porque yo tengo amigas también en la residencia y una que hay aquí riquísima, con dos varones. Pero ya las mujeres no son hijas, son nueras. Y están en esta residencia que yo te digo del... pero ésa [residencia] no tiene el calor. Yo no te digo que los hijos vayan de vez en cuando a ver a su madre, pero, que no es lo mismo'

Fragmento 5

T: '[...] ¿a tus familiares les, les ayuda el que tu tengas la teleasistencia?'

TM: 'ah, ¿que si ellos están más seguros que yo tenga esto? Pues sí, claro, sobretodo a Alberto. Él está más seguro que yo... desde que yo... de que tengo el botón... Pero quiere que lo tenga puesto. Porque dice, que te vas a caer. Con, sobre todo, el perrillo... Y, ellos están más seguros, mi sobrina y Alberto, sí. Desde que tengo el botón, porque ven que si me pasa algo, pulso el botón. Ellos sí, están más seguros, desde luego, más contentos que yo lo tenga...'

También ella me contó que no recibe ninguna otra ayuda, porque no la necesita; y fue bastante clara al decirme (en referencia a ‘las internas’ –generalmente de origen sudamericano en el ámbito español- que algunas personas contratan) que no le gustaba que hubiera ‘nadie de fuera de la familia merodeando’ (lo cual me confirmaron después el resto de miembros de la familia). Como repitió varias veces, por el momento Tita Meme quiere vivir a su aire en su casa, aunque el día que no se valga se iría a casa de su sobrina, que se lo ha ofrecido muchas veces. Aunque ella, por el momento se vale y su gran miedo es: ‘Si pierdo algún día la memoria, Dios no lo quiera. Porque pa’ vivir hace falta, y los pies pa’ andar, y esto [señala la cabeza] pa’ pensar, ¿no? Yo me parece que sí, las personas mayores lo que tenemos que tener es la cabeza en orden. Porque si no estás perdido. Eso es lo que hay.’” (Fragmento del diario de campo con extractos de la entrevista).

“Agosto de 2010: un año después vuelvo a ver a Tita Meme durante las vacaciones, de forma completamente informal en una visita a su casa. Tita Meme lleva más de diez años con un dolor crónico en la rodilla que a veces le pincha mucho. Esto hace que pierda fuerza en la rodilla, se siente insegura y le da miedo caerse. Por eso cuando le duele mucho se queda en casa unos días. Por lo visto, parece que a raíz de un reciente episodio de dolores y de la insistencia de los padres de Raquel, últimamente Tita Meme dice llevar más a menudo ‘el botón’. Además, el servicio de teleasistencia parece haber afianzado a un aliado: Conchi me comentó que siguen llamándoles a ellos cuando no la cogen en casa para preguntarles qué tal está Tita Meme, y tanto ella como Alberto hablan con el servicio un buen rato. Además, Tita Meme nos contó que ahora lleva siempre el botón porque, como le dice Alberto, algún día se va a matar con el perrillo, y se lo sacó de debajo del vestido para enseñarlo. A pesar de las dudas que genera en la familia, parece ser que Tita Meme comenta que le llaman mucho, que son muy amables con ella, que ya conoce a algunos de los teleoperadores y, en general, que estaba muy contenta con el trato recibido” (Fragmentos del diario de campo).

4.5. Del “cómo se hace” al “cómo se tiene”

Creo que el caso de Tita Meme permite transformar ligeramente la pregunta que me hacía en el capítulo anterior y que, de alguna manera, se podría refrendar al observar el trabajo de las reparaciones desde su dimensión técnica: lo que se hace es montar y reparar (o instaurar y re-instaurar) una infraestructura de *usuariedad*. Al centrarme en los aspectos técnico y contractual del trabajo de los instaladores de AG y oficiales de Cuidadonia hay una cuestión importante que no se trata explícitamente: una cosa son las condiciones mínimas del servicio, pero otra cosa es “qué es ser una usuaria” de la teleasistencia una vez esta infraestructura ya está funcionando.

Esta pregunta sobre el “qué es una usuaria”, a mi juicio, requiere de una interpretación un tanto más creativa del trabajo de reparación, porque no existe un lenguaje oficial de los propios servicios nada que nos pudiera permitir tratar este asunto en sus términos prácticos y concretos. De hecho, si ojeamos alguno de los informes de los proyectos de telecuidado desarrollados por los ingenieros que los construyen –véase, por

ejemplo, Valero *et al.* (2007)- no será raro que identifiquemos que asumen un planteamiento funcionalista, o mejor dicho utilitarista, del diseño y la ingeniería según el cual las tecnologías de telecuidado son soluciones tecnológicas a necesidades previas de unos usuarios detectadas por medio de algún procedimiento sistemático. Como ya vimos en el Capítulo 1 estas tecnologías, una vez puestas a funcionar, permitirían una nueva forma de asistir, atender o cuidar que respondiera a esas necesidades o demandas colectivas, generando beneficios cuasi-instantáneos (véase Fisk, 2003).

Sin embargo, frente al triunfalismo tecnológico de otras épocas, que sigue en cierta manera latente, en la mayor parte de estos proyectos se reivindica la importancia de contar en el proceso de diseño con el “factor humano” estudiado comúnmente a partir de las herramientas metodológicas y el arsenal conceptual de las neurociencias cognitivas (véase Salvendy, 2005): estudios psicofísicos y sobre la ergonomía de su uso (por ejemplo, Ojel-Jaramillo y Cañas, 2006) o estudios de “actitudes” ante estas tecnologías, esto es, cuestionarios cerrados para identificar los “esquemas mentales” que los diferentes integrantes y usuarios de los servicios emplean para representarse el telecuidado, si cubriría sus necesidades así como su “aceptabilidad”, esto es, si serían receptivos al uso de estas tecnologías (como, por ejemplo, los estudios de Fisk, 1998; Hanson *et al.*, 2007; Hanson, Osipovič y Percival, 2009; Levy *et al.*, 2002; Percival, Hanson y Osipovič, 2009, para el caso inglés). Los resultados de estas investigaciones se utilizan después para definir los usuarios-modelo a quien va dirigida una tecnología concreta, tanto en su diseño como en su marketing y en la implementación de nuevos tipos de servicios dirigidos a resolver las “necesidades” de estos grupos de población segmentados estadísticamente (Brownsell, Aldred y Hawley, 2007).

A pesar del indudable interés que pueden tener estas prácticas de investigación para orientar el diseño y comercialización de estas tecnologías, estas caracterizaciones de “qué es una usuaria” asumen por lo general la estabilidad en el tiempo de necesidades y nociones de usuarias, siendo estas, asimismo, bien delimitadas; usuarias de las que sólo se necesita “buena información” para ofrecerles respuestas claras y concisas a sus problemas. Sin duda una caracterización un tanto estática de lo que es una usuaria. Pero con sólo releer el caso de Tita Meme este conjunto de aproximaciones no permitiría decir mucho sobre lo que ahí ocurre: Tita Meme es efectivamente una usuaria de la teleasistencia, pero el uso que hace de esta tecnología necesitaría ser más sensible a los matices contextuales: porque no está claro que la quiera, pero tampoco que no la quiera. De algún modo, lo quiere a su manera, cambiante y fluctuante, haciendo a veces explícito por qué; pero otras veces su no uso es por puro olvido o por hábito, aunque a veces se sienta a ponérselo. Y lo interesante, por tanto, no es tanto si la teleasistencia responde a sus necesidades, o si las “actitudes” de Tita Meme son estas o aquellas²⁷, sino cómo practica

²⁷ La noción cognitivista de “actitud” recibió duras críticas por parte de los psicólogos sociales discursivos ingleses desde mediados de los años 1980, por su carácter de esquema mental (ahistórico, individualista y representacional) evaluativo que orienta la acción. Por ejemplo, tanto Billig (1988, 1996) como Potter y Wetherell (1987: pp. 43-55) plantearon recuperar el carácter discursivo-histórico, así como retórico, performativo, dialógico y contextual de las enunciaciones evaluativas (como discurso dicho para tener

Tita Meme su rol de usuaria (qué hace y qué dice, contextual y situacionalmente), así como qué se le pide por parte de diferentes personas que haga y cómo esto puede o no convertirse en una práctica más o menos habitual.

De hecho, frente a estas caracterizaciones ingenieriles y al nuevo papel de los ergónomos y analistas del factor humano en el desarrollo de tecnología se han venido produciendo una buena serie de críticas²⁸ desde planteamientos constructivistas cercanos a los estudios de la ciencia y la tecnología, que quizá nos permitieran capturar lo que ocurre en casos como el de Tita Meme. En una de las revisiones críticas más tempranas del “diseño centrado en el usuario”, Bannon (1991) argumentaba contra la misma idea de los *human factors* por el tratamiento reduccionista de los usuarios y defendía estudiar más bien *human actors*: sujetos “activos”, nunca en soledad, que ayudan a configurar de forma significativa sus mundos en tanto que están insertos en diferentes entramados de actividad social. Esto implicaba un cambio tanto en las maneras de abordar empíricamente qué es ser una usuaria como en el tipo de concepciones movilizadas para analizarlo. En continuidad con esto, en el ámbito de los estudios sociales de la tecnología se han venido planteando innumerables críticas a estas ideas reduccionistas de lo que implica ser una usuaria.

Es más, en los últimos años se ha venido hablando de la importancia de analizar los procesos de “co-construcción de usuarios y tecnología” (Bijker, 1995; Oudshoorn y Pinch, 2005a): esto es, aquellos en los que se produce la creación conjunta y concomitante de usos, usuarias y tecnologías²⁹. “Qué es ser una usuaria”, por tanto, es respondido a partir del “cómo se hace”: siendo cada forma de ser usuaria un efecto performativo (Higgins, 2007) de los complejos procesos de diseño, implementación y uso.

De hecho, en una extensa revisión sobre el uso de tecnologías en diferentes ámbitos Oudshoorn y Pinch (2005b) parten de la consideración sobre los usos canónicos que definen a alguien como usuaria como algo no preexistente, y por tanto destacan: (i) la multiplicidad y diversidad de modos de ser usuaria de una misma tecnología; (ii) los muy diferentes posicionamientos que ahí pueden emerger; (iii) las variadas distribuciones de tareas (entre productores, distribuidores y usuarios intermediarios o finales, u otras distinciones) que se dan en los usos de una tecnología; o (iv) la influencia de actores que, aparentemente, no serían los usuarios finales de esas tecnologías tanto en el desarrollo

unas consecuencias). Asimismo, la claridad reflexiva que se plantea como trasfondo sobre la actitud (saber siempre expresar lo que se siente y lo que se piensa sobre algo, orientando este pensamiento la acción) ha recibido también muchas críticas por parte de diferentes teorías de la práctica en la sociología, como las de Bourdieu (1980), Lahire (2004) o Kaufmann (2004: pp. 207-222) que plantean la reflexividad como un efecto de prácticas concretas y situadas de relación teórica, vuelta u objetivación sobre la práctica (incluso de reflexividad en el propio curso de la acción).

²⁸ Véase Spinuzzi (2003: pp. 1-23) y Suchman (2007: pp. 188-193) para un amplio tratamiento de esta cuestión.

²⁹ Siendo un muy buen ejemplo el estudio de Pinch y Trocco (2002) sobre la creación del MiniMoog y, de forma concomitante, de un nuevo tipo de practicante de rock.

como en el uso de las mismas. Y, en ese sentido, argumentan la importancia de analizar los entramados de poder que regulan quién puede decidir qué en un proceso de diseño, implementación y uso, para lo que proponen tipificar las distintas posiciones ocupadas en la definición de quién debe usar qué, para qué, cómo y en qué circunstancias. Esto llevaría a estudios más complejos sobre los procesos de diseño, provisión y uso de las tecnologías en los que los usuarios no son sólo los “usuarios finales”, sino los diferentes tipos de agentes implicados en el cambio, distribución y estabilización de diseños y usos. Por ejemplo, incorporando las resistencias o reticencias, los no-usos voluntarios o involuntarios, las resignificaciones y reapropiaciones simbólicas y gestuales de las tecnologías, así como los intentos por convencer y apuntalar usos canónicos.

Ciertamente esta caracterización de los procesos de construcción de usuarias está en consonancia con las discusiones que se han venido llevando a cabo en diversos planteamientos post-estructuralistas en las ciencias sociales sobre los procesos de subjetivación a raíz de los trabajos de Foucault (2005) y Deleuze (1987). Planteamientos divergentes en los que, pudiéramos decir, se produce la vindicación de la multiplicidad de posiciones que pueden tomarse, como parte de una crítica de las nociones monolíticas del sujeto moderno autónomo y racional atravesadas por innumerables concepciones de raza y etnia, género y clase (Blackman *et al.*, 2008; Ewing, 1990; Moore, 2007). No en vano han tenido especial acogida en propuestas feministas y críticas con las ideas de raza, por no hablar más que de dos posibles usos en el seno de las “políticas de la identidad” (véase Hall, 2000, y Weedon, 1997).

En ese sentido, se reclama más bien centrar el análisis en la situacionalidad encarnada de las múltiples, y en ocasiones ambivalentes o ambiguas, “posiciones de sujeto” (tanto con respecto a otros como con respecto a sí); esto es, las múltiples enunciaciones y corporeizaciones que pueden crearse o se encuentran disponibles y son impuestas o acogidas en el seno de procesos dialógicos (de embates y combates, llenos de silencios y ausencias) en los que se da la construcción inacabada de identificaciones personales y grupales, así como se configuran diferentes articulaciones de la interdependencia (para un tratamiento monográfico de esta cuestión véase Battaglia, 1995; Biehl, Good y Kleinman, 2007; Kondo, 1990; y Pazos, 2005). ¿De qué forma pudieran los planteamientos post-estructuralistas ayudarnos a pensar en cómo analizar el modo en que se construye una “usuaria” de teleasistencia como Tita Meme? Si seguimos a Moore (2007, pp. 40-42), podríamos decir que empleando estos planteamientos pudiéramos adentrarnos en el análisis concreto de las formas, más o menos duraderas en el tiempo, que toman actrices sociales no-unitarias y no-monolíticas. Esto nos permitiría reflexionar sobre el carácter múltiple de la forma usuaria y su relación con otras posiciones de sujeto.

Para esta tarea pudiera ser de enorme interés reivindicar su relación con el pensamiento sobre la técnica. Para posturas como las de Foucault o Deleuze la subjetividad es algo técnico (en tanto remite tanto a unos “modos de hacer” como a una materialidad concreta que de ahí se deriva). De hecho, extendiendo este carácter técnico de lo subjetivo, algunos tratamientos posteriores en la línea de estos trabajos han

enfaticado y tratado monográficamente el papel de diferentes artefactos en los procesos de subjetivación (véase Michael, 2000). Lo interesante de estas recientes derivaciones post-estructuralistas, frente a otras formas de abordar la subjetivación que hacen exclusivo hincapié en la importancia las enunciaciones lingüísticas o en el papel de los gestos y otras formas de corporeización, es que, además, a esto le añaden una atención a la múltiple materialidad (humana y no humana) que atraviesa, forma parte y da forma a estos procesos dialógicos de constitución de posicionamientos y modos de organización e interdependencia más allá de una caracterización humanista (Law, 2004; Tirado, 2011).

Sin embargo, además de resaltar la importancia de la materialidad del proceso, en estos planteamientos no hay sólo una mera reivindicación de lo diverso. Lo interesante de desarrollos teóricos como los de Law (2004) o Mol (2002) –sobre los distintos modos de organizar y coordinar multiplicidades- o Haraway (1997) –sobre la noción de articulación- es que a pesar de reflexionar sobre la existencia de multiplicidades, fragmentaciones y diversidades, se centran en las precarias y complejas tareas de coordinación de éstas para la vida en común. Mol y Law (2002) hablan, en ese sentido, de la importancia de las prácticas del “mantener junto” (*hold together*)³⁰. Por ejemplo, basándose en el análisis etnográfico de Mol (2002) sobre las diferentes maneras en que se practica la arterioesclerosis en las diferentes unidades de un hospital, surge una discusión sobre la multiplicidad del fenómeno y la pregunta por su posible coordinación:

“[...] puede argumentarse que todos y cada uno de los diferentes saberes [...] conocen su propio ‘cuerpo’. Si este fuera el caso, entonces lo que se hace importante es comprender cómo estos diferentes cuerpos se mantienen unidos en la práctica hospitalaria. Parece que todo esto requiere de un gran trabajo de coordinación: historiales que van de un edificio a otro, protocolos, conversaciones, notas, conferencias sobre casos, operaciones. En la práctica, si un cuerpo se mantiene unido, esto no es porque su coherencia preceda al conocimiento generado sobre él, sino porque las diferentes estrategias de coordinación implicadas consiguen recolectar las múltiples versiones de la realidad” (Mol y Law, 2002, p.10; traducción propia).

En ese sentido, caracterizar la múltiple composición de una usuaria a partir de un proceso de “mantener junto” o “tener en pie” nos permitiría pensar en ésta como un efecto, sin asumir una unicidad primordial (al modo en que hacen Mort *et al.*, 2009). Es

³⁰ El verbo en inglés *to hold together* se suele emplear para hablar de cómo algo o alguien se mantiene de una pieza sin romperse, o de cómo una relación familiar o de pareja se consigue mantener a pesar de las dificultades. Entiendo que hablar de “mantener junto” es la traducción al castellano menos cacofónica o compleja. Sin embargo, quizá con ella se pierde el aspecto de una multiplicidad primaria u originaria de elementos que se debe mantener unida a pesar de los problemas que implica su composición misma, que se debe sostener, que necesita un trabajo ingente para que se tenga en pie (como en el uso del verbo “recomponer” que empleamos cuando animamos a un ser querido que ha tenido una pérdida o una desilusión fuerte a recuperarse pronto diciéndole “¡recomponete!”; pero también el uso coloquial del verbo “componer” para hablar de reforzar, restaurar y restablecer –como cuando decimos que una manzanilla nos compone el estómago-; por no hablar de su uso reflexivo en “componérselas” para hablar de cómo ingeniárselas para salir de un apuro).

decir, nos permitiría pensar en su composición sin cancelar las singularidades, las complejidades y los galimatías que la pueblan. El asunto, por tanto, es que hay muchas maneras de lograr el mantenerse, el tenerse en pie o el tenerse junto. Y quizá tendría más sentido pensarlo como un proceso que configura multiplicidades unidas en tensión, un proceso lleno de interferencias, rupturas, acuerdos y conexiones parciales, ausencias, cuestiones no mostradas, engaños... (ya se deba su estabilidad a su no-coherencia o al modo en que se produce la intersección de diferentes lógicas, en ausencia o sometida a procesos de purificación —véase Law, 2004-).

Si partimos de los problemas que generan al servicio las ausencias de Tita Meme tras un intrincado proceso de solicitar y (no) usar el colgante; si consideramos todas las fluctuaciones que pudieran hacer que dejara de existir como usuaria, lo que se hace necesario explicar es: ¿cómo puede ser que Tita Meme siga siendo una usuaria? Creo que atender a las prácticas que permiten mantener esta figuración en tensión nos ayudaría a obtener una definición práctica de qué es ser una usuaria de teleasistencia a partir de cómo se consigue y mantiene.

Después de todo, quizá las complejidades del mantenimiento de Tita Meme dentro de los límites de “una usuaria” pudieran pensarse de forma análoga a las complejidades del mantenimiento de las muy diferentes fronteras que tienen lugar en la zona del Estrecho de Gibraltar, donde ella vive: en la que, en pocos kilómetros cuadrados de tierra y mar, confluyen Gibraltar, Marruecos y España, con sus diferentes sistemas monetarios, sus diferentes redes de telecomunicaciones (televisión y telefonía) y sus numerosas conexiones por tierra y mar, siendo uno de los lugares de tráfico legal e ilegal de personas y mercancías más importantes del mundo. Límites y conexiones complejos y difusos, cuidados por muy diferentes técnicos especializados, policías, guardacostas, agentes de aduanas, comerciantes, pero que se articulan también por los propios habitantes de ambos lados de la orilla a través del prejuicio, el estereotipo y el miedo³¹.

4.6. Reparaciones como “restauraciones”: Especificar las condiciones de felicidad de la teleasistencia tratando con usuarias de carne y hueso

Mientras que el caso de “la señora de los dos colgantes” se trata más bien de re-instaurar, esto es, de “volver a fundar” los términos contractuales que rigen la infraestructura de *usuariidad*, en el caso de Tita Meme se trata más bien de un trabajo de “mantener en el ser” el arreglo de la teleasistencia y, más específicamente, cómo comportarse como el tipo de usuaria que requieren los servicios. Esta forma de reparación como “restauración” introduciría una serie de modificaciones en el argumento: reparar tiene que ver con hacer

³¹ Véase, por ejemplo, la exposición monográfica de Antoni Muntadas (Romero y Villaespesa, 2008), que incluía la obra *On Translation: Miedo/Jauf* (2006-2008) sobre el Estrecho de Gibraltar (<http://www.hamacaonline.net/obra.php?id=541>). Pero también pueden ver la sátira vídeoartística *Estrecho Adventure* (<http://www.hamacaonline.net/obra.php?id=283>), realizada en forma de vídeo-juego de género “arcade” por Valeriano López en 1996.

que esa infraestructura de *usuariedad* tenga una cierta continuidad a pesar de todo lo que la pone en crisis, sean estas cuestiones técnicas o contractuales. Y, mientras que en las reparaciones como re-instauraciones las condiciones de felicidad de la teleasistencia se mantendrían más o menos intactas, pensar la reparación desde la “restauración” de una usuaria como Tita Meme implicaría, a mi juicio, especificar las condiciones de felicidad mencionadas en el capítulo anterior, incorporando este aspecto “en acción” con “usuarias de carne y hueso” que hacen (no) uso del servicio.

En ese sentido, a pesar de que Tita Meme se nos muestra como un ser escurridizo, cambiante, móvil, discontinuo, que para el servicio cambia de estado y no es una sino muchas, en lo que sigue intentaré mostrar someramente “qué la mantiene junta”, “qué la tiene”, “qué la sostiene” como usuaria de teleasistencia. Y lo haré desmenuzando algunos aspectos del caso. En ese sentido, intentaré dar cuenta de tres lógicas, tres tipos de prácticas de apuntalamiento que co-operan de diversas maneras para efectuar el mantenimiento de Tita Meme como usuaria y que creo son algo que pudiéramos generalizar al funcionamiento de los servicios que hemos visto anteriormente:

- a) Aquellas prácticas *contractuales*, empleando diferentes tecnologías identitarias derivadas del trabajo burocrático de los servicios;
- b) Unas prácticas *relacionales* que implican ciertos roles y relaciones de interdependencia. En concreto, y para el caso que nos ocupa, destacaré el papel de determinadas relaciones de parentesco y su importancia para mantener a la usuaria;
- c) Y, por último, aquellas prácticas *corporales* que remiten a un particular trabajo sobre sí de usuarias como Tita Meme para situarse dentro de los márgenes aceptables del rol que se les pide por parte de los servicios.

Creo que explicitar estas prácticas de apuntalamiento del “ser una usuaria” es enormemente interesante para pensar en la importancia de las reparaciones para los servicios. En tanto el mantener (*hold together*) no es sino otra vuelta de tuerca más al problema de la repetición del orden social desde su multiplicidad, propondré para finalizar una recuperación constructivista de la noción de hábito (pensándolo desde la articulación rítmica de formas sociales en prácticas de apuntalamiento como las de estos servicios, en las que está en juego “ser una usuaria” de teleasistencia).

4.6.1. *Contractuales*: Sostener la infraestructura de *usuariedad*

Pensar la reparación como una “re-instauración” implica advertir (como hemos podido ver anteriormente al tratar el tema de los “monstruos organizacionales” que ponen en peligro el arreglo de los servicios) cómo el trabajo de los técnicos implica una supervisión constante de los límites de la configuración contractual de los servicios. Pero, en el caso de Tita Meme, el acto de montar y supervisar la infraestructura de *usuariedad* (en su doble dimensión técnica y contractual) del servicio de teleasistencia del que es usuaria, supone

más bien las condiciones dibujadas de inicio en la descripción que les hacía. El momento en el que se dio el hecho problemático de “la usuaria no está” era bastante posterior a la aceptación y firma de un contrato con una empresa que le instala y presta el servicio (en este caso, una fundación parte de una institución pública que ofrece el servicio gratuitamente a los mayores de 80 años en el conjunto de la comunidad autónoma andaluza). La firma de ese contrato permitió en su momento que un oficial o un instalador de la compañía accediera a la casa de Tita Meme y pusiera el terminal en el lugar que tenemos en la FIGURA 4.5, así como le hiciera entrega del colgante que lleva en la FIGURA 4.4.

Es decir, tenemos alguna serie de constricciones técnicas y burocráticas dibujadas como entrada, como infraestructura mínima que permite que Tita Meme sea considerada como usuaria. De hecho, siguiendo los planteamientos de Woolgar (1991), Westrup (1997) o Akrich (1992), que apuntan al hecho de que en el diseño de tecnologías existen modelos de usuario canónicos inscritos³² por el modo de disponer constricciones sobre los usos, quizá pudiéramos pensar que los aparatos que Tita Meme tiene instalados la configuran (o, mejor, la prefiguran) de una determinada manera. Sin embargo, un ligero vistazo a la volatilidad de Tita Meme como usuaria (un caso extremo de unas ciertas condiciones de no-uso o desuso que hemos visto anteriormente) permitiría albergar algunas dudas al respecto de que sufra grandes constricciones sobre cómo comportarse como usuaria del servicio debido al diseño de los aparatos. Empleando el argumento de Suchman (2007) podemos dudar de que en el caso de la teleasistencia existan puras prescripciones técnicas que limitan o imponen formas nítidas de comportarse como usuaria en la teleasistencia. La teleasistencia vendría a ser un ejemplo interesante de algunas formas de diseño tecnológico en las que “[la] ‘usuaria’ está [...] mucho más vagamente definida [*figured*], el objeto es mucho más ambiguo” (Suchman, 2007, p.193; traducción propia), puesto que las prescripciones físicas de uso de estas tecnologías no implican una forma de hacer clara. Su diseño implica formas de uso indeterminadas, abiertas a posibles vaguedades y ambivalencias con las que se debe lidiar en cursos de acción concretos.

La sujeción de esta volatilidad por parte del servicio requiere más bien a otro tipo constricciones más flexibles y que, como hemos podido ver en el Capítulo 3 y en los fragmentos anteriores de éste, permean por completo los servicios de teleasistencia: sus “tecnologías documentales” y el tipo particular de prácticas en las que son empleadas para

³² Este asunto se ha convertido en todo un *canon* en los estudios (sociales) de la ciencia y la tecnología, al plantearse las “configuraciones de la usuaria” como la construcción de nociones de “usuario” asumidas en los procesos de diseño. Procesos generalmente atravesados por categorías de sexo, raza o clase; aspectos de género e interpretaciones sobre las habilidades y facultades (para un resumen de la ingente literatura al respecto, véase la compilación de Oudshoorn y Pinch, 2005a). Un buen ejemplo de este tipo de trabajos sería el de van Oost (2005) que analiza la materialización del género en el diseño de afeitadoras, mostrando que las diferencias de diseño van más allá de un mero cambio de “imagen” –poniendo la carcasa en color rosa- y, más bien, construye –inscribiendo en el diseño- la incompetencia técnica femenina al incorporar versiones simplificadas de los interfaces de control de las afeitadoras masculinas, dado que se parte de la idea de que las mujeres son “tecnófobas”.

organizar la provisión de los servicios. A modo de recordatorio, esas tecnologías “blandas y grises” que sujetan a Tita Meme como usuaria serían:

(a) el *contrato de los servicios*, que es el plano en el que el servicio cobra sentido (tanto en el sentido de que supone el acuerdo suscrito, que debe ser firmado por ambas partes, como porque define divisiones de roles/tareas, responsabilidades y obligaciones para todas las partes; asimismo regula la circulación del equipamiento entre los propietarios —el servicio- y los arrendatarios; y, también, supone la manera en que se traducen acuerdos legales para la prestación pública o privada de los servicios de teleasistencia); y

(b) las *bases de datos* donde se guarda y manipula toda la información de los usuarios relativa a datos personales y de contacto, las circunstancias de la casa, información sanitaria (estado de salud, médico de cabecera, hospital de referencia, medicación), los contactos relevantes a avisar (tanto para cuestiones informativas como de resolución de incidencias, como la necesidad de abrir la puerta en aquellos casos en los que no se han dejado llaves en custodia).

Como ya vimos en el capítulo anterior, legalmente (IMSERSO, 1996, 1999) los servicios de teleasistencia deben acometer la fabricación de lo que pudiéramos llamar “personificaciones contractuales”; esto es, los distintos tipos de persona con los que se trabaja cotidianamente, y que son sometidos tanto a las prácticas activas de memorización-inscripción (esto es, a una serie de “marcos” en el sentido de Halbwachs, 1994 [1925]) como de recuperación en las que consiste prioritariamente el trabajo con las bases de datos³³. De esto se deriva una tipología de usuarias que distingue entre titulares del contrato y otras personas que se pueden ver beneficiadas parcialmente por el servicio. Asimismo, el servicio también integra otro tipo de personificación contractual, puesto que no son a lo que se dirige nominalmente el servicio: los “contactos”, aquellas personas a las que recurrirá el servicio ante cualquier eventualidad, y de los que hablaré más adelante. Estas personificaciones contractuales y las actividades de registro que posibilitan, están enmarcadas por una serie de garantías legales que dotan de continuidad al contrato una vez éste es suscrito.

En suma, y como vimos ya en el capítulo anterior, esta “tecnología contractual” es la que permite, de acuerdo con las leyes de protección de datos personales, la recogida de la información sobre la usuaria y su mantenimiento en la base de datos del servicio hasta nueva orden. En ese sentido, pudiéramos decir que supone, de hecho, tanto (a) la articulación embrionaria de usuaria a través de la firma del contrato (y los diferentes documentos que permiten, según los casos, la custodia de las llaves o la adjudicación de otros tipos de servicios); como (b) la apertura de un espacio de inscripción —la base de datos- donde la usuaria-en-tanto-figura-contractual queda permanentemente capturada (es decir, como el plano donde la usuaria-en-tanto-figura-contractual es

³³ Nuevamente para un análisis monográfico de la importancia de las bases de datos en el trabajo de los teleoperadores y otros aspectos del trabajo burocrático en servicios de teleasistencia, véanse los trabajos de López (2008), López y Domènech (2008), y López, Callén, Tirado y Domènech (2010).

permanentemente recolectada y compilada —en el sentido empleado por Latour, 1998- en lo que Suchman, 1993, llama “centros de coordinación” de las actividades de una organización, como la torre de control de un aeropuerto). Estas tareas son las que les permitirían desarrollar su actividad a los diferentes servicios.

El valor de la “personificación contractual” de usuaria definida en la teleasistencia mediante diferentes tecnologías de identificación y registro, por tanto, reside en el hecho de que, si la pensamos en analogía a tecnologías como los documentos de identidad:

“[l]as personas concretas quedan reducidas a esas extensiones protésicas que son sus documentos de identidad, que las enrolan en regímenes concretos de cuerpos y objetos, que son reactualizados con cada interpelación a la identificación y con los reconocimientos que posibilita” (Romero Bachiller, 2008: p.152).

Pero si atendemos al relato que presentaba, la forma que describe Tita Meme como usuaria para el servicio es mucho más compleja que la de una mera “persona contractual” sujeta por prácticas tecnológicas de identificación y registro. Para los objetivos de los servicios esta usuaria definida en términos contractuales sería lo más parecido a una estatua: una visión excesivamente estable en el tiempo, monolítica y pétreo, bien delimitada y definida. La “personificación contractual” es necesaria como precondition del servicio y como plano en el que se permite articular, a través de la fluidez y la capacidad de transformación de la base de datos, una cierta continuidad, un referente de actuación y las condiciones mínimas del servicio. Pero asegurar los límites de la usuaria es algo que requiere otros tipos de trabajos más allá del trabajo con la base de datos.

Para dar cuenta de cómo Tita Meme puede seguir siendo una usuaria a pesar de su volatilidad debemos atender a otros procesos por los que se busca que no se salga de unos determinados límites, puesto que esta forma usuaria requiere de un “trabajo de división” (Hetherington y Munro, 1997). Un trabajo que implica la supervisión, poda y purga permanente de esa orografía cambiante, móvil y múltiple que es Tita Meme como usuaria. Un trabajo no tanto burocrático como sobre lo que, a falta de un término mejor, llamaré el aspecto “de carne y hueso” de ser una usuaria de teleasistencia.

De hecho, en casos como el de JE restituyendo la unicidad de colgantes en el caso de la señora M se visibiliza, atendiendo a sus límites, un modo de disponer concreto que es normativo en relación a un acuerdo suscrito. Atendiendo a los casos anteriormente planteados, no puedo sino ver que el arreglo de la teleasistencia tiene en la “avería” (así como en el mal uso y en las configuraciones extrañas) sus *límite*, mientras que en la baja se situaría su *umbral*³⁴, como a mi juicio queda bien claro escuchando a la coordinadora de

³⁴ Los términos de “límite” y “umbral” los tomo de Deleuze y Guattari que, en el capítulo “Aparato de captura” de su *Mil Mesetas*, hacen la siguiente distinción conceptual: “[...] el *límite* designa el penúltimo, que señala un nuevo comienzo necesario, y el *umbral* designa el último, que señala un cambio inevitable”

Cuidadonia acerca de las usuarias que no hacen uso de los servicios o viendo los problemas que tuvo J para poner en “suspensión temporal” el servicio para la usuaria ausente³⁵.

Si observamos la manera en la que se relaciona con el servicio Tita Meme, esa imagen unitaria, sencilla y bidimensional de lo que es ser una usuaria –la “usuaria en tanto persona contractual”- se nos presenta como una imagen insostenible. Las “usuarias de carne y hueso” son siempre algo más complejo que la información que aparece en los registros y que nos pudiera dar una imagen concreta de la usuaria. Y para asumir esto, el servicio tiene que ir a su encuentro haciendo uso de toda la información que tiene de ella, intentando activar lo que la retiene, lo que la ata, como quien caza a un fantasma que se desvanece y reaparece cuando quiere, o a un ser metamórfico y camaleónico que se esconde entre el paisaje que habita. De hecho, diría que Tita Meme se mantiene como usuaria por el efecto de dos tipos de trabajos de apuntalamiento que se dan de forma conjunta, pero también contigua, al trabajo de las tecnologías contractuales, y que definen las condiciones de felicidad más importantes del mantenimiento de la teleasistencia: (a) unas prácticas de apuntalamiento *relacionales*, a partir del trabajo de los contactos y, en muchas ocasiones, de la activación de determinados roles de interdependencia; (b) otras prácticas de apuntalamiento corporales, que remiten a unas determinadas maneras de “hacer la usuaria” y de practicarse a sí misma sancionadas por las diferentes personas interesadas en el servicio.

(Deleuze y Guattari, 2004 [1980]: p.445; las cursivas son mías). Es decir, “[...] [e]l último es cuando el agenciamiento debe cambiar de naturaleza” (Deleuze y Guattari, 2004 [1980]: p.445). Y ejemplifican con el discurso sobre el *último vaso* de los alcohólicos: “El alcohólico tiene una evaluación subjetiva de lo que puede soportar. Y lo que puede soportar es precisamente el límite en función del cual, según él, podrá recomenzar (teniendo en cuenta un descanso, una pausa...). Pero, más allá de ese límite, todavía existe un umbral que le hará cambiar de agenciamiento: bien por la naturaleza de las bebidas, bien por las horas y los lugares en los que habitualmente bebe; bien, lo que es peor, entraría en un agenciamiento suicida, o bien en un agenciamiento médico, hospitalario, etc.” (Deleuze y Guattari, 2004 [1980]: p.445).

³⁵ Para responder a estos “umbrales”, desde hace unos años se han venido generando otros diferentes servicios que buscan atender a esos grupos que quedan fuera de la teleasistencia (el servicio más extendido). En mi blog he ido recopilando información de, por ejemplo, proyectos de teleasistencia orientados a personas sordas (<http://tecnocuidados.wordpress.com/category/grupos/personas-con-discapacidad/personas-sordas/>) o proyectos de domótica con sensores, localización de personas por GPS, así como pilotos de robótica asistencial orientados a personas con Alzheimer o en estados de demencia (<http://tecnocuidados.wordpress.com/category/grupos/personas-mayores/demencia-y-alzheimer/>).

4.6.2. *Relacionales*: Contar con los contactos

Uno de los aspectos fundamentales de los problemas que supuso Tita Meme para el servicio, atendiendo al caso anteriormente presentado, radica en que no contestaba a las llamadas de seguimiento. Estas llamadas de seguimiento les aparecen resaltadas periódicamente a los teleoperadores en la base de datos, como recordatorio de la necesidad de llamar a tal o cual usuaria del servicio a su teléfono fijo. Aunque ese sencillo encuentro se pierde en el agujero negro del “la señora no está”, como si fueran dos planos que no conectan más que por un trabajo burocrático que, en lo concreto, no consigue asir o mantener a Tita Meme como usuaria.

Ese galimatías (confuso y poco predecible para el servicio) que hemos conocido como “Tita Meme” y ese otro galimatías (confuso y poco predecible para Tita Meme, en tanto atravesado por innumerables reglas y protocolos ignotos), que podríamos llamar para aclararnos “el servicio de teleasistencia”, parecen contraponerse en un punto sencillo: la manera en que Tita Meme parece querer vivir su vida y la manera en que el servicio necesita que lo haga se repelen como el agua y el aceite. Sin embargo, el servicio cuenta, por así decirlo, con un as en la manga que se deriva de la propia constitución de la infraestructura de *usuariidad* o el arreglo que promueve y articula: los formalismos burocráticos y la visibilidad intermitente de Tita Meme sólo pueden ser puestas en relación gracias al trabajo práctico de “los contactos”, a los que recurre el servicio para rebajar la enorme volatilidad de Tita Meme como usuaria.

La categoría de “los contactos” es muy curiosa y, por ello mismo, muy interesante. En ella caben desde familiares a conocidos, pasando por vecinos. En esta selección (que se suele hacer en el momento de la instalación) prima un criterio de maximización de la utilidad por criterios de cercanía y rapidez en llegar al hogar de la persona usuaria. En ese sentido se trata de una categoría que opera como una suerte de “espacio en blanco” [*blank figure*] —en el sentido que le dan Hetherington y Lee (2000)—, una indeterminación enmarcada, como el espacio en blanco de un formulario a rellenar o un crucigrama. Me explico, se trata de una categoría en que cabe toda persona, del entorno de la usuaria, que se pueda esperar que sea útil ante una eventualidad siempre por definir. Y de estas personas se espera que hagan cualquier cosa potencialmente interesante o útil para el servicio, puesto que esto descargaría al servicio de encontrar otra manera más costosa de hacerlo (por ejemplo, si viven cerca, abrir la puerta a los servicios de emergencia antes que enviar a un oficial a hacerlo). Por expresarlo de una manera poética, y como detallaré más en profundidad en el Capítulo 5, un contacto es una categoría social destinada perpetuamente a excederse en su concreción, partiendo de unos mínimos de utilidad para los servicios (fundamentalmente su cercanía geográfica y la posesión o no de llaves), de entre las relaciones existentes para las usuarias.

En el caso que nos ocupa, dada esa misma indeterminación de qué implica esa personificación o rol de los contactos, el servicio “se aprovecha” de la manera particular

en la que Conchi y Alberto (la sobrina y el marido de la sobrina de Tita Meme) viven su rol³⁶ como contactos (o, mejor dicho, como “familiares”). De hecho, la propia indeterminación de los contactos permite que se puede colar perfectamente, al cumplir con el requisito de cercanía geográfica y disponibilidad, una práctica de la interdependencia y el cuidado familiar que pudiera hacer pensar que la teleasistencia no es sino una forma más de re-familiarizar las relaciones de cuidado (Damamme y Paperman, 2009). Sin embargo, como veremos en el Capítulo 5 (destinado monográficamente a las relaciones sociales y de cuidado que se con/figuran, se materializan en la teleasistencia) no siempre ocurre esto así, porque no todos los contactos se viven desde una obligación filial de cuidar, o si lo hacen no se practica esto de la misma manera. En cualquier caso, Conchi y Alberto, por su relación particular con Tita Meme, y más aún siendo quienes han presionado y querido que se instalara el servicio, les permiten a los trabajadores de la teleasistencia una conexión entre ella y el servicio.

Aunque quizá serían necesarias dos clarificaciones. En primer lugar, este vínculo entre el servicio y Tita Meme que posibilitan Conchi y Alberto queda asegurado por su forma de practicar su relación con ella como “relación filial”, consanguínea y de cariño, de preocupación regular por su estado, con ejercicios cuasi-rituales de cuidado, disfrute y bienestar conjunto, lo que implica: llamarla a diario, acompañarla a hacer la compra, preocuparse por llevarla al médico, visitarla con frecuencia, salir a comer o cenar con ella, ayudarla a arreglar cosas en su casa, etc. (así como actos de cariño de Tita Meme hacia sus familiares). En segundo lugar, la conexión directa con Tita Meme que este vínculo previo permite al servicio es, sin embargo, una relación en tensión, friccional (como así lo atestigua la discusión que mantuvieron Tita Meme y Conchi tras el episodio de “la señora no está”), pero una relación al menos que permite que no se rompa completamente el vínculo entre el servicio y Tita Meme (o, en los términos que antes empleada, es un límite siempre presente que nunca llega a convertirse en umbral).

Estas clarificaciones implican una cuestión interesante: aunque en los términos del servicio Tita Meme como usuaria y sus contactos quedarían subsumidos por el contrato suscrito, pudiéramos decir que para la forma de practicar los vínculos de Conchi, Alberto y Tita Meme como familia sería más bien el servicio el que se subsumiría como un complemento a sus relaciones de cuidado y parentesco. En ese sentido, Conchi y Alberto

³⁶ Entendido no al modo funcionalista (como una función social predefinida y fija) sino al modo dramaturgico (Goffman, 1961) o etnometodológico (Hilbert, 1981, pp. 216-217): esto es, como formas de organizar las responsabilidades en el seno de “sistemas de actividad situados” que los propios actores re-trabajan y acomodan permanentemente en sus interacciones cotidianas, estando los roles muchas veces menos claros de lo que nos pareciera o nos gustaría, como sugiere Goffman (1961) al hablar de la “distancia con el rol”. Un poco en ese mismo sentido, resulta interesante recuperar la relectura etnometodológica de la noción del rol (Hilbert, 1981) puesto que redefine el “rol” no tanto como un programa de comportamiento predefinido dentro de un funcionamiento social sistémico, sino como un logro precario, fruto del trabajo perpetuo y constante por parte de los actores para definir y hacer las cosas de una determinada manera.

practican un rol como “agentes dobles”³⁷ (como contactos, por un lado; y como familiares implicados a quienes Tita Meme tiene aprecio y escucha, y por quienes se deja convencer de algo que no ve claro, por otro). Y este carácter de duplicidad es lo que mantiene en tensión a Tita Meme como usuaria del servicio. Muy probablemente si no fuera por ellos no habría usuaria. Al actuar en ese sentido Conchi y Alberto hacen de conectores inter-topológicos –por utilizar la noción que emplean Mol y Law (1994)³⁸- de dos planos que, de otra manera, se harían inconmensurables, dos planos cuya conexión permiten, pero que también “traicionan” constantemente al posibilitar una conexión que, de otra manera, no podría establecerse³⁹. La manera singular de vivir la interdependencia familiar de Tita Meme, Alberto y Conchi (que el servicio puede acoger por el carácter “en blanco” de los contactos) permite que el arreglo contractual bidimensional se articule con otro plano “de carne y hueso”, un plano que pueda afectar a Tita Meme para que se discipline como usuaria.

4.6.3. *Corporales*: Mantener un vapor de prescripciones lábiles para “hacer la usuaria”

Pero el trabajo de Conchi y Alberto con Tita Meme en lo que toca al servicio no sólo remite a que conteste a las llamadas. Uno de los aspectos más peliagudos para estos servicios (como hemos podido observar en el trabajo de instaladores y oficiales) es la

³⁷ El concepto lo tomo de Fabbri (2001b) y lo desarrollaré en más detalle en el Capítulo 5 para hablar de las particulares “relaciones” de duplicidad en este sentido que son absorbidas por los servicios de teleasistencia.

³⁸ La idea de “topología social” cobra interés para hacer ver cómo diferentes lógicas o catálogos de prácticas se dan en planos espacio-temporales ontológicamente distintos, aunque estos puedan estar conectados y ser simultáneos. La conexión inter-topológica, sin embargo, no viene necesariamente garantizada por que todos ellos se den en realidad en un espacio unitario más amplio e inclusivo, ni porque su sucesión esté necesariamente regida por una idea proporcional de la sociedad, asumiendo una transitividad de escala, al modo de las matrioskas o las construcciones de Lego (Mol, 2002, pp. 144-149). La idea es no perder de vista otras posibilidades topológicas que pueden también tener lugar, como la intransitividad ontológica que testimonian las bolsas (que pueden plegarse y meterse en otros receptáculos, pero a la vez abrirse y convertirse en contenedoras de otras) y, a partir de ahí, analizar la manera en que diferentes catálogos de prácticas pueden estar unidos de maneras diversas: en tensión, en equilibrio inestable, con cortes, distorsiones y ausencias en las conexiones entre ellos, no formando partes de un único tejido holístico, sino siendo irreducibles unos con respecto a otros, a pesar de poder con-vivir.

³⁹ En rigor, una usuaria como Tita Meme pudiera ser caracterizada también como “agente doble”, pero de otro tipo –más bien una “doble escapista” (queriendo no acabar de casarse con las nuevas filiaciones con el servicio promovidas por sus familiares, pero sin romper la relación con ninguno de ellos) que una “doble colaboracionista” como son Alberto y Conchi (queriendo mantener una relación doble en tensión entre el servicio y Tita Meme)-. Pensando en un uso del concepto más bien desde el lado del servicio, el aspecto “colaboracionista” es la razón por la que me decanté por emplear esta denominación sólo para el caso explícito de algunos tipos de familiares como Alberto y Conchi, y no tanto para las usuarias como Tita Meme.

distancia que hay entre lo que aparece la FIGURA 4.5 –un colgante encima de una mesilla de noche- y lo que muestra la FIGURA 4.4 –un colgante en el cuello de la usuaria-. Este no es un aspecto menor, puesto que lo que se le está planteando explícitamente a Tita Meme con este vapor constante de prescripciones lábiles por parte del servicio y de Conchi-Alberto para que lo use es algo así como “no estás haciendo la usuaria”, en el sentido que recoge Mauss (1996 [1934]: p. 389-390) del estudio de Elsdon Best (1924) sobre los maoríes:

“Las mujeres nativas adoptaban un modo peculiar de andar [...] que se adquiría en la juventud, un balanceo suelto de las caderas que nos parece desgarrado, pero que los maoríes admiran. Las madres adiestran a sus hijas en esta habilidad denominada *onioni* y he escuchado a una madre decir a su hija ‘*Ha! Kaore koe e onioni*’ (‘no estás haciendo el *onioni*’) cuando la joven descuidaba la práctica de andar” (Best, 1924: p. 408)⁴⁰.

Para poder hacer valer la red de servicios que la teleasistencia provee a las usuarias a las que da servicio por contrato, éstas no sólo deben responder al teléfono, sino que, además, el servicio requiere que cada usuaria se someta⁴¹ a un cierto trabajo personal, a unas “técnicas del cuerpo”⁴² (Mauss, 1996 [1934]) particulares. Puesto que para “ser una usuaria” debe seguirse el sencillo catálogo de acciones requerido por el servicio (véase López y Sánchez Criado, 2009): llevar el colgante siempre dentro de la casa y pulsarlo siempre que, en un escrutinio de sí, vea cualquier circunstancia problemática. Esta normatividad comportamental difícilmente se puede imponer a partir de constricciones de diseño como las que incorporan los terminales y los colgantes y, desde luego, dado el

⁴⁰ La traducción al castellano es la que aparece en Mauss (1996 [1934]: pp. 389-390).

⁴¹ No en un sentido autoritario de “sumisión”, sino en el sentido foucaultiano de trabajo o “práctica (constante) sobre sí” (véase el trabajo original de Foucault, 1990, o su aplicación posterior en Burchell, 1993; Hacking, 2004; o Rose, 1998).

⁴² En las propias palabras de Mauss: “Denomino ‘técnica’ a una acción que es *efectiva* [esto es, que tiene efectos] y *tradicional* [esto es, que se aprende][...]” (Mauss, 1996 [1934]: p.391). De entre ellas, según comenta Mauss: “el cuerpo es el primero y más natural instrumento del hombre. O, de forma más precisa, sin hablar de instrumentos, el primer y más natural objeto técnico del hombre, y al mismo tiempo su primer medio técnico, es su cuerpo [...] Antes de las técnicas instrumentales está el conjunto de técnicas del cuerpo” (Mauss, 1996 [1934]: p.391), de las que propone una clasificación, en la que vienen incluidas formas de dormir, formas de andar y desplazarse, formas de comer, etc. Pero lo radicalmente innovador del planteamiento (desarrollado posteriormente en la idea de “cadena operatoria” por Leroi-Gourhan, 1971; véase Audouze, 2002, o Lemonnier, 1992) es que: “[...] en todas partes nos enfrentamos con ensamblajes físico-psico-sociológicos de una serie de acciones. Esas acciones son más o menos habituales y más o menos antiguas en la vida del individuo y la historia de la sociedad [...] una de las razones por las que estas series pueden ensamblarse con una mayor facilidad en lo que le concierne al individuo es precisamente porque están ensambladas por una autoridad social y para ella. [...] En toda sociedad, cada uno sabe y ha de saber y aprender lo que tiene que hacer en todas condiciones. Naturalmente, la vida social no está exenta de estupideces y anomalías. El error puede ser un principio. La marina francesa hasta hace poco no ha empezado a enseñar a sus marineros a nadar” (Mauss, 1996 [1934]: p.403).

carácter de promoción de la autonomía, no pueden darse imposiciones explícitas, sino que hace falta un trabajo más sutil. En tanto no puede obligarse a nadie a llevarlo y está diseñado para evitar el estrangulamiento y facilitar su pulsación, el uso de los colgantes es el principal punto de fuga de la posición o rol de usuaria que quiere “mantener unida” el servicio.

De hecho, como hemos visto, Tita Meme dejaba el colgante en la mesilla de noche (ver FIGURA 4.5). Para asegurar este crucial trabajo corporal y gestual el servicio necesita generar, a través de sus propios medios y recurriendo a los contactos, un vapor constante de prescripciones en torno a “cómo hacer la usuaria”. Pero no basta que Conchi y Alberto o el servicio “le den la tabarra” a Tita Meme para mantenerla dentro de los parámetros de ser una usuaria (algo que, de alguna manera han conseguido, como podemos advertir al observar dentro de su argumentación contradictoria y no orgánica cómo por la voz de Tita Meme se puede oír ventriloquizada⁴³ la voz de los múltiples recordatorios llevados a cabo por Alberto o Conchi), puesto que debe ser ella la que asuma esa manera (propuesta por los servicios y las relaciones significativas interesadas en los mismos) de practicarse, de decirse, de moverse, de convertir, mediante tanteos y exploraciones perpetuos, el colgante en algo familiar (en el sentido que le da al término Thévenot, 1994: pp.89-94), puesto que, de alguna manera:

“[...] Para estar en condiciones de usar un instrumento [...] y hacerlo, como suele decirse, *felizmente* [...] hay que haberse adaptado a él mediante un uso prolongado o, a veces, mediante un entrenamiento metódico, haber adoptado los fines que le son propios, como un modo de empleo tácito; en pocas palabras, haberse dejado utilizar, incluso instrumentalizar por el propio instrumento” (Bourdieu, 1999: p.189).

Aunque la capacidad de uso de una herramienta “no reside en que posea utilidad [intrínseca], sino en que participa de la *habitualidad* de la vida cotidiana” (Ingold, 2000: p.433 n.434; traducción propia), es decir, que se entreteje con ella en un ir y venir

⁴³ En el sentido desarrollado por Bajtín y empleado por Werstch (1993: p.77) toda enunciación personal es elaborada invocando un “lenguaje social” particular o un “género discursivo”. Esto es, una manera de hablar formalizada localizada, conformada en un contexto sociohistórico por un grupo de hablantes dado —como señala el propio Bajtín: “Una función determinada [...] y unas condiciones determinadas, específicas para cada esfera de comunicación discursiva, generan determinados géneros, es decir, unos tipos temáticos, composicionales y estilísticos de enunciados determinados y relativamente estables” (1982: p.252)-. En la conformación de una enunciación personal, la invocación (o, mejor, “invocación”) aparece en relación contra el telón de fondo de una multiplicidad de voces (denominada *heteroglosia* o *polifonía*) producidas dentro de ese mismo lenguaje social o género discursivo. La ejecución de una enunciación puede ventriloquizar o capturar otras voces, siendo un producto siempre heterogéneo. De hecho, para Bajtín “hablar con la voz de otro”, *ventriloquización*, es uno de los hechos más comunes del habla situada. De alguna manera, esta idea de Bajtín pareciera responder a la imprecación de Wittgenstein en el aforismo 244 de *Sobre la certeza* cuando dice: “Si alguien dice ‘Pero yo tengo un cuerpo’, se le puede preguntar ‘¿Quién habla por esa boca?’” (Wittgenstein, 1995).

sensorio-operatorio (en esos despliegues y repliegues) en el que se entresacan los indicios de cómo funciona, en qué contextos usarlo y para qué, qué permite y limita.

Si nos fijamos en los fragmentos finales de la presentación del caso que les hacía: aquellos de un año después de la entrevista, en agosto de 2010, en los que Tita Meme muestra usar más el colgante, este efecto se debe más bien a que ella ha empezado a leerse y practicarse desde su rol (ciertamente ventriloquizado tras los múltiples y constantes recordatorios prescriptivos lábiles) como “usuaria”, a pesar de las reticencias que tenía (y tiene) con respecto a lo ella que interpreta supone: estigma, incapacidad, síntoma de no valerse por sí misma (observemos cómo se compara constantemente con sus amigas). Mientras Tita Meme no sufra de los dolores en la rodilla los constantes recordatorios parecen no tener un efecto duradero en la manera de encarnar a una usuaria (en los términos del servicio). Pero estas prácticas de apuntalamiento por corporeización se sitúan en perpetuo equilibrio inestable: en tanto y en cuanto ella se perciba como “no necesitada” muy probablemente deje de hacerse patente la necesidad de llevarlo colgado. Si no se consigue que Tita Meme aplique perpetuamente esta “corporeización reflexiva de usuaria precavida”, el entramado contractual que asegura su condición de usuaria y que el servicio busca mantener se sitúa en una situación problemática de nuevo (y, por tanto, el propio servicio para esa persona). Las condiciones de felicidad *corporales* que requiere la teleasistencia se anclarían en conseguir hacer realidad algo parecido a lo que comenta Lahire, para quien:

“La vida social, cualquiera que sea, nunca es totalmente un flujo incesante e ininterrumpido que llevaría a los actores por una sucesión infinita de ‘golpes’ pragmática, contextualmente (en el sentido del contexto inmediato) dados o jugados. Los actores no viven en la improvisación constante. El mismo jugador de tenis que debe improvisar sus gestos en la pista en función del estilo de juego de su adversario, en la urgencia práctica del partido oficial, también posee una planificación, que habría previsto con varios meses de antelación al torneo de tenis en el que está efectuando su actuación. Los actores deben, a menudo, hacer malabarismos con los tiempos cortos y los tiempos largos, las tácticas inmediatas y las estrategias a largo plazo” (Lahire, 2004: p. 218).

Y este imperativo para los servicios hace necesario constante y continuamente, ante la detección de un patrón extraño, ante usuarias camaleónicas y escurridizas, volver a poner en marcha las diferentes prácticas de apuntalamiento (*contractuales, relacionales y corporales*) que mantienen en equilibrio la composición de sus usuarias.

4.7. La restauración como una actividad temporal de conservación de la forma usuaria: ¿Una rehabilitación constructivista del hábito?

Tita Meme se mantiene como usuaria por la conjugación de todas estas prácticas en tensión. Incluso podríamos decir, en tanto este tipo de problemáticas son bastante

comunes, que “ser una usuaria de teleasistencia” es un efecto precario (fluctuante, como los Ojos del Guadiana) de armonizar las relaciones en tensión entre diferentes prácticas de apuntalamiento. Así, he hablado de prácticas que buscan sustentar “personificaciones contractuales” a través de tecnologías identitarias como las bases de datos y otros trabajos burocrático de los servicios. Pero que esto necesita de una serie de intentos por hacer casar esta “figuración contractual” con “usuarias de carne y hueso”, a través de un trabajo tanto sobre los roles configurados en relaciones de interdependencia, como sobre las técnicas corporales que dan sentido al rol de usuaria de estos servicios. Y es aquí, en estos momentos posteriores a la instalación (que, a mi juicio, resalta un aspecto espacial del servicio, en términos de su “emplazamiento”), donde creo se hace más patente el aspecto de trabajo temporal de estos servicios.

Al prestar atención a las prácticas de mantenimiento y apuntalamiento desde la tradición etnometodológica de la “sociología de la reparación” creo que podemos pensar de forma situada la repetición de un orden social partiendo de su carácter encarnado, múltiple, inestable, problemático y cambiante. En ese sentido una categoría que ha tenido una cierta utilidad para pensar cuestiones análogas y que quizá pudiera ser revigorizada sería la del “hábito”. El interés que considero pudiera tener el volver a una reflexión sobre esta gastada noción es que nos permitiría pensar en la recuperación de algunas temáticas nucleares de la psicología social (como problema conceptual, no como entramado disciplinar), como las prácticas encarnadas de conservación y olvido, comúnmente dejadas de lado en el resto de la teoría social (Halbwachs, 1994 [1925]; Middleton y Brown, 2005). Aunque más que recuperar, tal cual, un concepto tan polisémico, poco preciso y denostado como el de “hábito” (Crossley, 2001; Kaufmann, 2004) quizá necesitemos hacerle un sitio específico, sin olvidar que una de las fuentes de su interés es que remitía tanto a un horizonte de “usos y costumbres” convencionales como a los “procesos corpóreos” que ahí actúan para permitir, en muy diferentes sentidos, su conservación, sin olvidar, tal y como menciona Highmore (2004), recuperando la tradición francesa de estudios sobre la vida cotidiana la ambigüedad de la rutina y lo cotidiano.

Mi propuesta sería reformar la noción de “hábito” para caracterizar esas prácticas de apuntalamiento que “mantienen junta” una particular forma social, como en mi caso la infraestructura de *usuariedad* de la teleasistencia, que necesita de un determinado tipo de “usuaria” que se comporte como tal.

De hecho, la idea que se pudiera rescatar de ciertas psicobiologías vitalistas (Ravaisson, 1997 [1838]) o constructivistas (Sánchez y Loredó, 2007) pudiera ser que lo habitual no es sinónimo de mecanicidad-identidad sino más bien de singularidad-diferencia. Un hábito, para estas tradiciones, implica una forma de tanteo singular, situado, que se relaciona con formas empíricamente específicas de lo insólito, lo cambiante, lo inesperado, lo otro. Es por ello que pudiéramos decir que no hay reproducción/repetición que no contenga diferencia, puesto que los hábitos son virtualidades, pre-disposiciones que deben actualizarse en relación constante con la

otredad (Deleuze, 2002a: pp. 70-73)⁴⁴. El hábito, por tanto, desde una atención concreta a las prácticas pudiera ser entendido como esas prácticas activas de conservación ante la variación: lo que implica no asumir el hábito como *conatus* (esto es, como un mero “permanecer en el ser” en el sentido spinoziano), sino más bien como una práctica del “hacer permanecer” o “conservar”. Un “hacer permanecer” o “conservar” que requiere de innumerables tanteos que pudieran permitir nuevas y subsiguientes acomodaciones.

En ese sentido, una noción constructivista de hábito, pensada a partir de esas prácticas de apuntalamiento pudiera implicar lo siguiente: (1) la repetición de la que nos hablaría el hábito no tendría por qué ser concebida como una mera reproducción mecánica o un automatismo, sino como una articulación rítmica, un constante tanteo, sintonización y acomodación para producir conservación ante la variación; (2) pensar los procesos de subjetivación desde el hábito no tienen por qué suponer entender la individuación con una idea de cuerpo (biológico-individual o social) como único horizonte posible. Lo interesante de tratar lo que ocurre en la teleasistencia a partir de una semejante idea del hábito es que nos permitiría resaltar la dimensión práctica y encarnada de forma conjunta con su particular dimensión temporal de estos servicios⁴⁵. Pensado en estos términos constructivistas el hábito sería la mejor manera de pensar lo que implica la restauración, dado que, en palabras de Latour: “Ningún ser tiene sustancia.

⁴⁴ En la (re)interpretación de Nietzsche de Deleuze (2002a) se distingue entre el “eterno retorno de lo Mismo” (que no es sino la identidad del Ser, a la que ha aspirado la mítica epistemológica, conformada como un proceso cíclico y mecánico de reinstanciación perfecta de lo que ya hay; y que para Deleuze sería un imposible) y el “eterno retorno de la diferencia” (como problema del “pasaje”, del retornar como *el ser de lo que deviene*, como re-producción o vuelta a producir de lo que difiere, crítica con el mecanicismo –por su idea de estado inicial y estado final del mundo como idénticos- y con los planteamientos cíclicos –por su incapacidad de mostrar la diversidad de ciclos coexistentes y la existencia de lo diverso en el ciclo). En continuidad con las tesis de algunos autores del XIX como Ravaisson o Tarde, se plantea que la repetición (más bien como habituación nunca terminada, como vuelta a, en el sentido rítmico) es el medio de la diferencia, no su Otro.

⁴⁵ Una dimensión temporal, la de los servicios de teleasistencia, “llena de agujeros” y discontinuidades, bastante diferente, en cuanto a su intensidad y cotidianeidad, de las complejidades de la coordinación temporal que requiere el trabajo de cuidados cuerpo-a-cuerpo de larga duración (véase los trabajos de Dammame y Paperman, 2009, o Twigg, 2000). Mientras que para la teleasistencia lo que se plantea como algo crucial es “asegurar la continuidad de la usuaria”, para estas prácticas de cuidado continuado la ardua y desgastante tarea (por su carácter “cronófago”, como lo denominan Dammame y Paperman, 2009: p.143) es “asegurar la continuidad de los cuidados”. Esto se hace absorbiendo la rigidez institucional, con sus rutinas y patrones temporales, a partir de la fluidez personal de los cuidadores; articulando la coordinación necesaria de los diferentes cuidadores implicados, en diferentes grados y momentos; en suma, tejiendo una continuidad al margen de las discontinuidades de espacios-tiempos de instituciones o de las “crisis” que jalonan la actividad de cuidado, en las que se muestra la fragilidad constitutiva de esa práctica “[...] más allá de las fluctuaciones de la vida de diferentes miembros de la familia potencialmente implicados, más allá de la ruptura y recomposiciones de las vidas de las familia, más allá de las transformaciones de posiciones profesionales y de las situaciones de trabajo, más allá de los azares [*aléas*] de la vida y las evoluciones de las patologías, más allá de la superposición de cargas de dependencia que advienen a lo largo de las vidas” (Dammame y Paperman, 2009: pp. 148-149; traducción propia).

Si persiste, esto es debido a que *es siempre restaurado*” (Latour, 2011: p. 311; traducción propia, las cursivas son mías).

Lo interesante de pensar la restauración de la infraestructura de *usuariidad* como acto de conservación desde el aspecto temporal de las prácticas de apuntalamiento radicaría en pensarlas como articulaciones rítmicas. Como expresa Ingold (2011, p. 60), el ritmo no es un movimiento, sino la perpetua concertación dinámica de diferentes movimientos en el devenir creativo de la vida. Por tanto, un *ritmoanálisis*⁴⁶ sobre el hecho de ser una usuaria de teleasistencia nos llevaría no tanto a asumir la concertación o la estabilidad de esa forma usuaria como algo estable ni precocinado, sino como un problema siempre por acometer por parte de las diferentes personas que tienen algún interés en que esa forma usuaria se mantenga en el tiempo (ya sean los trabajadores a los que se les paga por ello o las relaciones significativas de la usuaria, como Conchi y Alberto en el caso de Tita Meme).

De forma análoga a como comentan Nansen, Arnold, Gibbs y Davis (2009) o Power (2009) en sus estudios sobre entornos domésticos altamente mediatizados por la introducción de las nuevas tecnologías, y como hemos visto en casos como el de Tita Meme, siempre estamos teniendo que articular temporalidades diversas, teniendo la particularidad de que muchas veces estas temporalidades son irreducibles unas a otras (por ejemplo, la temporalidad de los contratos frente a la usuaria de carne y hueso, o la temporalidad volátil que describe Tita Meme con respecto al tipo de usuaria constante que necesita el servicio), lo que no necesariamente impide la coordinación (Middleton y Brown, 2005, pp. 202-203), como hemos podido ver.

Por tanto, más que una constitución de usuarias entendida como la creación y el mantenimiento de formas temporalmente fijas, el proceso de apuntalamiento una usuaria como Tita Meme (y, generalizando a partir de aquí, a las usuarias de estos servicios) está permanentemente atravesado por una pluralidad intrínseca de ritmos que la constituyen en tensión inestable (firmar un contrato con todo su ceremonial; llamar a la usuaria repetidas veces para que teste el aparato y para revisar cómo está; asegurarse de que se comporte como se ha convenido llamando a sus contactos; comportarse con las concatenaciones de gestos que el servicio necesita para trabajar, etc.). Una pluralidad de ritmos que es precisamente de donde puede surgir la propia fuente de la ruptura –la asincronía- de esa forma social.

Al igual que un río encauzado –con sus caudales cambiantes y sus pequeños torbellinos en ritornelo, con sus corrientes múltiples de temperatura cambiante y con aguas de procedencia heteróclita- necesita de constantes y continuos cuidados para que se

⁴⁶ En el sentido propuesto por Bachelard (1978) y desarrollado embrionariamente por Lefebvre (2004) para analizar la pluralidad de ritmos constitutiva de los órdenes sociales (tanto biológicos como arbitrarios; armónicos como disonantes; lineales como recurrentes; singulares como múltiples). Recientemente Michon (2007) ha promovido la aplicación del análisis rítmico para hablar de los momentos de individuación/subjetivación y cómo esto nos permitiría pensar la conformación de órdenes socio-políticos (discutiendo los análisis de Barthes, 2003, sobre la *idiorritmia* y *heterorritmia* existente en diferentes comunidades religiosas).

mantenga dentro de la forma aceptable ante las crecidas, una usuaria tiene que ser represada constantemente *ad infinitum*. De hecho, siguiendo la revisión de las tesis cibernéticas que lleva a cabo Michel Serres (1982: pp.74-76), partiendo de la polirritmia en la que se sitúa una usuaria de carne y hueso (recordemos, nuevamente las contradicciones de formas de decir y hacer presentes en el discurso de Tita Meme) a lo que podrían aspirar los servicios no sería tanto a una estabilidad homeostática (que implica una idea de equilibrio formal basada el retorno a unos puntos fijos tras el movimiento o desequilibrio) como *homeorrética* (una estabilidad dentro de un modo de fluir, una estabilidad formal dinámica y cambiante)⁴⁷.

Creo que en el caso de Tita Meme se advierte magníficamente este carácter falible, lábil y abierto del objetivo conservador de las diferentes prácticas de apuntalar (que se me hizo presente en el trabajo denodado de los diferentes técnicos de los servicios): ella debe ser repetida y cansinamente mantenida (por sí misma y por otros) dentro de los límites de la forma usuaria que necesitan los servicios. Un trabajo que, eso parece, puede caer a cada paso que ella no se comporte como usuaria. Aunque se intenta que no sea así desarrollando una entretejida infraestructura tecnológica, burocrática, relacional y de trabajo corporal. Un trabajo de mantenimiento al que ella pudiera sintonizarse en mayor grado (lo cual querría decir, como se ve en algunos de los fragmentos de la conversación-entrevista, que fuera ella la que asumiera una mayor carga de esos apuntalamientos, lleno de tanteos y palpaciones sobre sí misma).

En ese sentido, pensar los procesos de reparar una posición de usuaria en términos de articulaciones de ritmos supone una forma de relación de los servicios (y de aquellos interesados en los mismos) con formas de individuación-usuaria no sólo regulares (la de aquellas personas que se practican constantemente como usuarias), sino también puntuales y singulares (usuarias fugaces, titilantes y discontinuas). Eso que Corcuff (2008: pp. 25-26) llama los “momentos de subjetivación” (en los que más que identidad lo que tenemos son destellos [*jaillissements*] de yoes, que no se dan como continuidades, como identidades estables en el tiempo, sino como expresiones irreductibles, singularidades momentáneas; siendo el “la señora no está” de Tita Meme un buen ejemplo de ello). En ese sentido si pensamos en la identidad de una forma usuaria como una conservación rítmica, como una sincronización de pulsos, la distancia que existe entre la “identidad” de una usuaria estable y la irrupción de singularidades destellantes será un asunto de concertación rítmica: el efecto de acometer con éxito el problema práctico de cómo poder reintroducir –al modo de una banda de jazz intentando volver al estándar tras

⁴⁷ La palabra *homeorresis*, según Serres (1982: p.74 n.3) vendría formada por el griego “homeo-” (igual, idéntico) + *rhyxis* (fluir). Su uso se ha convertido en algo común en algunas tesis evolucionistas, como las de Lynn Margulis (2003: pp. 124-125, p.262), para definir la tensión inestable que debe mantenerse entre las diferentes temporalidades de la génesis biológica (tanto para la filogénesis como para la ontogénesis); entendiendo por génesis no un proceso de mera lectura de un código ya preescrito, sino un proceso inmanente de generación y transformación.

improvisar- esos pulsos perdidos que ponen a prueba y pueden romper la cierta sincronía de una ejecución (o, en este caso, los servicios)⁴⁸.

En segundo lugar, y siguiendo con esto último, la idea del hábito no tiene por qué quedar limitada a la individuación orgánico-corporal (en realidad, una idea bastante cristiana de persona) ni a la manera en que se incorpora lo social, los “usos y costumbres”, por parte de esos sujetos. Mientras que la primera idea asume la acumulación de recuerdo sobre el cuerpo de un modo naturalizado y no constructivista⁴⁹, la segunda nos plantea una relación sujeto-sociedad como algo que se resuelve dialécticamente (lo que implica el problema de la relación entre un individuo y una sociedad pre-existentes, cuyas relaciones se plantean en términos bien metonímicos o de la relación entre la parte y el todo, en un sentido funcionalista u holístico). La recientemente revitalizada obra de Gabriel Tarde –con su imaginario de lo social como un paisaje de impulsos eléctricos, radiaciones y extensiones de comportamientos víricos y sonambulares (véase Tarde, 2001a [1890])– quizá sea útil para pensar en otro tipo de individuaciones sin asumir una noción de cuerpo fija, ya sea individual-biológico o social, y la obsesión dialéctica de algunas tradiciones por determinar sus relaciones⁵⁰. De hecho, quizá tuviera más sentido pensar en los hábitos de ser una usuaria como prácticas apuntaladas en las que se definen distintas individuaciones en tensión. Individuaciones al modo de las *haecceidades* (Deleuze, 2002b: pp. 28-30): una manera de entender la individuación que no asume el individuo y el grupo social modernos como único resultado posible. Los hábitos pensados como las particulares articulaciones rítmicas que conectan de forma fragmentaria, singular y eventual materiales y sentidos diversos nos permitirían observar otras formas posibles (ya sean pre-personales –sonambulares y pre-conscientes- o trans-personales) de la individuación (véase para esto Michon, 2007).

Las diferentes prácticas de apuntalamiento aquí mencionadas pudieran, entonces, pensarse como articulaciones de hábitos que mantienen a la usuaria de una determinada manera: las distintas formas de usuaria (“contractual” y “de carne y hueso”) necesitan ser conjugadas para poder co-existir. Como hemos visto, en el caso de Tita Meme hay un constante trabajo sobre la forma “usuaria” en el que participan tanto ella misma como

⁴⁸ Como plantea Bachelard (1987) el hábito no es una continuidad permanente que da sentido a la identidad: “[...] se dice que el hábito está *inscrito en el ser*. Nosotros creemos que [...] más valdría decir que el hábito está *exinscrito en el ser*” (Bachelard, 1987: p.63). Según él los hábitos son flexibles y eficaces porque emergen de la síntesis de instantes concretos al “acoger la novedad con fe”. El hábito, como en la idea de ritmo musical, “[...] franquea el silencio, así como el ser franquea el vacío temporal que separa los instantes” (Bachelard, 1987: p.62), siendo “[...] un ritmo sostenido, donde todos los actos se repiten igualando de manera bastante exacta su valor de novedad, pero sin perder nunca ese carácter dominante de ser una novedad” (Bachelard, 1987: p.64).

⁴⁹ Para un tratamiento constructivista sobre “cómo se hace el cuerpo” (lo que incluye las representaciones que se hacen prácticamente relevantes para hacerlo), véase, por ejemplo, los trabajos de Jackson (1983), Martin (1992), Mol (2002), Lock (1993b), o Rose (1998).

⁵⁰ Véase la crítica de Dubet (2010) a estos presupuestos sobre la individuación (como un proceso de hacerse individuo por la incorporación o interiorización de un orden social previo), comunes a lo que él denomina la “sociología clásica”.

Conchi-Alberto y el servicio de teleasistencia. Para que se mantenga la forma usuaria debe producirse la articulación rítmica de diferentes formas de practicarla que no siempre son conmensurables. Dadas unas determinadas condiciones “contractuales” de la usuaria, el posible punto de desmantelación de la misma es salvado porque el modo en que Conchi y Alberto viven su doble papel (como contactos y familiares) haciendo conmensurables esas prácticas contractuales con una usuaria de carne y hueso; y haciéndolo se permite que tenga lugar un trabajo de corporeización, de “hacer la usuaria”, al que Tita Meme se somete y es sometida (tanto por el servicio como por sus familiares) de diferentes maneras. Las prácticas de apuntalamiento llevadas a cabo por los miembros del servicio, así como por las usuarias y sus relaciones, si tienen éxito conjugarán la forma que necesitan los servicios, las usuarias, como un paisaje con múltiples temporalidades en tensión (Ingold, 1993).

4.8. A modo de recapitulación: Restaurar sin parar, o cómo dar continuidad al “arreglo” (falible) de la teleasistencia mediante las reparaciones

A pesar de que los servicios querrían que con las instalaciones estuviera todo ya listo para el funcionamiento silencioso de los servicios (al haber montado una cierta infraestructura de *usuariidad*), estas infraestructuras no persisten hieráticamente en su ser, sin modificación alguna “por los siglos de los siglos amén”. Siguiendo de cerca el trabajo de los técnicos (tanto instaladores como teleoperadores, oficiales y coordinadoras) es imposible obviar cómo estos se enfrentan a muchos casos diferentes que rompen el funcionamiento cotidiano del “arreglo” del servicio: resistencias al uso de un aparato que a veces ha venido impuesto; desusos porque no se comparte prácticamente la previsión sí constante ante los peligros que ponen en marcha estos servicios; formas de hacer y de entender qué significa la relacionalidad del cuidado que no cuadran con la manera en que los servicios operan; aparatos que se estropean, así como una panoplia de configuraciones monstruosas para los términos que el contrato del servicio plantea. Ante usuarias que se comportan de forma ambivalente, cuyo comportamiento es errático, difícilmente agregable en la imagen de una usuaria unitaria al modo en que los servicios querrían, ¿qué pueden hacer? Si una forma social es constantemente mantenida y reparada para que exista como tal, la necesidad de aplicar tanto trabajo a apuntalar una figura no puede ser accesorio. Indica que se trata de un elemento muy relevante para un determinado orden. Ante unas tareas tan ingentes y diversas de mantener en pie la forma “usuaria”, se hace de alguna manera patente que sin ellas no habría posibilidad de telecuidado, tal y como éste está definido.

Por ello, en este apartado he intentado argumentar que tras su instauración, la usuaria no puede dejar de ser permanentemente reparada, dado que las tecnologías como los colgantes no prescriben ni condicionan los usos. Y, por ello, se podría decir que su permanencia en el tiempo es fruto del trabajo de muchos actores (los técnicos de los servicios, las relaciones significativas, las propias usuarias) para que este arreglo (una

disposición convencional-normativa de elementos de diversa índole) se mantenga como tal en el tiempo. Por todo ello, quizá tendría sentido pensar el uso de la teleasistencia a partir de los “modos de hacer la usuaria”, entendidos como técnicas del cuerpo, que se piden a una usuaria, o en los que se involucran a diferentes actores; y, sobre todo, qué tipo de prescripciones normativas suponen en su aspecto práctico. En ese sentido, en los servicios de teleasistencia se dan y se promueven diferentes “prácticas de apuntalamiento” de la forma usuaria. A saber:

(a) Llamadas periódicas y recordatorios sobre los usos normativos: los servicios montan lo que denominaría “un vapor de prescripciones lábiles” (más que disciplinas en el sentido foucaultiano) que promueve una forma constante de supervisión de sí (y que, en cierta manera implica la articulación de unas particulares racionalizaciones y prácticas de advertencia de la presencia constante del peligro);

(b) Para aquellos casos de comportamientos extraños (gente que no coge el teléfono, personas que no hacen caso de las llamadas y los recordatorios), y ante la distancia relativa de los servicios (que sólo pueden llegar bien por teléfono o enviando a un oficial en casos de emergencia), las organizaciones buscan involucrar a ciertos contactos, que acaban asumiendo un rol especial que yo llamaría “agentes dobles” (son los que relacionan dos regímenes diferentes de entender la relacionalidad –el del servicio basado en la utilidad y la rapidez; y el de los usuarios basados en otros criterios de cercanía, confianza o afecto, como pueden ser algunas construcciones de la “familiaridad”, la “amistad” o la “vecindad”- en caso de que estos difieran, colaborando en ese vapor de prescripciones lábiles que intenta articular un modo de “hacer la usuaria”)

Pero estas prácticas de apuntalamiento forman parte de un tipo de prácticas más genéricas de reparación. De hecho, como hemos visto, hay muchos casos en los que el servicio no se puede prestar en las mejores condiciones no porque haya comportamientos desviados, o de falta de adecuación a una serie de prescripciones por parte de las usuarias, sino porque existe un problema con el equipamiento. Es por ello que en el funcionamiento ordinario del servicio está incluido el mantenimiento de la infraestructura de este arreglo del telecuidado: requiere mantener la tecnología y sus usos para dar las condiciones del servicio reguladas por contrato.

Esto lleva a que se produzca una constante supervisión del estado y la organización del equipamiento instalado. Y, en el seno de estas, de tanto en tanto en ocasiones se producen “re-instalaciones” (bien más o menos profundas: desde meramente cambiar un terminal o un colgante, que sólo necesitaría reprogramar brevemente el equipo y hacer una llamada de prueba, hasta cuando se desmantela y se vuelve a poner la instalación, por ejemplo cuando los técnicos detectan un cambio en los usos de la casa o cuando encuentran que quizá se hizo mal en un primer momento por algún criterio). Reparar, por tanto, tiene un significado que va más allá y más acá de la infraestructura técnica del servicio. De hecho, he intentado en este capítulo darle dos significados: la reparación entendida como una “re-instauración, volviendo a fundar las condiciones mínimas de la infraestructura de *usuariedad* de la teleasistencia; la reparación como “restauración”,

atendiendo a las diferentes prácticas de apuntalamiento que buscan mantener en el ser, perpetuamente, una forma de *usuariidad* encarnada y en acción.

En resumen, juntando la consideración sobre la reparación como “re-inauguración” y como “restauración”, en este apartado he intentado mostrar que la usuaria, más que una entidad pre-existente y unitaria, es un efecto (precario y múltiple) de la organización de diferentes prácticas de apuntalamiento (que involucran a los aspectos técnico, relacional y contractual) que cooperan para articular los diferentes ritmos y actividades que componen el rol de usuaria. Dado que se trata de un rol o posición entre otros (más que un *habitus* bien delimitado, en el sentido propuesto por Bourdieu, 1980) que re-articula otras formas de hacer, pero que no las cancela necesariamente, los servicios necesitan patrullar constantemente los usos del equipo y la forma del “arreglo del telecuidado” que montan⁵¹. Sus prácticas señalan una cuestión que diferentes ensayos en la microsociología dramática y etnometodológica han planteado repetidamente: para que exista algo así como un orden social o, mejor dicho, una forma social, esto no puede ocurrir sin una cantidad ingente de pequeños trabajos (más o menos conscientes) por parte de los actores que forman parte de ella para su conservación. Esto es, más allá de la inauguración inicial los servicios de teleasistencia (junto con las usuarias mismas y sus relaciones significativas) no pueden dejar de tener que trabajar sobre esta forma, o este rol (inscrito tanto en disposiciones de diseño de los aparatos, como a través de personificaciones contractuales y su entramado relacional).

Sin embargo, a pesar de haber hablado ampliamente de la preocupación que existe por montar y reparar una determinada infraestructura de *usuariidad* y una serie de posiciones dentro de ella, quizá debiera detenerme más ampliamente en qué implica esta forma social de la que (se) provee la teleasistencia, a lo que me dedicaré en el siguiente Capítulo 5. En él intentaré reflexionar, a partir de la noción de “figuración”, con más detenimiento sobre la materialización de los vínculos que articula la teleasistencia y cómo ésta colisiona y se aprovecha de las formas relacionales existentes entre las usuarias y otras personas, que hasta ahora han sido observadas más bien desde el lado de los técnicos. Asimismo, me gustaría detenerme en qué sentido la infraestructura de la teleasistencia, y la figuración relacional que implica, puede estar transformando las vinculaciones y las relaciones de cuidado de las personas mayores, lo que me permitirá llevar a cabo, para terminar, un análisis situado de qué tipo de promesas sobre las relaciones de cuidado y el envejecimiento ponen en pie prácticamente estos dispositivos de telecuidado.

⁵¹ Los potenciales paralelismos entre el trabajo técnico y el trabajo policial son algo que Orr (1996: pp. 155-157) menciona explícitamente. Esto no es extraño puesto que ambas tareas, a pesar de sus innumerables diferencias (tanto sobre su función social como, fundamentalmente, sobre su carácter técnico y el tipo de habilidades que presuponen), requieren de un tipo de formación muy particular para poder responder a problemas siempre potencialmente desconocidos; cuestiones que constituyen una otredad siempre singular e irreducible, que puede poner en peligro un orden o arreglo dado ante el que hay que responder (sin embargo, en el caso de los técnicos, lo interesante es que este orden no sólo es mantenido habiendo sido creado por otros; en su caso, los técnicos de la teleasistencia, a pesar de cumplir órdenes, forman parte también de la institución fundante de ese orden, articulando su infraestructura de *usuariidad*, como vimos en el capítulo anterior sobre las instalaciones).

5. Relaciones / Usos: La figuración de la 'autonomía conectada' y sus fricciones

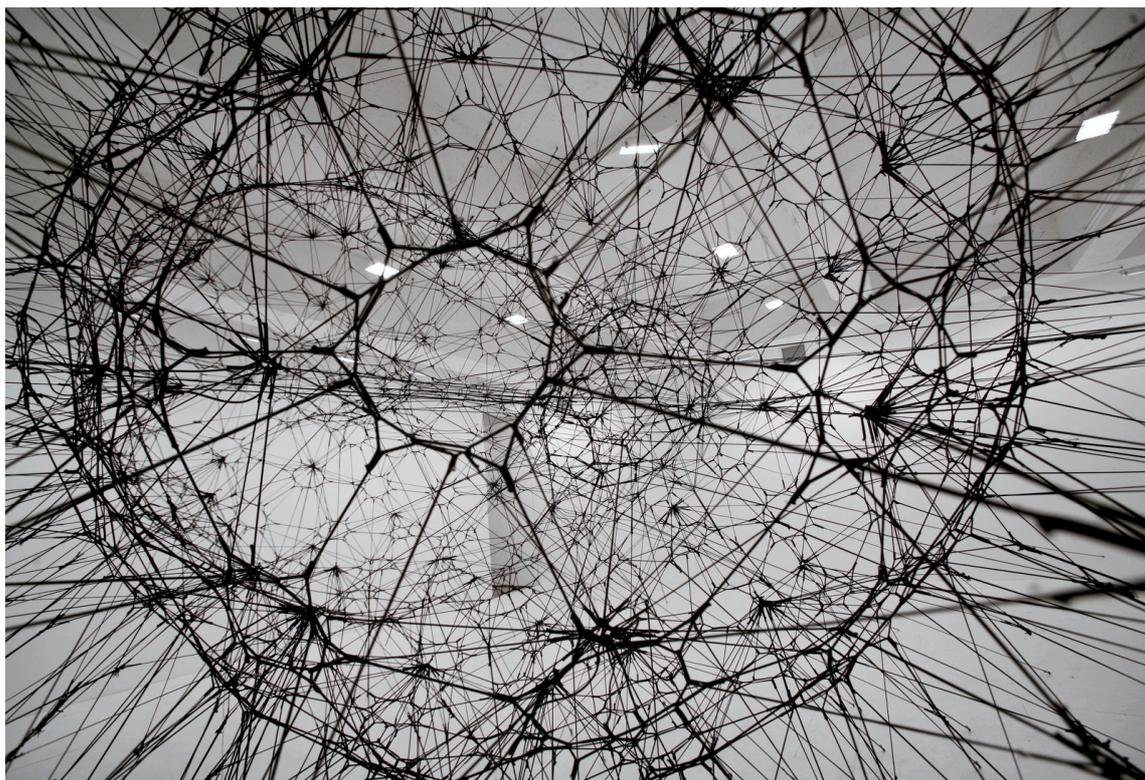


FIGURA 5.1. Instalación “Galaxies Forming along Filaments” de Tomas Saraceno para la Bienal de Venecia de 2009¹.

¹ Extraída de http://www.tanyabonakdargallery.com/exhibit.php?exhibit_id=195 (Acceso 14 abril 2012).

“[...] toda forma es un compuesto de relaciones de fuerza. Dadas unas fuerzas, hay que preguntarse, pues, en primer lugar, con qué fuerzas del afuera esas fuerzas entran en relación, y luego, qué forma deriva de ellas. [...] las fuerzas en el hombre [sic] no entran necesariamente en la composición de la forma-Hombre, sino que pueden investirse de otro modo, en otro compuesto, en otra forma: incluso si consideramos un período histórico corto, el Hombre no siempre ha existido, y no existirá siempre. Para que la forma-Hombre aparezca o se esboce, es necesario que las fuerzas en el hombre entren en relación con fuerzas del afuera muy especiales”

– Gilles Deleuze, *Foucault* (1987: p.159).

“[...] This is where relatives have the capacity to surprise us. Divorce rises; the family remains popular. How can this be the case? Although particular families break up, *relationships* often endure. We could even say the family dissolves, but the kinship remains”

– Marilyn Strathern, *Kinship, Law and the Unexpected* (2005: p.26).

“[...] del problema de la identidad se habla mucho, pero a mí me interesa la duplicidad, la capacidad de tener dos o más identidades. Por eso encuentro atractiva la figura del doble agente, un espía al cuadrado muy frecuente en la literatura. Traidor por partida doble, traiciona a quienes espía y a quienes le encomendaron espionar. Fenomenólogo de las apariencias normales de los demás, y observador minucioso y malévolo de lo que a otros les resulta obvio, su doblez nos ayuda a captar las estratagemas de la comunicación. En el proceso comunicativo los agentes dobles resultan indispensables, porque llevan informaciones de una parte a la otra y viceversa, por encima de las lealtades oficiales. Una de mis colegas estudió a los marinos, viajeros y comerciantes que durante siglos actuaron como agentes dobles en una cuenca del Mediterráneo dividida a muerte entre musulmanes y cristianos; demostró cómo, durante un largo periodo de tiempo, la posibilidad de entendimiento entre culturas antagónicas dependió de los traidores que hacían circular informaciones a través de fronteras cerradas. Valdría la pena reconstruir la historia de quienes pasaban esas informaciones: bastardos, renegados, tráfugas [...]”

– Paolo Fabbri, *El rostro oscuro de la comunicación* (2006).

1. La respuesta social del telecuidado

1.1. La promesa social del telecuidado ante la soledad de los mayores

Hasta aquí he seguido de cerca el trabajo de los técnicos y esto me ha permitido observar qué tipo de infraestructura de *usuariEDAD* montan y reparan. Sin embargo, en este capítulo quisiera volver un poco sobre mis pasos a través de algunos otros fragmentos de mi trabajo de campo distintos de los del trabajo técnico de los servicios, incluyendo otros materiales: algunas noticias recopiladas, así como las entrevistas a usuarias, familiares y trabajadores que llevé a cabo. La pregunta que guiará mis indagaciones en este capítulo será: ¿qué significa, qué implica la infraestructura de *usuariEDAD* de estos servicios en el intento de “promover la autonomía” de las personas mayores usuarias?

En ese sentido, atendiendo al trabajo técnico que he presentado hasta ahora —en el que se muestra cómo los servicios de teleasistencia necesitan para funcionar instaurar y restaurar constantemente un arreglo técnico y contractual que implica un rol de usuaria concreto, así como otras personificaciones contractuales—, en este apartado me gustaría mostrar qué significa la teleasistencia como particular “figuración” de la socialidad y del cuidado. De hecho, intentaré analizar el significado práctico de la que considero la principal promesa de la teleasistencia (como un modo de hacerme cargo a partir del trabajo empírico de las promesas del telecuidado de las que les hablé en el Capítulo 1): ofrecer algo así como una “autonomía conectada” para sus usuarias. Para ello, haré uso de, e intentaré fusionar, las diferentes nociones de figuración desarrolladas por Lucy Suchman y Donna Haraway —preocupadas por la forma material y semiótica de las tecnologías y qué nos hacen hacer, cómo nos constituyen— con las de Norbert Elias —al intentar describir las formas cambiantes de lo social, en su crítica a las tesis del *Homo clausus*, a partir de un análisis de las redes de interdependencia que constituyen a y en las que se constituye cada sujeto en cada momento histórico dado—.

El objetivo que perseguiré al hacer esto será reflexionar en torno a qué tipo de forma social para las personas mayores articula esta infraestructura de *usuariEDAD* de la teleasistencia, cuál es su carácter y qué supone. Para ello analizaré el modo en que esta infraestructura que montan estos servicios interseca, absorbe y modula otras formas de relación previas (de cuidado, de familia, de amistad, etc.) y de vivirse como persona mayor a partir de los dilemas prácticos que abre o plantea a las usuarias y a las personas que se preocupan por ella.

1.2. Soledad y teleasistencia

Por tanto, en este apartado quisiera encontrar una vía para plantear una cuestión que considero sumamente interesante: ¿En qué manera la teleasistencia responde, atendiendo a los servicios estudiados y a las entrevistas realizadas, a la que probablemente sea la

preguntas más vieja de las ciencias sociales? Esto es, tomando prestada la formulación de Dupuy:

“¿Cómo se mantiene unida una sociedad? [...] ¿Qué es lo que vincula a los hombres [sic] entre sí en un contexto social? No hay ciencia social ni pensamiento de lo social en general que no presuponga una respuesta a estas preguntas. Pero tampoco hay preguntas más difíciles. La diversidad de las respuestas dadas desde que los hombres [sic] se plantean estas preguntas se corresponde con la complejidad del tema” (Dupuy, 1999: p.27).

Tal y como lo plantea Dupuy (1999), y sin necesidad de estar totalmente de acuerdo con su planteamiento, la dificultad reside en el hecho de que el lazo social es cotidianamente invisible. En sus palabras: “La sociedad se mantiene unida ‘por sí sola’, es decir, más allá, mejor dicho, más acá de la voluntad y de la conciencia de los individuos que, sin embargo, la ‘actúan’” (Dupuy, 1999: p.27). Ésta es la razón por la que propone no centrarse en una descripción de la naturaleza del lazo social *creatio ex nihilo*. Más bien, sugiere, las ciencias sociales podrían responder a esta pregunta cuando nos enfrentamos con su ausencia. Si cotidianamente el lazo social se nos hace invisible, Dupuy plantea que: “[...] hay más oportunidades de percibir sus efectos cuando se deshace; en el hueco que deja, por así decirlo” (Dupuy, 1999: p.28). De hecho, Dupuy siguió esa lógica para plantear un análisis del pánico, reacción que él sugiere remite a la ausencia del lazo social (el caos, el desorden, de acuerdo con la etimología de la palabra en la Antigua Grecia).

En cualquier caso, creo que esta idea es enormemente interesante para pensar en algo parecido a las cuestiones que mencioné en el Capítulo 4: los “huecos” del comportamiento de las usuarias de la teleasistencia de hecho nos permitían ver cómo se restauraba el orden del telecuidado por parte de sus “técnicos” (tanto en su versión restringida –los trabajadores del servicio- como extendida –los familiares y otras relaciones significativas-). Aunque, en este capítulo quisiera ensayar otra posibilidad, yendo más allá de las usuarias que no se comportan. Quizá podamos pensar en los servicios de teleasistencia como una respuesta de otro orden a un “hueco” social en una escala institucional: el creciente aislamiento y la soledad de las personas mayores². Para ello, en este apartado examinaré algunas noticias de la prensa, localizadas por el *news tracker* que tenía activado³, con el objeto de sobrevolar el discurso público que se suele vertir sobre la teleasistencia como respuesta a la soledad de los mayores.

De hecho, en el momento en el que escribo estas palabras quizá suene ya “antiguo”, dado que cuestiones parecidas (o incluso peores) se han venido sucediendo sin

² Koch (1994) que propone un “tratamiento simétrico de la soledad y la compañía”, sugiere distinguir entre soledad querida (que puede ser temporal) y no querida (aislamiento), existiendo un problema cuando este aislamiento no querido es total y prolongada.

³ Y a cuya recopilación dediqué gran parte de las entradas de: www.tecnocuidados.wordpress.com.

parar desde que “la crisis”⁴ comenzó a estar en boca de todo el mundo⁵, pero el 30 de abril de 2011 apareció en la versión electrónica de El País un artículo que me resultó especialmente impactante, a la vez que terriblemente esclarecedor. El artículo en cuestión estaba titulado *El lado oscuro de la soledad*⁶ y en él se describía un panorama desolador: según contaban, 101 mayores habían fallecido solos en sus casas en la región de Madrid (que tiene un total de 6,5 millones de habitantes) entre enero de 2010 y abril de 2011.

El artículo iba acompañado de pequeñas reseñas biográficas de las que habían informado vecinos y amigos de algunas de las personas mayores que habían sufrido tan triste final en ese período (así como de la foto que pueden ver en la FIGURA 5.2). De hecho, algunos de los extractos que resaltaba la noticia rezaban así:

“[...] El anciano César permaneció tres días tirado en el suelo de su casa
‘La soledad es tremenda a esta edad’, reflexiona un anciano
María del Rosario fue descuidando poco a poco el piso en el que vivía sola”.

“[...] un hombre llamado Vicente falleció en soledad en su piso de la calle Duquesa de Parcent. Era diciembre de 2002. Los vecinos de escalera llevaban días sin verle salir a comprar el pan y el periódico como hacía cada día. Uno de sus hijos se alarmó al ver que no le devolvía las llamadas. No disponía de ningún servicio de teleasistencia. Su muerte, la número 68, fue la última que se produjo ese año. Esas historias son casi inaccesibles ahora que el Ayuntamiento de Madrid no facilita ningún tipo de información al respecto. Pero la realidad es que siguen muriendo ancianos sin nadie a su lado y los datos demuestran que este trágico fenómeno no ha descendido”.

En el artículo los redactores se centran particularmente en el caso de Carmen, una sindicalista que había vivido sola, sin parientes cerca, en el castizo barrio de Malasaña, y

⁴ Oí mi primera referencia a “la crisis” y “los recortes sociales” muy al principio de haber comenzado mi trabajo de campo en otoño de 2008 (en torno al momento en que Obama llegó al poder en EE.UU., hecho que vimos en la televisión JE, J y yo desayunando antes de ir a hacer uno de los trabajos), en boca de diferentes profesionales de los servicios. Aunque, siguiendo ciertos análisis críticos sobre la trayectoria de los servicios sociales y de la situación de apoyo a la familia como los de Álvarez-Uría (2007), Navarro (2009), Pérez Orozco (2006) o Precarias a la deriva (2006), más bien podríamos pensar: ¿cuándo no hemos estado en crisis?

⁵ Y, sobre todo, desde que se empezaron a producir recortes cada vez más drásticos en el ámbito de lo social junto con el crecimiento exponencial del desempleo. Un artículo del 29 de julio de 2012 del New York Times plantea elocuentemente la nueva situación de creciente fragilización, mostrando el caso de toda una familia que depende de la pensión de la abuela: *Spain’s Jobless Rely on Family, a Frail Crutch*, véase <http://www.nytimes.com/2012/07/29/world/europe/spains-elders-bearing-burden-of-recession.html> (Acceso el 30 de julio de 2012).

⁶ Véase http://elpais.com/diario/2011/04/30/madrid/1304162657_850215.html (Acceso el 1 de Mayo de 2011).

que se lograba mantener a flote con no más de 350€ al mes de pensión (puesto que había regresado de vivir casi toda su vida en Francia, donde había trabajado en muchos oficios, y al no haber cotizado en España la cuantía no era muy boyante):

“‘Del barato, yo vino tinto del barato, que el caro me marea mucho’, pedía siempre. Se lo servían gratis y ella a cambio limpiaba algunas mesas. ‘Carmen, que nos vas a dejar sin trabajo’, le reñían las camareras de broma. Y ella, con sus labios siempre muy pintados, sus bonitos trajes de colores y los ojos verdes perfilados, se reía”.



FIGURA 5.2. Imagen que acompañaba al artículo, con el siguiente pie de foto: “Una anciana aguarda sentada sola en el sillón del salón de su casa” (Foto de Santi Burgos, extraída de El País, 30 de abril 2011).

Aunque, según cuentan, era bastante popular en el barrio, Carmen había muerto sin que nadie lo supiera. Para añadir más drama a la construcción retórica de una situación de extrema dificultad, próxima a la de una crónica de sucesos, se comenta que había sido el trabajador del servicio de Ayuda a Domicilio que le llevaba la comida cada día quien la encontró muerta el día de Nochebuena. Otro caso más de una solitaria muerte navideña:

“En Madrid vivía más sola que la una y así, sin nadie a su lado, murió la Nochebuena pasada. No llegó a celebrar su última Navidad”.

Volviendo al argumento de Dupuy, ¿no estaríamos acaso aquí ante otro agujero del lazo social? ¿Qué hacer ante ello? De hecho, esta retórica personalista en la que se presentan hechos biográficos en la noticia responde a una apelación emotiva para enfocar y sacar a debate la soledad de las personas mayores. Pero, sobre todo, para ganar apoyos a

ciertas “soluciones” ya existentes que los redactores del artículo buscan potenciar⁷, presidiendo la escena la teleasistencia:

“Tanto la Comunidad de Madrid como el Ayuntamiento de la capital tienen servicios para atender a estos mayores, como la teleasistencia, con 130.000 usuarios regionales, la mayoría personas mayores de 65 años que viven solas. El servicio funciona los 365 días al año. Los usuarios llevan un medallón al cuello que se activa al ser pulsado. Hay también servicios de acompañamiento de voluntarios y programas de acogimiento o pisos tutelados.

En el caso municipal [...] el servicio cubre al 40% de estos mayores [...] hay 113.000 madrileños en la capital con dispositivos de teleasistencia [...].

La sensibilidad y los programas han aumentado, pero la oposición le pide más esfuerzo, máxime en un año en el que los presupuestos tanto regionales como municipales destinados a los servicios sociales han caído”.

Y cierran con un cuadro de contraste en el que mencionan que el 22% de las 616.319 personas mayores de la región (el porcentaje aumenta al 31% de las 189.705 personas mayores de 80 años) viven sin compañía, de los cuales 130.000 (113.000 en la capital) hacen uso de la teleasistencia y 80.000 (50.000 en la capital) de la Ayuda a Domicilio.

¿Qué podemos sacar en claro de esta noticia? En primer lugar, que esta preocupación por la soledad de los mayores no es nueva y, de hecho, diferentes colectivos y agencias han venido planteando y supervisando la cuestión desde hace bastante tiempo. Sirva de ejemplo de la magnitud de esta preocupación algunas noticias aparecidas en la prensa generalista en los últimos años. Por ejemplo, esta extensa noticia de la Agencia EFE de 2007⁸, que trataba también el mismo tema de la soledad de los mayores:

“El 21 por ciento de los ancianos que murieron en soledad en sus domicilios en Madrid vivían en situación de aislamiento, es decir, ni ellos ni nadie de su entorno se había puesto en contacto nunca con los servicios sociales [...]

Pilar Serrano, jefe de departamento de la dirección general de Mayores del Ayuntamiento de Madrid, explica ‘que el fallecimiento de una persona mayor en su domicilio mientras se encuentra sola, generalmente es interpretada como una muerte en soledad o abandono, sobre todo si median los servicios de emergencia en el hallazgo’. ‘Sin embargo –añade- en una gran proporción de casos, vivir solo es una opción que

⁷ El artículo fue publicado en el contexto de los debates electorales autonómicos de 2011, en una sección especial dedicada a los ámbitos sociales (que ya estaban viéndose amenazados progresivamente) y conteniendo sólo las posturas de algunos candidatos de la oposición a la presidencia de la región y a la alcaldía, quienes no quisieron hacer comentarios al periódico, remitiéndose al programa electoral.

⁸ Publicada en el diario canario La Provincia: <http://www.laprovincia.es/sociedad/1630/21-ancianos-mueren-soledad-pidieron-ayuda-social/118977.html> (Acceso el 8 de noviembre de 2008).

muchas personas eligen libremente y fallecer estando solo puede no ser más que la consecuencia natural de vivir solo, sobre todo si la muerte es inesperada’.

Independientemente de que los recursos de las administraciones sean insuficientes – añade [Begoña] Gutiérrez [vicepresidenta de la Sociedad Española de Geriatria y Gerontología]-, y de que no se cubren las necesidades de los mayores ni mucho menos ‘hay mayores que han rechazado recursos sociales’.

[...] [Sin embargo:] ‘Cada vez disponemos de más herramientas para atajar el abandono de los mayores’, explica a EFE el presidente del CEOMA (Confederación Española de Organizaciones de Mayores), Luis Álvarez Rodríguez, y cita la Ley de Dependencia y los servicios de Teleasistencia domiciliaria, que ‘han creado un campo de acción, y aunque lejos de la extensión que nos dejaría tranquilos, se están dando los primeros pasos’”.

Pero, en segundo lugar, y en ese mismo sentido, ha ido en creciente aumento la vinculación que en muchas de estas noticias y publicaciones de agencias y colectivos se establece entre el problema de la soledad y el recurso a la teleasistencia como solución para solventar sus problemas (quizá buscando convertir a estas personas mayores tristes y solitarias en aquellas personas risueñas y vigorosas de las imágenes cuasi-mitológicas que pudimos ver en el Capítulo 3: recuerden a Harold Bloom, a Sacra, o los anuncios de MAPFRE-Quavita y Vodafone Angel). De hecho, el recurso a la teleasistencia contra la soledad de los mayores aparece comúnmente en un sinnúmero de vídeos divulgativos y diferentes comunicaciones promocionales de distintos operadores, ayuntamientos e institutos estatales y regionales⁹, en las que se escuchan siempre voces de sus usuarias destinando grandes loas a los servicios.

Un buen ejemplo de este tipo de cuestiones sería el caso de esta usuaria de teleasistencia logroñesa a la que se le dedicó el artículo monográfico “Acompañada las 24 horas” de El Correo Digital el 15 de noviembre de 2009¹⁰, en el que:

“Conchita reconoce que ‘vale mucho tener familiares aquí’. En su caso, por el contrario, cree que ‘hay que hacerse fuerte’. ‘Antes no era yo de luchas. No es que ahora sea valiente, pero la necesidad te hace así. Me he quedado sola, pero aquí nada de ponerme a llorar en el sillón’, asegura. Para ella, la teleasistencia es ‘una maravilla. Yo soy muy precavida, a veces tengo miedo a caerme. Y con esto da mucha seguridad, sobre todo por la noche’”.

⁹ Véase, por ejemplo, el vídeo promocional “Al otro lado de la línea”, desarrollado por Cruz Roja, donde se cuentan varios casos de personas usuarias de teleasistencia en situación de soledad, que son reunidos excepcionalmente por el servicio: <http://www.youtube.com/watch?v=UEFBFGEXD78> (Acceso el 9 de septiembre de 2010).

¹⁰ Véase <http://www.elcorreo.com/alava/20091115/rioja/acompanada-horas-20091115.html> (Acceso el 16 de noviembre de 2009).

O la siguiente noticia de la redacción andaluza de El País de diciembre de 2009¹¹, titulada “El color de la compañía es el rojo” (en referencia al color del botón de los colgantes y terminales de la teleasistencia), según la cual:

“[...] ‘Gracias a Dios no he tenido ninguna urgencia, pero de vez en cuando les llamo para que me cuenten cómo están y contarles cómo me va a mí’, dice entusiasmada Amparo Crespo, de 81 años, que vive en Sevilla y cuida a su hijo, disminuido psíquico.

El 72,6% de las personas que utilizan este servicio lo hacen únicamente por mantener una conversación y sólo un 10,5% para emergencias. ‘Hay algunos beneficiarios que se pasan semanas sin hablar con nadie y las únicas voces que escuchan son las nuestras’, cuenta Jesús Galindo, que lleva más de cinco años trabajando en el servicio [...]

‘Los señores del botón rojo como yo les llamo son maravillosos, dan una enorme tranquilidad y mueven Roma con Santiago para que estemos lo mejor posible’, asegura Amparo. ‘El cacharrito éste es maravilloso’, dice, pero luego reflexiona y matiza: ‘¡no, el cacharrito no!, sino las bellísimas personas que hay detrás del botón rojo’”.

La intervención de la teleasistencia para atajar problemas de soledad y aislamiento quizá permita, esa es la esperanza, mantener el lazo social, como se comenta en la noticia del periódico andaluz Sur.es aparecida el 7 de julio de 2010¹²:

“Charlar un rato. En contra de lo que se pudiera pensar, no son las situaciones de emergencia las que más llamadas motivan al servicio de teleasistencia de la Junta de Andalucía”.

“Más del 70% de las llamadas tiene que ver con motivos relacionados con la soledad. No se trata de emergencias; las personas quieren hablar; quieren sentirse acompañadas’, afirmó ayer la consejera de Igualdad y Bienestar Social, Micaela Navarro, que visitó la Central del Servicio Andaluz de Teleasistencia, ubicada en el Parque Tecnológico de Málaga”.

Y, muy probablemente, dado que esto respondía a algún tipo de nota de prensa de los servicios andaluces de teleasistencia, de algo parecido se hizo eco El País, en la misma semana¹³, en un artículo de la redacción de Andalucía en el que se menciona que:

¹¹ Véase http://elpais.com/diario/2009/12/31/andalucia/1262215332_850215.html (Acceso el 4 de enero de 2010).

¹² Con el titular “La soledad motiva la mayoría de las llamadas al servicio de teleasistencia” <http://www.diariosur.es/v/20100709/malaga/soledad-motiva-mayoria-llamadas-20100709.html> (Acceso el 12 de julio de 2010).

¹³ Véase el artículo “El botón contra la soledad”, del 9 de julio de 2010, publicado en http://elpais.com/diario/2010/07/09/andalucia/1278627731_850215.html (Acceso el 9 de julio de 2010).

“[...] cada día unos 40.000 andaluces pulsán un botón que se instala en su vivienda y que los conecta directamente con uno de los más de 500 trabajadores de los centros de Málaga y Sevilla, que dan servicio a toda la comunidad. La mayoría únicamente busca un poco de conversación y sólo un 10% llama por situaciones de emergencia”.

Curiosamente también a un servicio de teleasistencia en Andalucía dedicó un programa especial de una hora el espacio “En primera persona” de Radio Nacional de España el 13 de febrero de 2011, en cuyo blog mencionaban¹⁴ que las personas mayores suelen llamar:

“[...] cuando tienen una urgencia o, simplemente, buscan un poco de compañía. Porque detrás de cada llamada hay una historia de vida. Muchos se sienten solos, otros quieren vivir tranquilos con su botón de emergencia siempre a mano, por si acaso.

Con este botón las personas mayores se sienten más protegidas y sus familiares también viven más relajados porque saben que el botón [...] nunca duerme.

En la central hay más de 200 personas atendiendo llamadas de todo tipo, urgencias o consultas pero también se ponen en contacto con los usuarios para felicitarles el aniversario, recordarles que tienen cita con el médico o que se tienen que tomar la medicación. Hacen el seguimiento de las historias que circulan por este servicio. Incluso les visitan en sus domicilios para que las personas pongan cara a los teleasistentes. Nosotros también hemos acompañado a Rocío, una trabajadora social, a casa de una usuaria, Dolores, y comprobamos que son dos amigas que charlan un rato. En estos encuentros se intercambia mucha información que luego se actualiza en la ficha de Dolores para que los teleasistentes estén al día de la salud y el estado de ánimo de esta abuela dicharachera [...]”.

Sin embargo, este carácter explícitamente social de la teleasistencia es bastante reciente (si lo comparamos con las menciones originales a las respuestas ante situaciones de emergencia, fundamentalmente las caídas, que los servicios de teleasistencia buscaban resolver: véase IMSERSO, 1996, o Fisk, 2003). Como suelen comentar muchas veces los propios operadores, ésta ha sido una función que han ido “ganando” los servicios, que partían de ser básicamente un servicio de telealarma. El desarrollo de programas más explícitamente sociales ha ido dándose en los últimos años, ante el creciente aumento de la preocupación sobre el tema, derivada de la explicitación de cambios en patrones

¹⁴ Véase <http://blog.rtve.es/enprimerapersona/2011/02/esta-semana-entramos-en-el-mundo-de-la-teleasistencia.html>, donde puede accederse también al podcast completo del programa (Acceso el 13 de febrero de 2011).

demográficos (principalmente, un incremento creciente de personas mayores viviendo en hogares unipersonales en España¹⁵).

De hecho, supervisar y atajar la soledad de los mayores viviendo solos (defendiendo que puedan hacerlo voluntariamente, pero asegurando que están protegidos) se ha convertido en uno de los objetivos prioritarios del IMSERSO. Como se plantea en la página del Portal Mayores del IMSERSO dedicada a tal efecto¹⁶:

“[...] La soledad es aquella situación **objetiva** en la que la persona mayor carece de la compañía o apoyo de otras personas; pero también puede ser una percepción **subjetiva** sujeta a un sentimiento o emoción relacionada con la percepción de sentirse solo, aun pudiendo estar acompañado (por lo que puede considerarse como paradójica) [...].

[L]a soledad es la **segunda preocupación de las personas mayores españolas** después de la salud y un 53% de la población española (CIS, 2009) se muestra preocupada, se considera necesaria la implantación y desarrollo de políticas estatales para atender la soledad.

La **participación social**, el **apoyo emocional e instrumental** de familiares y amigos, y una buena **red social** son los principales **factores de protección** ante el sentimiento de soledad y mejoran, además, la salud física y mental y retrasan o evitan la aparición de dependencia funcional” (Negritas en el original).

Y, ante esta cuestión, han venido generándose propuestas como el proyecto “Cerca de Ti”¹⁷, un proyecto de servicio piloto¹⁸ diseñado para combatir, mediante el acompañamiento de voluntarios, la soledad de personas mayores de 80 años, con el objetivo de romper su aislamiento y fomentar su participación en las actividades que se desarrollan en su entorno. En concreto, este servicio consiste en un acompañamiento regular, realizado por el voluntariado de Cruz Roja, tanto dentro como fuera del hogar y tanto de forma presencial como telefónica (con apoyo de la teleasistencia domiciliaria y móvil).

¹⁵ Véase el Informe del Portal Mayores del IMSERSO nº 127 titulado *Un perfil de las personas mayores en España, 2011 Indicadores estadísticos básicos* (escrito por Antonio Abellán García y Cecilia Esparza Catalán): <http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/pm-indicadoresbasicos11.pdf> (Acceso el 30 de mayo de 2012), en el que se resumen algunos estadísticos que mencionaré más adelante.

¹⁶ Véase la recopilación de documentación sobre la soledad en el Portal Mayores del IMSERSO: <http://www.imsersomayores.csic.es/documentacion/especiales/soledad/index.html> (Acceso el 30 de mayo de 2012).

¹⁷ Véase el vídeo promocional: <http://www.youtube.com/watch?v=sN96xZlkrXs> (Acceso el 10 de Junio de 2011).

¹⁸ Una acción conjunta emprendida (en 2009 y que se ha extendido hasta 2010) por el IMSERSO, Cruz Roja Española, Cáritas Española, la Federación de Municipios y Provincias (FEMP), la Fundación Vodafone España y la Asociación de Entidades y Empresas de Servicios Sociales de Teleasistencia (ADESSTA). Véase: http://www.imserso.es/imserso_01/envejecimiento_activo/cercadeti/index.htm (Acceso el 21 de diciembre de 2010).

1.3. La creciente “vida independiente” de los mayores

En la presentación del proyecto “Cerca de ti” en el Boletín sobre envejecimiento del IMSERSO¹⁹ se dan, asimismo, algunos datos genéricos sobre la situación de la población mayor española: en torno a un 20% de población mayor que vive sola, siendo el 77% de estas personas solas mujeres. Más allá de las singularidades de lo que hasta ahora se ha conocido como el modelo residencial del sur de Europa (caracterizado generalmente por altas tasas de vivienda familiar multigeneracional, o una grandísima cantidad de personas que vive a menos de un kilómetro de sus familiares directos), que todavía se mantiene a grandes rasgos, desde el IMSERSO se viene alertando desde hace algunos años de que la vida independiente de los mayores se está convirtiendo cada vez más en un patrón estable y creciente, produciéndose una transformación en las tendencias demográficas que, eso se comenta, nos aproximaría cada vez más a los países centroeuropeos o nórdicos.

Por ejemplo, en un estudio de 2007 dedicado específicamente a las condiciones de las personas mayores (IMSERSO, 2007), se daban datos más precisos: la población de mayores en viviendas unipersonales es creciente (sean estas personas solteras o viudas, suponen el 21,6% de las personas mayores de 65), aunque el principal patrón residencial sigue siendo el de las parejas de mayores (un 41,8%). Pero esto no erradica la tendencia sur-europea: valga como dato que el 75% de los mayores viven en el mismo municipio que sus hijos (y el 61% en el mismo que sus nietos); o que el 25,6% de los mayores viven en hogares multigeneracionales en propiedad (aspecto que los responsables del estudio achacan a las tardías tasas de emancipación de los jóvenes —y no tan jóvenes— en el estado español) y el 5% en hogares multigeneracionales de propiedad de sus parientes. Lo curioso de este cambio de patrones es que se ve como un logro, apareciendo “la vida independiente” comúnmente como un indicador de la autonomía, un “valor en alza”, de las personas mayores (véase, por ejemplo, el estudio de López Doblas, 2004, para el IMSERSO).

Y, ciertamente, algo parece estar pasando cuando de una tendencia parecida, aunque más general, se hace eco un artículo del periódico Público del 12 de noviembre de 2011²⁰: *Crece el número de hogares de un solo miembro*, en el que citando datos del INE se destaca que el 18% de las viviendas que hay en España es unipersonal, casi el doble que hace 20 años. El mayor aumento se debe al divorcio y la viudedad”. Y en él muestran algunas reacciones ante el fenómeno:

¹⁹ Como así se plantea en el *Boletín sobre envejecimiento* n° 45, del IMSERSO, en el que se detalla el proyecto: <http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/boletinsobreenvejec45.pdf> (Acceso el 21 de diciembre de 2010).

²⁰ Véase <http://www.publico.es/espana/406479/crece-el-numero-de-hogares-de-un-solo-miembro> (Acceso el 12 de noviembre de 2011).

“Tres fenómenos demográficos explican esta tendencia, según Gerardo Meil, director del departamento de Sociología de la Universidad Autónoma de Madrid: el mayor número de personas viudas, de divorciados y de jóvenes que no esperan a tener pareja estable para emanciparse.

[...] El aumento de la calidad de vida, la teleasistencia y la llegada de inmigrantes especialmente mujeres latinas, al servicio doméstico son los factores que, según Meil, han dotado de mayor independencia a las personas mayores de 65 años que viven solas. ‘Las pautas de convivencia de las personas viudas están cambiando hacia una *intimidad a distancia*: las generaciones viven separadas, pero siguen en contacto’, explica el catedrático de la Autónoma. Mariqueta Vázquez, presidenta de la Asociación de Mujeres por un Envejecimiento Saludable, destaca que las casas tienen ahora menos barreras físicas, lo que favorece una vida más independiente: ‘Hay ascensores, microondas, lavadoras... aunque tengas algún problema, puedes vivir sola’.

[...] Vázquez, que vive sola desde hace tres años, reflexiona sobre el cambio de modelo familiar: ‘Antes siempre había familiares alrededor de la persona mayor, o esta hacía de golondrina, viviendo una temporada con cada hijo. Ahora vivimos en una sociedad más evolucionada y podemos ser independientes’. ‘El único punto negativo es que nos hemos hecho más individualistas’, concluye”.

Curiosamente “vida independiente” se asocia cada vez más en el discurso público a “calidad de vida” (asunto garantizado, según la opinión del sociólogo mentado en la noticia, por la teleasistencia y la llegada de migrantes cuidadoras²¹). Pero este discurso sobre las virtudes de la vida independiente como indicador de la calidad de vida dista mucho de ser especialmente propio del ámbito español²². Buena prueba de ello la pueden tener con el artículo *I want to be alone: the rise and rise of solo living* (“Quiero estar solo: el aumento y aumento de la vida en solitario”) con el que me crucé, esta vez por azar, en el periódico inglés *The Guardian*²³. Se trataba de un artículo del sociólogo estadounidense Erik Klinenberg, que publicó recientemente *Going Solo: The Extraordinary Rise And Surprising Appeal Of Living Alone* (Klinenberg, 2012), un libro que ha causado un gran

²¹ Dejaré, por el momento, de lado las críticas al hecho de que el feminizado cuidado de larga duración se haya precarizado e invisibilizado aún más debido a la incorporación de cuidadoras migrantes (muchas veces sin contrato ni papeles, cobrando sueldos irrisorios, y proveyendo de una solución al cuidado claramente al margen de las agencias de protección social oficiales). Pueden observar algunos argumentos más elaborados al respecto en Gutiérrez Rodríguez (2010), Pérez Orozco (2006), Precarias a la deriva (2004, 2006) o Vega (2009). O, para otro fragmento de discurso mediático, la noticia “Las mujeres latinoamericanas, trabajadoras y explotadas”, publicada en el portal de la Cadena Ser, que resume los hallazgos del informe *Cadenas de cuidado global: impacto en la salud de las mujeres inmigrantes iberoamericanas residentes en la Comunidad de Madrid*. En la noticia se centran en la explotación de las internas. Véase http://www.cadenaser.com/sociedad/articulo/mujeres-latinoamericanas-trabajadoras-explotadas/csrcsrpor/20090904csrcrsoc_11/Tes (Acceso el 1 de Octubre de 2009).

²² Véase, por ejemplo, el estudio comparativo entre India y EE.UU. de la antropóloga Sarah Lamb (2009).

²³ En <http://www.guardian.co.uk/lifeandstyle/2012/mar/30/the-rise-of-solo-living> (Acceso el 4 de abril de 2012).

revuelo en la prensa norteamericana e inglesa, llevando a Klinenberg a publicar numerosos artículos en diferentes medios.

En él se plantea un argumento bastante genérico, según el cual en las sociedades post-industriales (aunque se centra sobre todo en el ámbito anglosajón y los países nórdicos) el número de personas viviendo solas “se ha disparado por las nubes” (teniendo, según los datos censales que emplea, EE.UU. un 27% de hogares unipersonales, siendo Suecia, con un 47%, el país donde más personas solas hay; España aparece en sus datos con un 25%); y, al calor de estos datos, comenta los intereses y las bondades de esta cuestión, siendo uno de los fenómenos más extraños en las sociedades modernas (llegando a decir que se trata del “mayor experimento social de los últimos 50 años”). Por ejemplo, en otro artículo de prensa titulado *The Surprising Appeal Of Living Alone* (“El sorprendente atractivo de vivir solo”)²⁴, Klinenberg opina a partir de sus entrevistas, que:

“A día de hoy, un sorprendentemente alto número de personas eligen vivir en solitario [*to go solo*] dado que facilita la búsqueda de las cosas buenas que, de otra manera, son difíciles de conseguir: el control del propio tiempo y espacio; la libertad de hacer lo que uno quiere, cuando uno quiere hacerlo; la privacidad; el anonimato; la autonomía; y, paradójicamente, la posibilidad de reconectar con otros” (Traducción propia).

Ese mismo argumento lo aplica en el artículo *One’s a crowd* (“Uno es multitud”)²⁵, en el que Klinenberg se centra en el envejecimiento solitario (al que dedica un capítulo del libro) como principal transformación de las sociedades occidentales (en un argumento muy genérico que, por lo general, se remite a los Estados Unidos) y donde afirma:

“Algunas personas mayores enfermas pueden llegar a estar peligrosamente aisladas [...] y merecen más atenciones y apoyos de los que las damos a día de hoy. Pero el aumento del envejecimiento solitario es también un logro social. La perdurable salud, riqueza y vitalidad de la que disfruta mucha gente mayor de 65 años les permite mantener la independencia doméstica por más tiempo que en previas generaciones. Lo que es nuevo a día de hoy es que la gran mayoría de viudas, viudos y divorciados mayores prefiere vivir en soledad a otras opciones, y están dispuestos a gastar más en ayuda doméstica y alojamiento por disfrutar de ese privilegio” (Traducción propia).

De hecho, como parte de todo el movimiento de “promoción de la autonomía” de las personas mayores se vienen produciendo en las antiguas potencias y en las potencias emergentes, cambios en los modelos de vivienda (y, concomitantemente, de atención

²⁴ En http://www.huffingtonpost.com/eric-klinenberg/living-alone-appeal_b_1250901.html (Acceso el 30 de mayo de 2012).

²⁵ En <http://www.nytimes.com/2012/02/05/opinion/sunday/living-alone-means-being-social.html> (Acceso el 30 de mayo de 2012).

residencial). Por ejemplo, como ya comenté en el Capítulo 1, desde hace unas décadas, sobre todo en los ámbitos anglosajones (Andrews y Phillips, 2005; Schaie *et al.*, 2003) y más recientemente en España, se plantea la implantación de un nuevo modelo o paradigma de servicios de cuidado para las personas mayores no dirigido al enclaustramiento en el seno de una institución (como los “antiguos” asilos y residencias geriátricas), sino a mantener a las personas en sus hogares y comunidades todo el tiempo que sea posible, dado que esto mejoraría su calidad de vida (en una línea semejante a la conocida transformación thatcheriana por la que se creó el *community care* trasladando a los internos de residencias y centros de salud mental a sus hogares; véase Twigg, 2000).

En uno de los números de la revista de divulgación *Sesenta y más*, con el que me crucé mientras hacía mi trabajo de campo en AG (véase IMSERSO, 2008), se hacía una defensa de la independencia de las personas mayores, de forma conjunta con una crítica y una propuesta de cambio en el modelo residencial; y se presentaban estas tendencias como parte de las nuevas estrategias de envejecimiento saludable y activo sensible a las necesidades de estas personas: fomentar su autonomía y no su dependencia, entre cuyos soportes principales estaba, nuevamente, la teleasistencia. Estos servicios, de hecho, han venido estando muy vinculados a este paradigma discursivo, puesto que se plantean como una herramienta crucial que permitiría que las personas mayores pudieran vivir el mayor tiempo posible en sus hogares, mientras pudieran valerse por sí mismos, retrasando (o anulando) su entrada en un entorno residencial (Barlow, Bayer y Curry, 2005; Barlow *et al.*, 2006; Brownsell *et al.*, 2003; Fisk, 2003). Ciertamente, la atención etnográfica a las relaciones espaciales y a la cambiante geografía del cuidado, han hecho visibles nuevas dinámicas de transformación de los hogares en entornos del telecuidado²⁶.

Al igual que planteaba en el Capítulo 3 con las presentaciones de las usuarias, mi intención aquí será observar, a través de algunos fragmentos de mi trabajo de campo, y fundamentalmente de las entrevistas que realicé a algunas usuarias y sus familiares, qué implica prácticamente esta “nueva” deriva social de la teleasistencia. En concreto, quisiera poder articular una pregunta en torno a cómo se da la materialización de la socialidad en estos proyectos de teleasistencia.

2. Pensar lo social desde sus formas

2.1. ¿Un cambio epocal en la forma de vincularse debido a las TIC?

¿Qué tipo de socialidad es ésta de la teleasistencia? Como se plantea en el discurso de los programas oficiales (véase IMSERSO, 1999; Fisk, 2003), a través de la mera instalación de una tecnología de información particular en el hogar se podría asistir a distancia a las

²⁶ Véase López (2009) para el caso español, Milligan (2009) para el caso inglés, y Oudshoorn (2012) para el caso holandés

usuarias mayores, ayudándolas a prevenir situaciones de soledad. A través de estos servicios se aseguraría la autonomía de estas personas, creando una red de contactos que puede ser activada cuando quiera que surja una emergencia. De hecho, podríamos pensar en la teleasistencia como el epitome de una nueva forma de socialidad en la vejez, basada en la “conectividad” a través de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)²⁷. La conectividad ha recibido mucha atención pública, fundamentalmente a raíz de la expansión de la telefonía móvil y los muy diferentes modos de socialidad que se han venido produciendo en la red (véase Gálvez y Tirado, 2006).

De hecho, diferentes argumentos socio-antropológicos, de diferentes tendencias, argumentan que estamos en la era neoliberal de las redes, la comunicación y la información (Boase y Wellman, 2006; Ling, 2008; Van Dijk, 2008; Wellman, 2001; Postill, 2011): tal y como suelen desarrollar su argumento, determinados factores tecnológicos y económicos estarían transformando las maneras en que articulamos nuestros vínculos. Por ejemplo, a partir de la tradición analítica de las “redes sociales” –y su preocupación con el estudio de la cantidad y fortaleza de los vínculos para determinar cómo estos permiten explicar las oportunidades en la vida de una persona²⁸ (véase Grannoveter, 1973, 1983)-, han ido emergiendo algunas propuestas que tratan evitar caer en las profecías apocalípticas del “fin de la comunidad” y la mera expansión del individualismo rampante –como las llevadas a cabo por Putnam (2000)-; más bien, lo que se plantea es la emergencia epocal de una nueva forma individualista de socialidad causada por factores tecnológicos y económicos (fundamentalmente la nueva economía de la información y la expansión de las empresas de TIC), como en las tesis de Castells sobre el “individualismo en red”:

“Desde perspectivas muy diferentes, científicos sociales como Giddens, Putnam, Beck, Wellman, Carnoy y quien esto escribe, hemos señalado el surgimiento de un nuevo sistema de relaciones sociales centrado en el individuo. Tras la transición desde el predominio de las relaciones primarias (encarnadas en la familia y la comunidad) hacia el de las relaciones secundarias (encarnadas en la asociación), el nuevo patrón dominante parece estar constituido en torno a lo que podríamos denominar relaciones terciarias, o lo que Wellman llama ‘comunidades personalizadas’, encarnadas en redes centradas en el yo. Esto representa la privatización de la sociabilidad. Esta relación individualizada con la sociedad es un modelo específico de la sociabilidad, no un atributo psicológico. Está

²⁷ Aunque, a pesar de su extensión exponencial, su uso sea limitado y se cuenten entre los “inhibidores de uso” (ENTER, 2007: p.25) la mayor parte de condiciones de las usuarias de teleasistencia como: ser mayor de 65 años, ser ama de casa, vivir en hogares con bajos ingresos, o estar jubilado.

²⁸ En el ámbito de las personas mayores, la preocupación por las “redes (sociales) de cuidado”, es fuente de numerosos estudios de análisis de redes, en los que se calcula la cantidad y la fortaleza estimada de los vínculos de apoyo informal de estas personas, defendiendo en numerosos de estos estudios que la calidad y la cantidad de esos vínculos suele estar ligada a una mejora de la calidad de vida de los mayores (véase, por ejemplo, Keating y Dosman, 2009; Keating *et al.*, 2003). Una preocupación de este tipo se plantea comúnmente en estudios del IMSERSO (2006a, 2007, 2009).

radicada, para empezar, en la individualización de la relación entre capital y trabajo, y entre trabajadores y proceso de trabajo, en la empresa-red. Se debe a la crisis del patriarcalismo y a la consiguiente desintegración de la familia nuclear tradicional, tal y como se constituyó a finales del siglo XIX [...] El nuevo modelo de sociabilidad en nuestras sociedades se caracteriza por *el individualismo en red*" (Castells, 2001: pp. 149-150).

Una noción de "red" entendida como un entramado de conexiones nodales (donde cada nodo sería un individuo), que se ha convertido en ubicua para dar cuenta de las transformaciones sociales contemporáneas. Una noción de red que, supuestamente, va más allá de la noción escalar de estructura social, permitiendo atender a las formas de socialidad contemporáneas, caracterizadas por entornos globalizados de conexiones transnacionales. Una noción de red que bebe, más bien, de algunas interpretaciones de las prácticas del *networking* (hacer contactos laborales). Wittel (2001), en su estudio con entrevistas a profesionales de los *media* acerca de cómo llevan a cabo las prácticas de hacer contactos, propone entender éstas como tipo ideal de lo que nuestras formaciones sociales en su conjunto, dada la creciente importancia de las "relaciones personales" en los negocios de la Economía de los *Media* [*Media Economy*]. Wittel caracteriza la socialidad de estas prácticas del *networking* no a partir de una historia común articulada mediante narrativas compartidas, sino de la construcción de vínculos o contactos laborales de baja intensidad, nomádicos, efímeros pero repetidos, altamente individualizados (es decir, utilitarios, para cosas concretas) y que requieren de poca implicación. Una forma de hacer contactos crecientemente articulada a partir de *media* sociales y personales, que permiten hacer y deshacer estos vínculos rápidos, almacenando la información de contacto relevante.

Una socialidad donde priman los 'vínculos débiles' o, cuando menos, una forma nebulosa de contacto utilitaria, tendencia que pareciera haberse hecho ubicua con la extensión de los teléfonos móviles inteligentes y las redes sociales, como podría pensarse a partir de lo que comenta el conocido *blogger* y analista de los *social media* Jay Dolan al hablar del proceso de *unfriending* (quitar como amigo):

"Es fácil simplemente continuar siguiendo a gente y añadiendo amigos. Si dependiera de las redes sociales esto es todo que lo harías. Acabarías ahogándote en tanta información que nunca serías capaz de quitar tus ojos del torrente de información.

Pero la gente no vive así. Tomamos decisiones sobre qué relaciones construimos y cuáles dejamos de lado. Elegimos comunicarnos con alguna gente en algunos canales y dejamos al resto para cuando, y si, los necesitamos. Decidimos sentarnos en Facebook y Twitter toda la noche en lugar de tomarnos un café o cenar con alguien a quien no hemos visto en un tiempo.

La virtud de la vida moderna es que aunque estemos solos, continuamos estando juntos, construyendo la más pequeña de las relaciones. [...] Algunas relaciones acaban en

un estallido. Otras con un gemido. Y en la era de las redes sociales, terminamos las nuestras cuando pulsamos en ‘Quitar como amigo’ [*Unfriend!*]” (Traducción propia)²⁹.

En este mismo sentido, la oposición de figuras de la socialidad “por obligación” y “por elección” (véase Grannoveter, 1983; o Chalvon-Demersay, 1997) se ha convertido en un lugar común de las ciencias sociales cuando se habla, por ejemplo, del cambio desde la pretérita *Gemeinschaft* –comunidad- hasta la moderna *Gesellschaft* –sociedad civil o asociación- (por emplear los términos de Tönnies, 2001 [1887]), o subsiguientes cambios en esta última. Si creyéramos estos argumentos epocales, parecería como si se hubiera expandido un modo de socialidad que recuerda al descrito por Strathern (1992: pp. 88-127) cuando analiza la distinción entre familia y conexiones en las familias británicas clase alta de la época victoriana: para las que “tener conexiones” (contactos elegidos, a los que pedir ayuda en un momento dado) más allá de la familia era algo que se veía como extremadamente importante para el desarrollo y la mejora personal en la vida.

¿Se han hecho hegemónicas estas formas de socialidad basadas en la elección de contactos ego-céntricos débiles más allá de estas esferas, convirtiéndose, en el proceso, en características de un período histórico? Muchas personas que no pudieran participar de esta socialidad libera-burguesa se encontrarían ante un grave problema, puesto que, siguiendo a autores como Dubet (2006a, 2006b), el estado se encontraría en franco declive como agregador de vínculos y como principal fuente de protección.

De hecho, tal y como plantean Burchell (1993) o Rose (1999), las prácticas gubernamentales de lo que ellos denominan el “liberalismo avanzado” habrían llevado a cabo una transformación de los regímenes de socialidad amparados por los estados con respecto a las anteriores construcciones de “lo social” (como las descritas por Donzelot, 2005): una nueva *episteme* de la socialidad, basada en la auto-creación y auto-responsabilización como maneras de crear el vínculo social; una nueva articulación de nociones de ciudadanía al margen del estado, en el que los discursos y prácticas de la autonomía y la independencia se habrían convertido en modos extendidos de construcción de comunidad para nuestras contemporáneas economías de mercado –y convirtiendo el auto-cuidado, la mejora de sí y la auto-responsabilización en valores hegemónicos (véase Weicht, 2011; Ziguras, 2004), en contraste con construcciones previas del individualismo republicano como forma de responsabilidad social (véase De Singly, 2003)-.

²⁹ Extractos tomados del blog *The Anti-Social Media*, véase: <http://theantisocialmedia.com/anti-social-media/unfriending/> (Acceso el 30 de octubre de 2011).

2.2. Analizar la forma social del telecuidado: Atender a la pluralidad de formas sociales en la práctica de los usos tecnológicos

Sin embargo, a pesar del enorme interés de estas reflexiones en torno a las diferentes problematizaciones (en el sentido foucaultiano) contemporáneas sobre la construcción del vínculo social, dadas las condiciones de una transformación de prácticas por la difusión de ciertas tecnologías; y a pesar de la cierta verosimilitud del supuesto cambio hacia un nuevo modelo de socialidad basado en la conectividad y la auto-responsabilidad, estas cuestiones deberían ser observadas “en la práctica”. El problema de unas formulaciones tan monolíticas y amplias es que no nos permitirían advertir los matices. De hecho, etnógrafos de los nuevos medios de comunicación, como John Postill, nos previenen contra lo que consideran: “[...] los peligros de reducir la socialidad a categorías totalizantes” (Postill, 2008: p.423; traducción propia), construyendo explicaciones en términos de transiciones epocales, por ejemplo desde una “socialidad comunitaria” hasta la “socialidad red”. Postill aboga más bien por generar distinciones etnográficas más finas, proponiendo a otros investigadores que “[...] se aproximen a la cuestión con una mente abierta, con la expectativa de que la socialidad puede tomar formas plurales, incluso dentro de un mismo universo de prácticas” (Postill, 2008: p. 423; traducción propia).

En todo caso, estaríamos hablando de estas formas sociales como conjuntos de discursos y prácticas cambiantes que se pueden hacer más o menos hegemónicos a partir de su extensión o imposición. Pero estos procesos no suelen ser tan sencillos y, comúnmente, el argumento del determinismo tecnológico como motor del cambio social, suele ser fácilmente refutado (véase Bijker, 1995). Sin ir más lejos, en sus estudios etnográficos sobre las relaciones entre transformaciones sociales y tecnologías móviles, Ling (2008) muestra cómo éstas están implicadas en la construcción de muy diferentes tipos de vínculos. En algunos de ellos se verifica que, tomando prestados sus términos, las nuevas tecnologías traen consigo nuevos vínculos; pero, también, que en su uso cotidiano, éstas son también importantes para el mantenimiento y refuerzo de ciertos otros (que pueden ser preexistentes al propio uso de las tecnologías).

2.3. ¿Un contexto cambiante de socialidad y cuidado “familiar”?

Una vez dicho esto, ¿cómo afectaría esto a mi manera de atender a la socialidad que trae consigo la teleasistencia? Es decir, más que un tratamiento epocal de la cuestión (lo que convertiría a la teleasistencia en un caso ejemplar de un cambio genérico; y, por otra parte, haría bastante innecesario cualquier estudio empírico), mi intención es continuar siguiendo de cerca las prácticas de uso de este tipo de servicios evidenciadas centrándome prioritariamente en el material de las entrevistas que tuve la suerte de poder realizar (y cotejándolo con las cuestiones planteadas en los anteriores capítulos acerca del trabajo de los técnicos). Haciendo esto, espero explorar cómo se plantea la socialidad en estos

servicios, sin olvidar cómo se relacionan los servicios con otras formas de socialidad anteriores y ya existentes cuando son implementados.

De hecho, en el ámbito del cuidado de las personas mayores, a pesar de que cada vez se habla más de unas transformaciones profundas de las relaciones de parentesco³⁰, fundamentalmente transformando las “obligaciones filiales del cuidado” (que, según parece pudieran haber entrado en crisis, puesto que con la emancipación de la mujer habrían pasado a ser algo “electivo”; abriendo a debate en muy diferentes sociedades post-industriales³¹ quién debe cuidar), la realidad es que el patrón sigue siendo (véase el estudio comparativo internacional coordinado por Lowenstein y Ogg, 2003) que las tareas de cuidado de larga duración siguen estando mayoritariamente asignadas a mujeres. Y, muy comúnmente, a mujeres del ámbito familiar. Esta es, sin duda, una de las características de la situación social del cuidado en el ámbito del estado español (véase Bazo y Domínguez-Alcón, 1996; Bazo y Ancizu, 2004; Martín Palomo, 2008). De hecho, tal y como muestran las estadísticas oficiales (IMSERSO y GFK, 2005), el 83,6% de las cuidadoras informales son mujeres, de entre las cuales el 57,2% son las hijas y el 16,8% las cónyuges de la persona mayor (siendo creciente el aumento de internas, fundamentalmente de origen latinoamericano, como ya comenté anteriormente).

Es por tanto de esperar que las transformaciones que pueda tener la teleasistencia en los modos de practicarse como persona mayor y, sobre todo, de articular la socialidad tengan como resultado alguna intersección con este campo tan generalizado de prácticas de cuidado familiar o, mejor dicho, familista. Para intentar dar sentido a estas especificidades quisiera poder defender el interés de emplear la noción de “figuración” para reflexionar sobre la forma de las relaciones que implica la teleasistencia (tanto en el modo en que esta es empleada por Haraway/Suchman, como, en una literatura completamente ajena a esta, por Elias).

³⁰ Véase la recopilaciones de Carsten (2008) o Gullestad y Segalen (1997) para un tratamiento monográfico de algunas de estas transformaciones en el ámbito de las prácticas del parentesco en Europa. De hecho Carsten (2004, 2008) introduce la interesante noción de “relacionalidad” (*relatedness*) para describir formas de “hacer el parentesco” que van más allá de las asunciones del vínculo filial basado en “la sangre”, “la casta” o “los genes” (como las actuales “constelaciones familiares”, o las nuevas formas de lo que Strathern, 2005, llama *unclear family*, broma en inglés con respecto al hecho de que la familia nuclear —que parecía una de las piedras fundacionales de “lo occidental”— se ha convertido en un concepto borroso, por ejemplo, a partir de las diferentes prácticas de uniones no-heterosexuales consideradas como familia; prácticas de adopción e inseminación artificial, nuevas formas de rupturas y uniones, así como los problemas de las uniones con hijos de relaciones previas, por medio de las que se producen transformaciones en los significados y formas de hacer la maternidad y la paternidad).

³¹ Véase, por ejemplo, la siguiente pléyade de estudios, que reflejan conclusiones parecidas: Aboderin (2005); Albert (1990); Aronson (1992); Finch (1989); Finch y Mason (1990, 1991, 1993); Globerman (1996); Pyke (1999); o Silverstein, Gans y Yang (2006).

2.4. La noción de figuración (1): La aportación de Haraway y Suchman desde los estudios de la ciencia y la tecnología

La atención a la pluralidad de formas de lo social en entornos tecnológicos ha sido especialmente desarrollada por ciertos sectores constructivistas (afectados por el pensamiento posestructuralista) de los estudios de la ciencia y la tecnología. De hecho, han manejado explícitamente metáforas que van mucho más allá de nociones como la de la “sociedad-red”; los autores de lo que en algunos círculos se ha dado por denominar perspectivas del *actor-red* (véase Law & Mol, 2001; Mol & Law, 1994; Mol, 2002) de hecho prefieren hablar, por ejemplo, de otras nociones, como la de *work-net* (Latour, 2007: pp. 129-130) o “red de trabajo”, más que de *network*. Estas formaciones cambiantes son efectos de las prácticas y de los procesos de mediación que se establecen en los usos tecnológicos. El pensamiento del que parten, de hecho, es que la mediación técnica sería más bien un proceso de *conformación* o *transformación*, de “dotar” o “cambiar” de forma, estando muy influidos por planteamientos como el de Serres:

“¿Se ha dado cuenta de la popularidad de la palabra interfaz [...] y [que] no supone ningún problema? Por el contrario, yo creo que estos espacios entre son mucho más complicados de lo que uno piensa. Ésta es la razón por la que los he comparado con el Paso del Noroeste [...], con costas, islas y témpanos de hielo fractales” (Serres y Latour, 1992: p.70; traducción propia).

Se plantea, por tanto, el problema de la mediación como el problema del pasaje, de “la traducción” de unas formas a otras. Y, al igual que ya se planteaba en la hermenéutica religiosa, la traducción implica un “decir (casi) lo mismo” (Eco, 2008), puesto que implica la perpetua posibilidad de traición (*Traduttore, traditore!*, reza el antiguo adagio italiano). Generalizando esta idea, procesos de interacciones materiales o técnicas como de los que hablaba en los Capítulos 3 y 4 –hablando del emplazamiento y constante supervisión de los límites de una infraestructura de *usariedad*- pudieran ser considerados “traducciones” (en el sentido propuesto por Latour, 2001): procesos sociomateriales por los que se pasa de una forma a otra, de un estado a otro o por los que se mantiene y apuntala una forma. Como pueden observar no es ésta una manera de describir lo que ahí ocurre como una mera puesta en contacto, sino como procesos más generales por medio de los que se negocia la forma de y la conexión entre entidades cualesquiera, así como los posibles resultados de esas conexiones (por ejemplo, sumisión, dominio, alianza, canalización, restricción, permiso, posibilidad, engaño, desencuentro).

Este tratamiento mediacional se da en una clara continuidad con una cierta tradición de lo que podríamos denominar “materialismos constructivistas” (que podemos observar, por ejemplo, en Leroi-Gouran, 1988, 1989; Mauss, 2006; Mead, 2008; o Vygotski, 2000), según el cual el formateo, la adquisición de forma de lo social, no es una

sobreimpresión de una forma al mundo prediseñada por representaciones personales o colectivas (al modo hilemórfico). Más bien, se trataría de una forma que va tomando lo social a través de las prácticas, en la que lo social se va haciendo o fabricando mediante y a través de los efectos de ciertas interacciones materiales, de técnicas y prácticas que son mantenidas en el tiempo³². En el fondo, en la idea de traducción se plantea la materialización como un proceso falible, de negociaciones, combates, embates y engaños, mediante el cual se ponen a prueba potenciales trasposos de propiedades entre diferentes entidades. Análisis muy interesantes en estos términos pudieran ser:

(a) Los interesantísimos trabajos de Gomart y Hennion (1999), Hennion (2001) o Teil (2004) sobre los modos en los que se formatea la experiencia personal, a través de distintos dispositivos (prácticas cuasi-rituales, técnicas del cuerpo y usos artefactuales), de la pasión y del dejarse llevar por “eso que les rapta” (en concreto, trabajan sobre usuarios de drogas, melómanos y amantes del vino), un proceso constante en el que deben aprender a nombrar lo que sienten, a apreciarlo y predisponerse a ello de diferentes formas convencionales (sea esto en reuniones sociales o en momentos solitarios);

(b) los estudios de Callon (1998) sobre la performatividad de la economía (en un intento por deconstruir la metáfora del *homo economicus* de una forma ligeramente diferente de la sociología económica) y el papel de la disciplina en la producción de los mercados, a través de diferentes prácticas y tecnologías del cálculo que implican procesos de formateo de agentes (véase también Callon y Muniesa, 2005; o la compilación de Pinch y Swedberg, 2008), delimitando sus posibilidades/generando sus límites, residiendo sus propiedades de cálculo no tanto en agentes humanos dotados de facultades de cálculo, sino en ciertos colectivos que aprenden a usar y compartir tecnologías cognitivas (en el sentido de Goody, 1985, o Hutchins, 1995) particulares, desarrolladas y diseminadas de forma desigual en función de formatos de circulación regulados por formas contractuales públicas y privadas;

(c) el análisis que realiza Latour (1996a) del que iba a ser un novedoso sistema de transporte parisino en los 1980, pero que nunca llegó a terminarse siendo abandonado por el camino. El fallido proyecto se nombraba con el acrónimo ARAMIS³³ y se trataba de una especie de sistema de vagones de metro ligero guiados por ordenador, que albergarían a un pequeño número de usuarios, cuyos trayectos comunes se calcularían de forma automática, existiendo una red tupida de paradas y un sistema modular de conexión de los vagones para los trayectos comunes. Algunos de los miembros del proyecto defendían que permitiría realizar trayectos parecidos a los de un vehículo privado, convirtiéndose “en el transporte público del futuro” (aunando la flexibilidad requerida por los trayectos individuales con un sistema mantenido para su uso colectivo).

³² De hecho, sobre este trasfondo resuena la noción de *instauration* de Souriau (2009) como trayectoria de interacciones materiales, que mencioné en el Capítulo 3; o la noción de *restauration* introducida por Latour (2011) para complementar los planteamientos de Souriau, que introduce en el Capítulo 4.

³³ *Agencement en Rames Automatisées de Modules Indépendants dans les Stations*, cuya traducción pudiera ser “disposición en trenes automatizados de módulos independientes en las estaciones”.

A lo largo de toda la detallada descripción que hace Latour (1996a), se va observando la intriga y los procesos de des/realización de ese proyecto técnico (que no son sólo los de un objeto técnico como tal): los problemas para encontrar un buen sistema informatizado de aproximación entre los vehículos sin que choquen (denominado “fijación inmaterial”), un sistema de trazado y de paradas aceptable, un modo de coordinar los intereses específicos y divergentes de los viajeros, los problemas de las políticas empresariales, los ceses y nombramientos ministeriales y locales que lo afectaban, el cambiante número de pasajeros por vehículo, el público al que se dirigía... A lo largo del proceso ARAMIS nunca era lo mismo, cambiaba constantemente en su composición y se fue des/realizando en función de la trama de traducciones, hasta su cancelación.

A través de los diversos procesos de traducción (del plano al artefacto, de la opinión ciudadana a la mesa de diseño, de los órganos de decisión política a los sistemas de conexión de los coches y el trazado de la red, etc.) que él detalla se van dando procesos de constitución de un ser, ARAMIS, que es diferente a cada paso. Y, como resultado, de todos aquellos con los que pudiera conectarse. Por tanto, el resultado de los procesos de traducción serían lo que denomina *(x)-morfismos* (o tomas de forma “x”)³⁴, por el que se va dotando de forma a los diferentes componentes a través de las formas y las propiedades de las que les provee la conexión con otras. Esto implica que, necesariamente, toda traducción no se da en el vacío, no hay un origen o punto cero, sino que se parte del “en medio de las cosas”, que se retrabajan y modifican, creando uniones con estabilidad variable.

En este texto, los diferentes modelos del sistema de transporte ARAMIS, integran o presuponen tipos de usuarios potenciales que lo ocuparían, supone la delimitación de sus formas de operar. Pero a su vez, ARAMIS también es parte de todo el entramado en el que va realizándose y desrealizándose: cambia en función del dinero y los presupuestos, de las presiones y combates entre las diferentes corporaciones que trabajan en el proyecto y sus ingenieros, entre los responsables de distintas instituciones públicas con diferentes orientaciones y motivaciones. También se parte de “usuarios reales”, que prueban el sistema de transporte. Se cuenta con ellos a la hora de pensar el grado de usabilidad (o facilidad de uso) que tendrá el sistema, por ejemplo, para personas mayores o para personas con discapacidad. Ciertamente no se integra a todo tipo de “usuarios”, sino sólo a algunos. Y se les integra de una manera específica, no de cualquiera. Se construye un referente sobre el que trabajar, que ciertamente bebe de una determinada historia y una determinada tradición de construcción (sociomaterial) de referentes para el discurso y la operación. Se establecen modelos y patrones, pero no se diseña para entes amorfos o en constante cambio, sino que se parte de un determinado tipo de condiciones (lo que es en sí mismo un efecto performativo) y se intentan retrabajar para conseguir otras.

³⁴ Como dice Latour: “[...] en su taller, como en cualquier otro sitio, la forma está en cuestión [...] las capacidades a distribuir forman una lista abierta y potencialmente infinita [...] es mejor hablar de *(x)-morfismo* en lugar de indignarse cuando los humanos son tratados como no-humanos o viceversa. La forma humana es tan desconocida como la del no-humano” (Latour, 1996a: p.227; traducción propia).

En todos estos procesos, en la explicación que intenta proponer Latour, la forma de lo social no es independiente de las exploraciones e interacciones materiales, de las definiciones y articulaciones. Se plantea, por tanto, el interés de estudiar las mediaciones por las que se constituyen formas de lo social. O, dicho de otro modo, un interés por las diferentes materializaciones de lo social. Quizá se entienda mejor esto con otro ejemplo canónico que Latour (2001: pp. 222-231) siempre emplea: la construcción de resaltos (“gendarmes dormidos” en una traducción literal del francés) en las carreteras como mecanismo de control de la velocidad supone, en sus términos, la “delegación” material³⁵ de una serie de restricciones morales sobre la velocidad de la conducción que, si resulta exitosa, permitirán destinar menos esfuerzos al cumplimiento de la ley (al hacerse, como él dice, la moral de hormigón). En esta delegación se hace pasar su oposición a las normas de tráfico por otros mecanismos diferentes al respeto a las señales. Los resaltos buscan, por tanto, re-traducir el comportamiento de los conductores, actuando no tanto “sobre sus conciencias” como sobre “la suspensión de sus coches o sus neumáticos” (haciendo que busquen no poner su coche en peligro, lo que les lleve a respetar, por un criterio egoísta, la señalización).

Estas materializaciones técnicas producen lo que Akrich y Latour (1992) llaman “pasos y traspasos de propiedades” entre entidades, por los que se dan constantemente, como efecto, gradientes de incorporación/excorporación³⁶. Es decir, para estos planteamientos la forma resultante es fruto de diálogos o traducciones entre materias. Diálogos (o verdaderos combates, en ocasiones,) en los que la forma de lo social no es estable, aunque puedan darse de hecho estabilizaciones. En el contexto de estos debates teóricos, Haraway (1997: pp. 8-11) introdujo la interesante metáfora de “figuración” para pensar en estos procesos de materialización, adquisición de forma desde su doble cariz material y semiótico, resaltando el carácter precario, frágil, endeble, controvertido y complejo de los mismos. De acuerdo con la adaptación de los términos de Haraway llevada a cabo por Lucy Suchman:

“Las tecnologías [...] son formas de *figuración materializada*; esto es, aúnan ensamblajes [*assemblages*] de cosas [*stuff*] y significados en arreglos [*arrangements*] más o menos estables. Estos arreglos implican, por su parte, formas particulares de asociar humanos y

³⁵ Lo que nunca es un proceso de “mera traslación” directa de intereses humanos a un artefacto, puesto que su materialidad concreta impone constricciones particulares, argumentos particulares para la negociación de sus “intereses”.

³⁶ Para Akrich (1992) y Latour (1992b: pp. 255, 257) un diseño presupone, predefine o prefigura habilidades o disposiciones encarnadas para su uso. Éstas son efectos relacionales que se dan en un gradiente entre aspectos “intrasomáticos” (las habilidades del usuario) y “extrasomáticos” (las “competencias” atribuidas al diseño), lo que implica procesos correlativos de “excorporación” (por los que se sustituyen, mecanizan o automatizan gestos, como en el caso de un taladro mecánico o el terminal de teleasistencia que marca automáticamente) e “incorporación” (el uso de una herramienta implica siempre aprender a utilizarla, con la consiguiente configuración de nuevas habilidades). Siguiendo con el ejemplo, un resalto “excorpora” las normas de tráfico, de tal modo que requiere de una “incorporación” subsiguiente (conducir más despacio para no dañar los amortiguadores).

máquinas. Una de las maneras de intervenir en las actuales prácticas de desarrollo tecnológico, por tanto, sería a través de la consideración crítica de cómo los humanos y las máquinas son actualmente figurados en esas prácticas y cómo podrían ser figurados –y *configurados*- de otra manera” (Suchman, 2007: p.227; traducción propia).

“La figuración [...] es una acción que mantiene unido lo material y lo semiótico, de maneras que devienen naturalizadas con el tiempo y, por otro lado, necesita ‘ser desempaquetada’ [*needs unpacking*] para volver a mostrar sus elementos constituyentes [...]” (Suchman, 2012: p.49; traducción propia)

La especificidad conceptual que introduciría la noción de figuración para pensar en las prácticas de materialización por las que van tomando forma “ensamblajes de cosas y significados” (postura bastante cercana a la de autores como Deleuze³⁷) es que integra una pregunta eminentemente política: qué posibilidades para la existencia acogen, permiten o restringen las determinadas formas que van teniendo lugar. Puesto que cada forma de figurar y configurar un artefacto es ejecutada de tal modo que se delimitan y alterizan otras posibilidades de paso y traspaso de propiedades, de ser sujeto y ser máquina. Es más, para Suchman:

“El primer paso en nuestro método es reanimar la figura en el corazón de una determinada configuración, con el objetivo de recuperar las prácticas a través de las que viene a la existencia y se mantienen sus efectos. Reanimar una figura requiere prestar atención a su construcción retórica como ‘categoría de la existencia’, así como a las formas de corporeización que aparecen como sus ejemplos [*stand as its instances*]” (Suchman, 2012: p.49; traducción propia).

³⁷ Ensamblaje sería la traducción castellana más común para el término inglés *assemblage* empleado en la literatura postestructuralista. Término que, a su vez, ha sido la traducción más común para el concepto de *agencement* de Deleuze. *Agencement* (traducido al castellano con el neologismo “agenciamiento”) es, sin embargo, un sustantivo bastante común en francés, derivado de *agencer* que tiene la misma raíz latina que *aunar*, *juntar*, *asociar*. *Un agencement* en francés sería un arreglo, una disposición, una asociación, pero en el uso específico dado por Deleuze viene a significar formas de unir cosas y enunciados de orden muy diverso, cuya estabilidad se da por co-funcionamiento. En sus términos, en cada agenciamiento habría:

“[...] algo así como dos caras o dos cabezas cuando menos. *Estados de cosas*, estados de cuerpos: los cuerpos se penetran, se mezclan, se transmiten afectos; pero también *enunciados*, regímenes de enunciados: los signos se organizan de una nueva forma, aparecen nuevas formulaciones, un nuevo estilo para nuevos gestos [...] Los enunciados no son ideología. No hay ideología. Los enunciados, al igual que los estados de cosas, son piezas y engranajes del agenciamiento. En un agenciamiento no hay infraestructura ni superestructura [...] Los enunciados no se contentan con describir los estados de cosas correspondientes, sino que son más bien como dos formalizaciones no paralelas, formalización de expresión y formalización de contenido, de tal forma que nunca se dice lo que se hace, nunca se hace lo que se dice, sin que por ello se mienta [...] lo único que uno hace es agenciar signos y cuerpos como piezas heterogéneas de la misma máquina” (Deleuze y Parnet, 2004: pp. 80-81).

En ese sentido, tal y como ella comenta:

“Mi propio trabajo ha respondido a la preocupación de cómo los humanos y las máquinas son figurados conjuntamente —o *configurados*— en discursos y prácticas tecnológicas contemporáneas, y cómo podrían ser *reconfigurados*, o figurados conjuntamente de otra manera [...] [C]ada artefacto ejecuta su singularidad a través de delineaciones de lo que incorpora y de aquellas cuestiones que quedan más allá de sus límites. [...] [L]a figuración nos alerta de la necesidad de recuperar los ámbitos de práctica y significación que son presupuestos por, e inscritos en [*built into*], artefactos tecnológicos determinados; así como [nos alerta] sobre los modos en que los límites de un artefacto son naturalizados como antecedentes, más que como consecuencias de encuentros sociotécnicos específicos [...]” (Suchman, 2012: pp. 49-50; traducción propia).

En esta dirección van sus análisis (Suchman, 2007: pp. 226-228) sobre las formas en que, en particulares proyectos de robótica e inteligencia artificial, se figuran nociones antropológicas y prácticas laborales: siendo un buen ejemplo de esto la idea del robot antropomórfico como “asistenta”, popularizada por la serie de dibujos animados *Los Jetsons* (por la que se con/figura una nueva forma de esclavismo maquínico, derivando hacia estas tecnologías toda la carga de trabajo hasta ahora enormemente feminizado, sin que estas atribuciones cambien y quedando más bien como “ausencia presente” que da sentido a estos diseños tecnológicos³⁸). Una figuración que está siendo crucial para los nuevos proyectos de robótica asistencial, que se están extendiendo en Europa, Norteamérica y Japón³⁹, cuyo uso se piensa revolucionará los entornos de cuidado de aquí a unos años.

³⁸ El carácter “asistencial” de ciertos nuevos desarrollos robóticos camina sobre un filo de navaja bastante complejo: por ejemplo, en la reciente publicación del polémico artículo de Yeoman y Mars (2012) *Robots, men, and sex tourism*, se plantean las posibilidades de un futuro de prostitución robótica en el que, según defienden sus autores en una noticia, “[...] las prostitutas robóticas podrían convertir una industria guiada por el crimen en un negocio ‘sin culpa’” (Daily Mail, 17 Abril 2012, traducción propia; véase <http://www.dailymail.co.uk/sciencetech/article-2131041/Sex-machines-How-robotic-prostitutes-turn-crime-ridden-industry-respectable-business.html>, Acceso el 17 de abril de 2012). En el revuelo que estas declaraciones causaron, algunos comentaristas llegaron a decir que estas prostitutas robóticas, destinadas a un público claramente masculino y heterosexual, serían “[...] una solución a muchos de los problemas asociados con el comercio sexual, en concreto el tráfico humano y la difusión de infecciones de transmisión sexual” (véase <http://io9.com/5902113/how-would-robotic-prostitutes-change-the-sex-tourism-industry>, acceso el 17 de abril de 2012). Un polémico argumento sobre la transformación —a medias— de la industria sexual (véase <http://ieet.org/index.php/IEET/more/niman20120518>, acceso el 17 de abril de 2012), en la que no cambian las con/figuraciones tecnológicas por medio de las que se articulan trabajos sexuales con roles de género feminizados, en relaciones heterosexuales sujetas a preferencias raciales; pero tampoco cambia el papel sexual-asistencial atribuido a artefactos robóticos (Robertson, 2007, 2010), que no es exactamente nuevo, como podemos observar en debates anteriores sobre las relaciones sexuales en la reseña de la antropóloga Kathleen Richardson sobre una de estas propuestas: véase <http://www.culturewars.org.uk/2008-04/levy.htm>, acceso el 23 de abril de 2012).

³⁹ Véase las entradas de mi blog: <http://tecnocuidanos.wordpress.com/2010/05/06/proyectos-de-robotica-para-el-cuidado/> y <http://tecnocuidanos.wordpress.com/2012/06/06/proyectos-de-robotica-para-el-cuidado/>

El asunto interesante es que toda figuración tecnológica encarna una serie de posicionamientos discursivos, predisposiciones materiales y, por tanto, prefiguraciones de lo que es ser un usuario de las mismas, así como de qué se espera de esa determinada tecnología. En palabras de Akrich, cada artefacto técnico es: “[...] ‘función de la distribución de competencias asumida cuando un objeto es concebido y diseñado’, de ‘particulares geografías de responsabilidades’” (Akrich, 1992: p.207; traducción propia). Pero, esto no quiere decir que las con/figuraciones de cada artefacto supongan siempre una especie de dictadura comportamental por parte los ingenieros o los diseñadores: puesto que no siempre es posible articular un entorno o *setting* con una forma completamente coherente o fija, ni del artefacto ni de sus usuarios potenciales (véase De Laet y Mol, 2000)⁴⁰. Como dice Suchman:

“[...] debemos considerar que la visión del diseñador sobre el usuario es, a la vez, más y menos específica. Más, en el sentido de que está vinculado específicamente a los diferentes lugares, imaginarios, exigencias y prácticas que supone la tarea del diseño profesional. Menos, en el sentido de que los artefactos están caracterizados por una mayor apertura [*open-endedness*] e indeterminación con respecto a cómo pueden ser incorporados en el uso. El ‘usuario’ está, en otras palabras, más vagamente figurado, el objeto es más profundamente ambiguo” (Suchman, 2012: p.56; traducción propia).

Se trata, de hecho, de una forma de análisis muy parecida a la que guió mis reflexiones en el Capítulo 4 sobre las reparaciones como re-instauraciones (por ejemplo, el caso de la mujer con dos colgantes) o como restauraciones (recuerden el caso de Tita Meme). Al hablar de la necesidad que tienen los servicios de montar y reparar constantemente la infraestructura de *usuariedad* se plantean los límites y umbrales que

[robotica-para-el-cuidado-2/](#). En ellas recopilé diversas de estas experiencias piloto, comúnmente destinadas a tareas de transporte para personas con movilidad reducida o de ayuda física (por ejemplo, para agarrar, sostener o traer objetos), pero existen también proyectos de lo que se ha venido en denominar “robótica social” (esto es, de máquinas diseñadas para desarrollar o favorecer la interacción social de sus usuarias, como en algunos proyectos de animales robóticos para autistas o personas con depresión).

⁴⁰ Una sensibilidad de este tipo es la que resuena en el concepto de ‘*user assemblage*’ (composición o ensamblaje de usuario) desarrollado por Wilkie (2010) en su estudio etnográfico sobre los procesos de diseño de diferentes tecnologías de telefonía móvil en una gran corporación. Para Wilkie “los usuarios” son resultados de “[...] disposiciones de componentes interoperables y de modos de expresión que ocupan y ayudan en la emergencia de territorios espaciales y temporales” (Wilkie, 2010: p.189; traducción propia). Lo que caracteriza a estas composiciones es que son recortes de procesos materiales y semióticos que se extienden mucho más allá de una figura cerrada del ser humano, y que se encuentran en desarrollo permanente, siendo siempre virtualidades de lo “por-venir” (Wilkie, 2010: p.190). Las usuarias concretas serían, por tanto, resultados de arreglos en los que: (i) las identidades y las capacidades no pueden ser atribuidas ni concentradas en torno a la figura de actores humanos preexistentes y encarnados; y que (ii) no derivan sólo del papel del lenguaje o de los puros determinantes tecnológicos, sino de los entrelazamientos concretos de todos estos elementos en diferentes procesos.

ejecuta esta particular forma de un servicio, que constituye una figuración que implica modos particulares de “cómo hacer” la usuaria.

2.5. Una propuesta de nombre para la figuración del telecuidado: La “autonomía conectada”

Sin embargo, si pensamos algunos de los casos descritos en los capítulos anteriores, uno de los aspectos más importantes que ahí surgían era que para llevar a cabo tanto las instalaciones como las reparaciones, muchas veces eran imprescindibles las relaciones significativas de la usuaria (almacenadas en las bases de datos de los servicios como “contactos”) para que colaboraran en que permitiera la instalación e “hiciera la usuaria”, o para llevar a cabo las funciones asistenciales de estos servicios. Para dar cuenta de este aspecto social específico de los servicios y cómo se materializan los aspectos relacionales que constituyen una de las principales promesas del telecuidado (recordemos, la promoción de la autonomía pasa por la articulación de un particular servicio tecnológico que monta redes de contactos) quizá podríamos hacer converger esta noción de figuración con otra.

Como comenté en el Capítulo 1, la teleasistencia se ha venido planteando como una herramienta preventiva de monitorización de situaciones de “dependencia” (enfermedades, sensación de soledad y aislamiento, falta de cuidado, etc.) de las usuarias, así como un servicio que centraliza y canaliza la provisión de ayuda o asistencia en situaciones de emergencia (por ejemplo, en el caso de caídas, situaciones de soledad). La aparente paradoja de los servicios de teleasistencia reside en montar una red para fomentar la autonomía (comúnmente asociada con valores del individualismo, con vivir en la propia casa y sin verse obligado por otros) mediante una necesaria conexión de las usuarias, lo que parecería más bien ligar el soporte de la autonomía a la dependencia de otras personas. Pero esta supuesta paradoja en torno a la noción de autonomía manejada se disuelve para los servicios si atendemos al hecho de que el tipo de autonomía que promueven implica no tanto la fabricación de una usuaria unitaria, autocontenida y racional, sino la de una persona, desde luego individual y que es la única responsable de sí misma y de su salud (como vimos en las articulaciones contractuales y técnicas de los procesos de instalación, supervisados por los técnicos que reparan esta infraestructura), pero que para llevar a cabo esta tarea de auto-cuidado quizá necesite en ocasiones de la “asistencia” o la “ayuda” de otras.

Este énfasis en una usuaria independiente o autónoma-aunque-conectada en la teleasistencia podría ser visto, por tanto, como una innovación interesante, que introduce la importancia de la conectividad para el mantenimiento de la autonomía. Y digo que es una innovación interesante porque, en un ligero contraste con nociones modernistas de la autonomía más extendidas –como algo que deriva de la racionalidad, la capacidad de decisión y la auto-determinación normativa (véase Reindal, 1999, y Verkerk, 2001, para un análisis crítico de las nociones de autonomía en diferentes debates sobre el cuidado y la

discapacidad)-, a esto se le añadiría la necesaria “conectividad” de esos sujetos individuales y autónomos. Dadas estas características, y a falta de un nombre mejor, propongo nombrar a la figura de la teleasistencia “autonomía conectada”. Estudiar esta figuración de “autonomía conectada”, por tanto, implicaría ver cómo se materializa la forma social de la teleasistencia, atendiendo a sus límites y a lo que queda fuera.

Aspectos parecidos sobre las transformaciones sociomateriales de las nociones de autonomía han venido siendo recalcados por analistas como Barry (2001: pp. 127-152), que plantea que en la Unión Europea se está promoviendo desde mediados de los 1990 una nueva técnica de gobierno en la línea de los planteamientos de Rose (1999) sobre el liberalismo avanzado. Una nueva forma de gobierno vinculada con las transformaciones en los modelos productivos y asociada a la introducción de manifestaciones técnicas (haciéndose, quizá, más explícita con el advenimiento de las TIC): lo que él denomina el diagrama de “la interactividad” –caracterizada por la flexibilidad temporal a voluntad del usuario, o la orientación hacia las capacidades creativas guiadas, más que ordenadas, por expertos-, que engloba para él desde proyectos de administración pública electrónica hasta las transformaciones multimedia en la museística o la divulgación científica, que se espera produzca ciudadanos activos y participativos, a partir de la petición constante de dar retroalimentación [*feedback*] y de la imprecación constante al descubrimiento (siendo la máxima no tanto un “debes” como un “puedes” [*You May!*]) o, mejor, al procesamiento de “información” (cuya circulación y tratamiento pueden estar sujetos a más o menos restricciones, pero son facilitados). Aspecto también mencionado por Callon (2008) que plantea una transformación en la política social desde lo que denomina las “economías protésicas” –basadas en promover la inclusión de actores individuales en un modelo productivo que tiene como ideal normativo su autonomía y racionalidad de cálculo-, a lo que él llama las “economías de la habilitación” –basadas en promover agentes interactivos, en la línea de las transformaciones post-Fordistas de flexibilización de la producción e incentivación del carácter emprendedor, por las que se promueve o se habilitan actores económicos proactivos, capaces de desarrollar proyectos colectivos, propios e innovadores-.

2.6. La noción de figuración (2): La recuperación de Elias y Simmel para pensar en la pluralidad de formas de lo social en relación

Pero para ampliar un tanto los horizontes sobre el significado de la forma de lo social, quizá podamos dotar de un más significado más “relacional” a la propia noción de figuración (es decir, más vinculado con los formatos particulares de la vinculación entre personas). Como recordarán, esta noción la traía a colación puesto que me permite advertir la pluralidad de formas de lo social en estos servicios de teleasistencia: las que monta o configura y aquellas con las que se relaciona y cómo lo hace. Pensar de esta manera la forma de lo social me parece se sitúa en relación de continuidad con otros planteamientos como los de Norbert Elias que, quizá no paradójicamente, comparten un

mismo nombre para el concepto principal con el que se intenta llevar a cabo los análisis sobre la multiplicidad de formas, cambiantes y dinámicas, en relación, de lo social. De hecho, Norbert Elias empleó el término “figuración” –en su caso una adaptación sociológica de la noción de *Gestalt*, configuración o forma, de la psicología (Stenner, 2012: p.140)- en muchos de sus escritos, como uno modo de describir, en sus análisis históricos, el proceso de las formas sociales (Elias, 1982, 1989, 2008). El planteamiento que subyace a esta idea de forma es que:

“[...] cada uno de los seres humanos que caminan por las calles aparentemente ajenos e independientes de los demás está ligado a otras personas por un cúmulo de cadenas invisibles, ya sean estas cadenas impuestas por el trabajo o por propiedades, por instintos o por afectos. Funciones de la más diversa índole lo hacen, o lo hacían, depender de otros, y a otros depender de él. El ser humano individual vive, y ha vivido desde pequeño, dentro de una red de interdependencias que él no puede modificar ni romper a voluntad, sino en tanto lo permite la propia estructura de esa red; vive dentro de un tejido de relaciones móviles que, al menos en parte, se han depositado sobre él dando forma a su carácter personal. Y en esto radica el verdadero problema: este contexto funcional posee una estructura muy específica en cada grupo humano. No es el mismo en una tribu de pastores nómadas que en una tribu de agricultores; en una sociedad guerrera feudal que en la sociedad industrializada de nuestros días, e incluso difiere según las distintas agrupaciones nacionales de la propia sociedad industrializada” (Elias, 1990: p. 29).

Esta formulación supone una fuerte crítica del individualismo sociológico y, sobre todo, de las tesis de lo que él llama el *homo clausus* (Elias, 2008: pp. 16-17, 138-142), promoviendo repensar al individuo en la sociología a partir de la noción de *homines aperti*, tomando el momento de cada persona como una posición en esos entramados, una posición procesual, abierta, “[...] interdependiente en plural” (Elias, 2008: p.149). Con el término figuración, de hecho, Elias se refería a las particulares formas sociales que emergían de las negociaciones y des/equilibrios de poder de diferentes relaciones de interdependencia, de diversa índole. En sus propias palabras:

“Con el concepto de figuración se sitúa [...] el problema de las interdependencias humanas en el centro del planteamiento teórico de la sociología. ¿Qué es lo que relaciona a unos hombres [*sic*] con otros, qué es lo que les hace mutuamente dependientes? Se trata de un problema de mucho alcance y de variados aspectos [...] Obviamente, las dependencias mutuas de los hombres [*sic*] no son siempre idénticas [...]” (Elias, 2008: p.159).

Se trata, por tanto, de una formulación teórica que:

“[...] sirve para proveerse de un sencillo instrumento conceptual con ayuda del cual flexibilizar la presión social que induce a hablar y pensar como si ‘individuo’ y ‘sociedad’ fuesen dos figuras no sólo distintas, sino, además, antagónicas” (Elias, 2008: p.154)

Un concepto de lo social basado en modelos de entramado (véase FIGURA 5.3) en el que, como en el juego:

“Lo que se entiende aquí por figuración es el modelo cambiante que constituyen los jugadores como totalidad, esto es, no sólo con su intelecto, sino con toda su persona, con todo su hacer y todas las omisiones, en sus relaciones mutuas. Como se ve, esta figuración constituye un tejido de tensiones [...]” (Elias, 2008: p.155).

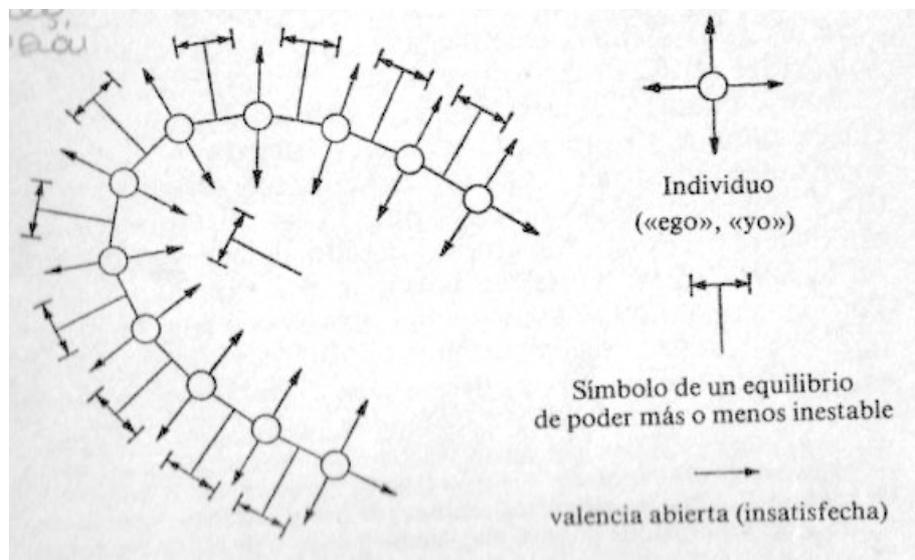


FIGURA 5.3. Modelo de figuración de individuos interdependientes (Tomado de Elias, 2008: p.15).

La forma por tanto deriva de tejidos de tensiones interdependientes, estén los miembros de una figuración en alianza o en disputa, para cuyo análisis se introduce una idea de poder relacional (no sustantivo), como modo de aprehender lo que ahí sucede:

“En el centro de las cambiantes figuraciones, dicho de otro modo, del proceso de figuración hay un equilibrio fluctuante en la tensión, la oscilación de un balance de poder, que se inclina unas veces más de un lado y otras más de otro” (Elias, 2008: p.156).

Es decir, para Elias las formas sociales serían particulares entramados en los que los individuos aparecen y en los que se sumergen, en diferentes procesos de socialización, siempre “en el medio de las cosas” (Smith, 2001: p.41). Los significados concretos de las interacciones recíprocas que a partir de ese momento se tienen en esos procesos de

socialización serán lo que permiten dotar de sentido y valencia afectiva a las diferentes formas (entramados) existentes, hechas existir en contextos socio-históricos concretos. Formas que mantener o transformar, siempre en tensión interna y externa. Algunos ejemplos interesantes de los estudios de Elias podrían ser el uso y acceso a los diferentes espacios de la sociedad cortesana, explorados a partir de la figuración de la *etiqueta*, así como las tensiones y cambios a que se vio expuesta esta figuración con el aumento del poder (relacional) de la burguesía; o la articulación histórica de los modales en lo que Elias llamaba el “proceso de la civilización” desde la Edad Media, por nombrar alguno de los muchos y famosos análisis históricos (Elias, 1982, 1989).

Así, para Elias todos somos, esto es, “somos tomando parte en” figuraciones concretas (de diferente composición y magnitud) múltiples y más o menos temporales; al modo de tejidos relacionales en tensión que se sitúan en trayectorias abiertas en las que se forjan las relaciones de interdependencia (véase Elias, 2008: pp. 13-32, 113-133). De hecho, para él siempre estamos en figuración o, por decirlo de otra manera, “figurando” (*i.e.* generando figuraciones): en proceso de crear interdependencias múltiples en el seno de actividades particulares a través de las cuales nuestras posiciones o roles, nuestros yos se articulan y cambian (Stenner, 2012: pp. 141-143).

Esta preocupación por las formas de lo social en devenir (en las que se definen las posiciones de lo que es un sujeto y los límites de lo que es un grupo), de alguna manera resuena con las preocupaciones de Simmel por el origen de las formas sociales que van más allá de: “[...] aquellos fenómenos sociales en donde las energías recíprocas de los individuos han cristalizado [...] en unidades” (Simmel, 1977a: p.28), como “[e]stados y sindicatos, sacerdocios y formas de la familia, constituciones económicas y organizaciones militares, gremios y municipios, formación de clases y división industrial del trabajo” (Simmel, 1977a: p.28). Para Simmel estas síntesis o unidades bien definidas necesitarían ser complementadas por el estudio de aquellas formas sociales no asentadas en organizaciones firmes, en las que la sociedad se manifiesta:

“[...] en *status nascens* [...] no en su origen primero, históricamente inasequible, sino en aquél que trae consigo cada día y cada hora. Constantemente se anuda, se desata y torna a anudarse la socialización entre los hombres [*sic*], en un ir y venir continuo, que encadena a los individuos, aunque no llegue a formar organizaciones propiamente dichas” (Simmel, 1977a: p.29).

La de Elias y Simmel (a pesar de todas sus diferencias) se trataría, pues, de una sociología de la forma enormemente útil para mis propósitos, puesto que busca: “[...] descubrir los hilos delicados de las relaciones mínimas entre los hombres [*sic*], en cuya repetición continua se fundan aquellos grandes organismos que se han hecho objetivos y que ofrecen una historia propiamente dicha” (Simmel, 1977a: p.31), así como “[...] pretende descubrir los procesos que, realizándose en definitiva en los individuos, condicionan la ‘socialidad’, no como causas antecedentes en el tiempo, sino como

procesos inherentes a la síntesis que, resumiendo, llamamos sociedad” (Simmel, 1977a: p.41).

Mi propuesta sería unir, quizá contra-natura, las dos nociones de figuración (actualizando la versión de Elias desde la materialización tecnológica o incluyendo los diferentes entramados de socialización en el planteamiento de Haraway/Suchman) para mis propósitos analíticos. Juntar la consideración de los procesos materio-semióticos y cómo sus presencias y ausencias reunidas dan forma a una tecnología con los planteamientos sobre las múltiples formas o entramados dinámicos de la interdependencia, quizá pudiera dar sentido a una reflexión etnográfica simétrica que trate en sus propios términos a la pluralidad de formas concurrentes e interrelacionadas en las que se materializa la “socialidad” en un contexto dado, en la línea de los trabajos de Strathern (1999, 2005). Formas que implican interdependencias entre personas, reunidas con, por y en torno a materiales particulares en prácticas concretas de la más diversa índole. Y en los que, como en toda forma, se plantean cortes convencionales o límites prácticos a esos modos de reunir personas y cosas (como bien recuerda Strathern, 1996, al analizar los cortes y límites sociales en la distribución del conocimiento producidos por las patentes y reglamentos euro-americanos de la propiedad intelectual)⁴¹, siempre en proceso.

⁴¹ Por ejemplo, entre los muy diferentes y complejos casos que maneja en sus estudios comparativos, Strathern (2005: pp. 111-134) se centra en describir simétricamente la actual duplicidad de códigos legales en Papúa-Nueva Guinea o PNG (el ancestral de cada tribu –habiendo cerca de 1000 tribus catalogadas- y un código civil de raigambre colonial –de vocación universalista-) descubriendo las complejidades de sus relaciones (dadas las conexiones que permiten y los cortes que ejecutan). Esta duplicidad deriva, en ocasiones, en una in-traducibilidad dado el planteamiento universalista del código civil estatal. Uno de estos eventos se hizo patente, para ella, ante la polémica, denunciada por una ONG defensora de los derechos humanos, de que una chica –Miriam- de los Minj de la región de Wahgi fue incluida como parte de un pago de compensación (que constaba de 24 cerdos, 20.000 kinas y una mujer casamentera) entre su matriclan y su patriclan. El pago de la compensación se había hecho efectivo tras la muerte en una reyerta de uno de los varones del matriclan, donado en matrimonio previamente al patriclan (siendo conveniente para los Minj la compensación del potencial de fertilidad perdido de un miembro del matriclan –puesto que se considera parte de la riqueza, en términos de fertilidad, de la madre-, que el patriclan había disfrutado hasta su muerte). La denuncia de la ONG fue admitida a trámite, puesto que en las recientes reformas judiciales de PNG había una gran supervisión de cualquier cuestión que se pudiera asemejar a la propiedad de personas (aspecto derivado de la persecución de la esclavitud, siendo especialmente vigilantes las autoridades cuando había mujeres implicadas), siendo la única propiedad posible la de “cosas” o “mercancías”.

A pesar de que las formas sociales –de pertenencia y de obligaciones filiales- practicadas por los Minj fueran, tal y como describe Strathern, bastante diferentes de las nociones y prácticas euro-americanas de “propiedad” (y, según las cuales, la chica no había sido tratada como una mercancía reificada, sino como una virtualidad reproductiva de un clan), se impuso la interpretación de este acto en estos términos; y, por tanto, el pago de compensación debió modificarse excluyendo a la mujer. Esto, a su vez, generó una serie de problemas entre los clanes, de los que la juez del caso no se hizo cargo, a partir de lo que Strathern defiende el estudio antropológico simétrico de las diferentes formas de construcción de relaciones como un modo de no perder ciertos “recursos intelectuales” (lo que llevó a la ONG a no

Un intento parecido pudieran ser, por ejemplo, las reflexiones vertidas en el reciente número especial de *Cambridge Anthropology*, compilado por Long y Moore (2012). En el artículo introductorio, Long y Moore (2012) promueven una revitalización del estudio antropológico de las formas de lo social, partiendo de entender la socialidad:

“[...] como una matriz dinámica relacional en la que los sujetos humanos están constantemente interactuando de formas que son co-productivas, continuamente plásticas y maleables, a través de las que llegan a conocer el mundo en el que viven, y dentro del que encuentran el propósito y el significado” (Long y Moore, 2012: p.41; traducción propia).

Para este objetivo, plantean, es necesario ir en la teorización antropológica más allá de las formas de interacción entre humanos, e incluir las formas de interacción entre estos y formas no-humanas (como animales o plantas) o inhumanas (como las diversas formas tecnológicas que materializan explícitamente conexiones y cortes sociales e interactivos que están siendo desarrolladas actualmente⁴²). Esta es la razón por la que su proyecto de revitalizar el estudio de la socialidad se acerca a lo que algunos antropólogos, como Viveiros de Castro y Goldman (2012), llegan a denominar “una antropología post-social”⁴³: esto es, un proyecto de transformación disciplinar crítico con las tesis fundacionales sobre lo social y su escala; y, por esta misma razón, promoviendo una práctica investigadora atenta a las diversas materializaciones cambiantes de la socialidad, que se dan en múltiples “topologías” más allá de, por ejemplo, una aritmética de relaciones humanas derivada de ciertas nociones de parentesco euro-americanas⁴⁴ —como

tomar en consideración, paradójicamente, todas aquellas cuestiones relacionales importantes para la persona a la que querían defender).

⁴² Véanse los análisis de Moore (2012) contrastando la materialización de la socialidad en los avatares de las plataformas interactivas en línea (redes sociales, juegos multiplataforma) con el desarrollo de robots sociales, diseñados para operar en entornos humanos de socialidad cambiante. Para una etnografía virtual de Second Life, véase el trabajo de Boellstorff (2008).

⁴³ En tanto parte de una postura constructivista, crítica con concepciones de lo social monolíticas e hilemórficas (derivadas de meras expresiones de representaciones personales o colectivas). A la contra de posturas según las cuales las formas de lo social aparecen como dado/dato y no como hecho o resultado de las prácticas y sus materializaciones, fluctuantes y cambiantes.

⁴⁴ Una concepción heredera de un pensamiento sobre lo social dominado por lo que Corsín Jiménez (2010) llama las relaciones de “proporcionalidad”: a partir de las cuales se piensa la vida social en los términos de una cadena de ecuaciones o equivalencias que dictan las conversiones entre distintas formas y escalas sociales, siendo éstas proporcionales las unas en relación a las otras. En los términos de Corsín Jiménez, la atención etnográfica a las prácticas de “hacer proporcional el mundo” (como su propio estudio sobre las prácticas y métodos empleados en una multinacional para definir y calcular el espacio y el material de oficina necesarios para reubicarse en otro edificio), más bien nos impulsaría a salir de esa “estética de la proporcionalidad”, puesto que nos permitirían captar lo que, en el acto de intentar hacer proporcional o equivalente, se escapa o queda fuera. Para ello, defiende una recuperación de la novela de ciencia ficción *Fragmento de historia futura* escrita por Tarde (2001b [1896]), puesto que, en su descripción de una civilización que vive bajo tierra para refugiarse de un sol agónico, lo que tenemos es

la que se contempla por la tradición de los estudios de redes sociales, véase Grannovetter (1973, 1983)-.

Al margen de estas cuestiones, y para cerrar este recorrido teórico, una consideración simultánea de los dos conceptos de “figuración” quizá pudiera servir para pensar en la forma en que se materializan los vínculos de interdependencia, prestando especial atención a las mezcolanzas socio-materiales que toman cuerpo en entornos tecnológicos como el de los servicios de teleasistencia. Una fusión de los dos conceptos de origen tan diverso, en el tratamiento del material, creo que pudiera ser útil para delinear: (a) las posiciones de sujeto en tensión que aparecen en contextos altamente tecnologizados, como el telecuidado; así como (b) las múltiples topologías de la materialización de lo social (véase Mol y Law, 1994, 2002) que implican las diferentes figuraciones, como la de los “contactos” de los servicios de teleasistencia para personas mayores. Creo que esto permitiría ampliar mis reflexiones empíricas, profundizando en el montaje y reparación del arreglo o de la infraestructura de *usuariedad* de los servicios de teleasistencia que estudié desde las materializaciones de la socialidad que ahí se promueven y practican.

3. Viejos y nuevos vínculos: La “autonomía conectada”, una figuración entre otras

3.1. Figurarse las figuraciones relacionales de la teleasistencia prestando atención a las tesituras existenciales de sus actores expresadas en las entrevistas

Tras esta larga digresión acerca de cómo enfocar el estudio sobre la forma de lo social a partir de su materializaciones en proyectos tecnológicos como la teleasistencia, quizá pueda estar ya en condiciones de tratar algunos fragmentos del material empírico (entrevistas a usuarias, familiares y trabajadores en el ámbito de la ciudad de Madrid⁴⁵)

un mundo acorde con una “filosofía de las estalactitas”; un pensamiento social de los extremos o de la “desproporción”, como lo denomina Corsín Jiménez.

⁴⁵ Como detallaré en el Capítulo 7, centrándome en ciertos problemas y cuestiones de método, estas entrevistas (en torno a la veintena, lo que pudiera considerarse no demasiado “representativo”) no pudieron repetirse en la mayor parte de las ocasiones. Por tanto, fueron encuentros fugaces ante situaciones en muchas ocasiones desconocidas, siendo difícil el acceso al tratarse de “cuestiones íntimas”. En todas las circunstancias (dado que primé el acceso a través de mis contactos personales) tuve la fortuna de poder contar con algún familiar o conocido que, bien estaba presente o me introdujo ante las personas mayores, por lo que se minimizaron algunas de las problemáticas que podrían haber surgido (sin llegar a eliminarlas). Curiosamente, la mayor parte de las conversaciones-entrevista duraron cerca de hora y media (tiempo más allá del cual las personas se encontraban cansadas). Se emplearon guiones adecuados a las diferentes categorías (básicamente trabajadores, usuarias y familiares), aunque intenté en todas ellas que el guión no fuera una estructura rígida de la conversación (aunque era, en cierta medida, el origen de ciertos fragmentos de las conversaciones), sino una pauta de la misma o una manera de que,

con el objetivo de figurar cómo se configura esa figuración de la “autonomía conectada” por parte de los servicios y cómo dialoga con otras ya existentes. Algo de esto hemos podido ver hasta ahora en los capítulos anteriores, pero aquí me detendré un poco más en algunos detalles por los que pasé más rápidamente.

¿Cómo analizar estas formas que la promesa del telecuidado parece traer consigo? En los apartados siguientes me centraré principalmente en el material de las entrevistas a usuarias, familiares y trabajadores. A través de ellas intentaré señalar los nudos dilemáticos de sus enunciaciones en la situación de entrevista (Billig, 1996; Potter, 1998); enunciaciones relativas a la forma que adquieren o deberían adquirir los vínculos, a cómo se están transformando o no por la teleasistencia. Es decir, mi propósito, para aproximarme a cómo figurar las figuraciones en tensión a partir de estas entrevistas, será centrarme en algunos de los *topoi* que ahí aparecen (esto es, en los ‘lugares comunes’ de la argumentación –en un sentido que va más allá de los ‘tópicos típicos’, los vehículos y contenidos de tradiciones de los antiguos rétores y oradores de Grecia y Roma⁴⁶–; véase Billig, 1996: pp. 227-228).

Intentando ir más allá de ciertos tratamientos logocéntricos, quisiera aquí emular la compleja tarea de restituir lo que Bourdieu (1993a: pp. 14-15) llamaba “el espacio de puntos de vista”, caracterizado por la pluralidad de tomas de postura (a veces cambiantes, complejas y ambiguas), coexistentes, y en ocasiones opuestas en un espacio social dado, el cual prefigura o define las tesituras existenciales, las constricciones/construcciones vitales de los actores. En ese sentido, en la línea de lo que plantea Luce Giard en su trabajo sobre las artes del cocinar junto con Michel de Certeau (véase De Certeau, Giard y Mayol, 1994), más que tratar la voz de las personas entrevistadas como si fueran representaciones o meros contenidos discursivos que hay que interpretar (véase Highmore, 2002: pp. 161-169) quizá tendría más sentido *escuchar el hablar*: tratar las palabras como uno más de los “ruidos de los cuerpos” [*bruits des corps*] (De Certeau, Giard y Mayol, 1994: pp. 236-237) y de sus acciones; esto es, como algo que también nos habla de la tesitura relacional compleja de quien las dice, cuándo las dice y por qué las dice (a pesar de que sea difícil restituir esta tesitura en la fugacidad de encuentros que tuve).

Palabras que resuenan como un murmullo contra lo ausente o lo no dicho, pero que se muestra si prestamos atención al acto enunciativo mismo (sometido también a la propia interacción conmigo y a las imposiciones de la situación-entrevista; véase Bourdieu, 1993b), a su relación con el contexto de actividad en el que se producen⁴⁷. En

dada la singularidad del encuentro, pudieran tocarse la mayoría de temas relevantes para la investigación: había redactado los guiones en función de lo que había observado en mi trabajo de campo en AG y en la revisión de la literatura relevante.

⁴⁶ En los libros clásicos sobre Retórica y Oratoria se pretendía incluir una serie de atajos para inventar argumentos: el objetivo era generar herramientas para ayudar a los oradores menos capaces, o a los que se estaban iniciando a generar su propio discurso, siempre como una reelaboración a partir de una tradición de temas y modos argumentativos.

⁴⁷ En todas ellas fácilmente surgían los “estímulos” situados y contextuales (véase Törrönen, 2002, para una discusión sobre los problemas de las entrevistas des-contextualizadas y cómo se puede revertir esta

lo que a mi trabajo se refiere esas tesisuras no sólo vienen definidas por las propias condiciones que figuran los servicios, sino también por las condiciones existenciales de las diferentes personas, en relación con otras.

Por un lado, en la teleasistencia, como hemos visto, se monta una infraestructura de *usuariedad* latente, activada por medio de las llamadas periódicas y de las alarmas (pulsadas o estimadas), que dota de seguridad y monitoriza a las personas usuarias; a esta infraestructura se le suelen atribuir propiedades “angélicas” en tanto la teleasistencia monta una red asistencial latente, actuando como una suerte de “ángeles custodios o guardianes” contemporáneos (como veremos más adelante esto es empleado por parte de usuarias con un trasfondo cultural católico como en diferentes manifestaciones publicitarias o de la prensa escrita). Pero la recuperación de la figura del ángel, que normalmente se emplea como apelativo cariñoso para con los miembros de los servicios, pudiera suponer una fuente muy interesante de reflexiones, si junto con la imagen agradable y bonita de lo moralmente bueno también incorporamos su enorme carácter ambivalente: puesto que en la literatura cristiana, además de actuar como mensajeros y protectores, existe una grandísima polémica, en diferentes tratados de angelología, sobre la posición que los ángeles custodios ocupan en la jerarquía angélica, lo que recuerda ampliamente a los debates que se dan en diferentes prácticas de cuidado sobre quiénes cuidan, cuáles son sus cargas, así como qué jerarquías y preferencias son ahí ejecutadas. Una pregunta por el carácter angélico practicado quizá pueda guiarme para saber quién, cómo y cuándo cuida.

Este trasfondo del quién, cómo y cuándo cuida se ve afectado por esa propia infraestructura de *usuariedad* de los servicios. Como ya mencioné al hablar de las condiciones de felicidad contractuales de las instalaciones, una de las cuestiones más importantes para que una instalación sea exitosa es “seleccionar los contactos” de la usuaria. Por tanto, me adentraré principalmente en lo que significa la materialización de esta nueva personificación en el seno de los procesos de los servicios, de la que algo les he hablado en el Capítulo 4 al tratar el caso de Tita Meme. Y lo haré porque creo que en esta categoría de los contactos reside el *quid* de las reflexiones sobre lo que implica la materialización de la socialidad en la teleasistencia. De hecho, esta forma de socialidad puede suponer una verdadera re-figuración de los vínculos de cuidado y de las formas de la socialidad más regulares o extendidas: la idea de contacto es muy importante para la teleasistencia en la que, más que asumirse o defenderse la existencia de una “obligación filial de cuidar”, esto es explícitamente eludido (aunque se emplee la familia como regularidad estadística sobre la que trabajar, en un modo análogo al descrito por Donzelot, 2005).

De hecho, el criterio seguido por los servicios es seleccionar “contactos útiles” (para abrir la puerta –por tener llaves-, para echar un cable en un momento dado, para

tendencia empleando textos, en el sentido semiótico extendido –desde objetos hasta escritos- como elicitadores del discurso) de los que trataba la conversación: el colgante y el terminal, las relaciones de cuidado, las relaciones con los familiares, como referentes constantes de la conversación.

ser informado o informar, para visitar periódicamente en los hogares y evitar crisis de soledad). Esto en ocasiones hace que se promueva que la usuaria seleccione a personas cercanas más que a hijos muy queridos que viven lejos (los cuales pueden aparecer como contactos, pero son incluidos a título meramente informativo). Es decir, se prima la utilidad práctica de resolver una circunstancia problemática por encima de otras formas del cariño y las obligaciones filiales de cuidar. Asimismo, además de esos “contactos útiles”, no podemos olvidar también que en las instalaciones (y en los procesos burocráticos inmediatamente anteriores y posteriores) una de las cuestiones más relevantes es conseguir información sobre quiénes son los médicos de cabecera y los hospitales de referencia de las personas que serán usuarias. En resumen, para funcionar como servicio la teleasistencia necesita generar “contactos útiles” (tanto provistos por servicios públicos –policía, bomberos, servicios sanitarios, etc.- como relativos a las usuarias).

Sin embargo, la promesa de la “autonomía conectada” que integra esta nueva figura de los contactos se ve afectada por una cuestión enormemente interesante: aunque los servicios busquen materializar una nueva personificación como núcleo de su apuesta social, “el contacto”, el propio carácter de su materialización incluye potenciales desbordamientos así como puede situar el espacio de las relaciones de cuidado existentes en crisis, someterlo a diferentes transformaciones. Para analizar qué implica la figuración de la “autonomía conectada” y cómo se relaciona con otras figuraciones relacionales (qué queda fuera, qué queda dentro de esta materialización de la socialidad que implican los servicios, cómo afecta esto a la tesitura existencial de las diferentes personas implicadas), en lo que sigue me preguntaré:

(i) *Quién encarga la teleasistencia*, lo que me llevará a detallar, como ya hemos visto en capítulos anteriores, el papel de las relaciones significativas en el proceso solicitar el servicio y a qué transformaciones se ven sometidas ante las esperanzas que se depositan en los servicios (lo que, a su vez, abre la pregunta subsiguiente de quién se encargará del cuidado a partir del momento de la instalación); esta es la razón por la que, a continuación, me preguntaré por (ii) *quién se encarga del (tele)cuidado*: es decir, qué dinámica de responsabilidades ahí se plantea, se transforma y se practica (yendo desde una des-responsabilización por parte de algunas relaciones significativas con respecto a las relaciones de cuidado hasta una potencial unión de esfuerzos entre servicios de cuidado y “cuidadoras informales”). En continuidad con esto, no sólo prestaré atención a la materialización de la figura de los contactos promovida por los servicios, sino a la manera de “tomar la posición” por parte de las personas que ahí son con/figuradas –y cómo los servicios permiten, acogen o se sirven de la forma de practicar su posición-.

Esta es la razón por la que hablaré de los (iii) *roles de contacto* que ahí son practicados: unos explícitos –a los que denominaré “abrepuestas” o “guardallaves”- y otros implícitos –a los que denominaré, en continuidad con lo mostrado en el Capítulo 4, “agentes dobles”-. Lo interesante de este rol de “agente doble” es que, aunque acogido por su carácter complementario con respecto a la tarea de los servicios, acaba deviniendo crucial para el propio funcionamiento de los servicios. Por ello, prestaré atención a su

carácter de (iv) *rol auxiliar*, no tanto para proveer de servicios o ayudar en las emergencias, como para aliviar las fricciones de la figuración de “autonomía conectada” del servicio y que la infraestructura de *usuariidad* no cruce el umbral de la baja (colaborando, por tanto, en el “vapor de prescripciones lábiles” del servicio, que implica un modo de “hacer la usuaria” con unas nociones de “peligro” y de control de las “conductas de riesgo” no siempre aceptados como tal por las usuarias en su modo de regirse cotidiano).

Por tanto, a continuación intentaré restituir los posicionamientos concretos de las personas entrevistadas con el objeto de que no quede fuera la tesitura de quien habla (así como las circunstancias del encuentro conmigo): sus posicionamientos en situación que se hacen ante problemas o situaciones por medio de los que se practican versiones diferentes del cuidado, del envejecer, del uso de los aparatos de teleasistencia, de la relación con el peligro y la prudencia, etc. A partir de estas cuestiones, y observando cómo la socialidad promovida y articulada por los servicios pone a debate qué implica la socialidad de una persona mayor (cómo debe ser cuidada, intersecando, colisionando e hibridándose con otras a través de las tomas de rol de los contactos), propondré pensar qué promesas y peligros situados pudiera poner sobre la mesa esta figuración de la “autonomía conectada” de la teleasistencia.

3.2. ¿Quién encarga la teleasistencia? ¿De quién es la tranquilidad?

Como ya vimos fundamentalmente en el Capítulo 3 (pero también en el Capítulo 4), muchos de los procesos de instalación de estos servicios vienen derivados de gestiones llevadas a cabo por personas cercanas (en su mayor parte familiares), ya sean estas *privadas* (pagando de su propio bolsillo las usuarias o los familiares el coste del servicio, de unos 30€ al mes) o *públicas* (solicitando a los Servicios Sociales del municipio, que tramitan el acceso a la teleasistencia bien en condiciones de “co-pago” —esto es, haciéndose la usuaria final responsable de parte del coste del terminal/usuario- o “gratuidad” —esto es, haciéndose cargo la municipalidad del coste completo del servicio, lo que suele requerir de algunos requisitos de entrada como los siguientes: ser mayor de 80 años, no convivir con nadie, tener una renta baja, tener reconocida la minusvalía, etc.-).

De hecho, si revisamos los fragmentos publicitarios extractados en las FIGURAS 3.4 (la publicidad de MAPFRE-Quavita) y 3.5 (la publicidad del Vodafone Angel) no nos deberíamos sorprender al observar que sus mensajes (“tranquilidad para usted y para los suyos” o “ellos más libres y tú siempre a su lado”) están comúnmente dirigidos no tanto a las usuarias finales mayores como a las personas que les acompañan y que les impulsarán a convertirse en usuarias, a esas personas preocupadas por la situación de sus mayores. Estas mismas cuestiones surgieron en muy diversas entrevistas, como los dos extractos que tienen a continuación (una solicitada para la madre por su hija, otra solicitada por una señora a su padre y a sus tíos).

3.2.1. Solicitudes de los familiares

“Ejemplo 1

Madre e hija conviven en un piso de clase media del Barrio de Prosperidad (adaptado y accesible, con ascensor y montaescaleras). La conversación la lleva un poco la hija:

Usuaria J (UJ): ‘Yo tengo la teleasistencia, sí... pero que me llaman muy a menudo, estoy contenta... Porque ayer llamaron, no estaba yo... Me voy por la tarde con mis amigas a un centro que hay aquí cerca a jugar. Y, *que si tomaba las pastillas...* Yo, hasta ahora, tengo la cabeza un poco regular... que no estoy mal. Tengo alguna cosa porque ya soy muy mayor, pero vamos...’

Tomás (T): ‘¿Desde hace cuándo tiene la teleasistencia? ¿Hace ya tiempo?’

UJ: ‘Pues, sí hace tiempo, ¿verdad? Hace poco me cambiaron el aparato, porque dice que es... era otro más nuevo, más, más cómodo. Pero yo, hasta ahora, no lo necesito’

T: ‘¿No? ¿No ha llamado nunca...?’

UJ (con cara de no estar demasiado convencida): ‘Me llaman ellas. Y yo les llamo, a lo mejor, para dar las gracias, porque se preocupan bastante. Me llaman casi todas las semanas. Ayer llamaron y estaba mi hija, y se puso ella. *A ver si tomaba las medicinas, a ver, a su hora, a su tiempo...* O tomaba más o menos. Pero, no tomo casi. Y lo hago bien’

Familiar J (FJ): ‘La tranquilidad también de esto... (pausa larga mientras nos acomodamos en la mesa y hablamos del calor que hace). [...] No, nosotros de momento, desde luego, no lo hemos necesitado. Entonces, no sabemos cómo puede funcionar. Lo que sí, que llaman, todas las semanas llaman... Una vez o así a la semana llaman. Para ver qué tal, y es la tranquilidad... [...]. Lo que pasa yo estoy... vamos, yo trabajo, claro, estoy mucho fuera y, y yo que sé... Y ella, de momento, está bien. Pero, yo algunas veces me ha pasao... y bueno, y cuando se ha quedado ella sola, si yo me he tenido que ir... Me ha pasado, a lo mejor, que se ha caído y yo no la he podido levantar... Porque ella de las piernas no está bien. Ella está bien, anda, y se mueve, no para... Pero de las piernas no está bien... Entonces, se cayó y yo no podía levantarla. Menos mal, que vamos, tampoco... es que no podía, no podía doblar rodilla... Entonces, no podía y yo no podía con ella. Me hice daño incluso, pero vamos... Y, por esas cosas, luego ya no tuvimos que necesidad de llamar, pero vamos... Y más que nada...’

T: ‘¿Y esto que fue, antes de que... Esto fue antes de que lo contrataran o, vamos, de que lo solicitaran?’

FJ: ‘¿No sé si ha sido antes! O sí... (duda) yo creo que sí fue antes, porque si no hubiéramos, a lo mejor, llamado... Pero vamos, que, y más que nada por eso...’

T: ‘[...] Y, así, una pregunta un poco para curiosear. ¿De quién fue idea? O ¿cómo se enteraron de la existencia del aparato?’

FJ: ‘Pues yo creo que, más que nada, fue, fue de... de boca a boca. De que te comentan, oye, pues eso, a lo mejor, a tu madre le venía bien. Pero, la verdad, tampoco, se muy bien...’

T: ‘O sea que... ¿lo solicitó usted?’

FJ (muy convencida): ‘Sí, sí, yo lo solicité, porque, porque alguien lo tenía también, ¿alguna amiga tuya, o algo? O no fue... Yo no sé, por ella’

UJ: ‘Sí, lo tienen todas, las que son mayores...’

FJ: ‘Y entonces, fuimos [al ayuntamiento], porque pensábamos que había que pagar algo. Pero, tampoco nos importaba, porque, a lo mejor... yo si me voy de viaje, y, por lo menos, no sé, es tranquilidad de... Y, pensábamos que había que pagar. Y luego ya, cuando fui ahí me dijeron... [que era gratuito] [...] por ser mayor de ochenta años’ (Usuaría de 83 años e hija que viven juntas; Barrio de Prosperidad, Madrid, mayo de 2009)

“Ejemplo 2

En una entrevista grupal con una señora, sus tíos y su padre ella comenta que había hecho las gestiones para que tanto la pareja de sus tíos como su padre tuvieran acceso a la teleasistencia:

Tomás (T): ‘Entonces, me decías que, que habías sido tú (dirigiéndome a la hija del Usuario A), perdona... (porque antes habíamos cortado la conversación para hablar de otras cuestiones)’

Familiar A (FA): ‘...que, a través de compañeros de trabajo, me enteré que lo tenían [la teleasistencia] para sus padres. Entonces, me fui a la asistente social, perteneciente al ayuntamiento, y pues... hice todos los trámites, los papeleos para mi padre [Usuario A]. Y luego, pues, para mi tía [Usuaría Jo]. [...] Yo la ventaja que le veo e-... es que para las personas mayores, el coger un momento de apuro el teléfono y marcar 112 es mucho más complicado que pulsar un botón. Es más, las personas mayores se pueden caer y no tienen...’

Usuaría Jo (UJo): ‘No, no, si estoy contenta con ellos. Me llamaron para las veces que me llamaron, ellos mismos. *Que cómo estaba.* Me mandarán un chico para que me acompañara por si estaba sola. Todo. De ellos contentísimos... [...]’

T: ‘¿Cómo lo ven ustedes entonces... o, cómo lo veis vosotros el asunto? Porque su, vamos tu hija (dirigiéndome al Usuario A), vuestra sobrina (dirigiéndome a la Usuaría Jo y al Usuario An) os hizo las gestiones para, para empezar a utilizar la teleasistencia. Y a vosotros esto os parecía... ¿Que os parecía? ¿Habíais oído hablar ya...?’

Usuario An (UAn): ‘Sí, nosotros, nosotros habíamos sentido ya hablar, porque habíamos hablado con personas que ya lo tenían. Y claro, vienen a casa. Un día vinieron un chico, una chica, me parece. No, ¿nena? Ya no me acuerdo. Y... hicimos el papeleo. Sí, muy bien. Nosotros contentos, contentos...’

T: ‘¿Les pusieron el aparatito y todo el asunto...?’

UJo: ‘Todo, todo. Muy contentos...’

FA: ‘Otra ventaja que tiene a la hora de una caída si lo llevan puesto...’

Usuario A (UA): ‘Claro, claro... Cuando llega...’

FA: ‘Si se rompe una cadera no se puede mover. Entonces, cómo accedes al teléfono para llamar al 112...’” (Entrevista grupal con tres usuarios –hermano, hermana y el marido de la hermana- en torno a los 80 y la hija del hermano; Ciudad Lineal, Madrid, junio de 2009).

Este tipo de origen familiar de las solicitudes (el mayoritario en lo que pude observar), de hecho, puede abrir la pregunta sobre quién busca, en realidad, esa tranquilidad prometida a partir de la que se originan la petición, instalación y supervisiones sobre el uso de la teleasistencia: si de las personas usuarias (que suelen mostrar de inicio lo contentos que están de poder recibir un servicio, en muchos casos gratuito, aunque luego, como veremos, muchos de ellos no le prestan mucha atención al aparato) o, más bien, de aquellas que lo han gestionado para las usuarias: la tranquilidad, por tanto, de que sus mayores estén protegidos, pudiendo ser atendidos en cualquier momento, mientras estas personas, que ciertamente se preocupan por ellas, trabajan o hacen otras cuestiones.

3.2.2. Solicitudes de las propias usuarias finales

Sin embargo, entre las personas que entrevisté también me crucé con casos singulares de personas que, por sus propias condiciones de distancia geográfica, de valorar su independencia y por querer mantenerse en condiciones de lejanía con respecto a la familia (no necesariamente afectiva, sino de “no ser una carga”) habían gestionado las solicitudes ellas mismas al habérselo sugerido las técnicas de servicios sociales una vez habían solicitado la Ayuda a Domicilio⁴⁸:

⁴⁸ El *Servicio de Ayuda a Domicilio* o SAD (estudiado por Vega, 2009), es un servicio que puede solicitarse también como derecho en los Servicios Sociales de los municipios de todo el estado, por el que las personas mayores y personas con discapacidad reciben ayuda unas horas a la semana (cuyo número y frecuencia son decididos, en función de las estimaciones de gasto, por los técnicos municipales, en su mayor parte trabajadoras sociales) para tareas en el hogar. Por ejemplo, en el Ayto. de Madrid (según la *Ordenanza Reguladora del Acceso a los Servicios de Ayuda a Domicilio para Mayores y/o Personas con Discapacidad*, de 29 de julio de 2009) estas tareas se dividen en dos: (i) *Atención personal*: “apoyo en la higiene personal, apoyo en la movilización dentro del hogar, ayuda en la toma de medicamentos, ayuda en la ingesta de alimentos para aquellos que no pueden hacerlo por sí mismos, acompañamientos puntuales fuera del hogar, recogida y gestión de recetas o documentos”; (ii) *Atención doméstica*: “limpieza o ayuda en la limpieza cotidiana de la vivienda, lavado, planchado y ordenación de la ropa dentro del hogar, adquisición de alimentos y otros productos básicos a cuenta del usuario, preparación de comidas, tareas de mantenimiento básico de utensilios domésticos” (véase <http://www.madrid.es/boletines->

“Ejemplo 1

Usuaría que vive sola y se enteró por una amiga, y que lo ha usado varias veces:

Tomás (T): ‘¿Lo tienes desde hace mucho... lo del cacharro éste?’

“Usuaría R (UR): ‘Sí, pues me lo pusieron desde que me pusieron las chiquitas que vienen a limpiarme [la Ayuda a Domicilio] [...]’

Tras contarme toda su relación con las chicas de la Ayuda a Domicilio (sin las cuales, dice, le costaría mucho el día a día) y cómo conoció de su existencia por una amiga, solicitándolo por un precio casi gratuito al ayuntamiento, continuamos charlando.

UR: ‘Y entonces, pues nada... arreglé los papeles, me mandaron la señora del ayuntamiento, que estoy contentísima con ella... Y, bueno, me quitan lo más gordo. Viene dos horas... Hombre, yo le echo una manita, ¿no? (dice mientras se ríe)’

T: ‘¿Y te pusieron entonces también el cacharro?’

UR: ‘Me dijeron que si lo quería y le dije que sí. Esto tampoco costaba nada, *esto tampoco te cuesta nada...* [...]’

Al irme a enseñar dónde tiene el aparato me cuenta todas las reformas de su casa, así como que no ha podido cambiar el baño por un plato de ducha, pero que está ahorrando para ello.

T: ‘Está muy bien, para vivir una sola persona, ¿no?’

UR: ‘Yo estoy en mi casa muy a gusto’

T: ‘¿Sí? Y no, ¿no han querido tus hijos que te fueras a lo mejor a vivir a algún lado con ellos? Estas cosas...’

UR: ‘Yo estuve nueve años con mi hija, que vive en un piso en Somosaguas [...] Estuve nueve años con ella y con la niña pequeñita [...]’

T: ‘Pero ¿a ti no te hacía gracia estar allí?’

UR: ‘No, yo ya le dije, *no...* Sí, sí me hacía gracia, pero no es lo mismo que tu casa. Mira, yo por ejemplo, ahora ha venido mi hijo, ¿no? Pues yo, cuando viene mi hijo a verme, no viene todos los días, pero casi todos... Pero viene mi hijo, ¿no? Pues yo ya no espero a nadie. Cojo, me pongo un camisón, echo mis dos llaves y yo ya estoy tranquila de que no viene nadie. La vecina si viene o se trae la llave, que es la del otro portal, o me llama dos veces, ya sé que es [ella], ¿me entiendes? Yo aquí estoy muy a gusto. Yo ya te digo que coso mucho y leo. Cuando me duele la espalda dejo de coser, porque la costura para la espalda... Y esa es mi vida [...] Pero que susto no me da, pero que no, que no, que no soy callejera yo... Que me distraigo haciendo labores, leyendo. Yo me compro mis revistas, que ése es el único vicio que tengo, digo... y no me lo voy a quitar’

Tras esto, la conversación sigue por otros derroteros. Hablando de otra cosa, me comenta sobre su solicitud de ingreso en una residencia.

UR: ‘Y estoy apuntada para una residencia, porque yo sé ya que la que me puede tener, no me va a tener, que es mi hija. Te digo que no me va a tener, porque la suegra está en una residencia de pago. Yo a una residencia de pago no voy a ir [...] ya estoy apuntada en la residencia, pero lo que pasa es que no me quiero hacer mucho ver por allí, ¿sabes? [...] yo creo que [tengo] hasta un año o dos. Pero es que yo me veo todavía capaz de estar en mi casa’

T: ‘Claro’

UR: ‘Yo me veo aquí en mi casa, y es verdad lo que me dice una amiga mía, dice *usted cuando se vaya a la residencia piense que es meter su casa en un armario y ya está, se acabó. No puede usted ver la televisión a la hora que a usted le gusta*, por ejemplo. No basta decir que a mí me gusta mucho ver telediarios, no lo puedo remediar. Yo aquí estoy solita, pues yo lo pongo donde quiero [...]’

Aunque, comenta, que necesita ayuda para limpiar, y que para esto la Ayuda a Domicilio que recibe es imprescindible, porque ella no tendría dinero para contratar a nadie más’ (Usuaría de 78 años que vive sola; Villaverde Alto, Madrid, mayo de 2009).

“Ejemplo 2

Usuaría que vive sola en Atunares, un pueblo pequeño del Este de la Comunidad de Madrid:

Tomás (T): ‘Oye y... ¿cómo supiste tu del asunto este? ¿Cómo te enteraste que existía?’

Usuaría Ma (UMa): ‘Pues por unas, por otras... por otras amigas. Yo he estado mucho tiempo sola sin tenerlo. Pero bueno, un día aquí en el baño, hace ya mucho tiempo, pues me metí y me dió por tumbarme en la bañera, que no lo suelo hacer, ahora ya no... [...] Tenía yo unas sales y me apeteció... ¡vaya, amigo! Luego la rodilla decía que no podía y no me podía levantar. ¡Ay, madre mía! Tiré el agua a ver... Y ni tirando el agua. Ponía la toalla, y ya me puse muy nerviosa ya y estaba diciendo, *pues madre mía, aquí me quedo...* Porque esto (señala al colgante), como te lo puedes dejar puesto... pues yo hubiera tenido esto, hubiera llamado, hubieran llamado a mi hermano y ya está. Y por lo menos me hubieran levantado. Pero como yo sé que soy muy nerviosa, pues yo sola me senté y dije, *Ma, tranquilízate, porque si no aquí te quedas. Hasta que mi hermano un día...* Este día mismo no, a lo mejor el otro tampoco, porque no nos vemos todos, todos los días, y que diga *pues no la hemos visto...* Y aquí me quedo en la bañera... Oye, ¡porque no podía subirme! Por lo que fuera la rodilla no podía, na’ más... Al final, ya después de que me serené y procuré... logré levantar... Y desde ese día, pues hay aquí... porque yo soy de la junta de los jubilados y donde se reúne la junta, pues ahí están los abogados, la concejala nuestra, y yo le dije: *oye, ¿y no puedo yo tener lo de Asistencia Global* (que es quien da el servicio en el pueblo)? [...] Me ha dicho, *pues claro que puedes*. Sabe de sobras que estoy sola y todo... hablé con la asistenta social. Enseguida vinieron, me lo pusieron y hasta

hoy... Si yo ese día hubiera tenido esto (coge de nuevo y muestra el colgante), hubiera llamado... [...] Yo mi madre, en [pueblo de León], ya lo tenía. Yo lo sabía también por mi madre... Porque yo iba a ver a mi madre, iba dos meses al año, con mis hermanos... tenía 93 años cuando se murió. Se murió con todo su conocimiento. Era una madre de las de antes... Y no estaba sola. Estábamos todos. Y yo la decía, *mamá, te vale*, porque nosotras estamos todas... somos 3 hermanas, las 3 viudas, y tú 4, viudas. Uuuh, pero se iba a ir ella de casa en casa de los 5... *de eso nada, decía*. Y no fue. Entonces íbamos todas a su casa. Y ya lo tenía ella [la teleasistencia]” (Usuaria de 79 años que vive sola; Atunares, pueblo del Este de Madrid; Junio de 2009).

3.3. ¿Quién se encarga del (tele)cuidado? (1): Ángeles (tele)custodios

La tranquilidad que reciben o vislumbran estas personas en muchos casos deriva de una particular representación, bastante difundida, sobre en qué consiste la seguridad que aportan estos servicios (véase López *et al.*, 2010). De hecho, si el servicio que vimos en la FIGURA 3.5 se llamaba Vodafone Angel esto no es por casualidad: Numerosas noticias de periódico o menciones de las propias usuarias presentan a los servicios de teleasistencia como “ángeles” custodios o de la guarda. Por ejemplo, en la noticia de la redacción andaluza de El País que mencionaba al principio⁴⁹, había una mención al respecto:

“En Navidad, reciben muchas llamadas, y además, los usuarios les agradecen su trabajo con bombones, mantecados, o postales. ‘Nos ha llegado una que pone *Para mis ángeles de teleasistencia*, con letra de persona mayor, que se nota que ha estado un rato escribiendo’, dice Galindo”.

Aunque, quizá la mención más monográfica en el período de dos años en el que estuve recopilando información de prensa digital, fue el híbrido entre noticia y publrreportaje de la redacción madrileña de El Mundo, titulada “Ángeles custodios al otro lado de la línea”, en cuya página había, asimismo, un vídeo que describe el funcionamiento genérico de uno de estos servicios (situando a una de las teleoperadoras que atienden las llamadas en primer plano, e incluso mostrando un encuentro navideño entre algunas de las usuarias de los servicios con la teleoperadora), publicada el 25 de diciembre de 2009⁵⁰:

⁴⁹ Véase http://elpais.com/diario/2009/12/31/andalucia/1262215332_850215.html (Acceso el 4 de enero de 2010).

⁵⁰ Véase <http://www.elmundo.es/elmundo/2009/12/25/madrid/1261746254.html> (Acceso el 27 de diciembre de 2009).

“[...] tanto Consuelo (casi 87 años) como Ana (87 años) [...] tienen más de tres aparatos repartidos por su casa. Es, básicamente, **su contacto con el mundo exterior** a la jaula de oro en la que se han convertido su casa y también su vía de escape.

[...] ‘Tenía muchas ganas de conocerlas [a las teleoperadoras]. Porque son muy amables, siempre están ahí. Sí, de verdad, que **son como angelitos**’. ‘Al otro lado del teléfono’ debería de añadir Ana, que ya le había dicho a su hijo que **tenía que conocer a sus amigas telefónicas**.

Normalmente, la teleasistencia se ejerce siempre con un aparato de por medio. Pero ahora, una de las empresas que ejerce este servicio en la capital [...] ha iniciado un sistema de visitas para que las personas mayores que hablan, a veces, diariamente con las operadoras o que pulsan el botón rojo cuando están en peligro, **puedan verse cara a cara con sus acompañantes y salvadoras** [...].

De hecho, Ana se había caído tres días antes de la visita, pero no la quiso anular. ‘Estoy muy sola y quiero que vengáis para poder veros y charlar un rato’, insiste unas horas antes del encuentro.

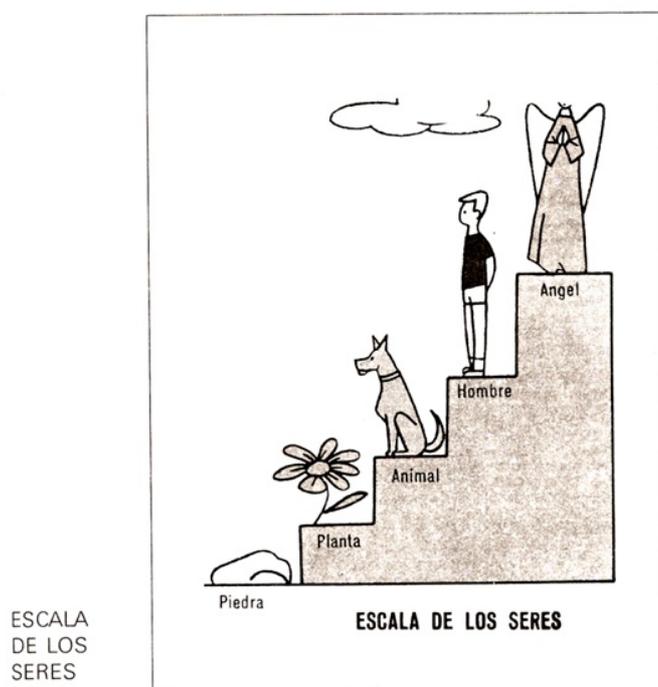
‘¿Qué hace para entretenerse?’, le pregunta Rocío [la teleoperadora]. ‘Ya no veo la tele porque no me veo, no puedo hacer nada. Pues paseo por la casa, estoy aquí en el sofá...’. Le falta decir **‘hablo por teléfono**’ con vosotras, ángeles al otro lado de la línea. Y ya partes inseparables de sus vidas” (negritas en el original).

Estas menciones angélicas se acentúan, no por casualidad, en el período de las Navidades: en las que la reflexión sobre la soledad de los mayores, en un contexto ritual cristiano (ciertamente normativo) en el que debe “juntarse toda la familia” y se recuerda “a los que ya no están”, se hace especialmente presente. En el Capítulo 4, si lo recuerdan, hubo una mención parecida en una reparación a la que fui con L. Cuando le comenté sobre ello él me dijo que aquello era “un clásico”. Pero la vinculación con el imaginario cristiano de los ángeles, que sin duda conecta con la teleasistencia por su carácter ciertamente invisible y su función de ayuda, es algo que no sólo ocurre en Navidad (aunque, sin duda, supone uno de los momentos en los que los servicios y sus trabajadores reciben reconocimiento público).

De hecho, a pesar de que podríamos decir que en muchas facetas de nuestra vida vivamos alejados del nacional-catolicismo, dado el carácter aconfesional de nuestro estado, y de que muchas de las instituciones estatales (entre ellas los Servicios Sociales) se hayan laicizado y expandido durante los años de la democracia, esto no quita que el ámbito del cuidado siga estando muy marcado religiosamente (de hecho, muchas entidades religiosas gestionan numerosos de estos servicios). Pero ese trasfondo cultural cristiano en el que la preocupación por uno tiene ciertas connotaciones o es valorada empleando términos de una metáfora religiosa quizá esté de alguna manera conectado con el hecho de que en las encuestas de satisfacción (véase IMSERSO, 1996, para las primeras que se hicieron desde el IMSERSO) estos servicios siempre puntúan por las nubes. En ese sentido, para la generación de personas mayores que actualmente hace uso de la teleasistencia, que vivieron la guerra y la dictadura, el imaginario cristiano quizá sea

la referencia cultural positiva más saliente para hacer símiles con estos servicios. Aunque la cercanía del imaginario religioso pudiera vincular a los servicios con la caridad (algo no tan descabellado dado el insuficiente desarrollo de nuestros servicios sociales, que autores como Navarro, 2009, denuncian desde hace años), en realidad la atribución angélica se plantea más bien como halago. De hecho, las reflexiones o las menciones a los ángeles siguen gozando de un gran predicamento (véase Hobson, 2007, para un análisis de la presencia del ángel en la literatura, ampliamente secular, del siglo XX).

De alguna manera es como si esta mención hiciera visible un estándar moral, como el de la “escala de los seres” (véase FIGURA 5.4) recopilada en el *Celtiberia Show* de Luís Carandell (1994): el ángel como cúspide moral, como alguien que está ahí latente, aunque no lo veamos, alguien que “vela por nosotros”, ¿como hacen los servicios de teleasistencia?



Bonita clasificación de los seres la que hace la Editorial Miñón en su libro "Unidades Didácticas" que corresponde al quinto curso. El libro fue aprobado por el Ministerio, según se indica en su contraportada, el 30 de marzo de 1967.

141

FIGURA 5.4. “Escala de los seres”, aparecida en las Unidades Didácticas de la Editorial Miñón de 1967. Imagen extraída de Carandell (1994: p.141).

¿Podemos encontrar alguna vía interesante desde aquí? Quizá pudiera ser útil seguir a Serres (1995b) cuando invoca a los ángeles para pensar nuestro presente, extendiendo metafóricamente las propiedades angélicas (como “mensajeros”) a la miríada de mediadores que realizan las funciones de transporte y comunicación, y que se han

extendido a todos los ámbitos de nuestra vida. Aunque, recordemos, los mediadores, en tanto entidades que producen el “entre”, son para Serres cualquier cosa menos meros intermediarios. La recuperación de la figura del ángel pudiera suponer también una fuente muy interesante de reflexiones sobre en qué consiste la materialización de la socialidad promovida por estos servicios. Creo que esto pudiera ser interesante si, junto con la imagen “agradable”, “bonita” y “moral” de un ser que vela por nosotros (¿quizá como epítome del cuidado y su tratamiento inmaterial?), también pensáramos a estos “ángeles (tele)custodios” desde sus dimensiones eminentemente prácticas:

(a) *El carácter enormemente ambivalente de sus materializaciones o de sus actos de hacerse presente*: Al igual que los ángeles de la literatura cristiana, pueden destacar por su invisibilidad o inmaterialidad, y sólo se manifiestan de forma tangencial o velada en ciertas ocasiones lo cual no está muy claro nunca y, de hecho, mejor “rezarles” por si acaso (es decir, pulsar al botón);

(b) *El carácter ambivalente de lo que traen consigo*: En tanto los ángeles han sido tratados como mensajeros o heraldos de cambios, nunca se sabe muy bien qué traen consigo, qué cambios proponen en la vida de las personas mayores estos servicios y si efectivamente se tratará de la llegada de un ángel custodio o, más bien, un ángel de la muerte.

De hecho, y como sugeriré más adelante continuando este argumento, la figura del ángel quizá pudiera ser interesante para pensar en qué posición estos servicios dentro de la jerarquía de relaciones del cuidado practicada por cada usuaria y sus relaciones significativas (en continuidad con la grandísima polémica, en diferentes tratados de angelología, sobre la posición que los ángeles custodios ocupan en la jerarquía angélica; de hecho, según Parker, 2009, algunas reflexiones angelológicas habría sido una de las fuentes de legitimación de las formas organizacionales de la jerarquía⁵¹), sin olvidar que, si pensamos el cuidado desde la metáfora de los ángeles, su inmaterialidad podría hacer que con estas loas se invisibilizaran muchas de las pesadas tareas que llevan a cabo, o sus funciones y lo que pueden conseguir.

3.3.1. Las ambivalencias del hacerse presente

“En la entrevista que llevé a cabo a JC, oficial de teleasistencia de Cuidadonia, me comenta que para los mayores el principal problema es la soledad en un contexto en el que la gente mayor no quiere moverse de su casa.

Tomás (T): ‘Y más allá de estos problemas que tú ya has visto e independientemente un poco de la teleasistencia, ¿qué necesidades crees tú que tiene...?’

⁵¹ De hecho, en el diccionario de la RAE una de las acepciones de jerarquía es: “Orden entre los diversos coros de los ángeles” (Véase <http://lema.rae.es/drae/?val=jerarqu%C3%ADa>, acceso el 7 de mayo de 2012).

JC: ‘¿La gente mayor?’

T: ‘Sí’

JC: ‘Pues, la soledad, es su gran problema. Pero, por otro lado no quieren salir de su casa ni pa’ trás. Ellos quieren estar en su casa aunque estén hasta que se mueran. Les dices *pero por qué no se busca usted una residencia*, porque eso... tal. *No, no, yo quiero estar aquí, yo quiero estar aquí*. Hemos encontrado a gente en verdaderas cuevitas, son [pisos] bajos, requetebajos... Y viven en unas condiciones malas, y que quieren vivir ahí. Y hasta que no están muy mal, muy mal o mueren...’

T: ‘¿Y por qué crees tú que es esto?’

JC: ‘Porque *como en casa no se está en ningún sitio*. La gente quiere estar en su casa todo lo que pueda, no le gusta ir a residencias, no le gusta. No es como antes en los pueblos que la gente vivía más con la familia, con los padres, con los hijos y tal. Yo me acuerdo cuando era pequeño mis padres cuidaron de una abuela aquí, se la turnaban cada hijo durante cierto tiempo, pero mis padres, pues no... A mí siempre mi madre me ha dicho que no, que ella no quiere que hagamos eso con ellos...’ [...]

Estas circunstancias son muy importantes para definir lo que ocurre cuando van a hacer una intervención en una emergencia, puesto que, según él, esta soledad que sufren muchas de las personas usuarias genera encuentros en los que ellos son vistos como personas agradables que les ayudan.

JC: ‘[...] eres lo único que tiene [en ese momento]. Entonces, confían en ti. Eres una persona que se mete en su casa. Que es que... ¡eso es increíble! Entras en casa de alguien que no conoces de nada, que no te conoce de nada y que confía plenamente en ti. O sea, tienes las llaves de su casa, tienes... puedes hacer lo que quieras... y confía en ti’.

Y luego continúa extendiéndose sobre el carácter del encuentro, ante mis preguntas de si se trata de un aspecto problemático, llegando a emplear él mismo para los propios trabajadores de los servicios la denominación de “ángeles de la guarda”.

T: ‘Y ¿a ti te parece...? O sea, quiero decir, supongo que puede haber muchos problemas, no, en la relación con las personas, cuestiones de... no sé...’

JC: ‘No, generalmente, básicamente lo que haces es hacerles compañía, que necesitan mucha compañía, escucharles y animarles un poquito. Hay veces que simplemente vas, pasas media hora con ellos, te cuentan sus penas, hablas un poco, les cuentas cuatro cosas y... (se queda callado)’

T (tras un pequeño silencio): ‘Ya... Porque, ¿cuánto tiempo soléis estar en la casa de una persona?’

JC: ‘Pues... si es por una caída, lo que tardes en levantarle y comprobar que está bien. Si tienes que esperar médico, te puedes tirar tres horas. Que ahí incluso hay veces que ves la tele, hablas con él...’

T: ‘Pero ¿no tenéis tiempo marcado, no están los jefes detrás de vosotros? *Qué te tienes que ir a otro lado o no se qué...*’

JC: 'No, no, no'

T: 'O sea, ¿no tenéis un...?'

JC: 'Si vas a una avería en la que no funciona el equipo y tienes que tirarte dos horas hasta que funcione el equipo... Vamos, yo por lo menos no me siento presionado, y si me lo sintiera, me quejaría vamos... Porque es que nosotros somos... los oficiales somos el último eslabón de la cadena. O sea, si nosotros... todo lo que nadie hace lo tenemos que hacer nosotros. Entonces, tenemos que cerrar la actuación'

T: 'Claro, pero por ejemplo, para enterarme mejor... ¿qué es lo que nadie hace y que vosotros hacéis [en esas actuaciones]?''

JC: 'Por ejemplo, si una persona se queda sin comer un día, porque la ayuda a domicilio no ha podido ir, o porque... por lo que sea... Y esa persona pulsa diciendo que no ha comido hace dos días, o ese día no ha comido... pues nosotros vamos y si tenemos que hacerle de comer, pues se lo hacemos. Si una persona se ha hecho sus necesidades encima y nadie va a limpiarle, pues le tenemos que limpiar nosotros... O sea, somos el último recurso de la gente... por eso cuando nos ven, se alegran mucho, y te valoran mucho, te dan las gracias, te piden perdón por haberles llamado, perdón, por haberte llamado... Las gracias me parecen muy bien, o sea, las aceptamos, pero el perdón no, les decimos que no nos tienen que pedir perdón. Porque se sienten un poco culpables por tener que llamarte [...] el agradecimiento sí que nos parece bien, claro, siempre gusta que te agradezcan lo que haces... Pero, cuando te piden perdón, pues les dices que no hace falta. Y, somos eso, el último recurso. Si es que cuando tú vas es porque ningún familiar puede ir, ningún otro sistema puede ir. Entonces, somos el último recurso...'

T: 'Y, así, un poco a grandes rasgos, ¿con qué dificultades... –bueno, tú, en concreto... te encuentras en el trabajo? Tanto lo que pasa en las casas, como en tu base, como en...'

JC: 'Pues, en los domicilios la mayor dificultad es eso... es entrar en casa en la que, a veces, no sabes lo que te vas a encontrar. Eso es un poco lo más, la mayor incertidumbre, y luego ya, generalmente, no son cosas graves, pero hay veces que te encuentras cosas graves. Y con los usuarios, pues ningún problema, suelen ser muy agradecidos y muy bien. Hay algún caso de gente que tiene Alzheimer que, a lo mejor, tiene algún gesto violento, pero bueno, lo hacen sin querer y yo creo que no hay que darles importancia... Y lo único a nivel, pues eso, de profesional en la empresa, a veces, si que te han llamado diciendo, *¿pero te queda mucho para llegar?* Y tú, pues... *estoy llegando*, o sea, *estoy metido en un atasco en Madrid y llegaré lo antes que pueda*. Te sientes, a veces así, un poquito presionado, hasta que llegas al domicilio... una vez que llegas, no, no te meten ninguna presión. Salvo que haya poco personal, haya otra caída, otra situación urgente en otro sitio y te digan, *oye que... ¿te puedes dar prisa que hace falta en otro sitio?* Entonces, ahí si puedes cerrar la actuación, la cierras, y sino, pues te quedas...'

T: '[...] ¿Y qué percepción crees que tienen los usuarios de vuestro trabajo? ¿Del servicio general?'

JC: ‘Somos su ángel de la guarda. Muy buena. Son muy agradecidos, muy, claro, es que les, les levantas del suelo o les acompañas cuando están malos. O les haces una tortilla francesa. Comen gracias... Es que... Muy agradecidos. Muy buena, muy buena. Casi siempre’

T: ‘¿Y qué percepción crees que tienen del servicio, o sea, por qué, para qué sirve, para qué funciona?’

JC: ‘Yo creo que no se enteran mucho de... No... Tienen el botoncito ahí y bueno... Pero bueno, con que se queden con que en caso de necesidad lo pueden pulsar, ya está. No hace falta ni que digan nada. Sólo con pulsarlo, nosotros, si luego le llamamos, primero se les llama por teléfono y si no contestan al teléfono, pues ya nos mandan a nosotros’

T: ‘Pero... cuando dices que no crees... que no se enteran mucho, ¿por qué lo dices?’

JC: ‘Porque tú les echas la charla, les dices cómo funciona y todo eso, pero dicen... De hecho, luego les dices *¿pero, a usted le han dicho que tiene que pulsar una vez al mes?* [Y te contestan] *No, a mí no me han dicho nada.* Y, siempre se dice, ¿sabes? O sea, que no se enteran de muchas cosas. Por eso, es muy importante que les llamen por teléfono las operadoras todas las semanas, para establecer un contacto continuo. Y les recuerden, *pulse usted el botoncito [...]*” (Entrevista a JC, oficial de Cuidadonia; Madrid, verano de 2009)

Desde luego, uno de los puntos más interesantes (y que JC, el oficial de Cuidadonia, menciona) es que en muchas ocasiones las usuarias no saben muy bien qué hacer con este servicio que han recibido: no saben cómo usarlo, lo que implica, como vimos en capítulos anteriores, una grandísima tarea por parte de los servicios para que sepan manejarse con la nueva ecología de acción dispuesta. Pero lo que resalta en el argumento de JC, a mi juicio, son dos cuestiones: la importancia de la teleasistencia, por un lado; y los problemas prácticos que tienen en el cumplimiento de su tarea de atención a las casas. De hecho, estos comentarios de JC cuadran bastante si prestáramos atención a las descripciones y entrevistas de los oficiales y coordinadora de Cuidadonia que les mostré en el Capítulo 4 (dejando de lado el punto fuerte de los servicios: su materialización constante por vía telefónica en la forma de una voz, trabajo constante de las teleoperadoras del servicio), si el trabajo de asistencia en el domicilio se trata de un trabajo angélico, son unos ángeles más bien terrestres, poco celestiales, y con alas cortas... (recuerden los problemas para acceder con rapidez a las casas mencionados por los oficiales).

Pero, a pesar de estas cuestiones de la rapidez relativa de la atención (a pesar de la inmediatez de la respuesta), o menciones al pago por las llamadas al emplear un número 902 puedan generar problemas estas cosas no les restan valor a los ojos de algunas usuarias que han recibido su atención, como fue el caso de la Usuaría R, a la que entrevisté (en tanto servicio específicamente orientado a los mayores).

“Tras un rato hablando me contó que hace tiempo había tenido que hacer uso del servicio:

Usuaría R (UR): ‘[...] cuando me caí la segunda vez, que me caí aquí en la cocina, que tardaron veinte minutos en venir [los de la teleasistencia], con la comida así por el suelo toda. Pero mira, yo llamaba porque lo tenía colgado, y llamaba, pero le decía: *Señorita ¿cuándo van a venir? Estoy encima de toda la comida; y dice ya, ya van, pero es que le han pillado un atasco.* Bueno, y entonces cuando yo veo de entrar al chico, digo: *Ay, madre mía.* Era muy bajito y muy delgadito. Digo: *Ay, este hombre no puede conmigo, digo hijo tú no vas a poder conmigo, de llevarme por lo menos arrastrando hacia el cuartito de estar, ¿no?* Dice: *Mire usted, usted no diga que yo no puedo con usted, usted va a hacer lo que yo le diga, y usted se va a coger de donde yo le diga y verá usted cómo yo la llevo a usted al cuartito de estar, arrastrando...* Pero me trajó y me trajó cómoda, o sea que no me hacía daño en ningún sitio, ¿no? Y luego vino otro coche con un médico dentro y otros dos sanitarios más, pero yo le dije al médico: *por favor le pido que no me lleven al Doce de Octubre [hospital importante de la zona], que esto no está roto, la cadera no se ha roto, que me he caído una vez y sé lo que es la segunda caída. Sólo le pido que no me lleve al Doce de Octubre, que no quiero ir, que esto no es rotura, que esto ya se me pasará.* Y que me llevan que no me llevan, y yo digo *madre mía, ay que me van a llevar y que me van a llevar y que yo no quiero.* Digo *es que allí me tiro todo el día luego.* Y, por fin, no me llevaron. Dice *bueno, por fin, usted sepa que es bajo su responsabilidad, de que usted no quería ir al Doce de Octubre.* Y me quedé aquí, se me pasó con el tiempo, yo sabía que eso no, por los dolores, los dolores, sabía yo que no era rotura [...].’

Y al preguntarle por si lo ha usado más veces ella me contesta.

UR: ‘Aunque yo no lo uso mucho (se queda pensando). Sí, pero sí es bueno, ¿eh? Sí, sí, sí, es bueno, ¿eh? [...] No lo uso mucho, no. Mira, yo llamo por ejemplo, si me voy donde mi hija. *Mira fulana, ¿cómo te llamas?* Siempre le pregunto porque nunca es la misma, *¿cómo te llamas? Fulanita... pues mira, que me voy donde mi hija que ha venido a buscarme y vengo el lunes, cuando venga yo te llamaré, y ya está.* Luego, pa’ eso la llamo, pa’ cuando me voy donde mis hijos, nada más. Y cuando he llamado sin querer, por el tendedero o por lo que sea [pulsando por error el colgante], me han llamado ellas y digo: *perdonadme, pero ha sido sin querer.* Que no me preocupe, que eso no es malo y no pasa nada, que... yo las ve muy agradables, muy cariñosas. Y hoy les he dicho, digo, *me da mucha alegría cuando me llamáis, porque veo que os acordáis de las personas mayores.* Dice *claro que nos acordamos.* Si, hoy, hoy se lo he dicho, una chiquita muy amable... [...].’ (Usuaría de 78 años que vive sola; Villaverde Alto, Madrid, mayo de 2009).

3.3.2. Las ambivalencias de lo que trae el servicio y cómo recibirlo

El carácter de servicio recibido, a pesar de que a una gran mayoría de usuarias de las que entrevisté les parecía muy bueno, o les hacía pensar en lo mucho que se preocupaban de

los mayores, también generaba algunas ambivalencias. Esta relación de servicio en la teleasistencia (que mencioné más en detalle en el Capítulo 4), además de lo mencionado en el apartado anterior, para algunas personas tiene que ver con un tipo de servicios que se les dan gratis, lo que genera una dinámica muy particular de percepciones y usos, como me contaba F, oficial de Cuidadonia.

“Me habló de algunas reacciones de las usuarias que tienen el servicio, como algo muy positivo ante la recepción de un servicio.

F: ‘[...] *pues eso es una cosa que me pone el ayuntamiento para ayudarme. **Hay algunos que se mueren de contentos.** Ya estoy condecorado... Ya me han puesto el medallón... Ya lo conseguí...*’

Pero esta mentalidad de servicio genera problemas según ella, en tanto es entendida por parte de algunas personas como un trato de “servicialidad”. Por ello comenta que necesitan mucha paciencia para afrontar las relaciones. Lo curioso de esto es que lo vincula con el hecho de que muchas de estas personas se han quedado solas por comportarse de esta manera.

F: ‘[...] Mucha, mucha paciencia’

Tomás (T): ‘¿Por?’

F: ‘Porque hay veces que los abuelos... se ponen un poquito desagradables...’

T: ‘¿Sí? Pero ¿en qué sentido?... ¿Por qué... cuando les vais a instalar...?’

F: ‘No, cuando vamos a instalar no... Es cuando vamos a los domicilios. Hay muchas veces que nos llaman para hablar. Se inventan *que me duele el hombro, que me duele tal...* Y es porque están más solos que la una, no hablan con nadie, y te cuentan ahí su vida... Y luego encima no te dejan irte y...’

T: ‘¿Y cómo lo ves tú el asunto este?’

F: ‘Pues... hombre, al principio me daba mucha pena. Pero bueno, ahora ya...’

T: ‘¿Pena por?’

F: ‘Pues porque no sé... Están ahí... más solos que la una. ¿Te refieres a eso a como veo yo el asunto de, de que los abuelos reaccionen así, o...?’

T: ‘Sí, no, por qué... ¿Cómo ves el que ellos utilicen el servicio para encontrar a alguien con quien hablar...?’

F: ‘Pues eso, al principio me daba mucha pena, porque bueno... ahora ya me da un poco igual, porque ya los voy conociendo, alguno...’

T: ‘¿Qué quieres decir que te da igual?’

F: ‘Es que algunos no es que estén solos, es que algunos se... por cómo son, o por la manera que tienen de relacionarse se han quedado solos... Y no sé... Hay algunos que los hijos no se pueden hacer cargo de ellos porque no quieren ni que vayan ellos al, ni quieren irse con ellos, ni quieren tener a nadie ahí... echan a la gente de su lado... [...] Dicen que según como eres si tienes una manera de ser

de joven, pues luego de mayor esa manera de ser se multiplica por 20, ¿no? Por ejemplo, hay señores muy franquistas y señoras muy franquistas que cuando vamos los oficiales pues... **somos sus sirvientes**. Tenemos que hacer lo que ellos quieran, en el momento que ellos quieran y de la manera que ellos quieran. A los hijos supongo que los trataran igual...” (Entrevista a F, oficial de Cuidadonia; Madrid, verano de 2009).

Al margen de estas cuestiones sobre la interpretación de la recepción de un servicio en términos de “servicialidad”, uno de los aspectos más interesantes, y del que ya hemos podido ir viendo instancias en los anteriores capítulos es cómo la instalación de la teleasistencia y su uso como servicio se convierte para algunas personas en una evidencia de una situación estigmatizante: el no valerse, la cercanía de la muerte (recuerden la instalación en Veredilla llevada a cabo por JE en el Capítulo 3, en el que la señora decía que era la antesala de la muerte). De hecho, en ocasiones no es tanto una interpretación que lleven a cabo las propias usuarias como una posición que se les hace “disponible” por reacciones en su entorno, como se evidencia en el siguiente extracto.

“Después de hablarme de lo bien que le parece a la usuaria Ro tener el servicio de teleasistencia, llevé la conversación hacia cómo su contratación había podido suponer un cambio para su familia, si a sus personas cercanas les había parecido algo que les aportara tranquilidad.

Tomás (T): ‘[...] ¿Y tú crees que a tus hijos o a tus nietos esto les da tranquilidad o les...?’

Usuaría Ro (URo): ‘Pues yo creo que sí... Al principio ¿verdad C? (dirigiéndose a su nieta, la coordinadora de Cuidadonia)... **Al principio no, sobre todo los más pequeños... Es que estaban reacios por completo...** *que no, que abuela no le pasa nada, que abuela está bien, que abuela puede defenderse, que abuela...*’

T: ‘Pero ¿por qué? ¿Porque pensaban que...?’

URo: ‘Que así ya yo estaba más vieja, que ya me podía mover menos, que ya yo no podía... y les parecía eso, que ya era como un paso más para la vejez y para no poderme mover’

T: ‘¿Y a ti que te parecía eso?’

URo: ‘A mí al principio, digo, *bueno, todavía...*, pero ya cuando me empezaron los mareos digo *sí, C, pónmelo, que sí...* No y mis hijos ya dijeron que *sí, nada más que sí, no seas tonta, que eso...* Digo *no, no, que no me hace falta que me convenzáis...* Que yo se qué que si tienes una oportunidad de estar más tranquila pues la debes de coger...’

T: ‘Entonces... o sea, ¿que les parece...? ¿Bien ahora ya después de todo?’

URo: ‘Sí. No, a mi hijos ya casi a todos... A F [uno de sus hijos] tampoco le hacía mucha gracia, ¿verdad?’

C/FRo: 'Ya'

URo: 'A mi hijo pequeño, tampoco...' [...]

T: 'Pero ¿por lo mismo?'

Ro: 'Sí, porque les parecía que eso era ya como, por ejemplo, si tuviera que andar con una muleta o con algo así, me parece a mí...' (Usuaría de 80 años, que vive con su nieta –C, oficial de Cuidadonia-; Malasaña, Madrid, junio de 2009).

Pero la ambivalencia de la recepción del servicio no sólo reside en la servicialidad que demandan o en el hecho estigmatizante de que se les instala en un determinado momento de su vida (en el pensamiento de haber cruzado un umbral por no valerse o por la edad). También surge porque algunas usuarias no entienden el servicio como tal: sus derechos, lo que pueden pedir por contrato, lo que no, qué es, a quién corresponde, quién lo organiza. Y esto se muestra en ocasiones puesto que lo mezclan con otros servicios sociales, pensándolo más bien como algo genérico en tanto "cosas (que se dan) para los mayores" (como verán en el primer ejemplo que les mostro), o manejando de forma muy tangencial cómo funcionan los servicios y de dónde vienen (como podrán ver en el segundo –donde se plantea una conversación entre la pareja de usuarios acerca de si es un servicio del ayuntamiento o no- y el tercer ejemplo –en el que la señora conoce algo parecido fonéticamente al nombre de la empresa que lo lleva, pero que no recuerda ni parece interesarse demasiado por conocer cosas concretas del servicio-).

“Ejemplo 1: Hay muchas cosas ahora para los mayores

La usuaria J vive con su hija, que fue la que le hizo todas las gestiones. Al preguntarle por qué relación y qué le dan los servicios, me comenta que todo es por teléfono, pero que no lo ha usado nunca y que en realidad tampoco sabe mucho, porque cuando suelen llamar ella no está.

Tomás (T): '¿Y tienen voluntarios o algo así que les vengán a visitar?'

Usuaría J (UJ, extrañada, porque justo antes me ha hablado de que no abre a nadie la puerta porque le da miedo, y desde el propio servicio les previenen de hacerlo): 'No'

T: '¿No, no viene nadie?'

Familiar J (FJ): 'No... venir, no viene nadie'

T: '¿Todo por teléfono?'

UJ (afirmando con la cabeza): 'Todo por teléfono'

FJ: 'Yo creo que aquí vienen si no hay más remedio, pienso yo, ¿eh? Vienen, yo creo que, vamos, si no hay más remedio, es mi idea, pero no me hagas mucho caso...'

UJ: 'Hasta ahora no'

FJ: 'Hasta ahora no ha hecho falta, pero quiero decirte también, que... a lo mejor, si, llamas, que eso, tratan de localizarnos a nosotros, que no, ya sí que vienen...'

UJ: 'Porque algunas, pues se equivocan y toman la medicina doble, o algo así, están, porque a P (una amiga de ella) la llaman más a menudo... ¿Se ha tomado las pastillas? ¿Cómo está?'

FJ: 'Tú es que, de momento... (y me mira a mí). Ella como siempre que llaman no está... estoy yo...'

UJ: 'Me voy a las cinco por la tarde'

FJ: 'Está bien'

T (bromeando): '¿Partida de cartas todas las tardes?'

UJ: 'Por las tardes... Es [un centro] del Ayuntamiento y nos dieron un carné, pero de todas maneras ese carné, va mucha gente que no tiene el carné...'

FJ: 'Bueno ya, pero eso ya no...'

UJ: 'Es del Ayuntamiento, y tenemos podólogo, peluquería, y todo esto...'

FJ (como reprochándola): 'Él te viene a hablar de esto (señala al aparato), de teleasistencia...'

T (dirigiéndome a la hija): 'No te preocupes, tampoco... [pasa nada]'

UJ: 'Ah, de esto, bueno... Esto, hasta ahora, no he necesitado que venga nadie a... Porque creo que viene el médico, cuando llamas primero...'

FJ: 'Claro, depende...'

UJ: 'Por enfermedad, luego ya... el médico si te tiene que ingresar, pues llaman y viene un ambulancia y eso, pero yo, hasta ahora, no... No lo he necesitado'

En un momento dado le pregunté si la teleasistencia ayuda a los familiares o a las personas mayores. Quizá dado que, momentos antes, me había estado contando sobre el centro de mayores al que va todos los días a jugar a las cartas y en su contestación parecen mezclarse los diferentes servicios.

T: '[...] ¿Y cree que les puede aliviar de alguna carga... la teleasistencia?'

UJ: 'Yo creo que están haciendo buenas cosa para los mayores. Que antes una persona mayor se metía en casa y no, y ahora...'

FJ: 'Hombre, estamos en el siglo veintiuno, mamá'

UJ: 'Ya, pero que hay muchas cosas así. Ahí en, dónde vamos nosotros, pues hay zarzuela y teatro casi todos los días. Luego, los sábados el que quiere va al baile, yo no voy al baile, voy a comer a dónde la otra hija, y ya me quedo por ahí. Pero, por la tarde tienen baile los sábados. O sea, que hay muchas cosas ahora para los mayores...'

FJ: 'Es que estamos hablando de las cosas estas' (señala el colgante de la teleasistencia)

UJ: ‘Ya’ (pero ella sigue hablando de las actividades del centro de mayores en las que participa)” (Usuaría de 83 años e hija que viven juntas; Barrio de Prosperidad, Madrid, mayo de 2009).

“Ejemplo 2: ¿Es del ayuntamiento?”

En un momento dado le pregunto al matrimonio formado por Mar y Car, ambos usuarios de la teleasistencia, quién les presta el servicio de teleasistencia, a lo que siguió esta conversación:

Usuaría Mar (UMar): ‘No sé, todavía no lo sé, si es del ayuntamiento o de qué... ¿Es del ayuntamiento? ¿O de dónde? (le pregunta al marido)’

Usuario Car (UCar): ‘No creo que sea del ayuntamiento...’

UMar: ‘¿Eh?’

UCar (subiendo el tono, porque ella está un poco mal del oído): ‘Que no creo que sea del ayuntamiento...’

UMar: ‘O de la Comunidad [de Madrid]... ¿qué dices?’

UCar: ‘¡No, que no lo sé!’

UMar (me mira): ‘Que no lo sabemos... Si, yo no sé si es del Ayuntamiento [de Madrid] o de la Comunidad [de Madrid]... (le vuelve a mirar a él)’

UCar (hablando con ella): ‘Ahí en la Seguridad Social, o sea ahí donde... hay un edificio ahí... que tiene los Servicios Sociales del Ayuntamiento. Ahí nos lo hicieron y ahí lo hacen todo... Todo lo que sea de Servicios Sociales’

UMar: ‘¿De dónde de la... del Ayuntamiento? O de... Sí, ¿del Ayuntamiento?’ (pero la conversación cambia de tercio, porque ellos no acaban de tener claras estas cuestiones) [...]” (Usuaría de 77 años y su marido de 79 que viven en su casa; Carabanchel, Madrid, julio de 2009)

“Ejemplo 3: A mí me lo dieron...”

La usuaria E es bastante mayor. Vive con ayuda a domicilio y una chica guatemalteca pagada por la familia para que duerma en la casa, sin tener ninguna otra responsabilidad. El servicio de teleasistencia lo contrató la hija (FE1), que fue mi contacto para hablar con ella, pero al preguntarle abiertamente E no me sabe decir.

Tomás (T): ‘Lo que te quería preguntar... ¿el aparatito éste lo pediste tú...? ¿O lo pidió alguien por ti, una de tus hijas, o...?’

Usuaría E (UE, se queda pensativa): ‘Pues, cómo fue... bueno, a mí me lo dieron, yo no lo pedí... Me lo trajeron. De ¿AXILA...?’

T: ‘¿AUXILIA? [una de las empresas más importantes del sector]’

UE: ‘Sí’

T: ‘¿Qué es del ayuntamiento, no?’

UE: ‘Yo no sé, yo hablo con unas muchachas muy agradables, me llaman de vez en cuando, que cómo estoy, y lo que tengas les dices algo... Como estoy muy mayor y estoy sola, pues están muy pendientes de mí. Y me llaman muchas veces, esta gente de ASILIA y nada más...’

T: ‘¿Llevas muchos años con el cacharrillo?’

UE: ‘No me acuerdo ahora, pero sí. Lo menos 4 o 5 años...’

T: ‘¿Y sabías qué era cuando te lo pusieron?’

UE: ‘Pero si es que no me acuerdo... No me acuerdo...’ [...]’ (Usuaría de 97 años que vive sola; Fuente del Berro, Madrid, junio de 2009).

3.4. ¿Quién debe cuidar?

3.4.1. ¿Las ambivalencias de las relaciones de cuidado y su jerarquía o prelación?

Pero, además de cómo se presencia o se reciben los servicios esta figura ambivalente del ángel quizá me permitiría orientarme, poniéndola como problema más que como solución, hacia cuáles son las preferencias y jerarquías figuracionales que se manejan en estos entornos. De hecho, para algunas personas “ángeles” no sólo son los miembros de los servicios, sino quizá todas las personas que se preocupan por uno y que ayudan.

“La usuaria Ro es muy religiosa, formando parte de una orden católica con la que se dedica a ir por su barrio supervisando si alguien puede necesitar ayuda, y llevándoles al párroco. En un momento dado me comenta sobre quién le hizo todas las gestiones para que ella tuviera la teleasistencia, que fue su nieta C (la oficial de Cuidadonia a la que ya había entrevistado, con quien vive).

Usuaría Ro (URo): ‘Ella (refiriéndose a su nieta C) es mi ángel de la guarda, ella es la que me dice *abuela que eso no, que eso sí...*’ (Usuaría de 80 años, que vive con su nieta; Malasaña, Madrid, junio de 2009).

Estando, como comentaba al principio, el cuidado de los mayores mayoritariamente llevado a cabo por familiares (fundamentalmente las hijas o las nietas, cuando no se trata de las propias mujeres mayores), es importante no perder de vista que, por mucho que los servicios sean llevados por personas muy implicadas, estas personas (como ya comenté en el Capítulo 4) son trabajadores tienen horarios predefinidos, reglas y cargos laborales que limitan sus acciones potenciales. Y, a pesar de que se trata de un servicio que puede ser “invocado” las 24 horas del día, todos los días del año, su principal actuación irá destinada a resolver acciones esporádicas de emergencia o a dar acompañamiento telefónico. No se trata, por tanto, de un servicio de proximidad o de

cuidado de larga duración. Pensando desde aquí, desde cuáles son los criterios prácticos que las diferentes personas emplean acerca de quién les debiera de cuidar, independientemente pero también a raíz de tener la teleasistencia, donde mejor pudiera verse el potencial de la noción de figuración (como forma en desarrollo, pero en la que se ejecutan límites) para englobar otras nociones invocadas en el análisis sociológico del cuidado para intentar objetivar quién debe cuidar, cómo y dónde para las diferentes personas (por recuperar las preguntas que se plantean Milligan, Roberts y Mort, 2011).

En ese sentido, en el estudio de Damamme y Paperman (2009) se citan dos herramientas analíticas enormemente útiles para estudiar la multiplicidad de formas sociales que tienen lugar en las situaciones de cuidado: (a) el concepto de “regímenes de cuidado” empleado en el trabajo de Jenson (1997) para distinguir formas prácticas de ejecución del trabajo de cuidado, que implican pensar en: quiénes son actores implicados; cómo se financian; cuáles son los lugares de las diferentes prácticas de cuidado; cuál es la distribución del trabajo, etc. como una manera de advertir las formas de in/visibilización y des/igualdad que se dan en las prácticas de cuidado. Teniendo en nuestro contexto los servicios sociales públicos un carácter eminentemente asistencial y esporádico, con una financiación muy por debajo de la media europea de inversión por habitante (véase Scheil-Adlung y Bonan, 2012), la atención acaba recayendo en el sistema sanitario para cuestiones de salud graves. Aunque, más bien para lo cotidiano, muchos colectivos alertan continuamente de la invisibilización del trabajo feminizado de cuidados que (en el contexto europeo pero de forma más pronunciada en el Sur de Europa) siempre se ha planteado en el seno familiar; este contexto familiar de cuidados marcados por roles de género está siendo sometido desde hace unos años a grandes presiones demográficas⁵² que generan grandes tensiones. Ante un contexto concomitante de una masiva inmigración a los países europeos se ha venido dando una progresiva introducción de cuidadoras migrantes en condiciones de precariedad laboral, fundamentalmente para el apoyo de las personas de las clases más acomodadas, produciéndose una progresiva brecha entre el cuidado informal feminizado en función de la clase (Bettio y Plantenga, 2004: pp. 103-104; Bettio, Simonazzi y Villa, 2006; Jönsson, 2003: pp. 242-243; Precarias a la deriva, 2006; Pérez Orozco, 2006). Por ello, en este contexto pudiera cobrar sentido no perder de vista la noción de (b) “perímetros familiares” empleada en la introducción de Gramain y Weber (2003) a una compilación de estudios sobre el trabajo doméstico, para delimitar las formas particulares en que se distribuyen las cargas y tareas de formas específicas con implicación de diferentes personas del entorno familiar (sean o no familiares), ante situaciones distintas y ante dependencias y crisis concretas que emergen en la relación de cuidado.

⁵² Sufridos por una generación denominada “sándwich” de “[...] padres criando y apoyando a hijos adultos, que muy probablemente serán dependientes durante más tiempo, al mismo tiempo que tienen a mayores con necesidades de ayuda” (Milligan, 2009: p.33; traducción propia), lo que se espera produzca enormes cambios en las relaciones intergeneracionales (aunque, sin duda está produciendo innumerables tensiones en la disponibilidad y voluntad de cuidar de diferentes personas con las que se tienen relaciones problemáticas).

3.4.2. Las “obligaciones filiales de cuidar” a debate

Siguiendo estas orientaciones, quizá podamos pensar en qué manera la teleasistencia altera o transforma las relaciones de cuidado preexistentes. Ciertamente, solicitar el servicio para sentirse más tranquilo no asegura que, una vez instalados los aparatos y firmados los acuerdos del servicio, esas personas que propiciaron la instalación se sientan necesariamente implicadas en el cuidado de las personas mayores que acaban de devenir usuarias singulares. Más bien, lo que ocurre es que, de alguna manera, el contexto en el que se sitúa la teleasistencia es el de unas “obligaciones filiales de cuidar” que han sido puestas, de alguna manera aunque no totalmente, a debate. Esto es, sometidas a un cambio (véase Milligan, 2009: pp. 33-34, para un argumento más general). De hecho, esto hace que la propia solicitud e instalación de los servicios, se conviertan en ciertos casos en una prueba de fuego que testa la calidad de estos vínculos obligatorios que muchas personas no sienten que tengan que practicar, pudiendo ser una excusa para romper con ciertas relaciones y ciertos hábitos de cuidado.

“En un momento de la entrevista F se queja de que en muchas ocasiones las familias se desentienden de sus mayores, entendiendo que la función de los servicios de teleasistencia es otra de la que realmente es (la de una ayuda esporádica, para emergencias).

T: ‘[...] Pero ¿tú crees que a los familiares les queda claro? ¿Que a los familiares del servicio se le promociona como mira, esto es solo una cosa puntual y para emergencias?’

F: ‘Qué va, qué va... Muchos familiares no lo tienen claro, ¿eh? Es que yo he llegado a oír, *nosotros ya llegaremos mañana* o lo que sea. Es que no... Es que muchos, hay muchos familiares que pasan del tema. Y te ponen la teleasistencia y ya está’

T (con una cierta ironía en la pregunta): ‘Pero ¿pasan del tema... pasan del tema porque son malos y se quieren quitar de encima a los padres...?’

F: ‘**No sé qué motivos tendrán, no sé... El resultado es que pasan de ellos.** Ya estamos nosotros, nosotros estamos para estar... Se piensan que nosotros estamos para estar 7 horas con su padre esperando un médico. No, nosotros estamos para levantarles, para atenderles en un momento determinado, para esperar al médico... **pero si ya has terminado de trabajar y sigues esperando la visita del médico pues, demonios, vente tú a la casa de tu madre o de tu padre, ¿no? [...]**’ (Entrevista a F, oficial de Cuidadonia; Madrid, verano de 2009).

Yo no vi nada semejante entre las entrevistas que realicé, pero esto se podía deber precisamente al hecho de que la mayor parte de la gente con la que contacté fue a través

de relaciones personales (teniendo las personas mayores que entrevisté nietos universitarios e hijos de clase media acomodada o alta, lo cual no necesariamente quiere decir que se responsabilizarían de su cuidado, pero sí que quizá pudieran destinar en un mayor número de casos parte de sus ingresos a la contratación de servicios, de ayudas técnicas o de adaptaciones en el hogar cuando estas no pudieran ser cubiertas por las limitadas plazas públicas). Sin embargo, en mis observaciones acompañando a los técnicos sí pude observar a gente que vivía bastante sola (o que, al menos, no paraba de repetirlo), aunque lo más común era que tuvieran alguna relación con parientes o personas cercanas que, incluso en las peores condiciones, eran las que habían solicitado los servicios y mantenían algún contacto⁵³. En cualquier caso, con la intención de conocer las preferencias de cuidado y cómo esto se podría ver afectado por la teleasistencia (o de forma más genérica, por el contexto de cambios de edad y relacionales vinculados a unas ciertas necesidades imputadas al hecho de “dejar de valerse”) en las entrevistas preguntaba explícitamente a cada una de las personas quién debía cuidarles a ellos, dónde y cómo se debería hacer esto.

Al margen de que cada posicionamiento era bastante singular (dentro de que las posibilidades son limitadas y vienen restringidas por cuestiones de ingresos y por los servicios públicos disponibles: bien vivir sola en la casa de toda la vida, en la casa de algún familiar o solicitar/irse a una residencia, en función del poder adquisitivo; y si se vive independiente bien tener a alguien en casa interna o no tenerlo —ya sea por preferencias o por situación económica—, en ocasiones recibiendo ayuda familiar o profesional, como la Ayuda a Domicilio), podríamos identificar al menos dos grandes ejes, dentro de sus contextos de debates en curso (en los que estas preferencias no querían decir que no fueran conscientes de las dificultades que esto implica): (a) aquellas personas que consideraban que el cuidado debía recaer sobre sus familiares, invocando en numerosas ocasiones un criterio estricto de “reciprocidad” intergeneracional —“así como yo te cuidé tú me tienes que cuidar”, en la línea de los análisis más sistemáticos de Bazo (2002a, 2002b, 2008) para el caso de España⁵⁴—, y así lo defendían (ya fuera porque no lo tenían o

⁵³ En cualquier caso no existe obligatoriedad de cuidar de los mayores regulada por ley, y menos aún vinculada a que sea la familia la que debe llevar a cabo estas acciones (lo cual sólo ocurre tras procesos de incapacitación en los que se asigna un tutor legal, y sólo cuando esta persona sea familiar de la persona incapacitada; véase De Couto Gálvez, 1999). Existe, sin embargo, una creciente movilización en los ámbitos legales ligados con la planificación gerontológica (véase Martínez Maroto, 2005; UPJP, 2006) que, al analizar la escasa definición legal que permitiera actuar ante situaciones de maltrato de las personas mayores (definido como “Cualquier acto único o repetido o falta de acción apropiada que ocurra en cualquier relación de confianza que cause daño o angustia a una persona mayor”, según la *II Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento*), está sacando a debate si pudiera ser considerado motivo de delito —y, por tanto, de codificación legal específica— la “omisión del deber de socorro”, haciendo analogías con el Código de Circulación, en el que este hecho está fuertemente penado, como una forma particular del maltrato a los mayores (fundamentalmente de los profesionales sanitarios y sociales con respecto a los mayores, aunque también se habla de familiares que niegan el socorro).

⁵⁴ Véase también el interesante relato etnográfico de Lamb (2009) para observar las interesantes transformaciones en las normas de reciprocidad intergeneracional que rigen el cuidado de la vejez en la India: tradicionalmente planteadas en torno al concepto comunitario de *seva* (servicio) se está

porque lo veían peligrar); (b) aquellas personas que se mostraban más proclives a mantenerse en independencia, sin pedir a los hijos que se implicaran en tareas de cuidado continuadas (ya fuera porque tenían una relación tirante con los hijos o porque, precisamente, poder vivir cada uno en su casa les permitía mantener una buena relación).

A continuación quisiera poder mostrarles estos contextos problemáticos o dilemáticos en los que se tramitan las tesituras vitales singulares de algunas de estas usuarias; contextos en las que mostraban sus posicionamientos en el seno del debate acerca de la cuestión de quién debería de cuidar, dónde y como. En ocasiones, por las propias condiciones de entrevista con familiares delante, por poder tener acceso a los familiares por otra vía, estos posicionamientos eran bien contestados o contra-argumentados por sus familiares, mostrando la viveza de estos posicionamientos en el seno de debates candentes y siempre presentes.

“Ejemplo 1a: Y aquí estoy en casa, que hago lo que quiero...”

E, de 97 años, vive en su casa, en el barrio de la Fuente del Berro, donde ha vivido desde hace muchos años. Sin embargo, tras la muerte de su marido y tras dos aflicciones de salud graves ha pasado largos períodos de tiempo en casa de la hija. Desde hace unos años, sin embargo, ha decidido vivir en su casa de toda la vida, donde tiene lugar la entrevista. Fundamentalmente esto producido porque prefiere estar a su aire. Sin embargo, la hija destina dinero para que tenga una persona que duerma allí por las noches (sin que se preocupe por nada más que estar por la noche y, quizá, hacer algún recado) y, a su vez, le gestionó que pudiera tener derecho a teleasistencia y Ayuda a Domicilio (que van por su casa una a la semana para ayudarle a limpiar).

Usuaría E (UE): ‘[...] Vivo sola. Ahora viene una mujer por la noche a dormir. Porque otra cosa no hace más que a dormirse... No sé cuanto le pagará [tu madre]... debes llamar a tu madre (dirigiéndose a su nieto, FE2, que me acompaña durante la entrevista). Bueno... (mira la grabadora) no puedo hablar porque luego me regaña mi hija... Porque tiene más gastos conmigo que... menos mal que yo tengo la pensión. Porque yo estoy... Como si trabajara, vaya. Me están pagando. ¡Creo yo que me están pagando, porque tampoco lo sé! (dice mientras se ríe) Esto es tu madre la que...’

Familiar E2 (FE2, riéndose): ‘La que te maneja los cuartos’

UE: ‘La que maneja todo. Yo miro y no tengo dinero y le digo, *déjame dinero, hija, que no tengo*. Y yo digo, *dios mío... una mujer de mi edad que tenga que estar rogando que me dejen una peseta...* pero bueno. Mi hija es muy buena, muy buena. Lo que pasa, lo que me hace... yo soy tonta. Pero tu madre se cree que estoy más todavía... (hace un gesto con la mano como indicando locura), más tonta que...

produciendo una occidentalización a marchas forzadas en los grandes núcleos urbanos (con una presión para que “vivan independientemente”, en residencias cortadas sobre el patrón de la familia nuclear occidental, y no en residencias multi-generacionales, como solían hacer “antes”), dada la gran inmigración por parte de los hijos a países industrializados anglosajones, como Gran Bretaña o Estados Unidos.

porque no me cuenta na'... Le cuenta más a ésta, a [nombre de la interna] que a mí. Yo, bueno, como soy mayor se creen que soy tonta y de tonta no tengo nada, ¿eh? [...]

Me cuenta luego que se le murió hace unos 40 años su marido.

T: '¿Y desde ese entonces has vivido aquí tú sola?'

UE: 'Bueno, a veces he vivido en casa de mi hija [FE1] ... Pero vamos, mi casa es ésta. Y tengo 72 y tantos años... 73 ahora... [viviendo aquí]'

FE2: '¿Los que llevas aquí?'

T: 'Antes habías dicho 75'

UE: 'Quizás no fuera... (se queda pensativa). En el 35 me vine...'

FE2: 'Antes de la guerra, ¿no?'

UE: 'Claro, la guerra la pasé aquí... Aquí tuve... Aquí, toda mi juventud. Era muy joven, muy joven. 23 ó 24 años tenía yo cuando nació mi [hija]... Y todo en este piso'

T: 'Y entonces me decías que habías estado viviendo alguna temporada en casa de tu hija...'

UE: 'Sí, me iba y me estaba 15 días o un mes o...'

T: '¿Y por qué ya no lo hacéis? ¿Por qué ya no te vas para allá?'

UE: 'Pues mira, porque... es que estorbo, yo. Y aquí estoy en casa, que hago lo que quiero y como lo que quiero y hago lo que quiero [...] Y de hecho ellos están bien, están mejor. Yo soy un estorbo de verdad en todos los sitios...'

FE2: 'Ahora venimos nosotros a estorbarte a ti (riéndose)'

UE: 'No, porque vienes de visita. A lo mejor si venías todos los días... a lo mejor sí te decía que te marcharas (se ríe)' [...] (Usuaría de 97 años que vive sola; Fuente del Berro, Madrid, junio de 2009).

“Ejemplo 1b: Cuando se ha puesto mala... a mi casa derecha / Cuando hay una persona mayor, hay roces

Posteriormente tuve la oportunidad de reunirme a solas con la hija de E (FE1) en el lugar donde trabaja (una empresa junto con su marido; ella ocupa una posición acomodada y pueden permitirse destinar bastantes gastos para el cuidado de la madre; también la ayudan con la 'compra grande' semanalmente, para intentar que lleve una dieta equilibrada, porque ella está bastante mal y no puede casi salir a comprar). FE1 me corroboró algunas de las cuestiones que ya había comentado E acerca de su situación y por qué razones había decidido volver a su casa; pero introdujo algunas otras cuestiones de su trayectoria personal y cómo ella, teniendo un hermano, se había responsabilizado casi en exclusiva de que a la madre no le faltara de nada, a pesar de que vivieran en lugares separados (para evitar problemas y discusiones).

T: '[...] Mucha gente comenta que la teleasistencia es un... uno de los mecanismos que en algún sentido puede permitir, eh... el hecho de que... Bueno, normalmente, han sido las hijas las que han cuidado, casi siempre de sus madres...'

FE1: 'De sus, sí...'

T: 'Pero esto ocurría en condiciones en las que las mujeres no solían trabajar [fuera del hogar]. Entonces hay gente que defiende la teleasistencia como un mecanismo más de ayuda a este tipo de cambios... No sé cómo ves tú esto'

FE1: 'Mira, mi madre se quedó viuda y estuvo un año en mi casa, pero tenía 58 años. Y claro, ni yo quería que estuviera en mi casa... [más tiempo]'

T: '¿Por?'

FE1: 'Pues, porque no... A parte de que yo con mi madre, como las dos somos muy... no sé cómo decirte, muy independientes... ehm, yo no quería que estar, en mi casa... O sea, que estuviera en mi casa. Y no ya por mí, sino por mi marido, o sea... Yo cuando mi madre en verano estaba... pues ehm... con los niños [genial]. Per-, mmmm, las abuelas son para ayudar a los niños pero desde sus casas. No metidas en las casas. Hay, hay...'

T: '¿Por...? ¿Por qué lo dices?'

FE1: 'Pues mira... No sé... Es un sentimiento que tengo...'

T: 'No, no, no, vamos si no te lo digo por...'

FE1 (se ríe): 'No, no lo digo por nada en particular. ¡Pobres abuelas! Pero mira, a mí no me gustaría vivir en casa de mis hijos. Y mi madre, pues eso, como se quedó además, mi padre se murió de repente... [...] Y estuvo un año en mi casa, pero luego dijo... dice *bueno hija, yo me voy a mi casa porque, claro, yo tengo ya que irme a mi casa*. Y me pareció muy bien...'

T: '¿Pero teníais broncas o algo...?'

FE1: 'No, no, no'

T: '¿O teníais así... roces?'

FE1: 'Sí, sí, yo con mi madre he tenido muchos roces... Pero vamos... no roces importantes'

T: 'No, bueno pero digo así roces, eeee...'

FE1: '¡Pues no, Mamá, no quiero que limpies aquí! Y llegas y te lo ha limpiado... ¡Mamá que no quiero que compres caramelos a los niños! Pues caramelos... ¿Entiendes? O sea, es un poco, las abuelas... Y yo no la tengo como una abuela que los maleduque, pero las abuelas tendemos a maleducar a los, a los nietos... Hasta cierto punto una mala educación, hasta cierto punto... A los hijos los tenemos que educar, pero a los nietos (se ríe) los tenemos que maleducar... [...] Entonces prefería organizarme yo sola a que mi madre interviniera...'

T: '¿Sí?'

FE1: ‘Mi madre me ha ayudado mucho. Porque mi madre venía y para que yo fuera a la compra, mi madre venía y se quedaba con los niños... Sí, para salir, nunca les hemos llamado a mis padres, para decir, *nos vamos al cine, nos vamos...* No. Cuando hemos ido de viaje sí se han quedado mis padres, los dos se han quedado en casa [...] Pero, pero... mi madre no ha querido nunca vivir, salvo aquel primer año que lo pasó muy mal, no ha querido nunca vivir en mi casa. Y yo tampoco hubiera querido que mi madre viviera en mi casa. Bien es verdad que cuando se ha puesto mala... a mi casa derecha. Si la han operado de la, de cataratas, a mi casa... Las caídas que ha tenido, a mi casa... Tuvo, tuvo un ictus, y estuvo en mi casa un montón de tiempo...’

T: ‘¿Y... y, ¿cómo es que no ha ido en casa de tu hermano? ¿Qué es por que ella se siente más cómoda contigo porque eres su hija y no con tu hermano...?’

FE1: ‘Sí. Sí. Pues, mira, yo soy su hija y mi hermano es mi hermano y su mujer... (me echa una mirada cómplice y se ríe)’

T (riéndome con ella y de forma cómica): ‘¿Que entonces ahí es donde está el problema?’

FE1: ‘Y ahí es donde está el problema... No, mi cuñada es muy buena, pero mi madre y mi cuñada no han congeniado nunca... [...] Mira, mi madre estuvo, estuvo en casa 4 años... 4 años estuvo en mi casa, porque se puso enferma y hasta entonces estuvo en mi casa. Y a los dos años, que ya se iba a ir a su casa [...] que ya se, se había puesto... recuperada, y que ya se iba a ir a su casa, se cae y se rompe la cadera...’

T: ‘¡Vaya!’

FE1: ‘Y entonces, pues otros 2 años... [...] Se cayó en la calle [...] El caso es que se rompió la cadera y, bueno, pues primero que se marchó... 2 años. Bien es verdad que yo la retenía, la retenía porque me daba pena que se marchara. Y... pero, bueno, se marchó. O sea, se, se marchó... además un día con, con la asistenta ¿eh? Que le dije *espérate a que tu casa esté limpia, que te limpie dos días y tal...* Fue el primer día y... se fue con la asistenta para limpiar, para decir, para dar las órdenes y ya no quiso volver a casa. Ya se quedó allí. O sea, que te quiero decir que... pues que en cuanto le ha pasado algo, ha estado conmigo. Y con mi hermano pues, siempre ha puesto la disculpa de que él no tiene la casa apropiada para mi madre, o para otra persona, pero lo cierto es que ha tenido dos hijas y una suegra viviendo toda la vida en su casa, pero cuando mi madre ha tenido que ir pues mira, porque yo me marchaba de vacaciones o... Y en una ocasión, y esto ya es muy íntimo, no te creas que me gusta decirlo pero...’

T: ‘Tampoco hace falta si no te apetece...’

FE1: ‘Bueno... Ya un día le dije [a mi hermano] *mira, yo de aquí a aquí me voy de vacaciones. Mamá a tu casa por narices...* Me iba de vacaciones...’

T: ‘Supongo que es complicado [...]’

Y me pasó a explicar, en un monólogo lleno de cortes, en el que parecía decir sin querer decir del todo (quizá porque admitía la situación como era y su responsabilidad ante ello,

al margen de su hermano), aspectos de la relación con su hermano y su cuñada, así como las ciertas tensiones o roces con la madre.

FE1: 'Mira, nosotros tenemos roces... [...] No tenemos... roces, porque nos queremos mucho mi hermano y yo... y, bueno, pues a pesar de que podamos tener una discusión o lo que sea, luego no pasa nada. Y... pero hay roces. Y cuando hay una persona mayor, hay roces ¿eh? Porque siempre se carga uno más que el otro. Y generalmente somos las mujeres. Pero claro... [...] Pero en el caso de mi hermano pues, mi cuñada no traga a mi madre... Mi madre es un poco soberbia... [...]. O sea a ella le gusta dar las órdenes. A mi madre, dice muchas veces: *no, si ésta ya no es mi casa*. Digo: *Que no es tu casa, ¿entonces en casa de quién es[tás]?* Y digo... bueno, bueno, así es... Es muy difícil, muy difícil, estar con los ancianos. Muy difícil... [...] Muy penoso para la persona que tiene que estar... Y esta chica [la interna que se queda por las noches] en atención a mí... Porque ayer mi madre la echó... [...] Como le había comprado el gel [de ducha que la señora no había mandado comprar] pues, pues se enfadó y le dijo *que se fuera, que se fuera*. Sí... Es que tiene 97 años. O sea, algunas veces. Pues, y... ella [la chica] dijo: *pues no señora, no me voy porque está usted bajo mi responsabilidad... y lo que yo no puedo hacer es sin hablar con su hija marcharme*. Y, y mi madre ya cuando la hablan de su hija, como yo... sabe que yo me pongo como una fiera. Porque es que no te puedes imaginar. Esta chica lleva, en abril ha hecho un año y... bueno, pues discusiones de esas habrán tenido pues, pues ocho. Como mínimo ocho. Y no sé si alguna más... Y claro la chica se, se queda un poco en consideración a mí y otro poco también pues porque la interesa, la interesa... [...]'

T: '[...] Pero ¿tú crees que los hijos deben hacerse siempre cargo de los mayores? Porque, por ejemplo, en los países escandinavos hay mucha gente a la que le gusta decir que no... Que a ellos lo que les gusta es que los mayores tengan pues profesionales que les cuiden y ellos prefieren tener una relación solo pues esto, entre hijos y padres... o lo que sea, ¿no?⁵⁵'

FE1: 'Eso en cada país y con cada temperamento. Y me refiero a temperamento a la forma de vivir de las personas. Los países del norte pues tienen otro concepto. Yo tengo una amiga alemana que recuerdo que su madre se, la metieron en una residencia pues muy pronto, porque no se podía valer o por lo que fuera y pues en una residenci.... Y ella iba y... y, además, vamos sin ningún tipo de [problema], o sea, en una residencia... Y mi madre, de toda la vida, me ha dicho: *hija, a mí no me lleves nunca a ninguna residencia*. Y yo, siempre le he dicho: *Mamá, no te preocupes que no te llevo, nunca te llevaré a residencia...* [...] [Aunque] a ella, la asusto...'

T: '¿Usando lo de la residencia?'

FE1: 'Sí, es que ella se cree que puede vivir sola y no puede ir de aquí para allá sin hacer así o usar un bastón [...] [Dice] *la he dicho esta mañana que no vuelva*. Y digo (entre risas) *¿Qué me dices, mamá? ¿Qué me dices?* Yo: *¿Pero, qué me dices?* Yo

⁵⁵ Como así se pone de manifiesto en el estudio comparativo para el ámbito europeo del proyecto OASIS (véase Lowenstein y Ogg, 2003; o Bazo, 2002a, para una comparación más explícita entre los datos del proyecto en España y en Noruega).

así... histórica. [Y ella] *Pues sí, pues sí, porque hace lo que quiere. Y... me ha comprado no sé que, que yo no lo necesito para nada, y hace lo que quiere. Y... y dice... y la he dicho que no vuelva. Digo: ¿pero tú te crees que puedes vivir sola? Sí, pues... naturalmente que sí puedo vivir sola. Y se pone así... Pues naturalmente que puedo vivir sola. ¿Tú que te crees? Digo: Mamá, te llevo a una residencia. Pero, así... (dice mientras me guiña un ojo). Y se pone así y dice ¡unas narices! Así. Unas narices me vas a llevar a una residencia. Y dice si me llevas a una residencia me suicido (se ríe) Digo: ¿sí?, te vas a... Digo: ¿Cómo? ¿Con un puñal, o...? (se queda parada un rato). Es muy soberbia...'* (Familiar de la usuaria E; Madrid, junio de 2009).

“Ejemplo 2: A mí me gustaría los hijos / No te joroba, ¡claro!

Al preguntarles quién debe cuidar y cómo la usuaria J expresa sus preferencias por el cuidado familiar delante de su hija, que se ríe, evidenciando una cierta irrealidad en la postura (en el sentido de que dependerá de si puede hacerse). Esto abre una conversación muy interesante, que quizá no han tenido en demasiadas ocasiones, en la que parecen aclarar algunas de las posturas en ellas en relación a las situaciones más probables (pensando la señora mayor que acabará en una residencia; la hija se interesa si preferiría esto a tener a alguien en casa, sorprendiéndose ante lo que dice su madre, como si fuera algo novedoso, quizá una posición planteada únicamente en el contexto de la entrevista que no cuadra con lo que la señora ha venido comentando en otras ocasiones).

Tomás (T): ‘[...] ¿Quién cree usted que tiene que cuidarles a los mayores?’

Usuaria J (UJ): ‘Yo tengo miedo de... A mí, una residencia no me gustaría... A mí me gustaría los hijos’

Familiar J (FJ, riéndose): ‘No te joroba, ¡claro!’

UJ (siempre con su tono bajo): ‘Hasta ahora no doy mucha guerra, hasta ahora...’

FJ: ‘Ya, ya, lo que pasa es que los hijos a veces, también...’

UJ: ‘Pero claro, según va pasando el tiempo...’

FJ: ‘...son mayores también, por ejemplo, y tienen su vida también, su trabajo, su cosas... [...]’

UJ: ‘Pero terminaré, a lo mejor, en una residencia, porque eso es lo normal...’

FJ: ‘Pero ¿tú crees...?’

UJ: ‘Cuando se es mayor, no es que me guste...’

T: ‘Pero usted quiere que le cuide la familia? Que le cuide...’

UJ: ‘A mí me gusta que me cuide la familia, mejor...’

T: ‘Claro, lo que pasa es que, a veces, es complicado, no?’

FJ: ‘Claro...’

UJ: ‘Sí. Viene a las tres o a las tres y media del trabajo...’

T: ‘¿Y si no le cuidara la familia? ¿Qué pref..., o sea...?’

UJ: ‘Pues, yo iría a una residencia, porque...’

FJ: ‘Pero qué preferirías, vivir en una residencia o que una persona viniera aquí a ayudar a bañarte, o a darte de comer, o ayudarte a algo...’

UJ: ‘Sí, casi mejor que una residencia, en ese caso, completamente inválida o...’

FJ (sorprendida): ‘¿Ah, sí?’

Esta sorpresa les lleva a ponerse a hablar entre ellas de las amigas de la usuaria, que están peor que ella, una de ellas tiene a una interna todo el día y que le sale por unos 700-800€ y que es un precio muy caro, que no se puede pagar. Por su parte la hija reflexiona, hablando de que ella muy probablemente no podrá pedir a su hijo que cuide de ella. Al poco rato, paran de hablar y la señora me mira y concluye.

UJ: ‘Yo es que soy muy mayor ya, tengo ochenta y tres años. No me puedo quejar, porque me voy valiendo por mi sola, para ir a la calle, para salir, entrar...’ (aunque cuenta con bastante apoyo de la hija)” (Usuaria de 83 años e hija que viven juntas; Barrio de Prosperidad, Madrid, mayo de 2009).

“Ejemplo 3: Saltos generacionales, posiciones encontradas

Al introducir el debate de si la teleasistencia cambia cómo se tiene que cuidar de las personas mayores y quién debe hacerse cargo de esto, los diferentes usuarios y la familiar (con una posición medianamente acomodada, aunque tampoco boyante) se posicionan en un debate muy interesante en el que surgen diferentes posiciones o preferencias de cuidado (entendiéndose, por lo general, cuidado como algo de larga duración y de atención física directa, en caso de ‘no valerse’).

En esta conversación se muestran diferentes posturas de un debate que se ha prolongado en el tiempo (entre ellas las posiciones encontradas entre la hija —que no asume que el cuidado deba pasar de una preocupación y el cariño, invocando un criterio de salto generacional- y su padre —que reivindica un criterio de reciprocidad ‘como lo de antes’-, que llevan debatiendo al respecto bastante tiempo; pero también una postura abnegada de la tía, que menciona que ella quisiera ser cuidada por sus familiares —y que incluso ser un buen hijo remite a preocuparse por los mayores cuando se pueda-, pero que esto no podrá ser, por lo que no le importaría contratar a una persona, si pudiera económicamente).

Usuaria Jo (UJo): ‘[...] a mí si me tienen que cuidar, que sea una persona... porque mis hijos están trabajando y no pueden. Tendrá que ser una persona extraña. No se van a quitar mis hijos de trabajar pa’ cuidarme a mí. Pues qué más da... Una persona extraña le pagas y te cuida, y ya está. Tus hijos, desde luego, tienen que estar también al tanto, si te gusta las cosas que te hace, o no te gusta, o cómo estás o cómo no estás. Pero, claro, ellos no pueden estar todo el día pendiente de ti. Porque están trabajando. A ver... [...]

Usuario A (UA): ‘Claro, al lado de nuestros hijos, porque no por eso, nuestros hijos nos abandonan. Porque están de momento, y están al momento en casa, y a ver lo que pasa y lo que no pasa. Es una ayuda. Es una ayuda, pero no... pa’ que

te cuiden están tus hijos. Para saber cómo te cuidan, y cómo no te cuidan, y cómo están, y cómo no estamos...' [...]

Tomás (T): 'Lo quería saber, si, si aunque no tuvierais... o sea, ¿si no tuvierais la teleasistencia o no tuvierais la ayuda a domicilio o no tuvierais todos estos servicios, seguiríais viviendo en vuestra casa?'

UA: 'Yo no sé los antiguos cómo te contestarían a esto, porque antes no había nada de esto, y la gente vivía en su casa... y estaban [...], pues hacían su vida en la casa sin el... la protección de teleasistencia. Y sin los muchos que hay, por ejemplo... como comentaba el 112 [...] que es muy bueno [...] siempre se ha vivido en la casa, siempre se ha vivido en la casa'

T: 'Hombre, lo digo porque hay alguna gente que se muda... yo que sé, a casa de los hijos o...'

UA: 'No, no cabe duda de que también hay muchos hijos que quieren llevarse a sus padres y que están más tranquilos teniendo a sus padres con ellos, que si están viviendo en una... [¿residencia?], o viviendo solos ellos. Hay muchos, muchos. Afortunadamente...'

T: '¿Por qué dices lo del *afortunadamente*?'

UA: 'Hombre, me refiero a que todos sabemos... y yo lo comento en un, lo comento en un escrito, en una participación que he hecho en un concurso, que lo ha visto mi hija, ¿eh? En que, combato a, al, cómo te diría yo... Hay... la idea de que hay muchos hijos que no quieren a sus padres en su casa. Y eso, lo combato yo [...]

T: 'Pero, ¿tú crees, entonces, que los hijos deben de responsabilizarse del cuidado de sus mayores, o de sus padres?'

UA: 'Yo no digo que se hagan responsables, pero es que es lógico... Es lógico. [...] Es decir que, ahora, hay... hijo, ciertos hijos que no quieren sus padres en su casa...'

T: 'Pero también...'

UA: 'Porque tengan ellos hijos o porque no tengan, o lo que sea. Hay muchos hijos que no quieren a sus padres en su casa'

T: '¿Y a ti, eso, no te parece bien?'

UA: 'A mí no me parece bien...'

T: 'Y, entonces, cómo crees que debería, cómo crees debería ser el asunto? [...]

UA: 'Lo que pasa es que la vida, por ejemplo, pues ha evolucionado mucho en eso. Hace... ochenta años, que es cuando yo nací, claro, o ochenta y tanto años, pues había más protección paterna en las personas, que hay ahora, ahora...'

T: '¿En qué sentido?'

UA: 'Pues el... los padres sabemos que los hijos saben defenderse. Y antes, había menos... en las personas pequeñas para salvar los peligros a los que ahora, los que, lo que nos exponemos todas las personas que vivimos... Todas las personas

que vivimos sabemos que nos exponemos a unos peligros. La capacidad de que tienen los niños pequeños en ver un peligro... [...] no es la que tienen los mayores. Los mayores están pendientes. Pero a ver, y saben cuando un, el hijo pequeño, pues tiene un peligro porque hay muchos peligros. No es sólo los peligros de la caída. Hay muchos peligros [...]

UJo (hablando cuando él se ha callado): ‘Nosotros pensamos que los hijos tienen que hacer su vida y no van a estar pendientes, pendientes todo el día... por estar con nosotros si lo necesitamos, pues cuando puedan las criaturas, pues bueno. Pero, no porque que queramos que los hijos estén aquí pendientes. Eso no puede ser porque ellos también tienen sus cosas...’

T: ‘Y tú, A, ¿qué piensas de esto? ¿Qué piensas de lo que estaba diciendo tu hermana del...?’

UA: ‘Sí, sí, no cabe duda de que todo el mundo... necesitamos protección, todos, todos. Todos tenemos protección. O sea, todo el mundo estamos expuestos a peligros, todo el mundo, ¿sabes? No cabe duda de que el raciocinio, el raciocinio de una persona de setenta años, no es el de un joven de quince. El joven de quince se mete, se mete en peligro que una persona mayor no se metería. Eso lo observan todos. Lo que entonces si... una persona piensa así, piensa que sus hijos, o sea, que sus padres tienen un peligro de salir a la calle y que ellos pueden mitigar ese peligro, vivien-... que llegando sólo a vivir con ellos. Pues, magnífico [...]. Si tú consideras que has estado muchas veces con tres años, seis años, doce años, quince años has estado expuesto a peligros y que tus padres te han evitado de alguna manera que se te produzcan... [...]. Pues es lógico de que en la vejez hay peligros que no hay en la juventud. El peligro de una caída, el peligro de un malhechor que quiere robarte diez duros que tengas en la cartera. Hay un montón de peligros, y si el padre ve que los hijos están en un peligro de esos, y procuran ver, muchas veces, bueno sale el chico...’ [...]

FA (encendiéndose, aunque con un tono moderado, mientras su padre plantea un largo ejemplo de los niños en un parque, cuyos padres no les dejan de prestar atención): ‘Pero, eso no es así...’ [...]

T (intentando volver a centrar la conversación): ‘Pero, pensando en los mayores que es lo que me interesa más [...] ¿Cómo queréis que os cuiden? ¿Queréis que os cuiden vuestros hijos o...? (dirigiéndome al señor mayo)’

UJo: ‘Yo no... porque mi hija no puede cuidarme...’

FA (intentando resumir las posiciones en debate): ‘Mi tía ya te lo ha dicho claramente que piensa que no, y mi padre claramente, te está dejando entrever que él sí quiere que le cuiden sus hijos. Que yo le he explicado muchas veces, muchas veces cuando él habla de lo de atrás... que antes cuidaban a los padres y tal... Antes las mujeres no... estaban en casa. Y, aparte de las tareas domésticas, tenían... podían cuidar a la gente mayor. Pero hoy en día, la mujer... nos hemos incorporado a la vida laboral, a la vida intelectual, a un montón de cosas, y nosotras no podemos cuidar de los mayor-... A no ser que renunciemos a la vida que tenemos actualmente. Y eso se lo digo a mi padre, pero mi padre, claro, él tiene sus ideas propias’

T: ‘¿Pero por qué tendrías que ser vosotras las que cuidaran de los mayores?’

UJo: ‘Pues cuando salgan del trabajo, si son buenos hijos, está [la obligación de] ir a ver sus padres, ¿cómo van, cómo no van...?’

FA: ‘Hombre, nosotros estamos superpendientes, pero lo que dice mi padre de vivir para cuidarlos... No. Porque, como decía antes mi tía, ¿entonces qué? ¿Dejamos los trabajos?’

T: ‘Claro, no n-... p-... me gustaría saber un poco más tú opinión. Sobre si... ¿tú crees que soléis ser vosotras las mujeres las que tenéis que haceros cargo de los mayores?’

FA: ‘No, mujeres y... hombre, normalmente, un poquillo más las mujeres. En el caso, por ejemplo de mis padres, de mi padre, somos cuatro mujeres y un varón. De las cuatro, tres vivimos aquí y la verdad, es que cada día venimos uno, igualmente viene mi hermano. Siempre, a lo mejor, bueno, un poquillo más, pero no demasiado más las mujeres. Pero, pero bueno, eso, que está claro que, a lo mejor, la idea de mi padre, que yo muchas veces le he explicado, él me habla como casi... de una factura de los hijos [que deben pagar de vuelta]. Es que yo cuidaba mis hijos, lo mismo que él estaba planteando que nos había cuidado a nosotros. Pero no por eso mis hijos me van a tener a mí que cuidar, cuando yo necesite cuidados...’

T: ‘¿Habéis tenido, entonces, peleas?’

FA: ‘No, pelea no. Yo, a mi padre, se lo he comentado, lo que pasa es que al día siguiente ya se le ha olvidado (le mira). ¿A qué no se acuerda que el otro día hablamos de esto? A propósito del escrito... [...] Estuve yo un poco... explicando que... realmente la vida no va por ahí... Porque en, en las casas, pues eso, trabaja el hombre, trabaja la mujer, incluso si no trabajan, como yo [que] tengo hermanos, que están prejubilados. Pero van a historia del arte, van a natación, van a una serie de cosas que... efectivamente, tendrían que renunciar a ellas y no tienen por qué. Porque, además, ellos pueden ser tan felices, primero, mientras se valgan, como se están valiendo con todas las ayudas que tienen. Y en un futuro, si llega el momento que esas ayudas no son suficientes, pues habrá que mirar otras cosas [...] Mi tía es más moderna como puedes ver. Y mi tía está más preparada, como mi tío. Yo soy más moderna que mi tía y, entonces, yo todavía, es que lo veo... no tengo ninguna duda que mis hijos no tienen que cuidar de mí. En el momento además, que me falle, un poquito, ¿eh? Un poquito, ya que me lleven...’ (Entrevista grupal con tres usuarios –hermano, hermana y el marido de la hermana- en torno a los 80 y la hija del hermano; Ciudad Lineal, Madrid, junio de 2009).

“Ejemplo 4: Yo soy una abuela moderna / Yo me quedo en casa mientras pueda... / No quiero ninguna persona extraña

La Usuaria Ma me habla de que su madre tenía ya la teleasistencia y al hacerlo plantea lo diferente que es su postura de la de su madre, haciendo una comparación entre diferentes patrones generacionales (haciendo patente un cambio que la distingue de la

generación de su madre, diciendo que ella es una abuela moderna). Comenta también algunos cuantos debates abiertos con su hija sobre el hecho de tener que marcharse de su casa cuando ella no se valga, asunto en el que ella no quiere entrar demasiado (quizá porque, como muestra su preocupación al recordar la película que vio la noche anterior, es la última imagen que quiere tener de sí misma: significaría no valerse para nada). Pero tampoco querría tener que contratar a nadie (cuestión que, además, no puede plantearse por una cuestión de dinero).

Tomás (T): '[...] Cuando decías antes que tu madre *era una de las de antes...* ¿Por qué no hacéis eso [de que tengan que ser los hijos los que se desplazan a la casa de la madre a cuidarla] ahora?'

Usuaría Ma (UMa): 'La mía era muy mandona, hijo. Ahora ya no les puedes mandar (se ríe a carcajadas). Pero no es eso sólo... Como yo soy muy activa, pues tampoco me quiero ir. Yo he dicho que mientras me valga por mí misma...'

T: 'Que no te quieras ir... ¿No te quieres ir a casa de nadie?'

UMa: 'Yo... la madre aquí del señor... (señala a su nieto, que me acompaña en la entrevista)'

Familiar Ma (FMa, riendo): 'Que es tu hija...'

UMa (con una sonrisa picarona): 'Me dice a mí, *mamá, vete preparándote, porque el día que no te valgas por ti misma, te tienes que venir aquí. Porque yo no puedo ir a cuidarte a Atunares...* [Y yo le digo] (gesticulando, como si no quisiera plantearse estas cuestiones o en el fondo no estuviera de acuerdo, porque quiere vivir a su aire) *Vale, vale, cuando llegue ese momento, ya lo hablaremos*'

T: 'A ti no te hace mucha gracia, ¿no? Parece...'

UMa: 'Yo comprendo que ellos tienen su vida y si voy yo, ya les interrumpo. Porque encima yo soy una abuela moderna, y donde van ellos, pues voy yo... (nos reímos todos) ¿Verdad, hijo? (le dice a su nieto). Claro, bueno ahora ya, si salen a cenar, ya no, yo me quedo. Ya estoy muy prudente, yo... [...]'

T: 'Vamos... Que te lo han propuesto ellos más que que tú se lo hayas propuesto'

UMa: 'Claro, yo me quedo en mi casa mientras pueda. Como yo soy muy activa... Hago teatro... que viene mi niño a verme... (su nieto) [...] Va a hacer veinte que estoy viuda... Voy a la biblioteca, vamos todas las semanas. Luego, mira, ahora mismo he estado, el sábado y el domingo, en Málaga... en Mérida y en Cáceres. Con la biblioteca [...] me lo paso pipa. Yo soy muy mayor, y ellos son jóvenes. Pero como llevo tantos años en la biblioteca, son todas muy amigas mías. Me cuidan muy bien...'

T: 'Así que tú no querrías irte de aquí...'

UMa: 'No, de momento, no. Aparte que yo ya el chalé lo tengo ahí arriba. Me está esperando (dice, con cara de medio broma)'

T (con cara y voz sorprendida): '¿Sí?'

UMa (riéndose): ‘El chulé es el... me van a meter ahí en el hoyo (nos reímos). Que me está esperando mi marido, vamos... [...] Y el pobre, claro, 19 años que lleva él metido ahí ya...’

T: ‘¿Y no te has planteado nunca el tema de una residencia? ¿O no te hace mucha gracia?’

UMa: ‘Yo he dicho que cuando no me valga me voy a la residencia. Ahora, ya lo veré... Porque yo... mi mami también decía que antes de ir con los cinco que se iba a una residencia, pero llegó la hora de la verdad y... ¡que no es su casa! Claro. Y ahora cuando le digo yo, a mi hija, le digo: *Yo como la abuela, me voy a una residencia...* *La abuela se iba a ir, pero no se fue*, me dice mi hija. Y es verdad...’

T: ‘¿Y tú lo preferirías?’

UMa (dudando): ‘No lo sé. Yo la residencia me creo que... No sé. Yo creo que no me gustaría. Pero luego lo reconozco y digo *¿qué mejor que estar con las personas mayores?* Claro. Hombre, yo si pierdo... (gesticula señalando a la cabeza) lo que hay que perder... entonces que me lleven donde les de la gana, porque a mí ya me a dar igual, ¿entiendes? Pero yo aquí también estoy muy lejos... De todos. Y sé que no iban a venir. En realidad, no los necesitas, pero... (se para, se queda pensativa y se dirige a su nieto). La película de ayer, esa pobrecita, ¡ay Dios mío!’

FMa: ‘¿El hijo de la novia?’⁵⁶

UMa (se vuelve a dirigir a mí, como preocupada): ‘El hijo de la novia. Estuvimos aquí viéndola... yo esa pobre señora... si la pobre no sabía... nada’

T: ‘¿La que tiene Alzheimer?’

UMa: ‘Sí, Alzheimer, sí... Pero igual, tengo aquí a mi niño psicólogo (señala a su nieto, que es colega mío de cuando hicimos la carrera), que me hace tests... (nos reímos y él me comenta que ha practicado con ella todos los test psicológicos que nos enseñaban en la carrera) [...] Digo, *dame un test, dame un test*, porque yo no me acuerdo de las cosas... Y me da mucha rabia. A lo mejor yo leo mucho, me gusta mucho leer. Y no debería, pero me acuesto a las 2 de la mañana. Y en mi casa, hago lo que me da la gana’

T: ‘¿Por qué no deberías?’

UMa: ‘No, porque encima de la cama no, porque me duele todo. El lumbago, lo otro... (se encoge de hombros, como diciendo, pero qué le vamos a hacer). Yo me pongo aquí y hasta que me canso. Y como me guste, pues son las 3 de la mañana...’

T: ‘¿Y tú crees que en una residencia, o en casa de uno de tus hijos, no iba a ser igual?’

UMa: ‘No, porque ellos tienen su vida. Claro, igual mi hijo, que los críos son pequeños... Te tienes que acostar, no vas a estar tú... Me acuerdo cuando estaba

⁵⁶ Una película argentina sobre la crisis de mediana edad del único hijo de una pareja, ya mayor, que nunca llegó a casarse (la mujer mayor, está interna en una residencia, y no reconoce a nadie). Véase la ficha de la película: <http://www.imdb.es/title/tt0292542/> (Acceso el 12 de julio de 2012).

el abuelo (se dirige a su nieto), en León. Los niños eran pequeños y él creía que estaba en su casa. Claro. ¿Y estos [refiriéndose a sus hijos] qué hacían? Los acostaban, porque tenían que ir al colegio... y cuando sus padres se metían en la cama, sobre todo A [una de sus nietas, hermana de mi colega], que tiene tres años y medio más que éste, pues tac, tac... Se iba al cuarto de estar... como estaban el abuelo y la abuela... Claro. Muy listos, como son muy listos... ellos sabían que estábamos allí, ¿sabes? Luego tenía que levantarse MA [su hija], tenía que venir a llevarla a la cama. Y yo le reñía al abuelo. *Vámonos a la cama. Apaga esa luz. Que los niños vienen...* Claro. Y pues no puede ser... Claro. Hay que tener un poco de... o sea, que yo aquí hago lo que quiero [...] Tengo una vecina aquí que... se cayó y la pierna... (hace un gesto de que se hizo mucho daño). También tiene hijos que viven en Madrid. Total, que está sola. Y tiene una chiquita que es de... no sé, hispanoamericana, no sé de dónde es [...] Y la tiene todo el día con ella. Ahora, la cuesta un dinero, ¿eh? [...]

T: '¿Suele ser caro?'

UMa: 'Me parece que le cuesta 800€ al mes... [...] Yo si tuviera bastante dinero... pero yo soy muy rara. No me gusta ni que vengan a limpiarme los cristales. Hablando en serio. Mi hija se enfada, *Mamá, ¿por qué no coges a una de...?* Porque hasta ahora limpio yo hasta los cristales. Y eso lo hacía mi madre. Y yo ahora me acuerdo, que la reñíamos porque no quería que fuera una señora. Y ahora resulta que la hija [por ella] hace lo mismo. No quiero, no quiero. Una persona extraña, no sé por qué...'" (Usuaría de 79 años que vive sola; Atunares, pueblo del Este de Madrid; Junio de 2009).

3.5. ¿Quién se encarga del (tele)cuidado? (2): Los contactos

Pero, en realidad, estas disquisiciones singulares sobre quién debería cuidar, dónde y cómo, son bastante irrelevantes para los servicios de teleasistencia. O, por decirlo de una manera bastante más precisa, no es que no les importen, pero son servicios que están pensados para funcionar ante una variedad de situaciones de las usuarias (vivan estas solas o no, tengan una red de personas que se preocupan por ellas o no). Es decir, les interesan en tanto son condiciones que afectan a las usuarias y, por tanto, son un criterio según el que se regula o modula cómo atender a estas personas. Esto se hace evidente en la propia materialización de la socialidad que los servicios ponen en pie: como veremos en este apartado no se manejan los mismos criterios de cercanía afectiva o parentesco que las usuarias. Es decir, los servicios articulan una red de vínculos, pero no tienen una noción fija acerca de con quién deben establecerse los vínculos ni cómo de fuertes o importantes deben de ser estos para la persona.

Como mostraré a continuación el gran objetivo para su funcionamiento es producir unas materializaciones de los vínculos muy particulares, en lo que consistiría la principal figuración de la "autonomía conectada" que promueven. En ese sentido, estos servicios, además de proveer de toda una nueva red de vínculos de ayuda a las personas al

convertirse en usuarias (fundamentalmente con los trabajadores del servicio: principalmente técnicos instaladores, oficiales, teleoperadoras y coordinadoras, así como las conexiones rápidas con policía, bomberos o sanitarios), lo que se busca es articular una red de lo que denominan “contactos”. Para seleccionarlos los servicios tratan de absorber y retrabajar las relaciones significativas de las usuarias, primando criterios utilitarios de cercanía geográfica o de posesión de llaves para establecer las necesarias sinergias que les permiten funcionar y asistir a las personas mayores.

3.5.1. ¿Quiénes son los contactos?

Cuando les hablé en el Capítulo 3 de algunos de los requisitos contractuales que tenían las instalaciones, les planteé que se recogía información de los “contactos” y que, independientemente de que hubieran sido estas personas las solicitantes del servicio, por el curioso régimen de la firma que valida el contrato de los servicios, se ejecuta una distinción entre la persona usuaria y “sus contactos”. Estos últimos pasan a ser como una suerte de cinturón exterior, con quien sólo se contactará en caso de que no se pueda conectar con la usuaria (como vimos en detalle en el Capítulo 4, y de lo que extraeré algunas reflexiones más detalladas en próximos apartados). El único rastro que de estas personas queda en los servicios es una información muy concreta almacenada en la base de datos de los servicios (véase FIGURA 5.5): básicamente la relación con la persona usuaria, si dispone de llaves, dónde vive, sus números de teléfono, la información de su trabajo, así como las horas de contacto preferentes. Estas bases de datos, de hecho, operan como una suerte de los “espacios (sociales) en blanco” (Hetherington y Lee, 2000) esto es, como “marcos que acogen” cualquiera de las entre las relaciones previas de la usuaria, inscribiendo su otredad potencial a partir de esas distinciones, con el objeto de que sean útiles en caso de necesidad.

Sin embargo, para intentar entender mejor quiénes eran seleccionados para cumplir estos papeles de usuarios y cómo lo hacían, en las entrevistas con las usuarias dedicaba un fragmento de las mismas a explorar esta cuestión. De hecho, me gustaría proponer dos grandes patrones para dotar de inteligibilidad a sus respuestas acerca de los criterios que expresaban las usuarias en sus posicionamientos situados: (a) un criterio de cercanía, amistad o vecindad, invocando la importancia de que las personas con las que se mantenía una relación más o menos estrecha (fueran o no familiares), pero de un cierto cariño y preocupación, estuvieran “cerca”; (b) un cierto criterio que denominaría “familista” (por el que se primaba a los familiares y, prioritariamente a los hijos, para estas tareas).

6 CONTACTOS		
CONTACTO N° 1	Nombre y Apellidos <input type="text"/>	
	Relación <input type="text"/> Tiene Llaves <input type="checkbox"/> Teléfono <input type="text"/>	
	Datos Personales del contacto	
	Domicilio <input type="text"/> Número <input type="text"/> Piso <input type="text"/>	
	Localidad <input type="text"/> Provincia <input type="text"/>	
	Localización en el Domicilio:	
	Desde <input type="text"/> Hasta <input type="text"/> Distancia al domicilio del usuario <input type="text"/> minutos	
	Datos Laborales del contacto	
	Empresa <input type="text"/> Teléfono <input type="text"/>	
	Calle <input type="text"/> Número <input type="text"/> Piso <input type="text"/>	
Localidad <input type="text"/> Provincia <input type="text"/>		
Localización en el Trabajo:		
Desde <input type="text"/> Hasta <input type="text"/> Distancia al domicilio del usuario <input type="text"/> minutos		
Otros Teléfonos		
Móvil <input type="text"/>	Observaciones	
Fin Semana <input type="text"/>		

FIGURA 5.5. Sección de “contacto” extraída del fichero Excel con la ‘hoja de registro de teleasistencia domiciliaria’ de AG (Otoño de 2008).

A continuación pueden observar dos extractos de cada una de las dos posiciones en diferentes entrevistas.

“Ejemplo 1 de criterio de cercanía, amistad o vecindad

Tomás (T): ‘Y, no sé si... cuando tuviste que hacer la solicitud del asunto, ¿te pidieron que pusieras así, contactos principales, sabes...? Qué sé yo... ¿Gente a la que llamar cuando... si te pasara algo...? Y todo esto’

Usuaría R (UR): ‘Bueno, yo cuando me ha pasado algo, tengo unos vecinos que son buenísimos, son del otro portal, pero da pared con pared con el mío; y luego tengo otra vecina aquí [...] Pero estos vecinos siempre me dicen, *R, usted con que usted toque al tabique...* porque está el armario, que con el armario se oye menos, pero tengo un, un hueco que se oye; dice... *usted al hueco donde, donde no llega el armario, nos llama*. Y ellos tienen llave, y esa otra vecina tiene llave también...’

T: ‘¿Y sus hijos también?’

UR: ‘Bueno, ellos están más lejos. Porque, mira, mis hijos... unos viven al lado de la plaza Castilla... [exactamente el otro extremo de la ciudad, al vivir ella en uno de los barrios del sur]’

T: ‘Bueno, en la otra punta...’

UR: ‘Otro vive aquí, otro vive aquí... que dándose prisa llega en cuarto de hora [...] Y entonces... tengo mi hija que vive en [nombre de pueblo cercano], que tarda... Que esa es la que viene un día a la semana para comer conmigo, para

mirarme las cartas que recibo” (Usuaría de 78 años que vive sola; Villaverde Alto, Madrid, mayo de 2009).

“Ejemplo 2 de criterio de cercanía, amistad o vecindad

Tomás (T): ‘[...] Y ¿quién hizo la selección de los contactos? Lo hiciste tú (dirigiéndome a C, que fue quien la hizo las gestiones), lo hicisteis un poco entre todos?’

Usuaría Ro (URo): ‘Entre todos’

T: ¿Sí?

Coordinadora C de Cuidadonia (C/FRo): ‘Pero ella más por cercanía...’

T: ¿Sí?

URo: ‘Yo sí. Yo más por las personas que están más cerca... Porque su madre vive aquí en la calle La Palma [una de las calles del barrio], pues por cualquier cosa que ellos la tengan que llamar es la más cerca que está... Y este... mi nuera, que vive aquí también por cercanía. Después ya pues porque pudieran venir los otros que pudieran venir también mas pronto” (Usuaría de 80 años, que vive sola con su nieta –C, oficial de Cuidadonia-; Malasaña, Madrid, junio de 2009).

“Ejemplo 1 de criterio familista

Al preguntarles la utilidad de los servicios se abre un debate sobre las necesidades que pueden tener personas más o menos solas, lo que hace emerger algunas consideraciones sobre quiénes son los contactos del servicio.

Familiar A (FA): ‘[...] Yo creo, casualmente, hombre... las, con las personas que estás hablando [su padre y sus tíos] están muy acompañadas de su hijos. Y estamos muy pendientes de ellos...’

Usuario An (UAn): ‘Nosotros, todavía, nos manejamos bastante bien’

FA: ‘Pero yo creo que para personas que no tienen compañía, [la teleasistencia] es una compañía...’

Usuaría Jo (UJo): ‘No, pa’ las personas que no tienen. Nosotros tenemos nuestros hijos y son maravillosos, maravillosos. Pero, también a media noche, mi hijo vive al lado de Guadalajara [a más de media hora en coche de donde vive ella], mi hija vive por... Y, la verdad sea dicha, a media noche te pasa cualquier cosa, pues le das al botón y ellos ya se encargan de llamar a tus hijos, porque tienen el número de los teléfonos, tienen llave, y tienen de todo. Y es una cosa muy cómoda, la verdad...’

FA: ‘Son profesionales’

Tomás (T): ‘Y, entonces, ¿ustedes, o vosotros... [puesto que me habían recalado en varias ocasiones que les tuteara] en los contactos que tenéis de la teleasistencia... ¿qué tenéis... principalmente a vuestros familiares? Es decir, a la

gente a la que habéis puesto para que llamen por teléfono si os pasa cualquier cosa...’

UJo: ‘Mi hijo y mi hija. Tengo dos hijos. Pues los dos hijos. Tienen los teléfonos y ellos se encargan de llamarlo. De momento...’ (Entrevista grupal con tres usuarios –hermano, hermana y el marido de la hermana- en torno a los 80 y la hija del hermano; Ciudad Lineal, Madrid, junio de 2009).

“Ejemplo 2 de criterio familista

Familiar J (FJ): ‘[...] Con el botoncito, con la medallita esa llama-..., lo primero que hacen es intentar localizarnos a nosotros. Porque ellos tienen los teléfonos, tienen mi teléfono, el de mi hermana, el de mi sobrina, tienen muchos teléfonos. Nunca lo hemos necesitado, o sea que, no sé cómo sería...’

Tomás (T): ‘Y, bueno, a lo mejor, suena un poco peregrino que me ponga así a preguntar tanto así... yendo al detalle, pero... La selección de los contactos está... o bueno, ¿quién la... la decidieron entre las dos? ¿O fue cuando hicieron la solicitud y tal?’

FJ: ‘No, ellos no... Sí, vamos sí... La hicimos entre nosotros, claro. Entre... nosotros. Porque ellos dijeron que *quién ponían para avisar*. Claro, si en el caso de que pasase cualquier cosa y, lógicamente... pues mi hermana y yo, las hijas, y por si acaso nosotros no... Nos pedían unos tres o así por lo menos. Tres o cuatro’

Usuaría J (UJ): ‘Una amiga, pues vino enseguida el médico, llamó y vino un médico... Y luego, pues, si ven que está peor, pues, a lo mejor, avisan a la familia. A mí, es que no, hasta ahora no...’

FJ: ‘Es que nosotros ya te digo no... [lo hemos usado], pero vamos, yo tengo entendido que lo primero que hacen, vamos, si no es una cosa así que vean ellos que es muy grave, es tratar de localizar a la familia, y si no pueden, a lo mejor, vienen... Porque, de hecho, tienen llave, ¿no, mamá? (y la madre asiente con la cabeza)’

T: ‘¿Sí?’

FJ: ‘Es optativo, lo puedes... [Lo que] pas’ que... si tienen] ellos [los del servicio llaves, mejor... porque si no te localizan, pues ellos pueden... (hace el gesto con la mano de abrir la puerta)’

T: ‘Claro, si no tiene que tumbar la puerta, ¿no?’

FJ: ‘Claro, y ellos pues, ya te digo... como nosotros no, todavía no... Afortunadamente’ [...]’ (Usuaría de 83 años e hija que viven juntas; Barrio de Prosperidad, Madrid, mayo de 2009).

3.5.2. El rol explícito de los contactos para los servicios: La selección de *guardallaves* y *abrepuertas*

Sin embargo, si atendemos a los propios criterios que se manejan desde los servicios, por tanto, la familiaridad de los contactos no parece ser un requisito, aunque no importa que los contactos sean los familiares, siempre que puedan servir para los propósitos de abrir puertas o poseer las llaves.

“Preguntándole sobre el papel de la familia en los servicios, la coordinadora me explicitó lo que en su servicio era el criterio más importante: poder atender a las personas en condiciones de urgencia, para lo que los familiares son sólo algo interesante si son útiles, si pueden tener acceso o no a llaves para la casa.

T (Tomás): ‘[...] ¿Qué papel crees que juegan los familiares en la teleasistencia?’

C, Coordinadora de teleasistencia (C): ‘Ninguno realmente, porque no les necesitamos para nada... Sólo si esa persona no ha contestado muchos días a las llamadas de seguimiento, les llamamos a los familiares para ver si está bien, si ha pasado algo, pero lejos de eso para nada. Nos vale más un vecino con llaves que un hijo...’

T: ‘O sea que... ¿en realidad se trata a la persona de una forma bastante individualizada...? ¿Puede ser esto algo malo?’

C: ‘No, es que cada persona es una circunstancia, y hay personas en que los hijos se llevan muy bien con ella y hay gente que no... Así que cada uno necesita una cosa diferente’ [...]” (Coordinadora de teleasistencia de Cuidadonia; Madrid, verano de 2009).

De hecho, como pueden ver, una de las cuestiones más importantes para los servicios es si estas personas tienen o no llaves: si se fijan en la FIGURA 5.5 este asunto aparece en negrita. Esta cuestión de seleccionar a alguien que pudiera disponer de llaves (lo que facilita enormemente a los servicios su trabajo de acceso a las viviendas de las usuarias en caso de que, como hemos visto en algunas de las entrevistas a los oficiales o en el caso de la usuaria R que se cayó y tardaron en atenderla por un atasco, tengan problemas para llegar).

“En una conversación con la Usuaría Ma, hablábamos de algo parecido:

Tomás (T): [...] ‘Y entonces qué tienes solamente, ¿dos personas que pusiste como contactos?’

Usuaría Ma (UMa): ‘Pues por eso, solo tengo dos [su hermano y una de sus hijas]. Que son los que tienen mi llave. Una vez no me localizaban... Cuando me llaman los 25 [de cada mes, cuando dice que le llaman siempre], llamaron a mi hermano. Claro, le metieron el susto padre. Resulta que yo estaba pos’ en unas cosas que... porque claro [...] a lo mejor viene una charla, aquí en el foro, y claro, pues ahí

hay que estar. Porque como a tu... en casa no te espera nadie... y, claro, mi hermano sabe dónde estoy, pero no siempre' [...]

T: 'Oye, ¿y no te molestó o no te comiste mucho la cabeza con el tener que dejar llaves a otras personas o...? ¿Porque a Asistencia Global le has dejado tu llaves o solo tiene llaves tu familia?'

UMa: 'Sólo los míos'

T: '¿Por qué?'

UMa: 'No sé, porque es el sistema, me parece. Ellos quieren que haya una llave donde ellos puedan pedirla'

T: 'O sea, que ellos no reciben llave...'

UMa: 'No, ellos no. Claro, si yo, por ejemplo, estuviera esta amiga que su abuela era mi vecina, que es joven la chica, que tiene los niños pequeñitos, pues claro yo se lo dejaría... Porque sé que se lo puedo dejar, ¿me entiendes? Como la dejo la llave de la cartería, pues cuando me voy, para que saque las cartas, para que no quede... [...] Pero no le dejo la llave, porque no quiero, agregarla mi compromiso. Si la necesito y está, sé que está ahí [...]

T: 'Es que hay mucha gente que no le hace ninguna gracia el asunto y que prefiere que las llaves las tenga sólo la familia, porque se creen que a lo mejor les van a entrar a robar o algo así...'

UMa: 'Yo es que cuando me he hecho, me han dicho *¿a qué familiar se lo puede dejar?* [la llave]. Yo se lo iba a dejar a mi amiga. A una de las amigas que tengo, pero para molestar a mi amiga mejor molesto a mi hermano'

T: '¿Pero te lo dijeron ellos que mejor un familiar, o a ellos les daba igual?'

UMa: 'Pues no me acuerdo... (se queda pensativa un rato). No, me dijeron, *¿dónde puede estar la llave?*. Yo creo que sí que da igual... Porque, claro, si es una vecina de tu confianza... está mejor, porque está en el portal. Me imagino... No, no me obligaron. Me dijeron que dijera dos sitios o tres para dejar la llave. Y yo tengo mis hijos en Cisneros [una de las ciudades más grandes al este de la comunidad de Madrid, que está a quince minutos en coche de donde vive Ma] y... pues, en caso de mucho apuro, pasa algo y no está mi hermano, pues llaman a [mis hijos en] Cineros. No esto... no me ha parecido... vamos, que me daba igual'" (Usuaría de 79 años que vive sola; Atunares, pueblo del Este de Madrid; Junio de 2009).

En realidad, esta caracterización del tipo de personas que emplean los servicios en términos de "contactos" nos habla del rol explícito que se espera que estos tengan —como lo que llamaré *guardallaves* o *abrepuestas*— nos dice mucho sobre el tipo de vínculos que buscan establecer y cómo se tratan los vínculos previos: la familia, si es importante para

las usuarias, será considerada como una suerte de regularidad estadística⁵⁷, como algo con lo que trabajar, pero primando en su selección a aquellas personas que cumplan los requisitos de cercanía geográfica y de poseer llaves, para facilitar el buen desarrollo de la asistencia en caso de emergencia. Aquellas personas que consten en el registro que no puedan cumplir estas labores serán más bien tenidas en cuenta de cara a recibir información sobre las cuestiones importantes que puedan acontecer a la usuaria.

En resumen, pues, los contactos pueden ser personas con las que las usuarias se encuentren en una gran cercanía emocional o afectiva, pero en las que los servicios priman la cercanía geográfica o su posesión de llaves. Es decir, en realidad cumplen más bien un papel utilitario para los servicios como *guardallaves* y eventuales *abrepuertas*, o como nodos de información que puedan ayudar a entender mejor las condiciones de las usuarias de cara a la propia atención de emergencia o para el funcionamiento cotidiano de los servicios. De hecho, podríamos decir que los servicios llevan a cabo una materialización de los “contactos” (como meros nodos informacionales o de apertura potencial de espacios) que recuerda a la materialización de los contactos en algunos dispositivos telefónicos de fácil marcado automático, como el que aparece en la FIGURA 5.6 (donde los vínculos aparecen como nodos resaltados con los que poder contactar de forma rápida y automatizada en caso de emergencia o necesidad).



FIGURA 5.6. Teléfono góndola con sistema de marcación automática a los números pregrabados de los principales contactos en botones grandes con sus fotos. Foto tomada con permiso en julio de 2009 en el Hogar Digital Accesible de la EUIT de Telecomunicación de la Universidad Politécnica de Madrid⁵⁸, tras asistir a una prueba de uso de un nuevo servicio de teleasistencia.

⁵⁷ Al estilo de lo que comentaba Donzelot (2005) cuando distingue entre la intervención en la familia y a través de la familia, empleando la familia como regularidad existente sobre la que, o a partir de la que, aplicar propuestas de gobierno de sí.

⁵⁸ Véase <http://hogardigitalaccesible.euitt.upm.es> (acceso el 1 de julio de 2012).

En cualquier caso, a través del complejo manejo de las bases de datos (que permiten muchas más posibilidades que estos dispositivos de marcado automático, tanto en lo referente al almacenamiento en el mismo programa –como el PNC4 del que las hablaba en capítulos anteriores-, como en lo referente a la activación simultánea de diferentes fichas de contactos –al ser ventanas de un programa-, así como permitiéndose realizar llamadas simultáneas) por parte de teleoperadoras que realizan una importante labor de “escucha activa” (véase López, 2008; López y Domènech, 2008) lo que hacen los servicios de teleasistencia es llevar a cabo una gestión más compleja de estas conexiones nodales en conjunción con los servicios que activan o ponen en funcionamiento una vez salta la alarma.

3.6. Los “agentes dobles”: Un rol auxiliar en la reparación de usuarias para solventar las fricciones de la “autonomía conectada”

Sin embargo, como vimos en el Capítulo 4 al tratar el caso de Tita Meme, el propio carácter de “espacio en blanco” de los contactos para los servicios implica que esta figuración no se trata esta de una materialización de lo social total o enclaustradora. Teniendo en cuenta la importancia de las relaciones previas de la mayor parte de usuarias para su cuidado, y habiendo estado vinculada la propia solicitud de los servicios a estas relaciones significativas, muchas de ellas familiares es normal que “se les cuelen” a los servicios otras figuraciones relacionales diferentes de la figuración de los contactos que quieren poner en pie.

Como trataré en este apartado, en no pocas ocasiones (como vimos también en el propio Capítulo 4 al extender la consideración de quiénes son las personas encargadas de la reparación y la restauración permanente del arreglo del servicio) el hecho de que las personas que los servicios tienen registradas como “contactos” practiquen su rol como familiares de una determinada manera permite que los servicios se mantengan en pie, al auxiliarles a que las usuarias cumplan con los roles normativos que se les pide desde los servicios. Esto es, colaborando del “vapor de prescripciones lábiles” para que “hagan la usuaria”, ejecutando de esta manera las propias condiciones que los servicios dicen quieren mantener, llevando a cabo una constante supervisión de sí (lo que implica una particular noción y unas prácticas del “riesgo” que las usuarias muchas veces no practican de la forma tan central y normativa para su vida que los servicios requerirían para funcionar, como veremos más adelante).

Pero, de alguna manera, los servicios al absorber estas condiciones relacionales previas, y al aprovecharse del trabajo de lo que he denominado “dobles agentes” (esto es, como personas que juegan a un doble juego relacional, teniendo cada uno de ellos una topología muy diferente, para permitir su conexión) lo que permiten que ocurra es que, cuando haya problemas en el comportarse como usuaria no se rompa el propio arreglo del servicio que ofrecen: esto es, que su servicio tenga sentido, dentro de las construcciones técnicas y contractuales necesarias que emplean para su funcionamiento.

Es decir, aquellas derivadas de las condiciones de felicidad de las instalaciones y reparaciones que comenté en los anteriores capítulos; fundamentalmente las técnicas, contractuales, corporales, de las que se deriva el efecto que los servicios dicen producir: una usuaria autónoma-independiente aunque conectada (cuya autonomía se ve mantenida o soportada por su condición de estar conectada con esos nodos informacionales o de apertura de espacios).

Dicho de otro modo, en este apartado quisiera mostrar cómo, para que funcione la “autonomía conectada” es necesario que las usuarias se comporten como un particular tipo de usuarias, patrullando sus “límites” con tal de que no se conviertan en “umbrales” (como vimos en el Capítulo 4). De esta manera, en este apartado caracterizaré la “autonomía conectada” como una figuración que, en ocasiones, mantiene su fuerza precisamente por el hecho de ser porosa, pudiendo acoger a otras formas de practicar el vínculo que acaban actuando como roles auxiliares del propio servicio (sin darle la suficiente importancia, e incluso tratándolas como epifenómenos, como ya comenté en el Capítulo 3).

3.6.1. La teleasistencia y la normatividad de la “autonomía conectada”: ¿Qué implica “hacer la usuaria”?

Para la teleasistencia la supervisión de los usos de los colgantes es crucial para articular la propia “autonomía conectada” que quieren montar los servicios, porque, de hecho, sin “hacer la usuaria” la promesa de la “autonomía conectada” cae (si no hay botón con el que llamar cuando se necesite es como no tenerlo; asimismo, si no se hace uso de ello puede llegar un momento en el que los servicios busquen darlo de baja⁵⁹). En los anteriores capítulos he incluido algunas referencias a cómo los servicios necesitaban llevar a cabo un “vapor de prescripciones lábiles” (a través de los muchos recordatorios de las llamadas o de los técnicos del servicio o, como mencionaré más adelante, a través del uso de ciertos contactos) para que las usuarias hicieran uso de los mismos de las formas canónicas ahí propuestas: principalmente, llevar el colgante puesto en todo momento y pulsarlo en cualquier ocasión en la que se estime se necesita ayuda o se haya tenido un accidente.

Recuerden los múltiples recordatorios empleados por los instaladores diciendo “ya sabe, para cualquier cosa estamos ahí”, lo que comúnmente iba acompañado de un deíctico señalando hacia el lugar del terminal o el colgante, o mostrando simbólicamente la simple cadena operatoria que se necesita llevar a cabo para activar la respuesta social del servicio. Cada vez más estos servicios, a pesar de que si todo el mundo llamara en todo momento se les colapsarían las centralitas, suelen preferir gestionar los errores por

⁵⁹ Aunque esta cuestión siempre se intenta que sea negociable, puesto que ni las usuarias (o sus cuidadoras informales) quieren perder el servicio ni los servicios quieren perder una usuaria, puesto que pierden dinero, aunque pueda ser reemplazada fácilmente por otra en el caso de los servicios públicos.

comisión (esto es, las “falsa alarmas”) que enfrentarse a “errores por omisión” (por ejemplo, caídas no registradas), puesto que estos últimos pueden ser los más peligrosos.

Por ejemplo, el servicio de teleasistencia que depende de la Diputación de Granada, ante las olas de calor del verano de 2008, difundió un mensaje entre las personas mayores usuarias del servicio con precauciones a tomar en el hogar y en la calle para evitar “golpes de calor” (mantenerse refrigerados, beber mucha agua, hacer comidas ligeras, consultar con los médicos siempre que se pudiera, etc.). Y, en lo relativo al uso del servicio recomendaban su pulsación ante el menor indicio de sentirse mal, instruyendo mínimamente a las personas usuarias acerca de cuáles podrían ser estos síntomas de un golpe de calor⁶⁰:

“[...] CON SU SERVICIO DE TELEASISTENCIA

- Utilice el Servicio de Teleasistencia siempre que quiera, estamos a su disposición las 24 horas del día y los 365 días del año.
- Por su seguridad, lleve siempre consigo el Medallón de Teleasistencia: Dúchese y duerma con él.
- Podemos darle información puntual del tiempo que va a hacer, llámenos siempre que tenga alguna duda.
- Pulse el botón rojo siempre que se note alguno de los siguientes síntomas:
 - Dolor de cabeza intenso.
 - Mareo, náuseas y/o vómitos.
 - Debilidad
 - Piel caliente, roja y seca.
 - Pulso rápido y tenso.
 - Temperatura demasiado baja o demasiado alta.
 - Calambres en las extremidades”.

En ese sentido, creo que podríamos decir que la “autonomía conectada” (recordemos, una promoción de la autonomía individual o personal a partir de situar a la persona en conexión con otras) como figuración materializada por estos servicios, pende de algunos desarrollos de racionalidades y tecnologías de la “prevención de riesgos” surgidos en los últimos 150 años. De hecho, siendo más preciso creo que se podría decir que es una más de las muchas intervenciones en el heterogéneo conjunto de técnicas locales de precaución (diferentes sistemas de atención individual y colectiva a peligros definidos, bien socio-simbólicamente –ya sea por codificaciones sagradas o secularizadas– o que constituyen acontecimientos singulares, contextuales o esporádicos) que han venido

⁶⁰ En <http://www.dipgra.es/inicio/noticias.php?noticia=689&area=113> (Acceso el 1 de septiembre de 2008, revisado el 4 de julio de 2012).

teniendo lugar desde la invención de las primeras tecnologías del riesgo (Cooter y Luckin, 1997; Green, 1997; Porter, 1997), gobernadas por tecnologías cognitivas (en el sentido del término empleado por Goody, 1985) muy particulares: las derivadas de la epidemiología, que plantean una atención constante a ciertos parámetros “de lo real” con el objeto de desvelar la regularidad de ciertos peligros en un entorno social dado.

De hecho, diversos autores hablan del surgimiento, como parte de las transformaciones liberales de mediados del XIX en Europa (y de sus divergentes problematizaciones en torno a la libertad, véase Rose, 1999), de una “cultura del peligro”, como la denominaba Foucault (2009: p.87). Un conjunto de saberes y prácticas de gobierno fundamentadas en construir el riesgo como un objeto de gobierno supervisado por un campo extenso de saberes (que iban desde la medicina a la geografía, desde la psicología a la sociología, por no citar más que algunas), cuyo objetivo era la predicción a partir de un cálculo estadístico de probabilidades de la ocurrencia de diferentes circunstancias de merma de las posibilidades de vida, definidas de diferente manera histórica y geográficamente (Ewald, 1991; Hacking, 2006), constituyendo instituciones que operan sobre lo que, en palabras de Power (2007), podríamos denominar una “incertidumbre organizada”: esto es, la constante determinación de potenciales riesgos, siempre potencialmente nuevos y cambiantes, pero supervisados y catalogados continuamente con mimo y tesón.

Esta sensibilidad fue crucial en la propia organización y origen del campo de gestión de “lo social” (véase Castel, 1991). El nuevo arte gubernamental que se funda con la creación de estas tecnologías de prevención de riesgos no maneja un criterio estrecho de norma moral que requiere de unos rangos de comportamientos disponibles, sino que, en términos de Foucault, progresivamente “[c]onsume libertad: es decir que está obligado a producirla [...] y a organizarla” (Foucault, 2009: p.84), deviniendo la libertad no un dato previo, sino: “[...] algo que se fabrica, a cada instante” (Foucault, 2009: p.85) a partir de una serie de asunciones securitarias muy concretas, como el principio del cálculo de riesgo, según el cual: “Es necesario que los accidentes individuales, todo lo que puede suceder en la vida de alguien, se trate de la enfermedad o de lo que llega de todas las maneras y que es la vejez, no constituyan un peligro tanto para los individuos como para la sociedad” (Foucault, 2009: p.86).

Un buen ejemplo de esto es la enorme transformación experimentada en la vida cotidiana en el paso del XIX al XX al convertir los hogares en espacios de riesgos supervisados y controlados⁶¹, lo que ha dado lugar a toda una cultura del diseño en torno

⁶¹ Por ejemplo, Tarr, y Tebeau (1997), en su estudio sobre la transformación en Estados Unidos de los hogares en objeto securitario de diferentes agencias gubernamentales y grupos de presión en la transición desde mediados del XIX a la II Guerra Mundial, comentan cómo comenzaron a surgir diferentes estudios y movimientos de profesionales y colectivos que alertaban sobre: (a) los riesgos de incendio; (b) los riesgos de caídas; o (c) los riesgos ante la incorporación en los hogares de tecnologías inicialmente originadas para el ámbito industrial, incorporación en la que también venían aparejados los mismos riesgos para la salud –como amputaciones, cortes o quemaduras–; promoviendo, por un lado, el desarrollo de grupos de presión sobre los diseñadores tecnológicos para que incorporaran una serie de

al riesgo y la protección. Pero todo ello porque hay que asegurar la máxima liberal que, según Foucault, es “vivir peligrosamente”, esto es, “[...] que los individuos se vean a perpetuidad en una situación de peligro, o mejor, estén condicionados a experimentar su situación, su vida, su presente, su futuro, como portadores de peligro” (Foucault, 2009: pp. 86-87), convirtiéndose, por tanto, el control (cuando más a tiempo real mejor) –así como la intervención basada en estudios de evaluación e impacto sobre estos riesgos- en el principio motor de las diferentes instituciones de gobierno que busquen asegurar la libertad (Foucault, 2009: p.89).

Estos mismos principios se sitúan en el origen de la gerontología, que como disciplina aparece como una búsqueda de racionalización basada en la estimación y detección de riesgos que provocan o merman las capacidades activas y productivas de los sujetos mayores por causas derivadas de la edad (Kaufman, 1994; Katz, 1996), individualizando sus consecuencias (Fine, 2003). Y habiendo devenido cada vez más una ciencia propositiva de “estilos de vida” saludables (Katz, 2005), que sigue unos preceptos muy parecidos a lo que algunos investigadores denominan “gubernamentalidad liberal” (Burchell, 1993; Gómez Sánchez *et al.*, 2006; Rose, 1999) en la estela de los trabajos de Foucault⁶². Esto es, modos de gobernarse o “prácticas de sí” (Foucault, 1990, Rose, 1998) propios de lo que algunos autores denominan el “liberalismo avanzado” (Burchell, 1993; Rose, 1999) que se ha extendido en el mundo occidental desde los años 1980: prácticas liberales por las que se promueve el carácter activo y emprendedor de las personas, entendiendo estos como cualidades morales cuasi-naturalizadas, razón por la

reglas de seguridad; así como, por otro lado, programas educativos que, según plantean de forma metafórica, ante los muy diferentes estereotipos de género vinculados a las incapacidades cognitivas de las mujeres buscaron convertir al ama de casa (por otra parte trabajadora invisible infatigable de la revolución tecnológica del hogar desde finales del XIX, véase Cowan, 1989) en una “gestora de la seguridad en el hogar” (*Home Safety Manager*).

⁶² Y cuyas raíces se hundirían en tecnologías de gobierno surgidas a partir del siglo XVIII en diferentes países europeos y sus colonias (véase Inda, 2005), caracterizadas por Foucault (2003) por una “conducción de las conductas” a partir de los saberes disponibles en cada momento. Esta “conducción de conductas” no se da en los términos represivos de las formas de gobierno de las antiguas monarquías absolutistas (denominadas por Foucault “aparatos de soberanía”, centradas en la ley y en la supervisión de su incumplimiento en tanto atentado contra la autoridad del rey), sino retrabajando parte de éstas al modo productivo/creativo de dos formas distintas de gestión de origen liberal –históricamente específicas en un origen, pero que han ido conociendo progresivas hibridaciones-. En concreto Foucault hablaba de: (a) la *anatomopolítica*, o el moldeo de subjetividades o formas de ciudadanía manejando diversos “aparatos disciplinares” –con nociones de cuerpo normal y criterios para la conexión de diferentes esferas o espacios de actividad (véase Foucault, 2000)-; y (b) la *biopolítica*, o los mecanismos productivos de gestión poblacional –denominados por Foucault (2006) “aparatos de seguridad”- en los que, a partir de una constante supervisión de “lo real”, se busca regular más que “moldear” (lo que suele suponer tener una forma predefinida que se toma como modelo) los modos de vida o los *milieux* de diferentes poblaciones humanas. Mientras que la primera tuvo origen en las primeras políticas públicas ilustradas/liberales de raigambre fisiocrática (vinculadas también al control del sistema de producción de las revoluciones industriales y a la mejora de su productividad), las segundas parten de la articulación creciente del liberalismo con la medicina social (Foucault, 1999a) que, desde principios del siglo XIX, analiza los males que aquejan “al cuerpo social”.

cual implican una constante supervisión, así una previsión y responsabilización de sí constantes: habiéndose convertido el autocuidado en un ideal normativo (Ziguras, 2004).

En lo relativo al telecuidado, López (2010), por ejemplo, ha caracterizado los proyectos del telecuidado por formar parte de un diagrama de lo que llama “securitización del cuidado”, esto es, una securitización tecnológica de los medios de las personas mayores, tomando el concepto de medio (o *milieu* en el original) de Foucault. Para éste (Foucault, 2006: pp. 40-42) un *milieu* sería un objeto de atención gubernamental que le permitiría describir el modo de gobierno ambiental, surgido a mediados del siglo XIX, de lo que llamaba “aparatos de seguridad” (en los que podrían incluirse, por ejemplo, las formas de urbanismo higienista tan importantes desde la época); un modo de gobierno atento a los diferentes espacios relevantes para la vida, siendo un medio la “cantidad de efectos masivos que afectan a quienes residen en él” (Foucault, 2006: p.42), incluyéndose entre estas las propias conductas de sus moradores. Y, por tanto, no un espacio tematizado como cerrado y estático, sino dinámico y abierto a la ocurrencia de sucesos y acontecimientos imprevistos, razón por la que el cálculo de las regularidades (a través de las técnicas estadísticas de cálculo de probabilidades) se convirtió en un instrumento tan apropiado para esta forma de gobierno.

Esta cuestión de un gobierno ambiental de la vida de las personas mayores se habría explicitado en mayor medida con la construcción de las nuevas generaciones de tecnologías de telecuidado (Alwan y Nobel, 2007; véase el estudio etnográfico de Soler y Trompette, 2010) basadas, por ejemplo, en sensores ambientales reactivos que supervisan cualquier anomalía en los patrones estadísticos de uso de las viviendas calculados (ir más o menos al baño, dormir más o menos, comer más o menos que de costumbre; o el mero hecho de detectar una concentración de CO₂ o de otros gases por encima de niveles aptos para la salud).

Sin embargo, dentro de este esquema de securitización de las relaciones de cuidado las diferentes generaciones de proyectos de teleasistencia, a mi juicio, divergirían en un aspecto muy importante que quisiera poder resaltar aquí: el tipo de técnica de subjetivación, o práctica de sí relevante. Por un lado, en los proyectos de telecuidado ambiental se produce un efecto de subjetivación que más que ciudadanos buscaría producir, en último término, algo parecido a lo que Deleuze (2006), al introducir el concepto de las “sociedades de control” denominaba *dividuos*: esto es, totalidades no-esenciales, no-monolíticas y no-primigenias derivadas de colecciones estadísticas a partir de sus trazas, rasgos, hábitos y preferencias registradas en diferentes sistemas⁶³ con el

⁶³ Véase, a título de ejemplo, algunos estudios en los que se analizan algunas formas digitales que toman estas tecnologías de vigilancia y control: el de Callén y Tirado (2006) sobre lo que denominan las tecnologías productoras de *biodatas* –chips o implantes corporales que guardan datos sobre sus usuarios o que se emplean para permitir el acceso, y que se están empezando a usar, por ejemplo para entrar a algunas discotecas-; el sistemático estudio de van der Ploeg (2005) sobre la biometría identitaria empleada en los nuevos controles fronterizos a partir de marcadores corporales (por ejemplo, tecnologías de reconocimiento de iris, de cálculo de masa corporal, etc.), aspecto analizado también por Introna y Wood (2004) en su tratamiento de un sistema de reconocimiento facial para la seguridad

objetivo de ser más tarde sistemáticamente comparadas con el objetivo de predecir acontecimientos de riesgo potencial, ya sean para estas personas mismas o para otras totalidades definidas: convirtiéndose los sujetos sometidos a esta forma de control en una población o, mejor, en un *milieu* de conductas de riesgo en sí mismo.

Por otro lado, si en los proyectos de teleasistencia domiciliaria como los que he estudiado es tan importante “hacer la usuaria” y concienciar a las personas de ello, esto se debe a que esta securitización de los *milieux* para la vida independiente de las usuarias no funciona de forma automática o en un modo cibernético. Para que los servicios funcionen se necesita de una mínima forma de subjetivación de “persona en riesgo”, que sepa “hacer la usuaria”: aspecto enormemente importante, como hemos podido observar tanto en este capítulo como en el anterior. Es decir, requiere de una forma de gobierno de sí basada en un cierto disciplinamiento (o, mejor dicho, en una responsabilización a través de una constante supervisión de sí en tanto persona de una “población de riesgo”), puesto que sin la usuaria se caería el servicio: sin nadie que llevara el colgante, sin nadie que lo pulsara, sin nadie que necesitara hablar... cada servicio se “deservicializaría”.

En este sentido, Vaz y Bruno (2003) describen un modo de actuar sobre sí, de gobernarse, que creo útil para describir lo que tiene lugar en la teleasistencia domiciliaria. Se trata de una forma de subjetivación epidemiológica: es decir, que importa de la epidemiología los patrones de “estilos de vida” calculados y determinados como más o menos saludables, más o menos “de riesgo” en función de diferentes parámetros cambiantes: al igual que lo que describen Vaz y Bruno, las usuarias de la teleasistencia, para hacer la usuaria correctamente, además de llevar siempre el colgante deberían supervisarse constantemente, pensando en las potenciales consecuencias de cada acto, pero no para dejar de hacer, sino porque forman parte de una población que puede sufrir riesgos potenciales (como el carácter de prevención de salud que nos convierte a todos en “pre-enfermos” descrito por Vaz y Bruno, 2003: p.287).

Y esto es así porque, según Vaz y Bruno (2003: pp. 278-279), este régimen de normatividad basado en el riesgo calculado estadísticamente, llevando a cabo una extensión del modelo epidemiológico (que fusiona el poder-saber médico con nuevas técnicas estadísticas de investigación), habría transformado las formas de negatividad ética llevándolas desde la comisión de un delito o la ruptura de la norma al hecho de “comportarse de forma distinta a la media”. Esto implica constantemente tener que actuar con prudencia⁶⁴, no teniendo miedo a realizar pequeños sacrificios para compensar los

aeroportuaria (basado en cálculos algorítmicos, que emplean la mayor parte de las veces marcadores raciales). O las aplicaciones que Cheney-Lippold (2011) denomina de “biopolítica blanda” [*soft biopolitics*], como las nuevas técnicas de marketing a través de los estudios de las preferencias y los hábitos en diferentes portales comerciales, como Amazon, que montan “identidades algorítmicas” a partir de los patrones de uso de Internet.

⁶⁴ Planteando, en consecuencia, la necesidad de una auto-vigilancia constante de toda persona para constituirse, como decía Foucault (2001a, 2001b), en tanto “sujeto de verdad” (posición de sujeto que implica juzgar los propios actos en función del imperativo de “verdad”, históricamente producida. Por ejemplo, para el caso que nos ocupa, la verdad de la salud, cambiante en función de los constantes

malos hábitos comportamentales, asociados a cálculos poblacionales de peligros potenciales (en el ámbito de la alimentación, por ejemplo, fumar, comer alimentos con grasas poliinsaturadas, etc.)⁶⁵.

En el caso que nos ocupa, en la teleasistencia domiciliaria esto implicaría: llevar siempre el colgante, pulsarlo siempre que se estime haya un problema del tipo que sea, etcétera. Todo ello puesto que, cuando “no se hace la usuaria”, estamos ante prácticas de sí divergentes con las formas canónicas que necesita la teleasistencia y que, como hemos visto, implican una particular relación con el peligro en los términos epidemiológicos del riesgo que dictan las instituciones gerontológicas, estando éstas encarnadas en la tan particular infraestructura de *usuariidad* que montan para dar sentido a esto que he venido llamando la figuración de la “autonomía conectada”. Es decir, aunque como hemos visto en alguno de los ejemplos anteriores se usen los colgantes para subirse a una escalera o para limpiar los cristales no se hace la usuaria si estos usos son esporádicos o puntuales, ante peligros singularizados. Algo así parece extraerse del análisis de López y Domènech (2009) que distinguen entre la autonomía *securitaria* promovida por los servicios (la que he descrito anteriormente) y la autonomía *vigorosa* de algunas usuarias (como una corporeización –en el sentido de Crary y Kwinter, 1996, como práctica de lo corpóreo- que se basa en tratar a éste como un soporte, no como algo a cuidar con miedo, sino a practicar asumiéndolo como algo resistente).

3.6.2. Hacer y no hacer la usuaria en los términos de los servicios: Un esbozo inacabado de las prácticas de subjetivación de las usuarias

Aunque, a partir de los casos a los que pude tener acceso en las entrevistas y en las observaciones acompañando a los técnicos, más que hablar dos formas de autonomía que se oponen una a la otra (y a pesar de observar algunos casos de corporeizaciones basadas

estudios que alertan de un peligro X o Y: dada la expansión de la institución médica a todo el “cuerpo social” (véase Foucault, 2006, 2007) la salud aparece como un objeto de promoción en cambio constante, para evitar riesgos (lo que implica controlar y supervisar constantemente, por ejemplo, los placeres para que no se conviertan en vicios, generándose constantes reflexiones sobre las potenciales adicciones; como bien muestra la etnografía sobre el diseño “adictivo” de los casinos de Las Vegas de Schüll, 2012a, 2012b, donde el problema de la adicción es una constante con la que se juega por parte de los proveedores y que sufren sus usuarios –casinos que supervisan sus zonas de juego creando mapas biométricos de calor en función de quién gana o no, y reordenando constantemente sus instalaciones a partir de estos datos y de las estadísticas que registran al haber reemplazado las tradicionales fichas con tarjetas de dinero electrónico, que registran información básica, así como patrones de compras y de juego- existiendo también un cuerpo de profesionales que busca asesorarles, al modo de las asociaciones de Alcohólicos Anónimos).

⁶⁵ Aunque esto será en función de que: “[...] nada *per se* es un riesgo y, a la inversa, todo puede convertirse en uno si las técnicas pertinentes son históricamente inventadas y desplegadas” (Vaz y Bruno, 2003: pp. 282-283; traducción propia)

en practicar el cuerpo desde su vigor), creo que más bien estamos ante una pluralidad de formas de prácticas de sí que manejan nociones o prenociones de peligro y de relación con lo accidental divergentes de los de la tecnología intelectual del cálculo de riesgo permanente y continuo que los servicios quisieran inculcar a sus usuarias.

Sin embargo, aquí quisiera poder limitarme a esbozar las circunstancias que hacen que se haga o no la usuaria, así como lo fácil que es que una persona que comúnmente haga la usuaria deje de hacerlo, puesto que el carácter frágil y poco definido de lo que implica ser una usuaria tiene que ver con la propia materialidad del arreglo del servicio. En Sánchez Criado y López (2009) explorábamos en este sentido el caso de la relación entre usuarias y colgantes de teleasistencia desde su friccionalidad articuladora. La constante supervisión para mantener la forma de la usuaria y que todas las usuarias hagan la usuaria no sólo tiene un motivo normativo. También, y no en una parte poco importante, tiene que ver con la propia materialidad, dado que permanentemente:

“[...] se puede caer el colgante, puede provocar llagas y hacer que se deje de llevar, puede resultar extraño y contraintuitivo tener que quitárselo para salir de casa porque no funciona más allá de un radio de 50 metros y tener que llevarlo en la ducha o el baño (que uno suele realizar desnudo), puede no ser aceptado porque te lo imponen tus hijos, puede irse la luz o la línea telefónica y dejar de funcionar adecuadamente, y así sucesivamente.

Esta *friccionalidad* [...] tiene que ver con la existencia de diferentes ensamblajes-soportes que enmarcan, dotan de permanencia y estabilidad-cierre, que pueden autonomizarse o desligarse unos de otros (colgantes pendiendo de crucifijos en el borde de la cama o en el interior de un cajón, terminales antiguos de teleasistencia que funcionan como único teléfono de la casa aún cuando ya nadie lo use como terminal de alarma) fuera de los cursos de actividad en los que son capturados [...] momentáneamente [...]” (Sánchez Criado y López, 2009: pp. 210-211).

Por tanto, en los posicionamientos de muchos fragmentos de las entrevistas de las usuarias o referidos por los técnicos que podremos ver a continuación tenemos dos grandes posturas: (a) las de **personas que se comportan**, de forma más o menos consciente, siguiendo las formas de subjetivación propuestas por los servicios, es decir, **“haciendo la usuaria”**, a pesar de que esto no quiere decir que dejen de existir las fricciones (incurriendo también muchas de estas personas en un “no hacer la usuaria”, en fricciones que contrastan mucho con el tipo de usuaria, casi irreal, que pareciera tenerse como modelo en los servicios); y (b) una **pluralidad de usos que implicarían que esas personas “no están haciendo la usuaria”**.

“Ejemplo 1 de personas usuarias que dicen ‘hacer la usuaria’

R es una usuaria muy casera, que solicitó el servicio ella misma. Fue sastre y le encanta quedarse en casa cosiendo, leyendo o viendo la televisión. La han operado varias veces y

también se ha caído al suelo en diversas ocasiones, teniendo problemas para levantarse. Es una usuaria convencida de los servicios, aunque también es muy religiosa. De hecho, a pesar de que se pudiera decir que es una usuaria modélica lo que ella quiere evitar es que le pase algo y se quede en malas condiciones, porque si se muriera en el acto y sin darse cuenta no le importaría.

Usuaría R (UR): ‘Hoy m’han llamao precisamente, interesándose por mí. Porque yo lo único que sí necesito es llamarlas, claro. Luego, a veces, llamo sin querer. Porque o estoy secando una cacerola grande de guisar y me la apoyo aquí (señala el pecho), y le doy sin querer. O... otras veces, estoy recogiendo la ropa que estoy tendiendo, y llamo. Pero bueno, le pido perdón’.

T: ‘¿Lo llevas siempre puesto esto?’

UR: ‘Siempre, siempre, siempre, sí. Por la noche me lo cuelgo en la mesilla en el tirador, en la mesilla. A la calle no lo llevo, a la calle no... [...]’

T: ‘Y cuando sales a la calle, las veces que sales... ¿Dónde, cómo, dónde lo dejas el botón?’

UR: ‘¿Esto? Colgado en mi mesilla...’

T: ‘¿Sí?’

UR: ‘Sí, en mi mesilla...’

T: ‘¿O sea que siempre...?’

UR: ‘Y por las noches, algunas noches no me he acordado y luego me he dado cuenta que lo tengo puesto, me lo quito y lo cuelgo en el botón [en el tirador] de la mesilla...’

T: ‘¿Y en la cama no lo llevas puesto por algo?’

UR: ‘No, porque yo... si me noto que me ha pasado algo, o al levantarme muchas veces me quedo a medias, porque tengo la espalda muy mal, pues no, no he querido llamar para eso, porque yo poquito a poco me he ido luego levantando. Pero, cuando me dan esos chasquidos en la espalda lo paso muy mal... [...] yo le pido a mi Cristo (que tiene en la mesilla de su cama, dice mientras pone cara de guasa)... que cualquier día me tira la corona, ¿sabes? (se ríe). Porque yo a ese Cristo lo tengo frito y a mi madre [en una foto], que la tengo al lado y en fin... Pero, al Cristo, *Dios mío que no me postren en una cama y que no me caiga*’

T: ‘¿Lo que te da a ti más miedo entonces es estar en la cama, o que te pase algo en la cama o algo o...?’

UR: ‘Si me pasa y amanezco muerta, pues... bendito sea Dios, porque no me he enterado, ¿me entiendes lo que te quiero decir?’

Al rato, sin embargo, R, que podría ser pensada como una usuaria modélica, me cuenta que está muy enfadada y muy extrañada con que le cobren las llamadas a través del terminal (por ser a un 902), razón por la cual se ha planteado en ocasiones dejar de avisar de que se marchaba a casa de su hija un fin de semana, aunque, quizá por querer parecer una buena ciudadana, recalca que no se deben no cumplir las normas.

UR: '[...] Claro, y es que yo, por ejemplo, yo me voy a casa de mi hijo, o vienen, vienen por mí... Pa' irme con ellos el fin de semana, y yo tengo que avisar de que no estoy aquí. Porque di que si por algo, este timbre salta, pues llaman, y al no contestar yo...'

T: 'Claro, claro mandan, te mandan aquí hasta los bomberos...'

UR: 'Claro. Entonces, allí hay que tener una llave. Vienen ellos con una llave y pasan. Y ven que no hay nadie. Dice, *por eso, es bueno que avisen ustedes* [...] Claro, pero decían que era gratis y no, no es gratis. Y un día se lo dije yo, digo *oye, es que tengo diecinueve llamadas al 902. Digo pues cuando me vaya a donde mis hijos no voy a avisar* (como simulando estar enfadada, pero luego se retracta rápido). No, sí aviso, porque se debe de avisar... y las normas no hay que no cumplirlas'" (Usuaría de 78 años que vive sola; Villaverde Alto, Madrid, mayo de 2009).

“Ejemplo 2 de personas usuarias que dicen ‘hacer la usuaria’

La usuaria Ma es una vivaracha mujer muy independiente que vive sola, cuya familia vive dispersa por Madrid y León. Tiene a un hermano cerca. Ha tenido en ocasiones problemas con una rodilla, que en una ocasión estuvieron a punto de hacer que no pudiera levantarse de la bañera (porque a ella le gustaba mucho darse baños de sales). Desde que lo solicitó dice llevarlo siempre que está en casa (aunque pasa mucho tiempo fuera), pero resulta que, por lo que ella misma va contando, hay momentos en los que, efectivamente no cumple con lo que serían los requisitos normativos: en el baño, por ejemplo, no lo lleva colgado sino que lo deja a un lado de la bañera; y dice ponérselo expresamente (contradiendo el hecho de que se lo pone siempre) cuando va a hacer cosas que, en función de su propia estimación, ‘no debería hacer’, como para limpiar unos cristales.

Tomás (T): ‘Y entonces, el cacharrín éste, ¿lo utilizas así a menudo?’

Usuaría Ma (UMa): ‘Yo, en cuanto me levanto, me lo pongo... Bueno, contando la hora de mi muerte (y se tapa rápidamente la boca señalando a la grabadora)’

T: ‘No te preocupes’ (como diciendo que no pasa nada por que lo diga)

UMa (con cara como de entre alivio y qué remedio): ‘Hala, pues ya está dicho. Pero también es una molestia... Dentro de que tocas sin querer... [y se pone en funcionamiento]’

T: ‘Pero ¿llevarlo también es una molestia?’

UMa: ‘No, llevarlo ahora mismo no. Me lo pongo y ya está...’

T: ‘Con el colgante éste que te has hecho...’ (se ha fabricado un colgante propio de crochet, un poco más corto que los del servicio)

UMa: ‘Sí, éste que me he hecho yo... Porque si no me molesta, porque aquí... (señala el esternón) estaba todo el día tocando. Lo meto aquí (dice colocándose a un lado del sostén), y me olvido de él. Ya te acostumbras, te olvidas de él. Pero como yo hago cosas que sé que no tengo que hacer... por ejemplo, vamos a ver (mira a las ventanas). *Uy, cómo están... [de sucias] Ha llovido. ‘que basta que los*

limpies pa' que llueva. Pues entonces, por si acaso al poner la ventana, tal... (dice mientras se hace el gesto de colgárselo) Por si acaso me hago daño, pues me lo pongo. Por lo menos toco y digo *que estoy muy malita*. O yo que sé, subiendo [a] las escaleras...

T: '¿Que te lo pones cuando tienes...?'

UMa: 'Puesto aquí (señala el cuello) lo tengo siempre, ¿eh? Pero si por casualidad no lo tengo puesto y voy a hacer algo, me lo pongo. Y, por supuesto, cuando me meto en casa por la noche, me lo pongo. Y cuando me voy a la cama, lo pongo encima de la mesita de noche y ya está... Es más, que me levanto al cuarto de baño, como ya también me voy haciendo más pis... Pues alguna vez me tengo que levantar. Todavía no mucho, pero alguna vez. Hoy no me he levantao. Pero lo primero que hago... (hace el gesto de colgárselo). Y es que es automático, inconsciente. Me voy a levantar, a hacer pis, me bajo de la cama, toco (hace como gestos de palpar la mesilla), me pongo mi cacharro, me meto las pantunflas y al baño. No doy la luz, porque [si no] me espabilo mucho y no quiero. Vuelvo a la cama otra vez. Me lo vuelvo a quitar. Me lo vuelvo a poner... Y oye, lo haces automático. Es que es una cosa... Porque, claro, si me pasa algo en el baño, pues yo quiero tenerlo ¿Entiendes?'

T: '¿Y en la ducha y estas cosas?'

UMa: 'Sí, claro, en la ducha siempre. Desde aquella vez [en la que se bañó y no podía levantarse de la bañera por un problema en la rodilla], en la ducha, ¡siempre! Porque como lo puedes mojar, lo puedes... todo (moviendo la cabeza). [Aunque] no me gusta tenerlo yo encima...'

T: 'O sea ¿no lo llevas encima?'

UMa: 'No me gusta encima. Por si lo toco... Te frotas, te tal y cual... Y entonces me lo pongo aquí (hace un gesto con la mano como de tenerlo al lado). Como la bañera es pequeña, enseguida lo toco'

T: '¿Y qué lo pones... donde pones los jabones y estas cosas?'

UMa: 'Sí, lo pongo ahí, y claro cuando yo quiera, pues lo cojo...'

T: 'Claro'

UMa: 'Y, claro, te da una seguridad...'

T: 'Y cuando no lo llevas puesto, ¿dónde lo tienes metido?'

UMa: 'Ahora mismo estaba en el cuarto de baño, que no lo encontraba. Porque lo último que... ha sido en el cuarto de baño y me lo he quitado. Que no es la primera vez que no me acuerdo y lo llevo a la calle. Pero como no tiene cobertura, no pasa nada...' [...]

T: 'Oye ¿y tienes la sensación de que el aparatejo este (señalando al colgante) te ha transtornao en algo la vida, te ha cambiado...?'

UMa: 'No, al revés. A mí me da mucha seguridad tener esto. Porque estoy sola'

T: ‘Pero, yo que sé... ¿has dejado de hacer cosas que antes hacías o haces ahora cosas que antes no hacías?’

UMa: ‘Hasta ahora, sigo igual. Ahora en octubre empezamos otra vez que llevo... 17 años, 17 obras ya. Y empezamos ahora en octubre el teatro... y ya voy 2 días a la semana que voy a las 6 y vuelvo a las 8...’

T: ‘No, pero pensaba más en dentro de la casa. O sea... que si te ha cambiado la forma en la que usas la casa o que yo que sé... que antes te subías a una escalera y no te subes o antes no te subías y ahora te subes’

UMa: ‘Me subo, pero con esto colgando’

T: ‘¿Y antes también te subías?’

UMa: ‘Me subía sin el chisme [...] No, no me ha cambiado, pero me...’

T: ‘¿Que te da como más seguridad?’

UMa: ‘Más seguridad ahora mismo. Porque antes yo me he subido igual. Porque a la hora que metas una cosa en el armario, arriba del todo y no tienes quien te la coja... Pues acabas subiéndote a la escalera. Eso desde luego. Aunque haya muchas cosas que no hagas. Yo que sé... [como] limpiar el polvo de la lámpara. Pues no te subes. Pero hay cosas que las necesitas, claro. Y, entonces, pues te subes, ¿no? Y yo me he subido. Pero ahora, con esto, pues sé que si me caigo por lo menos lo puedo pulsar. Claro, es que es así’ [...]

T: ‘¿Y si vivieras con gente?’

UMa: ‘Pues yo creo que no... si viviera con mis hijos no lo tendría. Porque ya no iba a estar sola. Vamos que no lo sé... pero yo creo no... Que ¿para qué? Esto es porque estás sola y tienes que llamar, que es para lo que es... A ver. Si ahora mismo yo, anoche que estaba JM [su nieto, UFa], pues ya me daba igual coger el cacharro que no cogerlo. Yo ya tenía a quién llamar... Claro, no es lo mismo. Yo, anoche mismo, como hace tanto calor... la habitación, como la cocina da a un patio de luz [...] está abierto, ¿no? Pues yo cuando me voy a dormir y estoy aquí sola, cierro la ventana cuando me voy a la cama. Porque allí sí te entra más fresco. Y anoche como estaba JM pues no cerré la ventana... Ya no estaba sola’

T: ‘Pero qué la cierras, ¿por miedo?’

UMa: ‘¡Hombre claro!’

T: ‘¿Por si te entran a robar...?’

UMa (como pidiéndome que me calle): ‘No, déjate, déjate. Y yo no abro a nadie, ¿eh? Y los que me tienen llamar, ya saben que tienen que pulsar 3 veces el automático. Si no, no abro a nadie... [...]’ (Usuaría de 79 años que vive sola; Atunares, pueblo del Este de Madrid; Junio de 2009).

“Ejemplo 3 de personas usuarias que dicen ‘hacer la usuaria’

Ro es una usuaria de clase media-alta, con una gran familia, que vive temporalmente con su nieta (trabajadora de la teleasistencia, para más señas una de las coordinadoras que

entrevisté). Comenta, lo cual es refrendado por la nieta, que es muy prudente (dado que, en algún momento, dice querer que no le pase nada como ‘morirse’) y que para no perjudicar a sus seres queridos, dado que tiene unos mareos y le podría pasar algo, no se sube a ningún sitio. Sin embargo, en la ducha no quiere llevarlo (lo que justifica como ‘manías de vieja’, y con toda una serie de explicaciones poco claras, lo que podría querer decir que, en realidad, no quiere decir las que para ella son las razones principales, por el motivo que sea, ya sea por la vergüenza de admitirlo delante de mí o de su nieta).

Tomás (T): ‘[...] ¿Y hay alguna vez que te acuerdes de que no lo llevas porque tengas la sensación de necesitarlo? Por ejemplo, yo qué sé, si te subes a una escalera o...’

Usuaría Ro (URo): ‘No, pero como yo no me subo...’

T: ‘¿No? ¿Por qué?’

URo: ‘Porque yo... yo no soy... Y por lo que te estoy diciendo antes, que antes sí... hacía yo... *pues bueno me subo*, pero ahora no, más que por lo que me pase a mí por lo que yo les pueda perjudicar a mis hijos y a mis nietos, que tengan que estar pendientes de mí, que tengan que estar viniendo, trayéndome y eso... Y eso me hace pensar...’

Coordinadora C (C/FRo): ‘Y por la bronca que se lleva si se sube a una escalera... [...] con los vértigos que tiene. La bronca que se lleva con los vértigos si se sube a una escalera...’

URo: ‘No, no. Pero ya hace mucho tiempo que yo no me subo a una escalera. Ya por eso... Hombre, si está aquí alguien, por ejemplo, si está la asistenta o eso, digo *Luisi pues voy a poner...*, *pues no se ponga usted*, yo *sí, sí, si está usted*. Por ejemplo, la lámpara esa (señala una lámpara de araña de cristal), pues ahora ya con los vértigos no porque no puedo estar con la cabeza...’

T: ‘¿Con la cabeza hacia arriba?’

URo: ‘Pero como, si está ella por aquí limpiando pues... si le limpio un poco el polvo o cosas de esas, pero yo no me quiero hacer la valiente, no porque yo no sea valiente, sino porque no quiero perjudicar a los que me rodean’ [...]

T: ‘Y en la ducha antes decías que no, que no te solía gustar llevarlo puesto. O que no...’

C/FRo (con cara de desesperación): ‘No, nunca, nunca...’

T: ‘Pero, ¿por algo en especial?’

URo (haciendo muchos aspavientos): ‘No, porque me parece que se va a mojar o, no lo sé... Manías de vieja, que no sé... Es que no te puedo decir el porqué, porque no lo sé, pero yo digo... el cordón si se moja pues va a estar todo el día esto aquí mojado. Y si esto (coge el cuerpo de plástico del colgante) también se moja después lo voy a tener aquí todo el día...’

T: ‘Sí, con el escote mojado y eso...’

URo (visiblemente molesta): ‘Pero que no, pero en realidad no es por eso, no es por nada...’ [...]

Cambiamos un poco la conversación. Más tarde, al preguntarle si alguna vez había tocado por accidente el botón del aparato rato, ella vuelve al tema:

URo: ‘Alguna vez... ¿sabes cuando tengo cuidado? Porque... cuando voy a cortar algo, que tengo la costumbre de ponérmelo aquí (hace un gesto con la mano abierta como señalando una región delante de ella, a la altura de la cintura), por ejemplo, antes el pan...’

T: ‘¿Dices en el regazo?’

URo: ‘Sí. O de abrir alguna cafetera o alguna cosa que tenga que abrir pues siempre que...’

T: ‘¿Te lo acercas al pecho?’

URo: ‘M-, m-, me lo acerco y entonces siempre tengo cuidado para no tocar... [por accidente el aparato]’

Al poco rato, vuelvo a la carga, preguntándole sobre cuestiones relacionadas con la seguridad y qué le permite el aparato.

T: ‘[...] Oye, y ¿tienes la sensación de que con el aparato este de la teleasistencia haces ahora cosas que antes no hacías? Quiero decir, ¿que te permite hacer cosas que antes no hacías, o que te de-... que estás dejando de hacer cosas?’

URo (muy segura): ‘No, no. Lo que me da es pues más... como más seguridad, porque claro, ya a nuestra edad pensamos... si nos pasa algo, si nos da un infarto si eso. Pues me da más seguridad, porque sé que tengo algo para poder llamar en el momento...’

T: ‘¿Te preocupa mucho que pueda pasarte algo?’

URo: ‘Pues algunas veces sí...’

T: ‘¿Sí? Pero... ¿como qué, por ejemplo?’

URo (con una cierta comicidad e ironía): ‘¡Pues morirme!’

T (me río): ‘Bueno, eso sí que es que le pase a uno algo... O más bien que le deja de pasar todo...’

URo: ‘Sí, pero llevo una temporada que sí es verdad que pienso mucho en la muerte, sí es verdad...’

T: ‘¿Sí? O sea, que te da yuyu...’

URo: ‘No yuyu, pero es que claro... ves alrededor tuyo los que te van faltando ya, pues claro... tú piensas ya que estás en primera fila...’

T: ‘Ya. Y con el aparatito éste ¿crees que...?’

URo: ‘No, que no me voy a morir no [lo pienso]... [...] Pero vamos... que tengo un poco de confianza, más por eso de que te digo... que he pasado una temporada con los mareos de las cervicales y entonces sí... yo digo, pues no me atrevía de ir a los sitios y ya pues eso me da un poco de confianza, más...’” (Usuaría de 80 años, que vive con su nieta –C, oficial de Cuidadonia-; Malasaña, Madrid, junio de 2009).

Pero, además de estos alegatos de personas que parecen “hacer (casi constantemente) la usuaria”, es bastante común también encontrarse con casos muy ambivalentes en los que no sería fácil, a ciencia cierta, saber si “hacen la usuaria”.

“La usuaria E vive sola, con una persona que se queda por las noches. Comienza diciéndome que lo usa siempre. Aunque después, parece que la cosa está mucho menos clara: en una conversación con el nieto parece como si quisiera esconder que lo lleva, aunque parece expresar que con él se siente de alguna manera segura.

Usuaría E (UE): ‘No, no... Esto siempre va conmigo (dice señalando al colgante)’

Tomás (T): ‘¿Sí? ¿Te sientes segura llevándolo?’

UE: ‘Pues no lo he pensado... Nada más que... No sé. No he pensado si lo debo de llevar o no, pero lo llevo...’

T: ‘Lo llevas y punto’

UE: ‘Y punto... Así me asegura...’

Familiar E2 (FE2): ‘Yo ni siquiera sabía que llevabas ese botón. Yo me he enterado ahora’

UE: ‘Claro... Es que yo no se lo digo a nadie. Esto hace mucho tiempo que lo llevo. Es que lo debo de llevar, porque me pasa... me siento, me caigo en el... ahí me he caído ya dos veces, en ese pasillo. Si no lo llevo, pues no puedo llamar a nadie. Teniéndolo encima, pues llamo a quien sea...’

Al rato, después de un movimiento muy aparatoso, nos desplazamos desde el salón donde estábamos hablando hasta su cuarto, donde tiene el terminal. Me cuenta que la llaman mucho, aunque intenta no darle al botón, lo que propicia la siguiente conversación, en la que ella no pareciera tener ni siquiera claro cómo funciona el asunto.

T: ‘¿Y no le has dado ni siquiera por error [al botón]?’

UE: ‘No, tengo cuidado. Un día... me da risa, porque tenía esto puesto... (señala el colgante) [...] Y estaba tendiendo la ropa en esa ventana y me acerqué y se apretó esto, y llamaron y empezaron E, E... Y yo *¿quién me llama? ... E, E...* Y ya fui al cuarto... y digo *¿qué pasa aquí?... ¿Qué le pasa?...* Y yo *nada...* O sea, que llamé sin darme cuenta. Tenía esto aquí (el colgante en el pecho) y me acerqué a esa ventana que estaba yo tendiendo la ropa... [...]’

T: ‘¿Entonces aquí es a donde te viniste tú a hablar con ellos el día aquel que le diste cuando tendías?’

UE: ‘No, si me llaman muy a menudo’

T: ‘¿Qué te llaman, por teléfono?’

UE: ‘No sé por dónde será, pero aquí me llaman... Y ellos, desde aquí... (señala el terminal, y se queda parada mirando)’

T: ‘¿Y qué te preguntan?’

UE: ‘¡Anda! Que si estoy bien, que si necesito algo...’

T: ‘¿Y tú qué les dices?’

UE: ‘Pues *que no, que gracias, que muchas gracias, que no me hace falta nada*. Porque yo no quiero molestar a nadie sin... sin una causa por, para llamar. Porque si no, la gente... también tiene que trabajar mucho. Y si... y yo no quiero molestar a nadie. Y me llaman. Pues mire, esta mañana me han llamado. Que si estaba bien. Digo *sí, hija sí, estoy bien, muchas gracias*. Que son muy amables todos. Son todos muy... (se calla, y nos volvemos a la salita)’” (Usuaría de 97 años que vive sola; Fuente del Berro, Madrid, junio de 2009).

Sin embargo, podemos encontrarnos con casos en los que, de forma más explícita, se expongan **formas plurales de “no hacer la usuaria”**: usos singulares del colgante que remiten a peligros concretos y no a cualquier peligro potencial (e.g. la noche, la ducha, subirse a una escalera); no-usos del colgante en pareja al sentirse más protegidos; no-usos del colgante porque no se estima necesitar ayuda “mientras uno se valga”; no-usos del colgante por falta de costumbre de llevarlo; no-usos por molestias al llevarlo; no-usos por miedo a calambres; no-usos por no querer molestar y no haber entendido bien los términos de los servicios (que incluso).

“Ejemplo 1 de personas usuarias que dicen ‘no hacer la usuaria’

Al preguntarle al usuario Man, que vive solo en un piso en Mochales, una de las ciudades dormitorio al norte de la capital, por qué no se pone el colgante, que deja siempre al lado del terminal me contesta que no se siente mal como para hacerlo, pero quizá expresa un cierto criterio de auto-suficiencia masculina.

Usuario Man (UMan, dicho de manera un poco altiva e irónica): ‘[...] la verdad es que tengo 93 años... pero me encuentro tan, tan fuerte y tan hábil para todas las cosas... que me da no sé qué ponerme el medalloncito para pedir asistencia a la gente’” (Usuario de 93 años; Mochales, julio de 2009).

“Ejemplo 2 de personas usuarias que dicen ‘no hacer la usuaria’

La usuaria J vive con su hija en casa. La señora no pasa demasiado tiempo en casa, porque va mucho a un centro de mayores a jugar a las cartas. La hija reprende cariñosamente en numerosas ocasiones durante la conversación a J por no llevarlo (aunque es consciente de que muy probablemente no lo lleva porque no se siente mal como para llevarlo), a lo que ella aduce diferentes cosas (por ejemplo, que a lo mejor no lo lleva cuando está la hija en casa, pero que lo lleva más cuando no está). La mayor parte de las veces el colgante está en la mesilla de la cama.

Familiar J (FJ): ‘[...] A lo mejor, por si se queda aquí y se va a duchar... Yo digo, siempre, llévate la... claro, el collarín’

Usuaría J (UJ, enseñando el colgante que lleva al cuello, sin estar demasiado convencida, y mirando con cara de sorna): ‘Sí, tengo el botón ese para... Pero,

no me lo pongo casi, más que cuándo voy a la ducha (dice mientras empieza a hacer otras cosas)' [...]

FJ: 'Porque, claro, si se va ella, y ella está sola, llega a estar sola, pues si se va a la ducha y no se lleva la medalla, pues no sirve de nada...'

UJ: 'No, hombre, pa' la calle no sirve tampoco...'

FJ: 'No, ya, mamá, pero es que en la calle hay mucha gente...'

UJ: 'Tiene que ser en casa'

FJ: 'Claro, para cuando estás sola en casa. En la calle, generalmente, oye, cómo no te vayas al bosque, en la calle siempre hay alguien que te puede echar una mano. Esto está pa' cuando estás tú sola...' [...]

Tomás (T): '¿Y qué le, que le parece a usted el cacharro?'

UJ: 'Bien'

FJ: 'Es un armatoste [el terminal]. Eso, con el tiempo ya... El de la mesilla es un pedazo de bicho así... (hace un gesto con las manos). Y luego, el otro [el colgante] es cómodo'

UJ (con cara de que le da igual): 'Ahora es más pequeño'

T: 'No parece muy convencida usted...'

UJ: 'No, hasta ahora no... Ya he llamado alguna vez, para decir muchas gracias...'

FJ: 'Porque se aburre...'

UJ: 'Las llamo porque son muy atentas, sí. Cuando me llaman, *¿Qué tal estás? ¿Estás bien? ¿No te duele nada? ¿No tienes nada?* No, doler siempre alguna cosa, pero no... Yo es que voy a la compra, voy a, voy a la compra, hago la comida y... no estoy muy mal del todo...' (en ese momento se levanta)

FJ: '¿Y ahora dónde vas mamá?'

UJ: 'Voy a enseñarle el aparato' (y se marcha de la habitación hacia su cuarto)

FJ (hablándome sólo a mí): 'No, el aparato es cómodo si se lo pone, pero es que no se lo pone, vamos la medallita, lo que es la medallita...'

T: 'Pues, no le hace mucha gracia el asunto ¿no?'

FJ (preocupada): 'Yo creo que es que es como ella no se encuentra tampoco muy mal, yo no sé... Que, a lo mejor, que si yo me voy, porque yo a veces me voy por ahí y me estoy unos días de viaje o por ahí... No sé si [ella] tendrá más cuidado, porque tendrá más cuidado, porque tendrá más miedo... Pero yo, muchas veces, la veo que yo, estoy toda la mañana trabajando y *me voy a duchar, me voy a duchar*, pero no se lleva el aparato. Se puede escurrir, se puede caer...'

UJ (que vuelve y lo ha oído todo, y como contestándole a la hija lo que dice de que no lo lleva): 'Sí'

FJ: 'No te lo llevas... la medallita no te la llevas'

UJ: 'A la ducha, sí'

FJ: 'Yo, muchas, no te la... (y, mirándome, me dice) no tiene mucho cuidado'

UJ: 'Pues si estás tú, a lo mejor pues no...'

FJ: 'No, no, si no estoy yo...' (como diciendo que tampoco aunque no esté ella)

UJ (cortando la conversación sacando el colgante y mostrándomelo): '¿Ves?, esto para, para llamar yo... (dice señalando al botón rojo)'

T: '¿Y dónde lo tiene guardado, cuando no se lo pone?'

FJ (con cara de alarma): 'O sea...'

UJ: 'En la mesilla, encima la mesilla y está ahí el teléfono también. La última vez... (pero corta y deja de hablar, porque está manipulando el colgante enseñándomelo)'

T (al cabo de un rato, retomando la conversación): 'Y, dígame, ¿está usted en casa todo el día?'

UJ (negando con la cabeza): 'Salgo mucho'

FJ: 'Sale más que yo'

UJ: 'Sí, porque por la tarde me voy con mis amigas a un centro que hay muy cerquita [...] pues, está a un paso, y me voy a jugar a las cartas...'

FJ: 'Se va a jugar a las carta por la tarde y por la mañana, 'pués de hacer la compra o...'

UJ: 'Y andar un poco, doy la vuelta al barrio. Y luego a la tarde vamos ahí...'

FJ: 'Lo que pasa que esto es una cosa... deberías nada más entrar, eso ya, vamos, deberías tenerlo ahí en la entrada, y na' más entrar... ponértelo. Y, cuando salgas, cuando estés sola, dejarlo otra vez ahí en la entrada...'

UJ: 'Tengo prótesis en las dos rodillas, y m'he caído... muchas veces'

T: 'Sí, me contaba antes su hija que se cayó usted...'

FJ: 'Y es que no digo nada de levantarla, claro, es que no podía doblar las rodillas para hacer, y yo levantarla a peso...'

UJ: 'Las rodillas, me pusieron prótesis en las dos...'

Pero corta y la conversación se dirige luego a dónde está el aparato en el cuarto, que ella quiere enseñarme. Tras un buen rato hablando de otras cosas vuelve a salir el tema de que no lo usa.

T: '[...] Y, no sé, vamos, ¿le molesta llevarlo? O, vamos, ¿no lo lleva por algo en especial?'

UJ: 'No, me lo pongo cuando me voy a duchar, y algunas veces, si está mi hija se me olvida...'

FJ: 'Tiene falta de costumbre, yo creo, de utilizarlo. Yo no sé. ¿Cuando yo me voy por ahí de viaje, cuando yo me voy a Jerez, o algún sitio, te lo pones?'

UJ (como confesándosele): 'Me lo pongo, pues... poco'

FJ (con un enfado cariñoso): '¡Jo'er!'

T: 'Y ¿por qué?'

UJ: 'Yo que sé...'

FJ: 'Porque se le olvida...'

T: '¿Le parece feo, incómodo?'

UJ: 'No, para casa no pesa ni nada... No es incómodo'

FJ (como intentando convencerla): 'Exactamente, no pesa'

UJ: 'No es incómodo. Tengo la costumbre de... cuándo me voy a duchar, voy a por él enseguida. Pero, luego ya...mch... y me dicen *debería de cogerlo, porque se puede caer dentro de casa, debería de llevarlo*. Me dicen...'

FJ: 'No, a ella le aconsejan que lo lleve, claro...'

UJ (continúa hablando como le dicen del servicio): '*...a lo mejor, alguna vez se marea, o cualquier cosa. Y claro, si no lo tiene a mano... pues no puede*. Pero... (como diciendo qué le vamos a hacer). Pregunta lo que quieras más...'

T: 'No, vamos, que también... que usted hable, si le parece bien... Si a mí tampoco me pagan, tampoco, de las compañía estas, pues puede usted decir lo que quiera...'

UJ: 'No, no, como yo... porque como no necesito que vengan médicos. Me llaman, y yo pues digo estoy bien...'

T: '¿Cuándo cree usted que lo podría necesitar?'

UJ: 'Cuándo estoy sola, claro. Yo digo... ya mayores, te puede pasar cualquier cosa, yo que sé, que no te puedas levantar o que no te puedas...'

FJ (mirándose a mí y después a su madre): 'Alguna vez que le pasa, estando yo, no sé, que parece que se ahoga o no sé qué. En esos casos tendrías que llamar, algunas veces me has dicho y luego no...'

UJ: 'Pero luego me levanto y se me pasa...'

FJ: 'O sea, en casos extremos. Vamos, pa' casos extremos...'

T: 'Entonces, más allá de que la llamen por la mañana, a lo mejor, la despierten, o de tener que llevarlo para la ducha, ¿no le ha afectado mucho a su vida el aparato?'

UJ: 'No, nada, nada'

FJ: 'No, nada. Que en vez de tener la mesilla llena de trastos, la tiene con eso'

Más adelante le vuelvo a preguntar sobre el colgante y por qué no lo usa:

T: '[...] porque sé que hay alguna gente que... vamos, que he conocido que lo lleva todo el día puesto. Porque tienen, así, mucho miedo. Porque...'

FJ: 'Es que yo creo, que sería lo suyo ya, en que en ciertas edades... sería lo suyo. Si lo tienes, vamos... es que si lo tienes...'

T (dirigiéndome a la usuaria): '¿Qué le parece a usted eso?'

UJ: 'Sí, que sí... lo tendría que llevar más tiempo'

T: 'Pero no, no... Si no se lo digo para que se lo ponga, sino porque hay gente que tanto he visto... gente que le gusta mucho llevarlo y que tiene mucho miedo... y aunque no haya tenido ningún problema nunca, lo tiene todo el día puesto [...]'

UJ: 'Yo me da miedo... si me pasara algo y estuviera sola, eso sí. Que no pudieran atenderme, o eso'

FJ: 'Claro, pues por eso, entonces...'

UJ: 'Eso sí, alguna vez me preocupo, cuando oigo ruidos hago *uy, madre mía, qué miedo*. Porque hay unos vecinos de arriba que son mayores y meten unos ruidos con los muebles...'

FJ: 'Ya, pero eso...'

UJ: 'Pero vamos... Y la puerta, el otro día vino mi nieto, a las nueve y media de la mañana, y abrió, y me pegué un susto. Y como tiene la llave, abrió. Y yo digo, *quién viene a estas horas, madre mía*. Me iba yo ya a ir a la calle, pero me asusté. Pero vamos...'

T: 'Pero, le, vamos... No sé. ¿Le da mal rollo el cacharro?'

UJ: 'No'

T: 'Digo, por que le recuerde, yo que sé, que se lo han puesto...'

UJ: 'No me da mal rollo, no. Es que yo, así, como nunca me encuentro mal así, pues no me lo pongo'

FJ: 'No se acuerda. Pero no, yo creo que no, mal rollo no le da, todo lo contrario. El saber que lo tiene yo creo que te da cierta seguridad y cierta tranquilidad [...]'

T: 'Mucha gente que tiene, que tiene todas estas cosas... viven como con el miedo y que es-, están como obsesionados con el miedo...'

UJ: 'Yo no, no tengo miedo a eso. Tengo miedo muchas veces a quedarme sola y que me pase algo. Por esto no, no me obsesiona para nada. Si me pasa algo por la noche, digo si me pasa algo y empiezo, a lo mejor, a no dormir bien, dando vueltas, pero...'

T: '¿Y qué cree que le podría pasar?'

UJ: 'Morirme o ponerme enferma'

FJ: 'Pa' eso no tenemos solución'

UJ: 'Eso no me lo soluciona el botón... [...] Tenerlo puesto, claro, es útil. Y ya más si viene el médico y luego si ven que estás y eso, viene un ambulancia. Y te llevan a un hospital o eso. Puede pasar algo de repente, no me enteraría...'

(Usuaría de 83 años e hija que viven juntas; Barrio de Prosperidad, Madrid, mayo de 2009).

“Ejemplo 3 de personas usuarias que dicen ‘no hacer la usuaria’

Se trata de una entrevista grupal a tres usuarios (A, su hermana Jo y el marido de ella, An), en la que está presente la hija de A. Hablando de si usan o no el colgante. Jo argumenta que ella y An lo suelen tener cerca de donde está el propio terminal y que sólo se lo pone uno de los dos cuando el otro sale a lo que el usuario A contesta que lo deberían llevar puesto (pero más que porque él lo haga, lo que se verá más adelante que no es tan así, puesto que se le olvida muchas veces en una alcayata). La hija, que fue quien gestionó el servicio para su padre y sus tíos, le hace ver al padre que no es tan grave, porque ellos están juntos y corren menos peligro. Un rato después, surge el tema de cuáles son las fuentes de peligro y qué tranquilidad permite el aparato, conversación en la que A se muestra más prudente (diciendo que no hace más cosas por tener el aparato) que su hermana y su marido (noten, sin embargo, los constantes comentarios de la hermana sobre el estado de salud de A, en los que dice reiteradamente cosas como que ‘para la edad que tiene demasiado bien está’).

Tomás (T): ‘[...] ¿Hay veces que el cacharro éste molesta? (señalando al colgante que lleva puesto el Usuario A, UA)’

Usuaría Jo (UJo): ‘Bueno, eso... no lo tengo puesto. Claro, porque me molesta a mí, no lo tengo puesto... [...] Lo tengo a mano, porque lo tengo allí al lao’ de dónde me han puesto el aparato, y lo tengo a mano, y a mí, no me agobia nada...’

T: ‘O sea, que ¿no tenéis...?’

Familiar A (FA): ‘Pero no deja de ser, perjudicial eso. Porque, estás en el dormitorio y tienes una caída...’

Usuario An (UAn, negando con la cabeza): ‘Estoy diciendo... Cuando uno [de nosotros] salimos, el otro se lo pone...’

Usuario A (reprochándole): ‘Si estáis los dos, An’

FA: ‘Pero están dos papá, están los dos. Están los dos...’

UJo: ‘Así que salimos, el otro se lo pone, A’.

UA: ‘Ah, bueno...’

FA (dirigiéndose a A, su padre): ‘Tú estás solo, entonces es diferente...’

UA: ‘Que vale, vale, vale...’

UAn (apenado): ‘Se puede decir que estás solo...’

FA: ‘Claro, tanto si está mamá como si no, estás solo... [porque ella tiene Alzheimer]’

UAn: ‘Estáis dos, cuando está tu hijo o tu hija, pero lamentablemente, estás solo’

T: ‘[...] Y, tú A, ¿lo sueles llevar mucho, no lo sueles llevar? ¿Te importuna mucho... haciendo cosas en la casa?’

UA: '¿Aquí en la casa? No, no, no, no me molesta...'

T: '¿Dónde lo sueles tener cuando... dónde lo sueles dejar?'

UA: 'Un clavo que hay ahí en la puerta, un clavito. Ahí lo cuelgo. Cuando salgo, vengo de la calle, y me olvido de que está ahí...'

T: '¿Y por qué crees que se te olvida?'

UA: 'Pues...'

UJo: 'Ay ¡hijo mío! Cuando era más joven no se le olvidaba...'

UA: 'La medalla estaba colgada en la puerta, en la puerta dónde está colgada la medalla, si no está conmigo está colgada...' [...]

T: 'O sea, ¿no es porque te moleste llevarla?'

UA: 'No, no, no... lo que me pasa es que me olvido, como me olvido alguna vez de la garrota' [...]

T: 'Y bueno... me gustaría haceros dos preguntas, así para ir un poco terminando, y no molestaros más [...] ¿Os parece que la teleasistencia os hace ser más autónomos? ¿Qué quiere decir eso para vosotros?'

UJo: 'Estamos más tranquilos, eso es lo que quiere decir. Tenemos más tranquilidad, de ver que tenemos la medalla. Y que, de momento, pasa cualquier cosa... (y hace el gesto de pulsar el botón) y de momento, estamos más satisfechos...'

UAn: 'Claro, y de noche, pos' más... también'

UJo: 'Y, de noche, más... Porque te pasa cualquier cosa de noche, y...'

T: '¿Les hace sentir que son más capaces de hacer cosas?'

UJo: 'Sí'

UAn (como dudando de lo que dice su mujer): 'Bueno, eso ya... Nosotros todavía nos manejamos bastante bien, y no tenemos mucho...'

T: 'Y a ti, A?'

UA (que habla menos, peor no por ello está ausente de la conversación): 'Sí, a mí también...'

UJo: 'Mi hermano para la edad que tiene está demasiao'...'

UA (reflexionando): 'Esto de la teleasistencia es un complemento muy bueno...'

T: 'Pero, teniendo la teleasistencia, ¿te sientes... sientes que eres más capaz de hacer cosas o que eres capaz de hacer cosas que no harías si no la tuvieras?'

UA: 'No he llegado a pensar aún en eso... es decir, yo tengo miedo de subir una escalera... aunque tenga la teleasistencia, tengo miedo de subirme a una escalera...'

T: '¿Y te subes a la escalera, o no te subes? ¿Te subes a la escalera?'

UA: 'Si puedo, no me subo...'

T: 'Ni aunque tengas la...'

UA: 'Aunque tenga la teleasistencia...'

UJo: 'Yo sí que subo. Todavía me subo a la escalera...'

UA: 'Porque sería provocar un peligro, eh, por la confianza...'

UJo: 'Mi hermano, está demasiado, demasiado está, demasiao bien'

UA (dirigiéndose a mí): 'Tú vas en un coche, y tú vas conduciendo un coche, y vas con toda la... todos tus sentidos en lo que vas haciendo, ¿no? Tengas o no tengas asistencia en...'

T (asintiendo): 'A lo mejor no por tener cinturón de seguridad va a ir uno más rápido, ¿no?'

UA: 'También, sí. Por si...'

T: 'Y os... en ese sentido, ¿os sentís, entonces, más seguros teniéndola?'

UAn: 'De momento 'tamos contentos'

UJo: 'Sí, estamos mejor...'

UA: 'Sí, sí, sí'

T: '¿Qué quiere decir esto? Me habéis dicho que no os atrevéis a hacer cosas...'

UJo: 'Yo sí me atrevo. Cuando tenga la edad de mi hermano, pues... hijo mío, demasiado...' [...]

T: 'Entonces, ¿qué quiere decir que os sentís más seguros? ¿Qué podéis llamar a alguien para pedir ayuda?'

UA: 'Sí, en ese sentido... si hay cualquier fracaso de algo, estás más seguro'

UJo: 'Yo ya no llamo a nadie. Teniendo lo de la medalla, donde tengo que llamar es a la medalla, y ya está...'

FA: 'Están asistidos, lo más seguro...'

UJo: '¿Eh?'

FA: 'Que más seguros de que serán asistidos en breve... No que están más seguros que tienen más capacidad'" (Entrevista grupal con tres usuarios – hermano, hermana y el marido de la hermana- en torno a los 80 y la hija del hermano; Ciudad Lineal, Madrid, junio de 2009).

“Ejemplo 4 de personas usuarias que dicen ‘no hacer la usuaria’

El matrimonio de los usuarios Car y Mar vive en una casa mediana, bastante humilde del barrio de Carabanchel; sin ascensor y con dos tramos de escaleras hasta llegar al piso (sólo hay un piso por planta); la casa tiene unas instalaciones bastante antiguas. El servicio de teleasistencia lo solicitó la mujer al ir a pedir la ayuda a domicilio, porque está bastante cascada (tiene una anemia crónica, varias operaciones en las piernas para ponerle prótesis, muchos dolores, está medio sorda); el marido parece estar más o menos bien de movilidad, pero toma oxígeno. En un momento dado, después de mucho intentar

indagar sin éxito en otras cuestiones, les pregunto por el uso del aparato y tras decirme que lo tienen en el cabecero de la cama comentan estas ‘razones’ tan poco esclarecedoras sobre sus usos, que parecen limitar bastante al ocuparse el uno del otro.

Tomás (T): ‘[...] ¿Y les explicaron para qué servía... o sea, que cómo tenían que utilizarlo y todo este tipo de cosas...?’

Usuario Car (UCar): ‘¡Tocar ahí na’ más! (dice señalando al botón del colgante)’

Usuaría Mar (UMar): ‘Sí, mira... ya me han dicho muchas veces también que cuando vaya a la ducha, que le lleve al baño... (pero el marido pone una cara rara)’

T: ‘¿No le hace mucha gracia el asunto?’

UMar: ‘Pero, no es que no me haga gracia, es que se me olvida... A mí no me importaba llevarle al ba-, si me acuerdo llevarle al baño, le llevo... pero es que...’

Ucar (solapándose): ‘Mientras estemos los dos, no es tan necesario, no creo que a los dos a la vez...’

Umar (siguiendo con su discurso): ‘...es que no me acuerdo, ¿sabes?’

UCar (terminando la frase anterior): ‘...va -, vamos a fracasar...’

T: ‘Ya’

UCar: ‘Y aunque mal, una mano nos podemos echar, todavía...’

T: ‘Ya’

UCar: ‘...un poquitín, un poquitín de...’

UMar: ‘Porque un día digo me caigo aquí en la ducha, ¿eh? Pues sí es fácil... pero que...’

UCar: ‘Tú no te dé vergüenza de decir que te has caído; en casa, en la calle... y en todos los sitios; no te dé vergüenza...’ (Usuaría de 77 años y su marido de 79 que viven en su casa; Carabanchel, Madrid, julio de 2009)

Sin embargo, la distinción que les he planteado ahora es un poco artificial. Entrando en el detalle de los casos, más que usos normativos frente a usos no normativos (pensando el uso o el no-uso como un bloque, lo que implicaría juzgar a estas personas) encontramos que tanto las personas que dicen hacer uso del colgante hay cosas que no hacen y en el caso de aquellas personas que dicen no hacerlo podemos ver que “hacen la usuaria” mucho más de lo que parece. Es decir, lo que podríamos argumentar es que hacer o no hacer la usuaria son hábitos rítmicos (véanse los análisis al respecto del caso de Tita Meme en el Capítulo 4), posturas concretas en un gradiente que, por esta misma razón, debe ser supervisado constantemente por los servicios con el objeto de promover (a través de esa recurrencia de mensajes y conminaciones a su uso que he dado en llamar “vapor de prescripciones lábiles”) que se “haga la usuaria” o, cuando menos, que se evite lo máximo posible “no hacerla”.

3.6.3. Un rol implícito aunque complementario: *Agentes dobles*

En resumen, como vemos, las usuarias muchas veces no se practican de la forma normativa que los servicios necesitarían para funcionar, practicando una pluralidad de relaciones con lo peligroso no convergentes y, por tanto, incurriendo en no-usos (o, mejor dicho, usos no-normativos), que pueden poner en potencial peligro la provisión del servicio para esa usuaria. Sin embargo, es aquí donde ciertos tipos de contactos cumplen un papel extremadamente importante en ciertas “reparaciones” de usuarias, como vimos en el Capítulo 4 (y como se puede ver en algunos de los debates que, entre los casos anteriores, se dieron entre las usuarias y algunos de los familiares preocupados por que se comporten y lleven el colgante más a menudo). Estos contactos pueden ayudar a impedir que se llegue a expulsar de la *usuariidad* a una persona, cruzando su umbral y cursando baja por no “hacer la usuaria” en los términos que los servicios necesitan.

Una de las virtudes de los servicios es que se sitúan en una encrucijada de figuraciones relacionales preexistentes, lo que les permite aprovecharse y absorber para su funcionamiento no sólo a las relaciones débiles de las usuarias, sino también esas relaciones de amistad, vecindad o familia (en un contexto donde, a pesar de estar viviendo un momento de transición, siguen siendo muy mayoritarias las “obligaciones filiales de cuidar” en el estado español) que, en ocasiones, siguen teniendo bastante peso y no desaparecen con la mera instalación del servicio. Esto hace que coexistan las formas de figuración relacional de los “contactos” con otras distintas, en otros términos (afectando a las mismas personas, que pueden ser tanto “hijas” o “vecinas” para las usuarias como “contactos” en el marco del servicio). Es en estos casos en los que los contactos de la teleasistencia siguen una tendencia parecida a la que comentaba Simmel al argumentar que:

“[...] cada elemento de un grupo no es sólo parte de la sociedad, sino además algo fuera de ella [...] El hecho de que el individuo en ciertos aspectos no sea elemento de la sociedad, constituye la condición positiva para que lo sea en otros aspectos, y la índole de su ‘socialidad’ está determinada, al menos en parte, por la índole de su ‘insocialidad’ [...] la colectividad social se refiere justamente a seres a los que no abarca por completo. Sabemos que el empleado no es sólo empleado, que el comerciante no es sólo comerciante, que el oficial no es sólo oficial; y ese su ser extrasocial, su temperamento y los reflejos de su destino, sus intereses y el valor de su personalidad, aunque no alteren en lo fundamental las actividades burocráticas, comerciales, militares, prestan al hombre [*sic*] un matiz particular y modifican, con imponderables extrasociales, su imagen social” (Simmel, 1977a: pp. 46-47).

De hecho, en continuidad con esto, denomino “agentes dobles” a aquellos contactos que practican su rol tanto como “persona cercana” (pariente, amiga, vecina, etc.) como “contacto” de los servicios. La idea de los dobles agentes la tomé de los textos

de Fabbri (2001b, 2006), que la promueve como una forma interesante de repensar la semiótica partiendo no tanto del desciframiento de los códigos sino de las tácticas (en el sentido de De Certeau, 1990) comunicacionales e interaccionales en contextos complejos⁶⁶. Para ello se sirve de la ubicuidad de la ambivalencia, la ambigüedad o la ausencia comunicativa en todo orden social⁶⁷ y, en consecuencia, explora la posibilidad de generalizar a todos los órdenes de la vida cotidiana el trabajo ambiguo y ambivalente de “agentes dobles” –esos espías y agentes secretos que operan de forma simultánea entre varios bandos: traicionándolos potencialmente, filtrando y escondiendo secretos, descifrando y creando nuevos códigos para ello, pero a su vez permitiendo que el mundo funcione con medias verdades, falsedades verosímiles, artificios ambivalentes⁶⁸ -.

Para Fabbri (2001b, 2006) en el fondo, en la vida cotidiana “todos somos agentes dobles”, en tanto tenemos que conjugar constantemente diferentes lógicas heterogéneas para la vida en común, para lo que la homogeneidad de la “fidelidad a un único bando” (que implica una filiación y una identidad claras) impide cualquier negociación del propio estatus, rigidizando nuestras posibles interacciones. De hecho, el trabajo de los agentes dobles es muy interesante porque está, constantemente, marcado por la ambigüedad y los problemas. En el trabajo de los agentes dobles se suele cumplir lo que comenta Elias:

“Es perfectamente posible que grupos de personas que en su disposición consciente traten de asegurar el mantenimiento y la preservación de la figuración existente,

⁶⁶ Como las descritas por Goffman (1956: pp. 87-106, 123-124; 1974: pp. 334-335) al hablar de los dobles sentidos y el engaño por parte de los “roles discrepantes” (como los cómplices, los delatores, los impostores, las plañideras o la *claque*); o la circulación del secreto en las sociedades secretas descrita por Simmel (1977b: pp. 357-424).

⁶⁷ Véase, por ejemplo, el estudio de Singleton y Michael (1998) en el que exploraron en detalle el Programa británico de Citología de Cribaje (PCC), destinado a prevenir el cáncer de útero. Analizando diferentes grupos y entornos institucionales implicados en el mismo, muestran cómo las ambigüedades recorren el programa desde sus inicios en 1966, dado que para los evaluadores sanitarios, a pesar de la inversión, el número de personas con cáncer de útero había permanecido más o menos estable. Singleton y Michael muestran estas ambigüedades crónicas, prestando especial atención al papel ambivalente de los médicos de familia en el programa, como conducto central, como lugar de conexión primordial de las diferentes partes del programa (enrolados por el Servicio Nacional de Salud y enrolados de las mujeres que deben someterse a examen; recogen la información de las mujeres y luego diseminan la que les llega de los laboratorios donde estas se han hecho los test citológicos). De hecho, Singleton y Michael destacan el papel dual de estos actores para el programa: principales reclutadores y principales críticos, principales garantes y principales subvertidores. El corolario que extraen de esto es que no es necesaria seguridad ni convicción por parte de los actores involucrados para que el programa del PCC se mantenga. Y, por ello, concluyen que la estabilidad de una forma sociotécnica puede, de hecho, ser un efecto de inestabilidades o ambivalencias crónicas.

⁶⁸ A título de ejemplo podría citarse el documental *Garbo*, que narra la vida de Joan Pujol García (véase <http://www.imdb.es/title/tt1344315/>, acceso el 1 de marzo de 2012), un doble espía catalán que sirvió tanto al bando alemán como al bando aliado. Según cuentan las fuentes oficiales del MI5 inglés (véase <https://www.mi5.gov.uk/home/mi5-history/world-war-ii/agent-garbo.html>, acceso el 1 de marzo de 2012) Garbo participó en el contraespionaje que permitió el desembarco de Normandía, inventando informes de una red de espionaje ficticia que operaba a su cargo para los alemanes.

refuercen con sus actos precisamente las tendencias de cambio de ésta. Es igualmente posible que grupos de personas que busquen conscientemente el cambio, refuercen precisamente las tendencias a la permanencia de su figuración” (Elias, 2008: p.175).

En un contexto como el de la teleasistencia, donde se articulan y donde pueden colisionar diferentes figuraciones relacionales (recordemos, por ejemplo, los divergentes criterios familistas y de cercanía invocados por diferentes usuarias al posicionarse sobre qué criterios priman en la selección de contactos), personas que cumplan el rol de “agentes dobles” son cruciales, puesto que permiten las conexiones entre diferentes figuras relacionales, haciendo que puedan casar los criterios figuracionales de los servicios y los de las usuarias, que no necesariamente son convergentes. Mientras que para los servicios la forma social de los contactos está basada en un vínculo utilitario que tiene por objetivo ayudar a los servicios a dar curso a una emergencia –tarea en la que, en realidad, cualquier tipo de *guardallaves* o *abrepuestas* serviría-, para las usuarias el criterio utilitario no tiene por qué ser el que más valoren (llegando a seleccionar como contactos a familiares que viven bastante lejos como para poder ayudar en una emergencia, y contando más bien como nodos informacionales, dada la relación de cercanía vivida por parte de las usuarias).

La principal consecuencia de situarse en la encrucijada de diferentes figuraciones relacionales (la que los propios servicios montan y las de las personas a las que dan servicio) es que el servicio permite que las figuraciones relacionales de la “autonomía conectada” se vean afectadas por esta absorción. De hecho, teleasistencia puede ser vista por parte de algunas personas no como la principal fuente de cuidados, sino como un “servicio complementario”⁶⁹, ayudando quizá a la tarea de las personas que llevan a cabo tareas de cuidado.

“Al hablar de si lo considera algo importante para su vida, el Usuario A me contesta:

Usuario A (UA): ‘[...] La teleasistencia para mí lo considero como un complemento. Para cualquier emergencia... Un complemento... Porque, inmediatamente, que me ocurre a mí cualquier cosa, lo primero que hago es llamar a mis hijos... Y si yo, yo si pulso el botón ese, inmediatamente, inmediatamente está el teléfono de mis hijos...’

Tomás (T): ‘O sea que no...’

UA: ‘Y mis hijos... lo he hecho na’ más que una vez [pulsar el botón del colgante], una vez y eran las seis de la mañana. Y, efectivamente, mis hijos se

⁶⁹ Aspecto que surgió repetidas veces al hablar con diferentes responsables de proyectos de teleasistencia en el *Grupo de Expertos Locales* del proyecto EFORTT (en concreto en su quinta sesión, del 21 de junio de 2010, teniendo lugar en Barcelona) en el que colaboraba, donde quedaba claro que, para ellos, la teleasistencia no sustituía a las redes de cuidado existentes, sino que en todo caso aparecían como un servicio “complementario” para ellas ayudando, si acaso, en sus tareas de cuidado. Aspecto también refrendado por el equipo inglés del proyecto EFORTT (véase Milligan, Mort & Roberts, 2011: p.350).

presentaron aquí antes que el 112” (Entrevista grupal con tres usuarios – hermano, hermana y el marido de la hermana- en torno a los 80 y la hija del hermano; Ciudad Lineal, Madrid, junio de 2009).

Pero esto no significa que, como vimos en el caso de Tita Meme del Capítulo 4 o en el caso de muchos de los familiares cuya voz aparece en las entrevistas aquí reflejadas, la complementariedad implique un solapamiento completo y explícito (como si de figuras de Lego se tratara) entre las figuraciones relacionales de los servicios y otras figuraciones pre-existentes (por mucho que se puedan ver afectadas por la instalación). De hecho, como hemos podido ver, no todo contacto actúa siempre, en todo momento, como “agente doble”. Pero, en cualquier caso, cuando alguien actúa como tal no se trata de que ese rol sea simplemente secuencial al del contacto, “[...] siendo el rol que es dotado de primacía en una ocasión y permaneciendo inactivo en otra” (Goffman, 1961: p.134; traducción propia).

Más bien, un “agente doble” se ve ante la tarea de tener que manejar dos figuraciones que son diferentes, actuando como conector de las mismas y, por tanto, buscando generar un tipo muy particular de efectos inter-topológicos (si pensamos que cada figuración relacional tiene una forma o topología social distinta, relativamente inconmensurable de la otra⁷⁰): mantener una relación entre usuarias y servicios lo más fuerte posible (ayudando en el vapor de prescripciones lábiles que los servicios necesitan para que las usuarias “hagan la usuaria”, lo que es muchas veces complicado sin los “agentes dobles”), permitiendo que el servicio no se caiga.

Esto significa que la “autonomía conectada” (como principal figuración relacional que se deriva de la instauración y restauración perpetua de un arreglo o infraestructura de *usuariedad* concreto por parte de las y los técnicos) de los servicios mantiene su fuerza en ocasiones por el hecho de que admite una definición porosa de contactos: cuanto más se excedan estos en su concreción y en sus apoyos a la persona mejor será, pudiendo acoger a su vez otras formas de practicar el vínculo que acaban actuando como roles auxiliares del propio servicio (sin darle la suficiente importancia, e incluso tratándolas como epifenómenos, como ya comenté en el Capítulo 3).

⁷⁰ Para el uso del término, nuevamente, véase Mol y Law (1994).

4. Promesas y peligros de las diferentes figuraciones de la “autonomía conectada”

- 4.1. A modo de conclusión: La transformación potencial de los vínculos del cuidado de los mayores a partir de la implementación de la teleasistencia

Comenzaba este capítulo pensando en el problema de la articulación de los vínculos sociales intentando mostrar cómo la teleasistencia había venido tomando un especial interés como particular respuesta al “hueco” (por emplear los términos de Dupuy con los que daba los primeros pasos) en el vínculo social de las personas mayores (a los problemas tanto de soledad como de gestión de su cuidado). Intentando evitar explícitamente una explicación en términos epocales (del cambio brutal que nos hubieran podido traer las TIC), en este capítulo he reivindicado la noción de figuración (en su doble acepción de Suchman y Elias) como una manera de pensar empíricamente la forma que esta particular materialización de lo social traía consigo. Así, les proponía considerar empíricamente la promesa fundacional que la teleasistencia como solución al problema del vínculo social de las personas mayores, que denominé a partir del término “autonomía conectada” (es decir, una promoción de su autonomía, entendida como independencia, a partir de una red de contactos de la que provee).

En este capítulo he ido detallando, a partir del material de mis entrevistas, el contexto cambiante de “obligaciones filiales de cuidar” en el del estado español (a pesar de que el que el cuidado siga recayendo mayoritariamente en las mujeres parientes) en el que la teleasistencia se mueve. Y he intentado mostrar cómo los servicios de la teleasistencia, además de articular una red de “ángeles custodios” latentes, esto es, de empleados o miembros de los servicios –oficiales que responden a las llamadas de asistencia, voluntarios si es que los tienen- y la conexión rápida con instituciones públicas que provee la propia teleasistencia, se nos aparece prácticamente como un plexo de hibridación de relaciones, a partir de su particular forma de figurar la socialidad a partir de “contactos”.

Lo más interesante es que esta figuración de los contactos se monta sobre otras relaciones previamente establecidas. Pero, si bien la figuración del “contacto” es bien diferente de la del familiar (y, de hecho, en ella caben otras posiciones relacionales como las del amigo o el vecino), la teleasistencia no cancela estas otras figuraciones pre-existentes (aunque en determinados casos puedan producirse procesos de “abandono familiar” –es decir, que las familias dejen de lado a sus mayores porque “ya se ocupan otros”, en este caso la teleasistencia- al instalar la teleasistencia, pero no por lo que hagan los propios servicios). Asimismo, y de forma bastante curiosa, la he podido observar también como existen formas de practicar el rol de contacto que exceden con mucho los tipos de contactos explícitamente promovidos por los servicios (a los que he denominado *abrepuestas/guardallaves*, que vendrían a dar un apoyo suplementario a los empleados de los servicios). En concreto, en el contexto de los particulares problemas que implica el

modo normativo de “hacer la usuaria” (caracterizado por una supervisión y previsión constante de sí, pulsando el botón en cualquier momento que se sienta un peligro), y para acomodar las tensiones que de ahí emergen, los servicios se aprovechan en ocasiones de una manera de practicar el rol de contacto que ciertas relaciones previas practican y que he denominado “agente dobles” (por la particular manera en que permiten tender un puente entre figuraciones relacionales muy diferentes, incluso divergentes e inconmensurables, de lo que también pudimos ver un ejemplo en el capítulo destinado a las reparaciones).

Es decir, más que una nueva configuración total, la “autonomía conectada” supone una forma de re trabajar figuraciones anteriores de socialidad y de generar algunas otras nuevas. Advertir esto me ha llevado a pensar que, en analogía inversa con los trabajos de Strathern (2005) sobre las nuevas tecnologías reproductivas y las nuevas distinciones que están provocando en las nociones sobre la parentalidad (nuevas distinciones de roles, nuevas configuraciones del parentesco borrosas o en constelación) quizá la teleasistencia visibiliza y ayuda a generar transformaciones en las condiciones prácticas del cuidado de las personas mayores. Quizá no se trate de grandes transformaciones epocales ni con un carácter determinista y unidireccional (imponiendo el servicio un modo de funcionar a las personas usuarias y sus relaciones previas), pero de alguna manera sacan a relucir las vinculaciones previas y sus problemas, abriendo la cuestión de cómo practicar el cuidado de los mayores y quién se encargará del cuidado.

De las prácticas disponibles a partir de la instalación se derivan hibridaciones bastante curiosas emergentes en el choque de las figuraciones pre-existentes (si es que las había) con la propia figuración de los contactos instaurada por el servicio en su instalación: personas que lo quieren para poder despegarse de sus mayores -ya sea porque trabajan o porque no quieren cuidar de esta manera-, mayores que lo quieren para poder vivir solos, o sin ayuda de sus familias, con menos miedo. Atendiendo a las tensiones prácticas que se dan a la hora de montar la figuración de esa promesa que hemos llamado “autonomía conectada”, y a los dos roles identificados practicados por los contactos, en realidad lo que se nos muestra es que no hay una única forma en que los servicios produzcan la “autonomía conectada”. Más bien, podríamos decir que en la implementación de la infraestructura tecnológica y relacional prometida por los servicios se producen diferentes versiones de la misma (en un sentido análogo a Hyysalo, 2007).

A partir de los datos de mi trabajo y del hecho de que la teleasistencia se trata más bien de un servicio de asistencia inmediata ante emergencias sanitarias o sociales, creo que se podría hablar, para concluir, de al menos dos grandes versiones (Hyysalo, 2007) – como tendencias que se pudieran quizá inferir, no como realidades nítidas- de la figuración de “autonomía conectada”, si en lugar de pensar la autonomía conectada al margen del contexto de implementación pensamos en los potenciales efectos emergentes que ahí se dan: esto es, en las hibridaciones que la figuración de los servicios sufren al relacionarse con otras figuraciones pre-existentes en el proceso la instalación de la teleasistencia.

Así, hablaré de una versión de la autonomía conectada como una forma de socialidad *mínima* (que es, en el fondo, lo que proponen los servicios), pero que puede ampliarse a una versión como una forma de socialidad *complementaria* (en la que los contactos exceden su función de *abrepuertas* o *guardallaves* actuando como agentes dobles). Asimismo, quisiera proponer que en cada una de ellas se podrían hacer, a su vez dos distinciones: (a) la socialidad mínima puede ser un efecto de una *restitución* de una soledad que había desaparecido por un aislamiento o una *sustitución* de las figuraciones de socialidad previas por interpretar que la teleasistencia es un cuidado suficiente; (b) la socialidad complementaria puede darse de dos maneras, *redoblada* (asumiendo los agentes dobles los roles de las dos figuraciones –la de cuidado prolongado y la de contactos- sin que haya habido cambios) o *fragmentada* (limitando los agentes dobles parte de las funciones que venían, dedicándose más a unos aspectos que a otros).

Por último, creo que de aquí se extrae un corolario bastante sencillo, pero no por ello menos importante: cada de una de estas versiones resultantes del choque entre las figuraciones preexistentes y la propuesta por los servicios contiene derivaciones de la promesa de la “autonomía conectada” de estos servicios (recordemos, promover la autonomía de estas personas, permitiendo su independencia y su vida en sus hogares por mantener una red de contactos que pudieran asistirle a la mayor rapidez ante una emergencia).

4.1.1. La versión de la “autonomía conectada” como una forma de socialidad mínima (*sustituida* o *restituida*)

Por un lado, sugeriría hablar de una versión de la autonomía conectada como una forma de socialidad mínima cuando en la instalación de la teleasistencia (o en el proceso del uso) la teleasistencia para a ser la figuración relacional principal de la persona usuaria: la denominaría mínima, por tanto, porque es la figuración relacional más limítrofe con el aislamiento; aquella que la teleasistencia montaría por sí sola, sin necesidad de contar con relaciones previas. Esto es, una socialidad de los “ángeles custodios o guardianes” más inmatriciales e invisibles, que “velan” por la usuaria (siempre que la usuaria quiera comportarse como tal). Y propondría hablar de dos distinciones que pueden ser importantes para la tesitura existencial de las diferentes personas ahí implicadas.

Esta socialidad mínima puede tener el carácter de ser (i) *restituida*: esto es, la usuaria cuenta con los empleados o miembros de los servicios (y, si cabe, contactos, que el propio servicio puede fomentar que se hagan, por ejemplo, entre los vecinos o entre personas lejanas) que hacen como mucho de *abre-puertas/guarda-llaves* sin hacer nada más por ella, en tanto las relaciones previas, si existían, cejan en sus funciones ante la instalación de la teleasistencia; o (ii) *sustituida*: es decir, la usuaria vive sola contando únicamente con los empleados o miembros de los servicios y los recursos de instituciones públicas (quizá contando con algunos conocidos haciendo de *abre-puertas/guarda-llaves*).

Cualquiera de estas dos formas contiene la gran promesa última de los servicios, quizá no tan explícita como pareciera en el discurso público y mediático (que, como no puede ser de otra manera vende estos servicios y estas tecnologías con la nueva revolución en el cuidado), pero desde luego implícita desde una visión interna de los servicios y desde su implementación: **asegurar y monitorizar el aislamiento, a través de la producción de una socialidad mínima y latente**. La infraestructura técnica y contractual, proveyendo de una mínima red es útil, por tanto, como una manera extremadamente interesante (aunque limítrofe con “no tener a nadie”) de atajar el problema del aislamiento o las sensaciones de soledad por no poder contar con nadie, planteando una figuración relacional que, de alguna manera, puede hacerla más “vivable” o, cuando menos, “menos peligrosa” para las agencias que se preocupan de la situación de estos mayores. De alguna manera, al transformar la soledad a través de su incorporación “monitorizada” en una vida social mínima creo que pudiera establecerse un juego analógico (sin duda problemático, pero no por ello menos interesante) con la funcionalidad de la incorporación de la violencia en los rituales sacrificiales de las sociedades “primitivas” descrito por Girard (1989) –que mitiga su potencial destructivo para el grupo, poniéndolo al servicio de la cohesión social-; en este caso, con la teleasistencia la soledad monitorizada podría devenir menos peligrosa para la cohesión social de nuestras sociedades contemporáneas, en tanto sujetaría que se produjera esta ruptura.

Esto no implicaría que no pudieran producirse sentimientos de soledad. Pero se trataría de los sentimientos de soledad constantemente monitorizados (por las llamadas de seguimiento, por el acceso de los oficiales a los domicilios) de personas en “autonomía conectada” (aunque quizá en esta versión mínima el nombre debiera cambiarse a “soledad conectada”⁷¹), cuyo aspecto interesante sería convertir el aislamiento en algo diferente del otro social que constituyen casos con las muertes en soledad que les describía al inicio del capítulo. Unas formas de soledad que no desaparecerían ni perderían el peligro potencial que implican, pero que, al menos, podrían estar controladas. Sin embargo, el reverso de esta promesa (que quizá en realidad no sea más que otra versión de lo mismo) es que si la figuración social puesta en pie por la teleasistencia implicara una sustitución de toda otra forma social de la propia instalación de la teleasistencia (aunque no ciertamente por causa manifiesta de ella, a pesar de que el discurso de autonomía e independencia pueda jugar un papel perverso en la creencia de que la teleasistencia puede sustituir al cuidado de larga duración o en presencia) se estarían produciendo las condiciones de socialidad mínima y aislamiento.

⁷¹ Que es, de hecho, el nombre castellanizado que reciben ciertas viviendas unipersonales modulares que Sloterdijk (2006) emplea metonímicamente como metáfora límite de nuestra contemporaneidad occidental: un mundo de *connected isolations*, una socialidad de espumas (micro-esferas unitarias pegadas por la membrana que no es traspasada).

4.1.2. La versión de la “autonomía conectada” como una forma de socialidad complementaria (*redoblada o fragmentada*)

Por otro lado, sugeriría hablar de otra versión de la autonomía conectada que cobra valor como una particular forma de socialidad complementaria, al hibridarse con figuraciones relacionales que no dejan de existir por la instalación de la teleasistencia. Cuando hablo de hibridación no pienso que sea necesariamente en términos de sinergia explícita (sino más bien considerada como epifenoménica o azarosa por parte de los servicios), pero sí una sinergia establecida por esa forma de practicar el rol de contactos de algunas personas que he denominado “agentes dobles”. Además de mantener la primera promesa (recordemos “asegurar y monitorizar el aislamiento, a través de la producción de una socialidad mínima y latente”), la figuración híbrida resultante de una implicación de los “agentes dobles” permite que se desarrolle una versión ampliada, por el carácter poroso y virtualmente infinito (del que se permite que se excedan perpetuamente en su condición) de los agentes dobles en su concreción y extensión del rol de los contactos. La promesa que contendría esta versión sería la de **ayudar a las personas cuidadoras** —a través de permitir, por su propia infraestructura, una dislocación relativa y temporal del cuidado continuado—.

Esto es, de alguna manera la teleasistencia actúa como un dispositivo que permite ayudar y apuntalar las relaciones de cuidado, no tanto en lo que serían las tareas pesadas (ni, probablemente, en las más importantes y cargantes), sino actuando como un complemento de las mismas al permitir que la persona mayor pueda quedarse sola, quedando controlada “a distancia”. Esto permite ocasionalmente dislocaciones espaciales (en un sentido análogo al uso semiótico expresado por Greimas y Courtés, 1990; esto es, saltos o cambios, como los saltos espaciales que se producen en un relato) en las actividades de cuidado continuado, sea quien sea que las lleve (lo que puede hacer que la teleasistencia entre, sin problema, en sinergia con prácticas de precarización del trabajo de cuidados), lo que quizá pueda redundar en una mejora de sus relaciones o un alivio de las cargas en la provisión y recepción de cuidados (incluso en un contexto intergeneracional: por ejemplo, permitiendo que una hija o un hijo deje a sus nietos con su madre con teleasistencia).

Sin embargo, dado que esta figuración es un efecto que se da en función de la implicación de los contactos de las personas usuarias en esta duplicidad de figuraciones, creo que podríamos hablar de agentes dobles más o menos parciales, cuya parcialidad modula la figuración híbrida resultante. Por esta razón, distinguiría entre una subversión de complementariedad que llamaría (i) *redoblada*: en la que la usuaria cuenta con los empleados o miembros de los servicios y con sus vínculos previos, los cuales a pesar de ser redefinidos como “contactos” siguen llevando a cabo aproximadamente las mismas funciones que antes (actuando por tanto como “agentes dobles plenos”, viéndose en realidad bastante poco afectados por la situación de la teleasistencia, que lo que les permite es una cierta tranquilidad cuando no están); y otra que llamaría (ii) *fragmentada*:

en la que los vínculos de cuidado previos de la usuaria transforman su relación con ella con motivo de entender que la teleasistencia puede permitirles dejar de llevar a cabo algunas cosas, fragmentando su atención y dedicándose sólo a algunas tareas parciales (lo que acaba generando una suerte de distribución del trabajo irreal entre los empleados o miembros de los servicios y los contactos previos que, más bien, hacen de “agentes dobles parciales”).

Es en esta última donde residirían los potenciales peligros de esta versión parcialmente escondida a los ojos de los servicios: fundamentalmente, la fragmentación e invisibilización de ciertos trabajos de cuidado, por no mencionar que las cargas de cuidado no se ven afectadas sustancialmente (dado que la teleasistencia, a pesar de ser un dispositivo generalmente considerado de telecuidado, no es un dispositivo de cuidado en el sentido estrecho del término; más bien es una asistencia a distancia, como su propio nombre indica). De hecho, en el ámbito británico, donde el *telecare* (versión extendida de la teleasistencia domiciliaria, en la que añaden al terminal de telealarma numerosos sensores en el hogar) tuvo una gran expansión inicial, prolongada hasta hoy, algunas investigadoras feministas han planteado severas críticas a los sistemas de telecuidado. Por ejemplo, Mort, Roberts y Milligan (2011) al cerrar su análisis (bastante análogo al mío), a partir de observaciones y entrevistas, de un programa de telecuidado en una zona del norte de Inglaterra comentan que se ha promovido una división en el trabajo de cuidados en el contexto de las personas mayores viviendo en el hogar producida por:

“[...] los intentos del telecuidado por generar un sistema racional, eficiente de gasto y estilizado [*streamlined*], en la cual:

- la monitorización o el chequeo son reducidos a procedimientos ‘puramente técnicos’ que pueden ser, en su mayor parte, llevados a cabo por máquinas⁷², apoyadas por personal en un centro de control para cuando saltan las alertas;
- el cuidado ‘físico’ es visto como una actividad de trabajo necesaria, que es relegada a mujeres mal pagadas, por lo general inmigrantes; y
- el cuidado ‘social y emocional’ es llevado a cabo por familiares cariñosos, pero muy ocupados.

En la práctica, este intento por refigurar las tareas de cuidado no toma en consideración algunas complejidades y, discursivamente [...], trabaja para mantener, e incluso profundizar, la división de género, racial y de clase del trabajo de cuidado [...] El cuidado personal [un servicio pagado, del estilo de la Ayuda a Domicilio] es degradado aún más y sometido a una progresiva reducción por parte del estado. Por último, el cuidado socio-emocional de cuidado de las personas mayores llevado a cabo por los familiares ya no se considera un trabajo” (Mort, Roberts y Milligan, 2011: p. 160; traducción propia).

⁷² Esto tiene más sentido en el contexto inglés en el que la teleasistencia con sensores está muchísimo más extendida (por no decir, totalmente generalizada) que en el estado español.

En resumidas cuentas, de lo que acusan a semejante materialización de lo que yo he llamado una figuración de la “autonomía conectada” es de estar produciendo una mayor invisibilización si cabe de los trabajos de cuidado “informal”, así como de las necesarias interdependencias de la vida diaria (cuestión que en el ámbito español sería difícil de argumentar como una pérdida, sino como una realidad: puesto que no hay servicios públicos de cuidado de larga duración que no sean residencias –constituyendo el umbral de los servicios de teleasistencia-, pero sí el Servicio de Ayuda a Domicilio –que supone algunas horas de apoyo para actividades básicas de la vida diaria y que, de alguna manera, pudiera complementar a la teleasistencia, coexistiendo con ella-, que más bien sirve para tareas puntuales que requieren de más esfuerzo, razón por la que todo recae principalmente en la familia o en redes de personas significativas).

Versiones híbridas de “autonomía conectada”	Rol primario de los contactos	Potenciales peligros relacionales	Promesas relacionales
Mínima restituida	<i>Guardallaves / Abrepuertas (si cabe)</i> ⁷³	-	(a) Asegurar y monitorizar el aislamiento, a través de la producción de una socialidad mínima y latente
Mínima sustituida	<i>Guardallaves / Abrepuertas (si cabe)</i>	¿Aislamiento de las relaciones significativas producido por la interpretación de que el trabajo de la teleasistencia sustituye a las relaciones de cuidado continuado?	(a) Asegurar y monitorizar el aislamiento, a través de la producción de una socialidad mínima y latente
Complementaria fragmentada	<i>Agentes dobles (parciales)</i>	¿Invisibilización de ciertos trabajos de cuidado?	(a) Asegurar y monitorizar el aislamiento, a través de la producción de una socialidad mínima y latente;
Complementaria redoblada	<i>Agentes dobles</i>	¿Cargas de trabajo de las personas cuidadoras no sustancialmente afectadas?	(b) Ayudar a las personas cuidadoras (a través de una dislocación espacial y temporal relativa del cuidado continuado)

FIGURA 5.7. Propuesta de versiones híbridas de la “autonomía conectada” practicadas por los servicios, usuarias y familiares (atendiendo especialmente a sus potenciales promesas y peligros).

⁷³ Como hemos visto en ocasiones no son necesarios contactos para llevar a cabo esta labor (por ejemplo, cuando los servicios cuentan con servicios de custodia de llaves).

4.2. Resumen: Promesas y potencialidades situadas de las figuraciones relacionales montadas y absorbidas por la teleasistencia

Por supuesto, estas versiones de figuración de la “autonomía conectada”, y que pudieran parecer compartimentos estancos y estáticos, se proponen sólo como una ayuda a la interpretación (véase FIGURA 5.7) de los materiales empíricos que hasta aquí les he venido presentando. Me veo en la obligación de no terminar sin aclarar que se trata de una imputación mía en función de las posiciones posibles que pueden ser atribuibles como tendencias a grandes rasgos y que, por si no hubiera quedado claro (puesto que esta idea está contenida en el planteamiento de la figuración como un verbo, como un constante figurar, tanto en Elias como en Suchman) se dan en constante fluctuación. De hecho, estas versiones pueden ocurrir de forma secuencial, en diferentes momentos, a los mismos actores en su proceso de figuración relacional ante los intentos para anclarlas a partir de los cortes que implica la materialización tecnológica y contractual (bastante más rígida que las otras figuraciones) de este tipo de servicios.

El hecho que produce esta fluctuación no es tanto la propuesta del servicio, sino la forma de practicarlo de las personas usuarias y los contactos, cuya implicación puede ser variable (excediéndose o no como *abrepuertas* y llegando en diferentes momentos a ser agentes dobles más o menos parciales). En ese sentido, como también hemos visto en los capítulos anteriores, existe la posibilidad de dejar temporalmente de utilizar el servicio o, incluso, de resistirse a él (por lo cual, a menos que existan agentes dobles muy implicados, es probable que acabe llegándose a uno de los “límites” del servicio que requieran de “reparación”) y, por tanto, producir suspensiones temporales o permanentes de estas figuraciones, así como desplazamientos entre ellas (por ejemplo, al afectar a la manera en que las relaciones significativas pueden creer que la persona está siendo o no asistida por el dispositivo).

Sin embargo, creo que en este resumen reside una de las cuestiones más importantes de mi trabajo de campo: atendiendo a estas condiciones prácticas friccionales, tanto en lo material como en lo relacional, que emergen en la implementación de una infraestructura tecnológica de cuidado como la de estos servicios (observando que esta implementación de todo menos un proceso de “mera” instalación o “mera” reparación, sino que constituía una verdadera nueva ecología de acción que transformaba formas de practicarse, de usar la casa y de practicar las relaciones), observamos sus límites y sus promesas situadas, lo que nos hace ver para qué no sirven, orientando un ingente espacio de lo “por hacer”. En ese sentido, en el próximo capítulo, además de dedicarme a llevar a cabo una recapitulación general, intentaré proponer a dónde podría llevarnos pensar en otras posibilidades, más allá de los límites de lo que implica prácticamente la particular infraestructura de *usuariedad* de la teleasistencia para personas mayores.

6. Conclusiones: Recapitulación y propuestas

“[...] mientras la obra está en realización, la obra está en peligro. A cada momento, a cada acto del artista o, mejor dicho, en cada acto del artista, ella puede vivir o morir [...]

Pero es la obra la que florece o se desvanece, es ella la que progresa o es devorada.

Progresión patética a través de las tinieblas en las que se avanza a tientas, como alguien que asciende con dificultad una montaña por la noche, siempre inseguro de si su pie no encontrará un abismo, guiado sin cesar por la lenta elevación que le hará caminar hasta la cumbre”

– Étienne Souriau, *Du mode d'existence de l'œuvre à faire* (2009 [1956]: pp. 205; traducción propia)

“[...] el camino odiseano no se denomina nunca metódico, excepto raras veces [...]. El camino odiseano no puede llamarse método, sino éxodo. Éxodo en el sentido en que el camino se aleja del camino, en el que la vía toma el exterior de la vía; en el que el proyecto tomado y seguido, localmente, si no escogido, es una excepción a la norma de escoger”

“Los pequeños mares no exigen los mismos marineros que los grandes océanos. Obligan a Ulises a un mantenimiento y a una habilidad maniobrera que el almirante Cristóbal Colón, astrónomo, ignora. La Odisea enseña un saber que el Renacimiento desprecia y olvida bajo la insignia de la carabela [...].

El oleaje atlántico se alarga demasiado para mantener toda nave en su longitud de onda [...] Feroz, el océano permanece manejable. Los mares estrechos con oleaje corto, Irlanda, Egeo, Iroise, amenazan con poner en peligro mortal al romper toda nave de cualquier tamaño, caique o cabotaje, la quilla se desgasta por los montones de guijarros con crestas tupidas. El elemento espacio cambia, los huecos no se limitan con los mismos muros. La incursión odiseana en búsqueda de sus tierras no requiere ni la misma fuerza o paciencia, ni los mismos talentos que la ruta de las Indias o la aventura americana [...]

– Michel Serres, *Los cinco sentidos* (2002: pp. 349, 353-354).

“¿Hay algún modo de seguir luchando por la autonomía en distintas esferas, sin abandonar las demandas que nos impone el hecho de vivir en un mundo de seres por definición físicamente dependientes unos de otros, físicamente vulnerables al otro? ¿No se trata de otra forma de comunidad imaginaria en la que sólo nos parecemos por tener que sufrir por separado la misma condición –una condición común a todos que no puede ser pensada sin diferencias-? Esta forma de comunidad imaginaria afirma la correlatividad no sólo como un hecho histórico o descriptivo de nuestra formación, sino también como una dimensión normativa de nuestra vida social y política que nos obliga a examinar nuestra interdependencia”.

– Judith Butler, *Vida precaria: El poder del duelo y la violencia* (2006: pp. 53-54).

“Una visión se impone o se rechaza; una versión se sugiere o se cuenta [...]. [E]s construida. No es definida como verdad o mentira o ilusión, sino como una forma de devenir: el devenir de un texto que es permanentemente puesto al día y cambiado completamente, el devenir de un mundo común, el devenir de los reveses y las traducciones. La versión no revela el mundo del mismo modo en que no lo esconde, lo hace existir en una manera posible. La versión no es el hecho de un hombre solitario, es la fuente y el fruto de una relación, es puesta a trabajar en el seno de una relación, es la negociación de lo que es cambiado por completo, transformado y traducido [...] Si dos versiones [...] son contradictorias esto no significa que sean verdaderas o falsas, sino simplemente que prolongan otras versiones de maneras diferentes, transformándolas y conectándolas a otros sistemas. Estas transformaciones y conexiones y lo que traen a la existencia son lo que podemos evaluar [...] todas las versiones no son lo mismo. Brevemente, algunas pueden ser sólidas o fiables, otras probarán ser poco resistentes en confrontación con versiones distintas, puesto que deben su posibilidad a la ausencia de las últimas; algunas versiones [...] se nos asemejan más a ‘visiones’. Las versiones están inscritas en el tiempo de un relato, tanto si lo prolongan, transforman, voltean o reconectan; también se inscriben en el espacio de la cartografía de nuestro conocimiento. Los lugares pueden ser distintos: laboratorios, instituciones médicas, las diversas zonas de los antropólogos, la política, las instituciones culturales, y los colectivos que estudia la sociología”.

– Vinciane Despret, *Our Emotional Makeup* (2004: pp. 29-32; traducción propia).

1. Recapitulación: El telecuidado desde las prácticas de su implementación y uso

En los capítulos que acaban de leer he intentado resumir y articular los resultados de mi estudio etnográfico sobre la teleasistencia para personas mayores, que realicé intermitentemente en Madrid entre el otoño de 2008 y el verano de 2010. Como les apuntaba en el Capítulo 1 (*Las promesas del telecuidado*), la teleasistencia se ha ido convirtiendo progresivamente en la punta de lanza, el servicio más extendido, verdadera avanzadilla de todo un conjunto de sistemas y servicios tecnológicos orientados al sector del cuidado de personas mayores y con discapacidad que he denominado, importando el término inglés, “telecuidado”. Servicios que, eso plantean sus desarrolladores, contendrían la promesa de un cambio copernicano en el cuidado de las personas mayores en respuesta a la “crisis de los cuidados” y al envejecimiento poblacional creciente (con el consiguiente aumento de la cronificación de las enfermedades), puesto que permitirían ayudar a que las personas mayores no tuvieran que moverse de sus casas, asegurando sus condiciones a partir de diferentes dispositivos telemáticos que, eso se argumenta, les permitirían vivir con una mejor calidad de vida (lo cual, junto con la atención inmediata que permitirían dispensar, vendría a suponer una herramienta preventiva que permitiría ahorrar en muchos costes socio-sanitarios derivados de una vida en condiciones de dependencia). Sin embargo, ante la falta de estudios sobre los efectos de este tipo de tecnologías en los modos de ser mayor y de articular los vínculos de cuidado, mi estudio se proponía, como les planteé en el Capítulo 2 (*Una interrogación etnográfica de la promesa del telecuidado*) analizar las prácticas de implementación y uso de los mismos, como una forma de atender a las circunstancias concretas que este tipo de servicios implica en la vida de las personas mayores a las que se les instalaba.

1.1. La instauración y restauración del arreglo de los servicios de teleasistencia (o la fabricación de la “autonomía conectada”)

En concreto, en los capítulos que integran la Parte II de esta tesis he intentado mostrar la necesidad del trabajo técnico de los servicios (de manera conjunta con otras personas) para instaurar y restaurar lo que he llamado una infraestructura de *usuariedad*. Esto es, un emplazamiento de tecnologías en un hogar que, de forma conjunta con una serie de tecnologías legales (un contrato y las bases de datos a las que da lugar) y una serie de prescripciones de uso, componen o dan lugar, así como delimitan y reparan constantemente una posición de usuaria. En lo que sigue resumiré, siguiendo secuencialmente los modos en que fui construyendo el caso o la argumentación que aquí les muestro, los principales resultados de lo expuesto en los Capítulos 3 (*Instalaciones*), 4 (*Reparaciones*) y 5 (*Relaciones/Usos*), en los que he ido explorando la implementación y uso de estos servicios con el objetivo de articular lo que aquí les presento: las lógicas (prácticas) del telecuidado, los problemas y las vicisitudes para instaurar y restaurar la

fabricación de lo que denomino la “autonomía conectada”, con el objetivo de proponer más adelante una recapitulación pensando en sus consecuencias y efectos.

1.1.1. *Instalaciones*: Condiciones de felicidad y efectos de la instauración de una infraestructura de “usuarias” con “aparatos” y “contactos” en los términos de un “contrato”

Iniciaba el Capítulo 3 dedicando numerosos esfuerzos a describir con detalle las prácticas de instalación de los servicios de teleasistencia en los hogares de sus usuarias potenciales. Les hablaba de un elevado número de casos en los que los técnicos instaladores a los que acompañé durante aproximadamente seis meses (L, J, y JE) empleaban sus propios ardides (con mayor o menor éxito) para emplazar el terminal en los lugares apropiados, demostrarles a las usuarias cómo funcionaba y completar la información que los servicios necesitan para manejar las bases de datos que emplean para la respuesta de emergencia que proponen. Proceso que, como vimos, solía acabar con una firma y un recordatorio de los usos canónicos y normativos del servicio. Analicé este proceso a partir de una reflexión extendida sobre las “condiciones de felicidad” que este acto de instalación necesitaba para poder ser considerado finalizado o exitoso, atendiendo específicamente a las consecuencias de las interacciones personales y materiales que ahí se producían, gobernadas por una forma de relación *hospitalaria* entre las usuarias y los técnicos para poder producirse.

En mis análisis, por tanto, les hablaba de unas condiciones de felicidad *técnicas* que deben cumplir todas las instalaciones. Es decir, toda instalación requiere de un cierto emplazamiento del terminal (debiéndose encontrar el lugar apropiado y transformando si fuera necesario el espacio de la casa para hacerlo) de acuerdo con los requisitos de los aparatos, así como una formación acelerada de los gestos que la recién usuaria debe manejar con soltura para utilizar los aparatos del modo que quieren los servicios. Este emplazamiento del terminal y la demostración de uso consiguiente tienen el efecto de poner en pie lo que denominaba una “ecología sensible”, esto es, una forma concreta de practicar un entorno en el que se han generado nuevas posiciones de acción. Asimismo, planteaba que estas condiciones de felicidad técnica son cruciales para dar forma a la usuaria canónica que los servicios necesitan para funcionar: es decir, generan el efecto de plantear un nuevo espacio predisponiendo a una persona a que lo use de una manera convencional. Un proceso en el que se produciría una individuación práctica del resto de personas que habían podido estar vinculadas con la solicitud (incluso más interesadas en la misma que la flamante usuaria, como en algunos casos donde los familiares estaban más encima del proceso que la propia persona mayor), una cuestión que remitía a una determinada cadena de gestos que sólo ella debía llevar a cabo: colgarle el medallón en el cuello, hacer que sea la usuaria la que aprenda cuándo y cómo solicitar la ayuda pulsando los botones de alarma de los aparatos.

Pero también mencionaba que esta individualización que sufren las usuarias en el proceso de instalación tiene que ver con otra fuente, con otro tipo de trabajo: el papeleo que los servicios necesitan para su gestión, que tiene sus particulares condiciones de felicidad, a las que he denominado *contractuales*. Las condiciones contractuales que deben cumplirse rigen cómo los instaladores deben llevar a cabo toda una serie de prácticas de recogida de información de la usuaria (datos personales, de salud y condiciones del hogar; quién tiene llaves; personas de contacto; datos sanitarios y contacto con el médico). En este proceso, los instaladores deben asegurarse de que la persona usuaria firme su acuerdo con los términos del servicio, convirtiéndose este acto de firmar en la propia garantía de la existencia de una usuaria cuya voluntad (preservada en el tiempo mientras se preserve la documentación) valida el propio acto de la instalación e instituye los efectos que esa particular tecnología legal genera, las posiciones que, a partir de ese momento, se pueden tomar: una “usuaria” haciendo uso de unos “aparatos” que los servicios tienen en propiedad, que les permiten solicitar ayuda a los servicios, que a su vez pueden activar o solicitar la ayuda de las personas de “contacto” seleccionadas por la usuaria.

Es decir, apoyados por el régimen de validación en el que cobra sentido la firma, los servicios performan la existencia de la usuaria en los términos que necesitan y que publicitan. Una usuaria que, independientemente de cualquier otro aspecto relacional de interés para que tuviera lugar la instalación, se nos aparece “recortada” tras este proceso legal como un sujeto activo, independiente, voluntario y estable en el tiempo. Atendiendo a lo que ocurre en estas instalaciones, esta doble dimensión de un emplazamiento de una ecología de acción y unas posiciones contractuales que surge por cumplir con las condiciones de felicidad *técnicas* y *contractuales*, se podría decir que genera un efecto imprescindible para que el servicio tenga lugar: por estas prácticas se montaría una “infraestructura de *usuariedad*” para la teleasistencia en los términos del servicio. Es decir, una serie de predisposiciones materiales, reguladas por contrato, que se ha enseñado a usar, de las que emergería una forma embrionaria de “ser usuaria” en los términos del servicio.

Esa infraestructura de *usuariedad* no podría tener lugar sin el trabajo práctico de la instalación, con las dificultades prácticas que conlleva. Describí este proceso al modo en que Souriau habla de las “instauraciones”. Esto es, como procesos en los que, a través de tanteos e interacciones socio-materiales los técnicos consiguen “traer a la presencia”, “hacer emerger” una personificación de usuaria por medio de las re-ordenaciones prácticas que ejecutan los servicios para poder trabajar. Por el efecto de los instaladores como cazadores/facilitadores/orquestadores surge una posición usuaria concreta validada por una serie de técnicas contractuales y enseñada a partir de unos usos corporales que la regulan. Una posición usuaria que abre o hace emerger una nueva forma de ser recortándola de la persona misma en cuya casa se ha instalado, como pudiéramos visualizar a partir de la obra del videoartista Peter Campus *Three transitions* (1973)¹.

¹ Agradezco a Arianna Mencaroni que me sugiriera esta potente metáfora visual. La obra *Three Transitions* se compone de tres ejercicios cortos en los que Campus: “[...] utiliza técnicas básicas de la tecnología de

1.1.2. *Reparaciones*: La constante restauración del arreglo del telecuidado como una concertación rítmica

Por otra parte, en el Capítulo 4 continué con las reflexiones sobre el trabajo técnico de los servicios de AG, incorporando asimismo algunas otras reflexiones de trabajadores de otros servicios y de algunas usuarias problemáticas para los servicios. La razón para ello es que me he extendido en otra faceta del trabajo de los técnicos de instalación: las labores de mantenimiento por las que reparan las averías de terminales y colgantes, o recogen terminales y colgantes tras procesos de baja. Y, a partir de ahí, gracias a las aportaciones de la sociología de la reparación extendí mis reflexiones más allá del mantenimiento técnico. El argumento del capítulo es que las infraestructuras de *usuariedad* montadas por los servicios no persisten hieráticamente en su ser.

Un repaso detenido del trabajo de los técnicos del servicio, en un sentido amplio (esto es, no sólo los instaladores, sino también teleoperadores, oficiales y coordinadoras), me llevó a ver que, si eran importantes las reparaciones, esto se debía a un aspecto que trascendía la materialidad técnica de los servicios. Si entendemos más bien los servicios de teleasistencia como un “arreglo” (esto es, como un modo normativo y convencional de practicar una determinada infraestructura de *usuariedad*), vemos que en el trabajo de los técnicos este arreglo está al borde de la fractura, como se puede ver en muchos casos a los que se enfrentan: resistencias al uso de un aparato que a veces ha venido impuesto por los familiares de la usuaria, por ejemplo; desusos porque no se llevan a cabo las supervisiones constantes de sí mismas, que serían necesarias para activar estos servicios; formas de hacer y de entender qué significa la relacionalidad del cuidado que no acaban de cuadrar con la manera en que los servicios operan; aparatos que se estropean, así como una panoplia de configuraciones “monstruosas” para los términos que el contrato del servicio plantea.

Yendo más allá de las propias reparaciones, tratando las prácticas por las que se busca que las usuarias “hagan la usuaria” en los términos convencionales del servicio también como reparaciones (de acuerdo con la sensibilidad etnometodológica de la sociología de la reparación), propongo en este capítulo un tratamiento de las muy diferentes formas de “restauración” (que contendrían una “re-instauración” de la

vídeo y su propia imagen para crear sucintas, y casi filosóficas, metáforas de la psicología del yo [...], transformaciones de yos externos e internos, ilusión y realidad. En la primera ‘transición’ Campus se graba simultáneamente con dos cámaras a cada lado de una sábana de papel para conseguir una impactante ilusión visual: parece apuñalarse a sí mismo en la espalda, entrando luego a través del corte en su cuerpo y emergiendo entero al otro lado. En el segundo ejercicio, Campus usa el efecto del croma para conseguir un potente efecto metafórico. Se pasa la mano por su cara y, al hacerlo, ‘borra’ su superficie –revelando a continuación otra imagen de su cara subyacente-. Finalmente, en una conclusión dinámica, parece quemar la imagen viva de su cara (como si fuera una fotografía), dejando sólo la negrura [del fondo]” (Descripción extraída del portal *Electronic Arts Intermix*, véase <http://eai.org/title.htm?id=3127>, acceso el 17 de agosto de 2012; traducción propia). La obra original se puede consultar en <http://www.youtube.com/watch?v=Ar99AfOJ2o8> (Acceso el 17 de abril de 2012).

instauración del servicio que observamos en las instalaciones) que ahí se producen. Es decir, tras su instauración, la usuaria no puede dejar de ser permanentemente reparada. Esto se debe a la que las propias tecnologías de la teleasistencia son bastante ambiguas en la prescripción de los usos de los colgantes a partir de la inscripción de limitaciones funcionales de sus diseños.

Por ello, sugería que la permanencia en el tiempo de este arreglo es el efecto de una gran panoplia de actores (técnicos de los servicios, contactos y, también, las mismas usuarias). Tratando el caso particular de una usuaria especialmente problemática, como era el caso de Tita Meme, propuse una articulación de lo que serían las condiciones de felicidad que permiten que las reparaciones de los servicios tengan éxito: para que las condiciones *contractuales* instauradas originalmente sigan teniendo sentido (esto es, se sigan sosteniendo) los servicios —haciendo uso en ocasiones de las propias condiciones *relacionales* de los servicios (la presencia de contactos)- llevan a cabo una ingente tarea de conservación, requiriendo de unas condiciones de felicidad *corporales* (una particular forma de “hacer la usuaria”) para que el arreglo del servicio se mantenga como tal en el tiempo. Es decir, para que la teleasistencia funcione se requieren unos “modos de hacer la usuaria”, entendidos como técnicas del cuerpo, que se piden a una usuaria; estas prescripciones normativas suponen: (a) llevar el colgante constantemente, ejercitando una constante supervisión de sí para que, cuando se detecte una emergencia de cualquier tipo, se pueda pulsar; pero también, asimismo, (b) contestar a las llamadas de seguimiento de los servicios (útiles no sólo para conocer el estado de la usuaria, sino para testear las propias condiciones de la infraestructura técnica).

En ese sentido, en los servicios de teleasistencia se dan y se promueven diferentes “prácticas de apuntalamiento” de la forma usuaria (que no funcionan tanto al modo disciplinario como empleando estrategias difusas para generar un constante “vapor de prescripciones lábiles”). En resumidas cuentas, los servicios (a través de sus técnicos o invocando la presencia de relaciones significativas de la usuaria) necesitan patrullar constantemente los usos de los equipos y la forma del “arreglo” que montan, llevando a cabo diferentes “prácticas de apuntalamiento” de la forma usuaria que da sentido interno al propio servicio. Estas prácticas, si son exitosas, tendrán como efecto producir la restauración de las condiciones del arreglo, lo que suele requerir constantes concertaciones rítmicas para que las fluctuaciones en el ser usuaria, que sitúan al servicio ante sus límites, no acaben convirtiéndose en umbrales no reconocidos (es decir, formas de transformar el arreglo que lo rompen, sin que se deban bien a una petición explícita de retirar el terminal por parte de la usuaria o a una expulsión de la usuaria del servicio por no cumplir los requisitos debidos o por no actuar en repetidas ocasiones como la usuaria que el servicio necesita para funcionar).

1.1.3. *Relaciones / Usos*: La figuración de la “autonomía conectada” y sus versiones en un contexto de cuidado familiar

Para finalizar, en el Capítulo 5 he intentado observar prácticamente el más allá y el más acá de los servicios. Es decir, analizar qué proponen en relación con qué contexto social y cómo se articula. O, expresado de otro modo, cuáles son sus promesas ante un contexto social de cambio de los modos de envejecer y de practicar el cuidado de las personas mayores, y qué formas prácticas adquieren estas promesas en implementación y uso de los servicios. En ese sentido, he intentado describir cómo la teleasistencia se propone como una respuesta social ante las situaciones de soledad y aislamiento que cada vez más personas mayores experimentan (un asunto que suele ser una de las principales justificaciones de estos servicios en sus presentaciones mediáticas).

Para llevar a cabo un análisis del contraste de estas presentaciones mediáticas con las tesis existenciales de las usuarias, que se pueden intuir en las entrevistas y sus familiares que llevé a cabo, recuperé dos acepciones del concepto “figuración” planteadas en las ciencias sociales. Dos acepciones, la de Suchman (centrada en la forma social, con sus límites y ausencias, que inscriben y ejecutan diferentes artefactos) y la de Elias (centrada en observar los diferentes entramados de interdependencia superpuestos y en tensión en los que se articulan formas posibles de ser sujeto), que, eso propongo, nos permitirían: (i) evitar el agujero negro de muchas explicaciones de los efectos sociales de la introducción de las TIC en las ciencias sociales, que abundan en el carácter epocal del tipo de vínculo que conforman; ayudándonos más bien a (ii) pensar empíricamente la forma que las particulares materializaciones de lo social traen consigo diferentes proyectos tecnológicos concretos. El interés que una consideración cruzada de estas dos acepciones del término figuración pudiera tener, según planteo, sería que nos ayudaría a tratar empíricamente cómo se articula y se practica la promesa social que funda el interés y la propuesta concreta de la teleasistencia.

Con el fin de darle un nombre particular a la figuración prometida por los servicios de teleasistencia, a su particular manera de reconstituir y mantener el vínculo social, a partir los análisis de las instalaciones y las reparaciones hablaba de esta promesa como la “autonomía conectada”: en pocas palabras, los servicios promueven la autonomía de las usuarias, asumiendo su independencia, a partir de una red de contactos con la que la proveen y que pudiera ser activada ante cualquier emergencia (social o sanitaria, como la soledad o una caída). Con el objeto de situar el más acá y el más allá de esta figuración prometida, en el capítulo describí el contexto de cuidado mayoritario en el que se suelen dar estas intervenciones tecnológicas: una forma de cuidado que, mayoritariamente en el del estado español, sigue estando familizado y vinculado a expectativas de género acerca del cumplimiento de unas ciertas “obligaciones filiales de cuidar”; esto es, una manera de cuidar que, por mucho que estas obligaciones filiales de cuidar hayan entrado en numerosas vías de cambio, sigue siendo practicado mayoritariamente en las parientes del

sexo femenino de la persona mayor (sean las esposas, en el caso de los hombres usuarios, o las hijas, en el caso de usuarios y usuarias).

A partir de esta cuestión, para analizar la relación entre la figuración social que montan los servicios y aquellas otras figuraciones con las que se relacionan, he intentado jugar con la metáfora angélica que suele utilizarse en los medios (y también por parte de algunas usuarias y de los trabajadores de los servicios) para describir a los trabajadores de los servicios. Una metáfora según la cual los servicios de la teleasistencia, personificados en sus trabajadores (que la mayor parte de las veces están en una posición invisible, de los que como mucho se suele escuchar su voz), se aparecen como una nueva versión de los “ángeles custodios”. La metáfora cristiana de los ángeles –empleada como un piropo hacia los trabajadores, preocupados por las condiciones de los mayores- contiene, sin embargo, una posibilidad muy fecunda de reflexionar prácticamente sobre lo que son los servicios.

Se trata de una metáfora cargada de ambivalencias: ¿se presentará el ángel al que invocamos? ¿quién es ese ángel y qué implica su presenciación? ¿es un ángel custodio o un ángel exterminador? Por un lado, la metáfora angélica visibiliza un cierto carácter de presencia parcialmente visible de las relaciones, o de relaciones que se la juegan en el acto de presenciarse. Por otro lado, si tratamos la metáfora del ángel desde las intrincadas reflexiones de la angelología sobre sus categorías y funciones, quizá tengamos una buena metáfora para pensar cómo, en la práctica de las relaciones de cuidado, se ejecuta una particular prelación de quién quiere que las cuide y por qué.

Partir de estas ambivalencias sobre cómo funcionan las presenciaciones y las jerarquías presentes en la metáfora angélica es muy interesante para analizar la forma que tienen los servicios de re-figurar la socialidad de las personas mayores a partir de montar una red de “contactos”. Como hemos podido ver toda instalación de la teleasistencia implica la selección y prelación de una serie de contactos de entre las relaciones previas de la usuaria. Sin embargo, lo interesante de esta práctica de selección y prelación de contactos son dos cuestiones fundamentales: (a) esta figuración de los contactos se monta sobre otras relaciones previamente establecidas, puesto que la teleasistencia no cancela ninguna de las figuraciones preexistentes. Es más, en la figuración del “contacto”, en términos de lo que se requiere y de lo que implica su materialización, pueden incluirse desde familiares o amigos hasta vecinos y conocidos; (b) el interés de estos contactos es que les puedan ser útiles para el funcionamiento de los servicios en caso de emergencia o ante cualquier inconveniente, por lo que se registra particularmente la información que concierne a su cercanía geográfica y su posesión o no de llaves. Por tanto, se promueve explícitamente por parte de los servicios un rol de lo que he denominado “abrepuestas/guardallaves”, cuyo papel vendría a ser dar apoyo suplementario a los empleados de los servicios (abriendo la puerta cuando los servicios no custodien la llave, o actuando como nodos informacionales para saber de la usuaria).

Pero el carácter de los servicios como una especie de plexo de hibridación de relaciones de diferente índole genera efectos muy curiosos, puesto que, como hemos podido observar, a través de la figura de los contactos pueden colarse otras figuraciones relaciones (que incluso en ocasiones, se ven en peligro, o transformadas, por la propia

introducción de la teleasistencia). Y esas figuraciones no son canceladas, sino que, como en el caso de las usuarias son recortadas de sí mismas en los términos del servicio. Pero mientras que, en el caso de las usuarias, de ese recorte provienen las principales alteridades que hacen que pueda no quererse utilizar el servicio (por ejemplo, las imposiciones de instalar el servicio aunque no se quiera, que derivan en su no-uso), en el caso del recorte producido sobre los contactos, de ahí provienen las principales alteridades que pueden ampliar los efectos de cuidado y seguridad promovidos por los servicios.

Me explico, si las personas que actúan como contactos mantienen una relación estrecha con la usuaria en términos de otras figuraciones menos vaporosas (como determinadas formas de practicar un vínculo en términos de amistad o familia), es muy probable que practiquen el rol de contacto de formas que exceden con mucho lo que los servicios necesitan. Esto tiene que ver con el hecho de que los servicios producen un recorte de la forma “contacto” como un espacio en blanco, que puede concretizarse todo lo más allá que se quiera a partir de su función de “abrepuestas” o “guardallaves”. En ocasiones, como cuando las usuarias “no hacen la usuaria”, estos modos de practicar el rol de contacto más allá de los términos se hacen muy necesarios, puesto que pueden ayudar, por la relación de cercanía que mantienen con la usuaria, a que “haga la usuaria” en los términos convencionales del servicio. Es por ello por lo que denomino a las formas de practicar el rol de contactos más allá de los términos explícitamente recortados por los servicios “agente dobles” (por la particular manera en que permiten tender un puente entre figuraciones relacionales muy diferentes, incluso divergentes y topológicamente inconmensurables).

Esta manera de montar la figuración de la “autonomía conectada” desde su carácter no-totalizante, acogiendo estas otras formas de practicar el vínculo que van más allá de lo que monta explícitamente cada servicio, me permitía plantear que no hay una única forma en que en los servicios se produzca la “autonomía conectada” prometida. De hecho planteaba que, en función de: (a) los efectos que tuviera la implementación de la teleasistencia para las relaciones previas de la usuaria; y de (b) la manera de practicar el rol de los contactos, podíamos hablar de diferentes versiones de la “autonomía conectada”. La promesa de la “autonomía conectada” adquiere muy diferentes contornos si cobra la forma de lo que he denominado “socialidad mínima” (si desaparecen las relaciones previas al ser *sustituidas* por el servicio o, cuando menos, actúan exclusivamente como abrepuestas o guardallaves; o si el servicio produce una *restitución* de las relaciones perdidas, en casos de soledad extrema, generando un vínculo social mínimo) o lo que he denominado “socialidad complementaria” (la que se produce cuando estos los contactos practican su rol más allá del carácter de abrepuestas, actuando como agentes dobles parciales –lo que supone una complementariedad *fragmentada*, en la que se produce un reparto de tareas- o como agentes dobles plenos –lo que implica una socialidad complementaria *redoblada*, en la que se superpone la figuración del servicio con otras figuraciones, aunque no estén en condiciones de homología).

Como conclusión, planteaba que si analizamos las versiones de la figuración que implementan los servicios, prestando atención a esas alteridades sociales que acogen, la práctica de estas versiones contiene formas cambiantes sobre la promesa de la “autonomía conectada”, pudiendo: (a) por lo menos, producir una aseguración y monitorización del aislamiento, a través de la producción de una socialidad mínima y latente (lo que se plantea en forma de socialidad *mínima*), convirtiéndolo ya no en algo peligroso sino en algo vivible y controlado en cierta manera; o (b) como mucho, una ayuda a las personas cuidadoras, a través de una relativa dislocación espacial y temporal del cuidado continuado (lo que se añade en la forma de socialidad *complementaria* que surge en la implementación y uso de los servicios).

1.2. ¿Servicio = usuaria?, o la persona mayor teleasistida como “serviciaria”

En consecuencia, a partir de lo expuesto en los anteriores capítulos se podría decir que el efecto de estas implementaciones y usos es el propio arreglo de los “servicios” de teleasistencia. Un arreglo que juntaría prácticamente, como parte de su funcionamiento regular (que operan los trabajadores del servicio, en ocasiones con ayuda), una serie de elementos, vinculados de forma específica por el propio contrato del que se dotan (y que responde a un marco de una regulación estatal) y que suscriben las personas mayores. En ese contexto “usuarias” con “aparatos” y “contactos” son sometidas, como hemos visto, a reparaciones continuas para volver a fundar (re-instaurar) o para impedir que se salgan de determinados límites ni crucen determinados umbrales (restaurar), lo que supondría la ruptura de los nexos contractuales en vigor.

En este contexto, ante este arreglo, hay cosas que lo hacen ser crónicamente falible, como la propia configuración técnica. Asimismo, cualquier forma de “no hacer la usuaria” pone en riesgo, hace caer, el servicio como tal. Lo que implica unas ciertas normas de usos. Pero la de los servicios es una normatividad bastante poco monolítica, ya que los servicios no montan una figuración totalizante. Más bien, lo interesante es que esto ocurre porque para que tenga lugar el funcionamiento normal de los servicios se absorbe también, aunque parcialmente, la otredad con la que se relacionan: las formas de practicar su vida de las usuarias, las formas de generar relaciones y mantenerlas distintas de las requeridas por el servicio. Y algunas de estas otredades consideradas parcialmente, como los “contactos”, es de la que se sirven en ocasiones para articular un “vapor de prescripciones lábiles” con el objetivo de que se “haga la usuaria”. Es interesante cómo los técnicos hacen uso de tretas y trucos, a veces contando con las personas de confianza de los mayores, para montar y reparar perpetuamente la posición de usuaria que se derivaría de ese arreglo concreto (toda vez que el contrato se mantiene vigente, en la práctica, por la acción de estos técnicos en conjunción con las relaciones significativas de las usuarias, y ayudado por la propia configuración de la validación de este arreglo legal hasta que no se diga lo contrario).

En ese sentido, esta observación de las fricciones rítmicas en la instauración/restauración de este arreglo particular y de la figuración relacional de “autonomía conectada” que promete nos permite vislumbrar la forma de practicar la posición “usuaria” de la teleasistencia, o más genéricamente sus “usos”, como un campo de combate de la vida cotidiana (como bien plantea Potte-Bonneville, 2004). Pero, en rigor, este combate (si es que este es el mejor término para designar lo que ahí ocurre) es en la mayor parte de ocasiones sordo, puesto que más bien tiene que ver con cuestiones sutiles: las alteridades que se cuelan como precondiciones del contrato (por ejemplo, que el servicio lo pidieran hijas de la usuaria, que son quienes lo quieren para poder estar más tranquilas) y que no son convenientemente tomadas en consideración; cuyo campo podrían ser cosas tan sencillas como no ponerse un colgante constantemente, sino sólo cuando se estima que se puede correr un peligro.

Se sea más o menos consciente del hecho de que hay unos límites y unos umbrales en juego, en esa lucha sorda de lo que se trata es de definir el arreglo del cuidado que se implementa y, por tanto, de unas particulares posiciones que pueden ocuparse en él (dentro de la mayor o menor ambivalencia de las restricciones de la infraestructura técnica implementada: como el propio diseño de los colgantes, que requiere de unas usuarias que se habitúen a ponérselos). En este sentido el carácter de “servicio” de estos arreglos concretos (vinculados en ocasiones con un determinado tipo de provisión y de financiación económica regulada por leyes estatales y vinculada con programas de servicios sociales) es de todo menos algo banal. Se trata de servicios destinados a “promover y mantener a sus usuarias en condiciones de autonomía” proveyéndolas de una red de contactos que pudieran activarse a la mayor brevedad en el caso de una emergencia (bien sea ésta comunicada por las usuarias pulsando el botón, o inferida a partir de la falta de respuesta ante las llamadas de seguimiento o, en los pocos casos en que eso está en funcionamiento, por patrones anormales obtenidos a partir de los sensores instalados en el hogar).

Lo más curioso es que, observada desde la implementación y el uso, la centralidad aparente que la usuaria tendría en la teleasistencia (si miramos todas esa ingente cantidad de fotos promocionales en las que se dibuja a una persona mayor heroica y agente de su propio destino) no es tanto la de una “reina” del servicio, si me permiten la expresión. Más bien se trata de una figura un tanto pasiva (a pesar del trabajo que se le pide que haga para que el servicio no se caiga): una usuaria final, una consumidora, una cliente (que puede acceder a una serie de beneficios predefinidos, cuasi-modularmente, ya sea por el mero hecho de cumplir unos requisitos muy parecidos a los de “ser pensionista”, a través de las administraciones públicas o pagando de forma privada). Usuarias finales, clientes o consumidoras que no siempre tiene la razón o, mejor dicho, cuya “razón” está fuertemente enmarcada y regulada por los límites del contrato del servicio.

Aunque queda claro que sin usuarias no habría servicios, a mi juicio la mayor condición de usuaria (término cargado de contenido activo y operativo) que pueden llegar a reivindicar, a partir de lo que hemos podido observar en los capítulos anteriores, es “su grado de in/satisfacción como cliente”, pudiendo como mucho solicitar su alta —cuestión

que, a veces, al estar subvencionado el servicio, está regulada por los propios municipios o las aseguradoras en función de una serie de condiciones- o su baja –cuestión a la que, a veces, pueden ser obligadas si se han producido repetidos no-usos o usos problemáticos-. En ese sentido, más que ante ciudadanas o sujetos activos que se hacen cargo de su mundo, el tipo de usuarias que ahí se monta y repara quizá pudiera ser mejor descrito como “serviciaria”.

Muchas de las usuarias parecen aceptar sin problema esta idea de una “serviciaria” como lógica genérica, pareciéndoles bien todo lo que les den. Quizá estas figuras se pudieran ver como parte de una lógica de prebendas a una generación de mayores que creció durante el Franquismo y vivió tardíamente la Transición y que, por tanto, performan su relación con el estado bien desde un modo paternalista (en el que cualquier cosa que les den estará bien, porque no tendrían por qué darles nada) o garantista (cuyo mayor logro es poder llegar a ser usuarias de los servicios que les dan por haber llegado a una determinada edad). Sin embargo, ante esta forma, como ya hemos visto, en los servicios hay quienes, de manera más o menos explícita, deben adaptar o hacer friccionar sus prácticas cotidianas con este modelo de usuaria. Pero, ¿pudiera tener algún sentido profundizar en estas fricciones permanentes? En lo que sigue intentaré articular cómo estas fricciones pudieran abrir un territorio de investigación de cara al futuro.

2. Propuestas: F(r)icciones, o el potencial de los encontronazos del telecuidado para nuevas “poéticas del tecnocuidado”

En su etnografía sobre los efectos medioambientales y culturales de la globalización (a partir del estudio de la interacción entre ciertas iniciativas empresariales locales y grandes corporaciones transnacionales en relación a cómo gestionar comercialmente la selva tropical indonesia), Tsing (2005) propone colocar como concepto central –ciertamente metafórico- de su estudio “las fricciones”, aquellos puntos de contacto donde se ponen a prueba diferentes prácticas culturales y donde se tramitan las relaciones de poder que las regulan. En sus palabras:

“La metáfora de la fricción se me planteó dada la popularidad de las historias sobre la nueva era de la movilidad global en los 1990 [...]. De hecho, el movimiento no funciona así. Cómo corremos depende de los zapatos que tengamos para correr [...]. Hablar de la fricción nos recuerda la importancia de la interacción en la definición del movimiento, la forma cultural y la agencia. La fricción no implica sólo ralentizar las cosas. La fricción se requiere para mantener el poder global en movimiento. Nos muestra [...] dónde el neumático se encuentra con la carretera. Las carreteras son una buena imagen para conceptualizar cómo funciona la fricción: Las carreteras crean senderos que hacen que el movimiento sea más fácil y eficiente, pero al hacerlo limitan dónde podemos ir. La facilidad de movimiento que facilitan es también una estructura de confinamiento. La fricción caracteriza las trayectorias históricas habilitando, excluyendo y particularizando.

[...] La fricción no es un sinónimo de la resistencia. La hegemonía se hace y se deshace a través de la fricción [...]. Es a estas vicisitudes a lo que llamo fricción. La fricción permite una conexión global poderosa y efectiva. A la vez, sin incluso hacer nada, la fricción se cruza en el funcionamiento sencillo del poder global [...]. La fricción refuta la mentira de que el poder global funciona como una máquina bien engrasada [...]. Prestar atención a la fricción permite la posibilidad de un relato *etnográfico* de la interconexión global. Los planteamientos abstractos sobre el globo pueden ser estudiados tal y como operan en el mundo. Así, podríamos interrogarnos acerca de los universales no tanto como verdades o mentiras, sino como encuentros pegajosos” (Tsing, 2005: pp. 5-6; traducción propia).

Creo que la defensa de Tsing sobre la centralidad de la fricción como modo de estudio etnográfico sería especialmente útil en el análisis de lo que está en juego en toda implementación y uso de una infraestructura tecnológica del cuidado, puesto que ésta, por definición, no puede no ser friccional, ya que remite a: (i) un rango de usos posibles, prefiguraciones abstractas inscritas en el diseño que necesitan ser tramitadas singularmente; lo que suele implicar (ii) la necesaria y perpetua conjugación de las prácticas particulares de cada usuaria, sus relaciones y entornos cotidianos con los usos normativos ahí promovidos y supervisados.

En esta línea, un trabajo como el que he planteado aquí, atendiendo a las fricciones en la implementación y uso de la teleasistencia podría hacer emerger toda una serie de cuestiones muy interesantes sobre la política de los usos de estos diseños. No tanto porque permita simplemente identificar las fuentes de las fricciones que esa tecnología genera, sino, principalmente, porque al hacer esto ayuda a resituar prácticamente —desde la implementación y uso— las grandes promesas de estos sistemas tecnológicos: las fricciones, los roces necesarios e innecesarios en el funcionamiento cotidiano alumbran qué se puede y qué no se puede hacer con la particular infraestructura de *usuariidad* que este tipo de servicios tecnológicos ponen en pie y mantienen.

Una atención a las fricciones de estas prácticas del telecuidado, de hecho, me ha permitido observar que el arreglo de los servicios ejecuta dos tipos de ausencias presentes en estos diseños, una más explícita y otra implícita: (a) por un lado, hay algunas personas que no pueden acceder a los mismos y que, por sus condiciones, quedan fuera, lo cual es explícitamente mencionado por las cartas de servicios; (b) por otro lado, el modo de funcionamiento de los servicios supone unos límites, que lo hacen ser un servicio concreto y no otros, que necesitan ser permanentemente restituidos; de lo contrario se expulsa a la usuaria, por lo que en ningún caso ponen en riesgo los servicios, que no permiten que se planteen de otra manera las particulares con/figuraciones que toda tecnología implica. Señalar nítidamente estas ausencias podría permitir, o eso quiero pensar, articular otras posibilidades de diseños de servicios y de hacer la usuaria, a lo que denominaré “poéticas del tecnocuidado”.

2.1. ¿Refundar unas “artes de la existencia” desde el trabajo infraestructural?

Quizá una de las fuentes más interesantes de fricción sean algunas resistencias o, más bien, formas de dejar de friccionar (puesto que no hay relación sin fricción; y, por lo mismo, si no hay relación desaparece la fricción) como los momentos, a veces puntuales, de “no hacer la usuaria”. No tratarlas como fricciones quizá podría llevarnos a vindicarlas, erróneamente, como una crítica velada de la figuración de la “autonomía conectada” y de los presupuestos que contiene. Sin embargo, esto convertiría ese acto en un problema de voluntad o de oposición al funcionamiento de los servicios. Si son algo, serían más bien tretas o ardidés en el sentido propuesto por De Certeau (1990), como las prácticas de “hacer que uno trabaja” en una corporación, que más que cancelar la definición de la situación, lo que buscan es hacerla más vivible dado que no se pueden cambiar.

Por un lado, como hemos visto, que los colgantes no vayan atados al cuerpo supone uno de los puntos de fricción más importantes del servicio, de donde se derivaría la necesidad del recordatorio de uso. Por otro lado, como vimos en el Capítulo 5 “no hacer la usuaria” no necesariamente va vinculado con una crítica o una forma de rechazo de la protección de los servicios. Si acaso, serían más bien una forma de no comulgar enteramente con lo que se les dice, ya sea por falta de hábito o por el tipo de imagen que les devuelve de sí mismos. En cualquier caso, como expresan Vaz y Bruno (2003) no nos es fácil (y tampoco a las usuarias) criticar de plano los saberes que han permitido el cálculo de riesgo y su vinculación con las prácticas de cuidado puesto que, en muchos aspectos, han estado vinculados a una mejora de nuestras condiciones de vida. Y en el caso de las usuarias que “no hacen la usuaria” creo que se ve claramente que, como dicen Vaz y Bruno con otros términos distintos de las usuarias, “[...] la falta de cuidado no es una alternativa para constituirse como sujeto” (Vaz y Bruno, 2003: p.288; traducción propia), algo que el propio Foucault (1997) menciona en una de sus entrevistas al tratar el caso de la dependencia de la seguridad social como modalidad institucional.

Si se quisiera sacar algo en claro de esa fricción y de lo que ahí se tramita, la propuesta de Vaz y Bruno (2003) sería más bien tomar en consideración la pluralidad de técnicas de cuidado de sí que no dejan de estar presentes en muchos modos de “no hacer la usuaria” en la teleasistencia. Y sugieren que, a partir de ahí, se pudieran considerar como alternativas en términos de sus beneficios potenciales, sus im/posibilidades conocidas, así como la posibilidad de riesgos positivos no pensados (esto es, no olvidando que también pueden contener un planteamiento práctico sobre otras maneras de vivir la vida o las relaciones). Y esta consideración de la pluralidad disponible cobra valor ante la evidencia de un límite: la promoción de un gobierno de sí basado en el riesgo de “estilos de vida” (construidos como regularidades estadísticas individuales a partir de nuestros comportamientos pasados), moderando y controlando en función de ello cómo comportarnos, sin embargo, nos hurta quizá la posibilidad de un pasado y un futuro en

alteridad. Es decir, la posibilidad de experimentar la vida de otras maneras, explorando y tanteando las múltiples consecuencias y posibilidades de las acciones².

De alguna manera, sin querer plantear necesariamente su carácter revolucionario y explícito sino más bien desde una mirada friccional, una visión en estos términos de los diferentes modos de “no hacer la usuaria” (y los límites y umbrales que señalan) permitirían vislumbrar objetos potenciales de acción política para transformar las posibilidades infraestructurales y de uso de estos servicios. Considero que cualquier ejercicio en ese sentido pudiera suponer una actualización, para estas particulares ecologías de acción, de algo parecido a lo que Foucault denominaba las “artes de la existencia” (Foucault, 1999b): los modos creativos de “cuidado de sí” practicados en respuesta a ciertos modos hegemónicos vigentes de gobernarse personal y colectivamente que no acogen la diferencia de aquellas personas a las que se les impone. Conviene aclarar que este “cuidado de sí” va mucho más allá de un plano personal-individual³, en tanto suponen la constante creación de “modos de vida”, que implican nuevas formas colectivas deseantes y pasionales, que buscan construir condiciones prácticas (institucionales, económicas, tecnológicas, relacionales, etc.) diferentes, en las que:

“[...] parecería que el verdadero cuidado es el que preserva algo que no se tiene, y es, a la par, el deseo de ser tenido por la cuestión misma [...]. Este estilo general que une saber y ejercicio es, por tanto, la tarea de inventar una manera de ser, aún improbable. Inventar nuevas relaciones implica no limitarse a la cuestión de si ya somos o no algo, sino si lo encontramos deseable, si encontramos deseable serlo.

Definir y desarrollar un modo de vida es, entonces, algo más que un conjunto de prácticas. Para empezar, porque dichas prácticas van acompañadas de toda una serie de convenciones, de reglas de comportamiento y de formas de hacer. Y, sobre todo, porque parecería que no hubiera que cuidar el cuerpo del que se carece, el cuerpo ausente, por venir. Más aún, ello exige una fuerza precoz y un comportamiento: comportarse ya como el hombre o la mujer que todavía no se es [...]. Todas las técnicas, modos de conducirse, de andar, de comportarse o de constituirse como sujetos morales son diferentes maneras [...] mediante las que nos constituimos [...], modos de transformarse a sí mismos, del ser que se desea llegar a ser” (Gabilondo, 1999: p. 27).

² En ese sentido pudiera cobrar sentido traer a colación el estudio etnográfico de Fox (2002) sobre el consumo de éxtasis, para cuyos consumidores no constituye una “conducta de riesgo”, sino una práctica cuya ingesta potenciaría determinadas circunstancias y situaciones. Esas personas, por tanto, resaltan las posibilidades de experimentación, de lo no pensado, de lo insólito que les permite esa sustancia que, según las agencias anti-droga aparecería como un “riesgo”. Fox plantea que esta forma de conducta experimental remite de alguna manera a la pregunta de Spinoza por el “qué puede un cuerpo” como algo abierto, que no se puede saberse sin experimentar (rescatada, por ejemplo, por Deleuze y Parnet, 2004: p.70), lo que implica ir más allá de la mera determinación del futuro a partir del cálculo del pasado.

³ Véase las reflexiones de Castro Orellana (2008: pp. 479-494) sobre la importancia de entender el cuidado de sí desde un “cuidado del otro”: una nueva forma de colectividad que Foucault exploraba a partir de una transformación de las prácticas de “la amistad” en modo de vida, como una política de la intersubjetividad hospitalaria y acogedora de la diferencia.

Más concretamente, se trata de maneras de inventar posibilidades distintas de las de los “estados de dominación” ante los que, efectivamente, pueden desarrollarse tácticas, ardidés, astucias para aliviar sus imposiciones, pero sin que cambie la definición de la situación, el rango de posicionamientos que pueden establecerse (cuestión que mencionaba anteriormente para referirme al arreglo de los servicios de teleasistencia). Como bien plantea Foucault:

“[...] no puede haber relaciones de poder más que en la medida en que los sujetos son libres. Si uno de los dos estuviera completamente a disposición del otro y llegara a ser cosa suya [...] no habría relaciones de poder. Para que se ejerza una relación de poder hace falta, por tanto, que exista siempre cierta forma de libertad por ambos lados. [...] [S]i existen por todas partes relaciones de poder a través de todo el campo social, es porque por todas partes hay libertad. Es decir, existen efectivamente estados de dominación. En numerosos casos, las relaciones de poder están fijadas de tal modo que son perpetuamente disimétricas y que el margen de libertad es extremadamente limitado. Para poner un ejemplo, sin duda esquemático, en la estructura conyugal tradicional de la sociedad de los siglos XVIII y XIX no cabe decir que sólo existía el poder del hombre. La mujer podía hacer cantidad de cosas: engañarlo, sacarle dinero con maña, resistirse a tener relaciones sexuales. Ella padecía, sin embargo, un estado de dominación, en la medida en que todo esto no era finalmente sino un cierto número de astucias que no llegaban nunca a invertir la situación” (Foucault, 1999b: pp. 405-406).

Robert Castel, en una entrevista con Claudine Haroche, planteaba que la configuración de un modo de ser sujeto en tanto “individuo-ciudadano con derechos” es un efecto de técnicas legales y políticas concretas⁴:

“[...] se puede plantear la hipótesis de que un individuo no existe como sustancia, puesto que para que exista un individuo debe tener *apoyos*; por tanto, podríamos investigar lo que hay ‘tras’ el individuo y que le permite su existencia como tal” (Castel y Haroche, 2001: p.13; traducción propia).

⁴ Siendo una parte importante de ello la emergencia histórica, a finales del XIX, de la propiedad social y de las regulaciones de los seguros sociales y privados, como una forma de proteger a aquellos “no propietarios” que habían quedado fuera de las diferentes revoluciones liberales burguesas. Esta emergencia constituyó la articulación del Estado del Bienestar. Pero también analiza Castel las nuevas formas de precariedad que están emergiendo a partir de las estrategias neoliberales que vienen siendo empleadas desde los años 1970, que están desarticulando la función pública de la protección social (promoviendo formas privadas, que principalmente benefician a los propietarios) a partir de un discurso que busca tanto medidas de contención de la deuda pública como la promoción del carácter emprendedor de los sujetos, de un modo contrario a lo que denominan “intervencionismo estatal” (para un discurso crítico con este supuesto no-intervencionismo neoliberal, cuando en realidad lo que se producen son constantes transformaciones del papel regulador del estado, véanse Rose, 1999, y Lazzarato, 2008).

“El término ‘apoyo’ puede tener muchos significados, pero lo tomo aquí en el sentido de condiciones objetivas de posibilidad. [...] Lo que me interesa es la materialidad de las condiciones de posibilidad que se necesitan para ser un individuo, una persona, un actor, un sujeto” (Castel y Haroche, 2001: pp. 30-31; traducción propia).

Si pensamos en otras formas de ser sujeto desde el aspecto infraestructural de la construcción de posiciones que un arreglo como la teleasistencia plantea, entonces, al cambiar la infraestructura técnica, al transformar esos apoyos o andamios, al generar nuevas condiciones de posibilidad quizá pudieran hacerse disponibles nuevas posiciones. A través de una búsqueda de nuevas configuraciones tecnológicas concretas (Suchman, 2012), el asunto sería cómo poder generar otras formas posibles, lo que requiere de respuestas siempre específicas:

“[...] En estos casos de dominación –económica, social, institucional, o sexual- el problema es, en efecto, saber dónde se formará la resistencia. ¿Va a tener lugar, por ejemplo, en una clase obrera que resistirá a la dominación política –en el sindicato, en el partido- y bajo qué forma –la huelga general, la revolución, la lucha parlamentaria-? En tal situación de dominación, es preciso responder a todas estas cuestiones de una forma específica, en función del tipo y de la forma precisa de dominación” (Foucault, 1999b: p.406).

Recuperando mi argumento, aún a riesgo de reiterarme en demasía, en el caso que me ha ocupado en todo este trabajo, la teleasistencia domiciliaria articula y ejecuta prácticamente los límites y los umbrales de usuaria que, ciertamente, contienen distinciones excluyentes originarias (por ejemplo, ni personas con sordera ni personas con demencia en España pueden ser usuarias de este servicio; otra cosa es que lo devengan ya siendo usuarias y que no haya un gran seguimiento de estas cuestiones hasta que la cuestión se hace muy evidente). En este contexto, el trabajo de creación de otras posiciones de usuaria (y, por tanto, de otros arreglos) puede dar lugar a combates colectivos más explícitos que tengan por objeto generar un cambio en esas infraestructuras posicionales existentes, como algunas movilizaciones que he podido observar buscando “la inclusión dentro del sistema de servicios existente” (por ejemplo, las de los colectivos asociativos de personas sordas que buscan que se creen servicios análogos para ellos, o los colectivos de familiares y personas con Alzheimer que buscan crear proyectos como los GPS rastreadores). Pero estos combates, en el fondo, no promueven una salida de la lógica de servicios, sino que sólo generan otras formas de “serviciaria”.

Más allá de la búsqueda de una “inclusión en” servicios tecnológicos análogos a estos, existirían potencialmente formas diferentes de creación y articulación de otros

tipos de arreglo⁵, que quizá permitirían ir mucho más allá de la posición de “serviciaria”⁶. Habría, en ese sentido, algunos casos de movimientos, vinculados con el cuidado y sus problemas, que proponen alternativas más rupturistas con respecto a los arreglos en términos de “servicios” (tremendamente extendidos en el ámbito del cuidado) y a la posición que implican en términos de “serviciaria”. Por ejemplo, organizaciones activistas (actuando al margen de organizaciones de personas con discapacidad o personas mayores más institucionalizadas o, cuando menos, peri-estatales⁷) que han venido planteando otras prácticas, ya sea contra las discriminaciones en términos de discapacidad (como el *Foro de Vida Independiente*⁸ o las *Dones no estàndards*⁹ –que rechazan no sólo las definiciones médicas o sociales de la discapacidad, puesto que emergen de no considerar la diversidad funcional de toda persona, sino las soluciones de servicios que hasta ahora han disfrutado; proponiendo, asimismo, nuevos formatos basados en lo que llaman la “vida independiente”; básicamente, generar las condiciones de una vida plena, sin vivir enclaustrados en instituciones de encierro-) o en términos de edad (como las diferentes articulaciones de lo que algunas personas han venido denominando el “poder gris”¹⁰; véase el movimiento de los *iaioflautas*¹¹ –reciente versión ibérica, al calor del 15M, de algo parecido al movimiento de los *Gray Panthers* norteamericanos¹² y, por tanto, único en su especie-, donde se asocian personas mayores que buscan la defensa de los derechos ciudadanos ante los numerosos intentos de fracturar el Estado del Bienestar, a partir de ciertas formas de resistencia y desobediencia civil-, véase FIGURA 6.1).

⁵ Véase, para el caso de las prácticas biomédicas, el análisis de Epstein (2005) sobre las diferentes movilizaciones colectivas por las que los “consumidores” transforman las propias prácticas biomédicas. Para un análisis pormenorizado del caso del activismo del SIDA, que permitió que éste fuera estudiado y considerado, véase Epstein (1996).

⁶ Para una pluralidad de posibles formas de *usuariidad*, así como de dinámicas implicadas en el diseño, distribución y estabilización de diseños y usos de infraestructuras concretas véase, por ejemplo, el repaso que de estas cuestiones plantean Oudshoorn y Pinch (2005b).

⁷ Como aquellas que se agrupan en la CEOMA (*Confederación Española de Organizaciones de Mayores*, <http://ceoma.org>; Acceso el 1 de Mayo de 2012) o el CERMI (*Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad*, véase <http://www.cermi.es>; Acceso el 1 de Mayo de 2012), actuando como grupos de presión ante las políticas gubernamentales.

⁸ Véase <http://www.forovidaIndependiente.org/> (Acceso el 1 de Mayo de 2012). Véase, asimismo, el trabajo de Agulló *et al.* (2011).

⁹ Véase <http://www.donesnoestands.cat> (Acceso el 1 de Mayo de 2012).

¹⁰ Denominación empleada explícitamente por Gil Calvo (2004). Aunque la mejor formulación se encuentra en los dos números especiales de los *Cuadernos de la FIAPA* (IMSERSO, 2006b), véase http://www.imserso.es/imserso_01/documentacion/publicaciones/colecciones/obras_fuera_coleccion/IM_034131 (Acceso el 1 de Mayo de 2012).

¹¹ Véase <http://www.iaioflautas.org/> (Acceso el 1 de Mayo de 2012).

¹² Organización pacifista para la justicia social y económica surgida en los años 1970 en Estados Unidos crítica con el edaísmo y las discriminaciones por razones de edad (véase <http://graypanthers.org>, acceso el 1 de Mayo de 2012). Para una descripción antropológica de estos activistas véase la reconstrucción histórica realizada por Sanjek (2009).



FIGURA 6.1. Representación de los *iaioflautas*: collages de Linda Wölfel a partir de unas fotos de O. Martínez¹³.

Por tanto, en lo que sigue, y partir de lo observado en mi estudio, quisiera poder abrir una debate recogiendo las propuestas de las éticas (feministas) del cuidado, que plantean algunas alternativas divergentes con los modelos “de servicios” y, a partir de ahí, pensar cómo se podrían generar otras alternativas de producción técnica.

- 2.2. Hacia una poética de prácticas conceptuales y técnicas, o cómo observar la generación de otras formas de *usariedad* en diferentes articulaciones de arreglos del tecnocuidado

¿Qué otras formas de cuidado, qué otros arreglos de cuidado con tecnologías para las personas mayores, qué infraestructura para los mismos pudieran crearse o haberse estado creando al margen de las propuestas de “servicios”? Como un modo de prolongar la supervisión o la vigilancia epistémica sobre los usos técnicos/tecnológicos en el ámbito del cuidado de las personas mayores, futuras investigaciones pudieran guiarse a partir del estudio etnográfico de lo que denominaría las “poéticas del tecnocuidado”¹⁴: las prácticas situadas de creación de conceptos y de formas tecnológicas del cuidado que buscarían ir “más allá” las posiciones y arreglos de los servicios del telecuidado y de las figuraciones ahí observadas, creando posiciones y prácticas que desbordarían la “autonomía conectada” como promesa (recordemos, una monitorización constante de sí, mediada por un

¹³ Imágenes extraídas del periódico del sindicato alemán Ver.di: <http://publik.verdi.de/2012/ausgabe-05/spezial/jugend/seiten-20-21/A0> (Acceso el 29 de julio de 2012).

¹⁴ En el sentido creativo, pero atento con las limitaciones y constricciones semiótico-materiales que supone toda práctica, que se puede observar en las reflexiones de Souriau (2009) o De Certeau (1990).

servicio, que genera contactos útiles para producir un auto-cuidado suficiente en el hogar; un cuidado de personas siempre vigilantes de sí mismas, administrando de una forma vivible su soledad) y las lógicas de servicios.

A continuación, como modo de cierre, ejemplificaré algunos posibles desarrollos colectivos de: (i) *prácticas conceptuales* que buscarían forjar otras alternativas conceptuales para la socialización del cuidado más allá de las formas de cuidado familiar o de servicios; así como de (ii) *prácticas técnicas* que pudieran tener lugar en el diseño de nuevas formas de tecnocuidado, formatos de participación que pudieran dar lugar a otros arreglos del cuidado, donde pudieran fabricarse otras posiciones de usuaria. Y lo haré con la intención de hacer ver el interesante campo que se abriría para el estudio futuro de diferentes *poéticas del tecnocuidado*.

2.2.1. Una poética de *prácticas conceptuales*: ¿Una democracia participativa basada en el cuidado?

A partir de una etnografía sobre el cuidado sanitario de personas con diabetes, Mol (2008) plantea una “lógica del cuidado”, como forma de intervenir sobre lo que llama la “lógica de la elección” (que trata a los pacientes de forma individualizada, co-responsabilizándoles de las decisiones sobre sus tratamientos tras haber sido “convenientemente” informados), que parece haberse implantado en ciertos ámbitos sanitarios en conjunción con la medicina basada en la evidencia (una nueva forma de gestión y nuevas estrategias de administración sanitaria planteadas desde la formalización y la protocolización, como estrategias del buen cuidado en entornos sanitarios).

La lógica del cuidado que plantea, más que fundamentarse en hechos formalizados por parte de los sanitarios y la consiguiente racionalidad electiva desplazada a los pacientes, vendría a ser una estilización de las prácticas observadas en su etnografía, a partir de las que intenta articular lo que significaría “buen cuidado” en ese contexto: una práctica colectiva, que reconoce las interdependencias y las carencias, así como los problemas prácticos que se plantean tanto en el trabajo diagnóstico como en el cumplimiento del tratamiento; ya sea en las prácticas de medición y ajuste de la ingesta de la insulina (ajustando, asimismo, la alimentación) por parte de los diabéticos o en las propias prácticas clínicas. Lo que definiría, para ella, en la práctica estas actividades como “buen cuidado” sería si permitieran hacer que las personas que sufren esta dolencia pudieran sobrellevarla (sin olvidar las dificultades de esta tarea) lo mejor posible atendiendo a su singularidad.

Aunque ella articule una lógica del cuidado específica para una dolencia en un lugar concreto, para Mol (2008: pp. 89-94) cada práctica de cuidado debería articular su propia versión, su propia forma de “poner el cuidado en el centro” para observarlo, como una mirada que permitiría ver cómo pudiera llevarse a cabo “mejor” (cuestión a debate y siempre situada). Aquí yo he analizado las ingentes prácticas de mantenimiento, y el

cuidado puesto por parte de muchos técnicos de los servicios, familiares y usuarias de los servicios para poder mantener en funcionamiento la lógica del (servicio) de telecuidado, orientado al cuidado social de las personas mayores. En ese sentido, para que la teleasistencia transitara hacia un telecuidado pleno quizá necesitara “poner el cuidado en el centro”, integrando en su propio diseño maneras de socializar el cuidado más allá de la “socialidad mínima” que monta o la “complementaria” que acoge (es decir, más allá de sostener fragmentariamente formas de cuidado familiar actual o asegurando una soledad vivible).

En ese sentido, tal vez pudiera ser de interés incorporar para el telecuidado la interesante poética conceptual de la “ética feminista del cuidado”, derivada de los trabajos de Joan Tronto (1993) –véase también Molinier, Laugier y Paperman (2009)-, dado su interés en “politizar el cuidado” (es decir, situarlo en la arena de discusión pública), a partir de una investigación empírica de las situaciones de cuidado, sin caer en ciertos esencialismos de posturas feministas anteriores, y cuya definición operativa de cuidado la plantearía como una:

“[...] actividad característica de la especie humana que incluye todo lo que nosotros hacemos con el fin de mantener, continuar o reparar nuestro ‘mundo’, de tal modo que podamos vivir ahí todo lo bien que sea posible. Este mundo incluye nuestros cuerpos, nuestros yos y nuestro entorno, que buscamos tejer conjuntamente en una malla compleja que sostiene la vida” (Tronto, 2009: p.37; traducción propia).

Esta definición implicaría, según propone Raïd (2009: p.74), una distinción entre prácticas de “cuidado” (continuado, comprometido) y prácticas de “protección” (puntual, de emergencia). Mientras que algunas actividades de protección o aseguración pudieran ser parte del cuidado (como ciertas actividades policiales, o la propia teleasistencia si seguimos el argumento de López *et al.*, 2010), otras no deberían ser consideradas, en tanto implican una actividad que pone en peligro la vida (por ejemplo, la actividad militar destructiva, que es contraria a los principios del cuidado). Este planteamiento sobre el cuidado, según Tronto (2009): integraría una atención concreta hacia el conflicto en torno a la provisión y recepción del cuidado, que es parte del cuidado mismo; y contemplaría la existencia de “mal cuidado”, definido siempre situacionalmente, así como de los muchos descuidos que afectan al cuidado en la práctica.

Asimismo, plantearía una visibilización de qué formas de distribución de las responsabilidades y qué papel en la práctica cumplen diferentes actores de este entramado complejo que implica el cuidado, que no sólo sería un trabajo femenino (aunque históricamente el cuidado de larga duración haya sido mayoritariamente gestionado así, por unas determinadas construcciones discursivas de las “obligaciones filiales de cuidar” tramitadas en función de roles de género), sino en el que también se incluyen las instituciones públicas y privadas. En ese sentido, la intención de Tronto (1993, 2009) sería promover la “des-sexualización” o “des-sentimentalización” del cuidado (o, más

bien, una desnaturalización del cuidado dado que, para algunas visiones, estaría “en la naturaleza de la mujer”). Esto es, que el cuidado no sea un asunto de mujeres (y que estas no son, por naturaleza, caracterially maternas, amorosas y cariñosas), aunque hayan sido las proveedoras convencionales (y estas cualidades emocionales y afectivas hayan sido constitutivas de determinadas construcciones de género). Como dice Paperman, examinando las posturas de Tronto:

“El cuidado como proceso no es centralmente una historia de sentimientos, ni un trabajo de amor, sino un encadenamiento complejo de actividades en el que la propia organización produce desigualdades diversificadas: de acceso a los cuidados, pero también de oportunidades, de capacidades, de vida y de poder” (Paperman, 2009: p.99; traducción propia).

Esta tarea desnaturalizadora sería crucial para ella, porque la reificación de la división sexual del trabajo invisibilizaría e impediría mostrar y reconocer el trabajo, así como la experiencia, de aquellas personas implicadas en su provisión y recepción desde diferentes posiciones. Por tanto, en los planteamientos de la ética del cuidado se propone partir de la experiencia concreta de provisión del cuidado y sus vicisitudes prácticas. Y esto supone una clarificación de la propuesta ética de Tronto, dado que, si se parte de las experiencias concretas y empíricas, los grandes marcos morales o de justicia, rígidos y bien establecidos no serán demasiado útiles (grandes principios han servido a los fines más terroríficos). Más bien la idea es poder pensar la ética desde lo local, desde la experiencia y las prácticas de cuidado concretas. Como dice Paperman (2009: p.90) se trata, por tanto, de una ética hecha desde un trabajo empírico de descripción (sociológico, geográfico, antropológico, etc.). Un trabajo que no es externo a las prácticas (como si la ética fuera una dimensión suplementaria). Más bien es un tipo de investigación que incorpora esa sensibilidad moral al propio trabajo de investigación: una ética empírica.

Una ética así planteada abogaría, en sus términos, por una defensa de la(s) interdependencia(s) que nos permiten vivir de determinadas maneras específicas (Molinier, Laugier, Paperman, 2009: p.25), lo cual no impediría negar la existencia de injusticias en las condiciones de vida o que la vulnerabilidad sea un hecho constitutivo de nuestra experiencia como seres humanos. El objetivo último de una ética del cuidado planteada de esta manera sería, a partir de la descripción práctica de las relaciones de cuidado (ambivalentes, bidireccionales, relativas tanto a la preocupación como al trabajo concreto), intentar generar propuestas y articulaciones que, en cada ámbito, busquen construir una sociedad todo lo democrática que fuera posible.

Ese ideal democrático desde el cuidado no implicaría que todos somos iguales en capacidades ni en situaciones. Lo que no quiere decir, por otro lado, que debemos dedicarnos a identificar “personas dependientes” a las que habría que conferirles el pleno estatuto de ciudadanía que les está siendo negado “incluyéndolas”. Más bien, pensar el cuidado desde el cisma autonomía/dependencia implica una forma de exclusión para

Tronto (2009: p.41), en tanto supone que la recepción de cuidado es algo restringido a un grupo dado de personas (cuando en realidad es algo que toda persona necesita). Más bien, una ética (feminista) del cuidado apunta hacia una articulación de la democracia teniendo como punto de fuga o como última frontera la permanente atención de la pluralidad de formas de cuidado y a nuestra vulnerabilidad constitutiva.

Mejor dicho, apela a la necesidad de repensar nuestras instituciones a partir de la necesidad del cuidado, siempre en su concreción, abriendo lo cotidiano a examen. Por ello, proponen formas de reparto y de responsabilización del cuidado más igualitarias, lo cual no quiere decir que no se sea consciente de las perpetuas asimetrías cotidianas, porque no puede haber para ellas igualdad pura de situación a situación (Molinier, Laugier y Paperman, 2009: p.29): no todos somos destinatarios de cuidado de la misma manera ni de manera igualitaria, pero ciertas circunstancias pudieran agravar o ampliar esta brecha y hacerla permanente. En esa misma dirección, para Paperman (2009: p.103) no es conveniente ni deseable fijar criterios de “buen cuidado” de una vez y para siempre. Pero podemos, atendiendo al caso concreto, apoyándonos en los puntos de vista y las experiencias de los diferentes actores y actrices implicados, mostrar cómo funciona o no algo con y sin cuidado, o qué no funciona por el carácter del cuidado (dada su precariedad crónica en nuestros contextos liberales).

En ese sentido, algunos gerontólogos críticos y algunos investigadores de los *Disability Studies* proponen la distinción conceptual de la “independencia” y la “autonomía” (Fine y Glendinning, 2005; Reindal, 1999; Sybylla, 2001; Verkerk, 2001), como una manera de intervenir en el binomio autonomía/dependencia que ha marcado ámbitos como el de la teleasistencia para las personas mayores o, más generalmente, el cuidado social (Twigg, 2000): en sus trabajos plantean la utilidad de seguir manejando la noción de autonomía (el hecho de poder tomar decisiones, en situación, problemáticas y densas, sobre el destino propio y colectivo), pero sólo si se sitúa al margen de la idea de independencia (una idea liberal del sujeto, integrando ideas derivadas de las nociones del *homo economicus* y sus versiones psicologizantes que enfatizan el poder de la decisión personal como orden fundante); es decir, resituando el debate de la autonomía a partir de las interdependencias constitutivas que todas y todos tenemos, lo que supone un desplazamiento de las distinciones individuo-sociedad a otras distinciones que parten de una definición relacional de la vida humana.

Con este “nuevo inicio”, para algunos colectivos la autonomía supondría una forma de practicar la interdependencia, una forma particular de darse el cuidado, que no remite a los ideales del individualismo, sino al reconocimiento de todo el entramado de relaciones que posibilitaría tener “la capacidad de controlar y tomar decisiones sobre la vida de uno mismo” (Reindal, 1999: 353; traducción propia), en procesos de gestión colectiva o socialización del cuidado. Propuestas conceptuales en torno a diferentes versiones de “autonomía relacional” (como la denominan Mackenzie y Stoljar, 2000)¹⁵,

¹⁵ Agradezco a Chiara Cerri (CSIC) la mención de esta referencia, que no conocía, tras una presentación que hice en el MediaLab Prado de Madrid.

quizá permitirían una intervención diferente a la de las formas de “autonomía conectada” que, según he propuesto aquí, figuran los servicios de teleasistencia¹⁶.

Este replanteamiento de la noción de autonomía podría ser muy importante en la tarea de democratización desde el cuidado o a partir del cuidado promovida por Tronto (2009), en la que emergerían, sin embargo, otros desafíos y cuestiones a las que debemos atender para cambiarlas y así proceder a esta extensión de la democracia. Como comentaba antes, aunque todas las relaciones de cuidado sean asimétricas, no todas lo serán de la misma manera. Esto no quiere decir que no existan asimetrías esenciales, puesto que un receptor de cuidado puede ser el provisor de cuidado en otras circunstancias, pero sí se dan ciertas formas de asimetría mantenidas en el tiempo, que adquieren una cierta condición de problema estructural. Con el objetivo de mostrar algunas de las más importantes, Tronto (2009) recupera una distinción crítica de Wærness (1990) entre “cuidado necesario” (aquel que uno no puede darse a sí mismo y requiere de otras personas) y “actividades de servicio personal” (lo que podríamos hacer, pero decidimos no hacer y derivamos a un servicio para que lo haga). Las actividades implicadas en las dos categorías pudieran ser las mismas (lavar, vestir, limpiar, cocinar, etc.), pero las formas en las que se define la relación no son, desde luego, las mismas. En las circunstancias de cuidado necesario quizá sean las provisoras las que tienen “la sartén por el mango” y quizá esto sea al revés en las actividades de servicio personal.

Esta división, asimismo, pudiera atravesar distinciones entre categorías socio-profesionales: haciendo que el cuidado necesario sea “más profesionalizado”, mientras que el de las actividades de cuidado personal, al no ser algo necesario, quizá no exija competencias específicas. Pensemos, por ejemplo, en enfermeras para el primer caso y niñeras para el segundo (por no hablar de la teleasistencia o la ayuda a domicilio; recuerden los comentarios de los oficiales de Ciudadonía en el Capítulo 4). Sin embargo, dentro de una economía de servicios como en la que vivimos pudiera ocurrir (como de hecho ocurre, según Tronto) que, siendo las tareas parecidas, esto lleve a una precarización genérica (en salarios, tratamiento, oportunidades, etc.). Y una generalización de las actividades de servicio personal como modelo de provisión de cuidado podría acabar instituyendo que las diferencias en el acceso al cuidado fueran diferencias económicas: tanto tienes, tanto pagas, tanto cuidado recibes.

¹⁶ Centrarse en las interdependencias de las relaciones de cuidado no implicaría no tomar en consideración las necesidades singulares, sino –como plantean Butler (2004: pp. 25-49), Lamb (1997), Mol (2008) o Tronto (1993)- visibilizar la negociación de los límites y las relaciones caso por caso. Por ejemplo, como planteaba someramente en el Capítulo 5, Sarah Lamb (2009) ha venido analizando las transformaciones en la *seva* familiar de la India (esto es, las relaciones de “servicio”, entendidas desde la reciprocidad intergeneracional), y las tensiones que la importación de un modelo de vida independiente en términos de una familia nuclear occidental han implicado. Como una aportación a esos debates, y como una intervención ante el callejón sin salida que el choque de estas dos formas de practicar el vínculo implica, Lamb (2011) promueve que lo que se debería buscar es la mejor articulación posible de “dependencias apropiadas” [*appropriate dependencies*]: apropiadas porque son “propias”, porque podemos apropiarnos de ellas, porque son pertinentes.

Una de las cuestiones que preocupa a Tronto (2009) es que esta distinción instituida entre cuidado necesario y actividades de servicio plantea una brecha, que constituye una verdadera “irresponsabilidad de los privilegiados”: considerando el cuidado como un servicio podríamos llegar a negar que éste sea parte de la experiencia humana genérica. O, como mucho, quizá pudiéramos llegar a convertirlo (como se plantea, de alguna manera el asunto en la teleasistencia, pero bajo el modo sutil de la “promoción de la autonomía”) en un asunto de “asistencia/ayuda a los más necesitados” (o quizá como una actividad de orden puntual y esporádico, marcada por la culpa, de “filantropía” o de “atención”). Ella habla de irresponsabilidad porque esto supone separar “democracia” de “cuidado”, devaluando las prácticas de cuidado con respeto a las prácticas económicas o políticas, minusvalorando las competencias de las personas proveedoras de cuidado al relegar el cuidado a un asunto privado, de emociones, basado en la preocupación por los necesitados o en el amor por el prójimo (Tronto, 2009: p.44). Esto es, supone pensar el acceso al cuidado de calidad como algo relacionado con el poder adquisitivo, como algo que se da a través de instituciones privadas de pago, en detrimento de instituciones públicas de acceso universal y con alta calidad (debate candente en la actualidad, ante las propuestas de recorte presupuestario de las instituciones públicas).

Lo que plantea Tronto es que dentro de una economía de servicios, en la que la persona que recibe cuidados es definida más bien como “cliente” (algo que ocurre incluso en los servicios públicos y, más aún, cuando estos servicios público son llevados a cabo por empresas, como así ocurre con las “serviciarias” de la teleasistencia), el cuidado se mercantiliza rápidamente (ver los trabajos clásicos de Hochschild, 2008): muchas emigrantes en situaciones complejas acaban formando parte de estos servicios de atención personal, incluso sin formación específica de cuidado, en condiciones de precariedad laboral y competencial extremas (a pesar de que, generalmente, están sobrecualificadas en términos de títulos o estudios). Esto genera un desequilibrio exponencial entre proveedores y receptores de cuidado. Y, también, produce una “fuga de cuidados”, que es el reverso invisible y profundamente asimétrico de la fuga de cerebros (Tronto, 2009: p.45). Tratar el cuidado desde la posición de cliente invisibiliza que el cuidado no es sólo una actividad esporádica de consumo de servicios. La cuestión política que de ahí se deriva es si pueden sobrevivir unas democracias hechas de sirvientes y si podemos seguir llamando democracia a algo teñido de innumerables brechas asimétricas en los roles, en las instituciones y en el acceso a un cuidado de calidad.

En resumen, para Tronto (1993, 2009) una democracia desde el cuidado, o a partir del cuidado, supondría el reconocimiento de que todos somos tanto beneficiarios como proveedores de cuidado, que todos somos vulnerables y, por tanto, que todos necesitamos de otros: hay un continuo de gradientes de necesidad en el que todos nos situamos según las circunstancias. Una democracia desde el cuidado supondría salir del asistencialismo¹⁷ y sería participativa por defecto: dado el carácter particular de nuestras

¹⁷ Según Maritza Montero esta sería una práctica común de la intervención social, que implicaría que:

“[...] una institución decide intervenir en zonas o grupos carenciados para remediar una situación, generalmente con una ayuda que asume las formas de intervención terciaria o

necesidades, debemos ser consultados con respecto a ellas, no destinando paquetes cerrados de ayudas gubernamentales que son distribuidos por técnicos y políticos pertinentes, ni construyendo nociones estables y atemporales de qué es un buen cuidado, que pueden suponer in/visibilizaciones de otras formas de cuidar; asimismo, se debería hacer del cuidado y de la autonomía tema de debate público, promoviendo una reflexión colectiva atenta a las diferencias, los silencios y las ausencias, que llevara a construir los juicios normativos sobre cómo queremos que se cuide y cómo queremos ser cuidados (Laugier, 2009), saliéndonos explícitamente de los tratamientos de la autonomía desde las lógicas del consumo, en las que las personas cuidadas no serían sino clientes (Mol, 2008; Molinier, 2010) o, en la acepción que proponía más arriba, “serviciarias” (como lo son las usuarias de la teleasistencia).

En ese sentido, quizá sería pertinente observar la profundización en prácticas conceptuales que permitieran ir más allá de estas formas de “serviciaria” o de estas formas de figuración relacional como las de la “autonomía conectada” (con sus vínculos que pueden actuar como abrepuestas/guardallaves o, como mucho y en función variable, agentes dobles), como la articulación de unos “derechos de *ciudadanía*”, promovidos desde hace algunos años por el colectivo feminista *Precarias a la deriva* (2006), ahora *Agencia de Asuntos Precarios*. La propuesta es que las nociones de ciudadanía se articulen, no en términos liberales, sino en torno al cuidado, situando la vulnerabilidad en el centro de nuestras actividades y tareas diarias. Esto permitiría, según argumentan, construir relaciones de provisión y recepción de cuidado mejor distribuidas y socializadas (véase también Hamington & Miller, 2006; Hochschild, 1995) que las actuales prácticas de cuidado familistas, sexualizadas y racializadas.

2.2.2. Una poética de *prácticas técnicas*: ¿Hacia la configuración de diseños de cuidado (más) participativos?

En la materialización de este tipo de conceptualizaciones bien pudieran participar las empresas de diseño y los servicios del telecuidado, pero eso implicaría, sin duda, reconfigurar sus prácticas técnicas, puesto que los límites de la teleasistencia no sólo tienen que ver con un “arreglo” de un servicio. Este arreglo es una forma de operar sobre la base de una infraestructura técnica, superponiéndole usos canónicos y la regulación de las posiciones que se pueden ocupar mediante técnicas contractuales. Sin embargo, abrirse a otras prácticas conceptuales en la línea de la ética del cuidado implicaría

secundaria. Las decisiones parten de la institución, quien decide qué, cómo, cuándo, a quiénes, para qué y por qué, así como sobre quiénes recaerá la obligación de hacer la aplicación. Este modelo suele ser paternalista y en nuestros países [iberoamericanos] se ha prestado al desarrollo del clientelismo político, responsable de acciones espasmódicas en períodos preelectorales que favorecen a ciertos sectores de la población y fomentan la pasividad ciudadana y la creencia en un Estado benefactor del cual todo se debe esperar y al cual nada se debe reclamar” (Montero, 1994).

potencialmente abrirse a otras prácticas de diseño de tecnologías del cuidado (véase Pols y Willems, 2011). De hecho, como plantean Mort, Roberts y Milligan (2011) las tecnologías del telecuidado pudieran ofrecer interesantes promesas si se siguiera un modelo de innovación “más responsable”, planteándose explícitamente transformar la situación de las circunstancias de cuidado familiar, sexualizado y racializado con las que opera. En sus palabras, esto pudiera implicar estrategias como:

“[...] el diseño inclusivo, la incorporación creciente de las personas mayores usuarias de nuevas tecnologías de cuidado y su implicación pública asistiendo para que las políticas se hagan desde la comprensión de las relaciones cambiantes y las aspiraciones del cuidado propio. Si las personas mayores quieren quedarse en sus hogares antes que mudarse a una residencia, las sociedades deberían pensar más creativamente cómo proveer de cuidados que tuvieran sentido, fueran suficientes y dignos” (Mort, Roberts y Milligan, 2011: p.162; traducción propia).

De hecho, las propuestas conceptuales en la línea de la ética del cuidado suelen chocar con un escollo no poco importante: este tipo de servicios, así como las grandes casas industriales (corporaciones transnacionales) que les proveen de aparatos, suelen ser reticentes al cambio, en tanto se plantean su negocio a partir de generar economías de escala, contando con terminales y accesorios producidos en masa, de forma serial y en cadena, abaratando costes mediante el uso de diseños universales de sus modelos, empleando como mucho técnicas de marketing para intentar atender a las necesidades de las usuarias.

Por esta razón, a las poéticas conceptuales que van encaminadas a proponer una socialización del cuidado más allá de “servicios asistenciales” en el ámbito del cuidado, debiéramos añadir otras poéticas técnicas que buscaran resistir a o intervenir en determinadas prácticas industriales y corporativas, atravesadas y garantizadas por técnicas legales (en el sentido planteado por Pottage, 2004, o Thomas, 2011), como las leyes de patentes y de propiedad (física e intelectual) de la tecnología que ejecutan cortes en las prácticas (Strathern, 1996) para instaurar nociones de propiedad, agencia e innovación, protegiéndolas como mercancías de su apropiación indebida o de su difusión no querida por el propietario de la patente —ya sea para su uso o para su producción¹⁸. Si antes les

¹⁸ Véase el análisis comparativo de Strathern (2001) sobre las controversias acerca de si proteger (y cómo) mediante patente de propiedad intelectual tecnológica la práctica creativa del *Malanggan*, un famoso y colorido tipo de esculturas talladas en madera que provienen de Nueva Irlanda, donde cumple el papel no tanto de habitáculo como de piel o cuerpo del espíritu de un ancestro fallecido (y cuyas formas responden a un intrincado sistema de relaciones filiales del clan del ancestro). Presencia invocada momentáneamente durante una ceremonia ritual única y concreta (por ejemplo, un matrimonio; incluyendo, asimismo, también aspectos formales que lo relacionan con la situación). Tras el ritual, el *Malanggan* deja de tener sentido y se convierte en un artefacto desechable, siendo la pieza de museo etnográfico más extendida en todo el mundo. El asunto problemático que plantea Strathern es que el *Malanggan* se sitúa en un “modo de circulación” y de establecimiento de conexiones entre personas y

hablaba de una ética del cuidado que quizá pudiera guiar estas formas de poética técnica, aquí les hablaré de una ética técnica crítica con estas prácticas tecnológicas en las que se sostendrían las prácticas de los servicios. Una ética basada en la textilidad, la dialogicidad y la multivocalidad, que quizá pudiera guiar o estar guiando los procesos de materialización de otras prácticas del cuidado, permitiendo otras posiciones de usuaria.

De hecho, creo que una ética en ese sentido se plantea en los análisis críticos de Ingold sobre la “brecha moderna” y su distinción entre la “técnica” y la “tecnología” (Ingold, 2000: pp. 294-311 y 312-322): mientras que la técnica ha venido siendo tematizada como un arte (una habilidad práctica, *ad hoc*), la tecnología, como forma de conocimiento moderna, supondría una sistematización descriptiva y generativa del funcionamiento de una máquina o una herramienta (permitiendo esta explicitación la construcción de máquinas con grado creciente de automatismo). Ingold, sin embargo, intenta problematizar la segunda para reivindicar algunos aspectos perdidos de la primera con esta interpretación modernista. Buena parte de su argumento lo plantea al intentar distinguir las condiciones prácticas que suponen las “herramientas (técnicas)” frente a “máquinas (tecnológicas)”. Según él, las máquinas producidas “tecno-lógicamente” implicarían una progresiva pérdida de “grados de libertad”, al implicar un proceso de “restricción operatoria”, que supone: “[...] una progresiva *objetualización* y *externalización* de las fuerzas productivas, llegando a su apoteosis en el autómatas industrial” (Ingold, 2000: p.311; traducción propia), por las que habríamos generado las condiciones de nuestra propia esclavitud. Esto lo suele ejemplificar comparando la versatilidad de usos del lanzavenablos aborigen (empleado para muchas funciones diferentes; véase Ingold, 2000: p.367) con respecto a la sencillez de uso de su moderno robot de cocina que: “[...] por el contrario, es una herramienta extremadamente compleja, con cientos de partes interconectadas. Pero sólo me tomó unos minutos aprender a utilizarla” (Ingold, 2000: p.369; traducción propia).

Al margen de este planteamiento (que podría ser bastante problemático), la cuestión más interesante se plantea cuando, como una forma de intervenir en esas prácticas vindicando las técnicas frente a las tecnologías, deriva un ideal ético que pudiera ser interesante como modo de pensar nuevas prácticas técnicas en entornos como los del telecuidado: la “textilidad de la creación” (Ingold, 2009). Retomando la raíz griega común de “técnica”, “tejido” y “texto” (*tekné*) Ingold sitúa la técnica como una práctica análoga al tejer, crítica con las definiciones hilemórficas por las que se dota de forma al mundo a partir de un diseño mental. Más bien la textilidad implicaría seguir y participar dialógicamente en la transformación de los flujos y torrentes materiales que conforman

cosas basado en prácticas conceptuales y relacionales muy diferentes de las de las tradiciones euroamericanas que dan sentido a las nociones de tecnología y de propiedad intelectual. Siendo estas prácticas las que generan lo que llama, transformando los términos de Gell, el “encanto de la tecnología”, dado que la práctica técnica es sometida a una “tecnología de encantamiento” (Strathern, 2001: pp. 3-5): por la cual se distingue la práctica técnica de la tecnología al remitir a un acto de inventiva o de control racional de la situación, incluso prolongando la propia inventiva humana, lo que la hace vivir entre nosotros en un estado encantado.

nuestros entornos (Ingold, 2007b). A mi modo de ver, esta ética técnica sería relevante no porque la objetualización y exteriorización afecte a la totalidad de “las máquinas” (una refutación de lo cual la podemos tener en las etnografías de Kelty, 2008, o Callén, 2010, que describen algo parecido a esta textilidad creativa en las comunidades de software libre que estudiaron), sino porque se da en un tipo concreto de objetos industriales para el consumo de masas: cajaneatrizados y regidos por estrictas leyes de propiedad (intelectual e industrial), cuya manipulación experta está regulada en ocasiones por sistemas de formación protegidos por el secreto industrial.

Por tanto, con el objeto de no convertir sus reflexiones en máximas de una especie de “romanticismo *low-tech*”, en realidad el interés de su argumento residiría en el propio ideal ético de la *textilidad* (en la que se une lo social y lo técnico en procesos creativos y dialógicos de mixtura) frente a los diseños cerrados de determinados sistemas de producción, distribución y consumo tecnológico (como los que se plantean en los ámbitos del telecuidado), proponiendo relaciones y flujos materiales abiertos que busquen tener como efecto temporal diseños con el mayor número de grados de libertad posibles para su manipulación y uso (aunque en ocasiones debamos asegurar determinadas condiciones, inscribiendo la imposibilidad de otros usos en el diseño).

¿Qué prácticas técnicas podrían promoverse en este sentido para materializar esas poéticas conceptuales del cuidado —que buscan diferentes formatos de socialización del cuidado- a través de versiones técnicas más dialógicas y multivocales (lo que implicaría ir más allá del modelo comercial anclado en una lógica asistencial o servicial)? Creo que un buen fundamento lo tendríamos en algunas prácticas técnicas críticas con estos formatos de producción tecnológica que se han ido planteando para abrir nuevas opciones de “ser usuaria” a partir de la generación de otras infraestructuras de *usuariidad* en procesos creativos más inclusivos, compartidos y participativos.

De hecho, en estos ámbitos del cuidado de las personas mayores, se están generando prácticas técnicas (provisionales y problemáticas), basadas en la experimentación y en la participación de aquellas personas afectadas y concernidas, análogas a otras propuestas que están existiendo en otros ámbitos (véase Callon, Lascoumes y Barthe, 2001), tales como: (i) la democratización de la innovación, incentivando que los actuales usuarios finales se conviertan en emprendedores dentro de no cambiar los modelos comerciales vigentes (von Hippel, 2005); (ii) la promoción de nuevas categorías de “usuaria” incorporándolas a los propios procesos de producción y consumo, como las de “produsuaria” (Burns, 2008) o “prosumidor” (Ritzer y Jurgenson, 2012); o (iii) formas, explícitamente transformadoras de las condiciones de producción y distribución a partir de estrategias de diseño participativo o co-diseño (Asaro, 2000; Hales, 1994; Jensen, 2012; Johnson, 2007).

En ese sentido, además de buscar soluciones individuales o caseras, diferentes movimientos asociativos están llevando a cabo procesos experimentales, buscando otras formas de diseñar; en ocasiones colaborando con empresas desarrolladoras (con apoyo y financiación, en no pocas ocasiones, pública, ya sea regional, estatal y europea). Algunos

ejemplos de experiencias participativas o colaborativas que, en el ámbito del estado español, pudiera tener sentido seguir más de cerca podrían ser los siguientes:

- (a) la Fundación TECSOS¹⁹, proyecto conjunto de la Cruz Roja Española y la Fundación Vodafone de España, que desarrolla numerosos proyectos de innovación en el ámbito de los servicios de cuidado contando con una amplia participación de colectivos de usuarios en diferentes experiencias;
- (b) el Instituto Gerontológico Matía²⁰, desarrollador de numerosos proyectos piloto de gerontecnologías en colaboración con asociaciones de personas mayores y de personas cuidadoras;
- (c) el proyecto SeniorLab del CitiLab de Cornellà²¹, que aglutinó a investigadores universitarios, empresas desarrolladoras y colectivos de personas mayores para la alfabetización y la promoción de experiencias emprendedoras de los *seniors*;
- (d) el proyecto SeniorLab²² del Centro Tecnológico Industrial de Extremadura, un *living lab* consorciado con diferentes fundaciones de desarrollo tecnológico para dar formación y plantear innovaciones domóticas a partir de las propias experiencias de vida de los usuarios en es entorno;
- (e) el grupo de trabajo “Funcionamiento: Diseños abiertos y Remezcla social” del MediaLab Prado²³, que busca estrategias de diseño participativo e inclusivo en el ámbito de la diversidad funcional.

Prácticas que (o al menos esto se plantearía) reivindicarían un formato más bien experimental para la articulación de otros arreglos (a veces nuevos servicios comerciales, a veces efímeras o prolongadas experiencias colectivas) en los que cabrían otras posiciones de usuaria²⁴. Prácticas que sería conveniente analizar.

¹⁹ Véase <http://www.fundaciontecsos.es> (Acceso el 4 de Mayo de 2012).

²⁰ Véase <http://www.ingema.es> (Acceso el 4 de Mayo de 2012).

²¹ Véase <http://www.citilab.eu/es/proyectos/seniorlab> (Acceso el 4 de Mayo de 2012).

²² Véase <http://www.seniorlab.es> (Acceso el 4 de Mayo de 2012).

²³ Véase <http://medialab-prado.es/article/funcionamiento> (Acceso el 4 de Mayo de 2012).

²⁴ Para una crítica más sistemática a la propia noción de innovación, como práctica conservadora, proponiendo alternativas de creación experimental como el prototipado, véase Suchman y Bishop (2000) o Suchman, Trigg y Blomberg (2002). Para una defensa, en ese sentido, de formas más hospitalarias de los artefactos o los diseños, buscando perpetuamente acoger la diferencia, proponiendo figuraciones socio-materiales modificables, ensambladas de manera precaria, véase Ciborra (2005), Haraway (1999) o Michael (2012). Para una defensa y una propuesta de las condiciones dialógicas y experimentales que debiera tener una democracia técnica véase Callon, Lascoumes y Barthe (2001) y Stengers (2003); para una actualización de estas propuestas desde la centralidad del cuidado, véase Puig de la Bellacasa (2011).

2.2.3. ¿Poéticas (etnográficas) del tecnocuidado?

Dado el carácter incipiente de muchas de estas prácticas técnicas participativas en el ámbito del cuidado con tecnología o “tecnocuidado” (de las que el telecuidado sería sólo una de las posibilidades), quisiera poder continuar con esta labor de observación y seguir representando etnográficamente las prácticas colectivas de creación de conceptos y formas técnicas del cuidado, como una manera tanto de contribuir a la articulación de estas nuevas “artes de la existencia” en términos infraestructurales como de prolongar la labor de vigilancia epistemológica que a mi parecer se plantea en este trabajo. Se trataría de intentar, por tanto, incidir en esas poéticas del tecnocuidado a través de narraciones o representaciones que muestren su polifonía y la creatividad situacional de sus propias prácticas, así como las limitaciones y problemas que encuentran.

Dado que (i) estos contornos cambiantes de las “poéticas del tecnocuidado” hacia la participación requerirían de un modo atento de escucha y observación, así como de un modo de representación particular para contar las complejidades de lo que aquí ocurre (mostrando sus modos de hacer y las problematizaciones por medio de la que se idean colectivamente servicios, experiencias, tecnologías, nociones de usuaria, de cuidado, de ser mayor, etc.); y puesto que (ii) esas “poéticas del tecnocuidado” participativas son experimentales, frágiles o de destino incierto, más que de una labor crítica necesitarían de modos narrativos hospitalarios, que pudieran relatar la trama fina de sus prácticas, acompañando su desarrollo, viendo qué efectos generan y qué se podría aprender de ellas... acompañarlas etnográficamente podría ser útil, quizá, para traer a más actores implicados a una discusión sobre cómo queremos configurar nuestras relaciones de cuidado y así afectar al diseño, provisión e implementación de las tecnologías que se hacen servir a tal efecto, buscando con ello generar condiciones más democráticas para su diseño y provisión.

He aquí mi sugerencia final, la propuesta de lo que quisiera fuera mi práctica investigadora a partir de este trabajo de tesis: Practiquemos una “poética (etnográfica) del tecnocuidado”, para que podamos reconocer la capacidad de afectarnos que tienen nuevos desarrollos técnicos en el ámbito del cuidado, así como la capacidad que tenemos de poder afectarlos cambiando nuestros modos de hacer, nuestros modos de hablar y de organizarnos. Practiquemos, en suma, una “poética (etnográfica) del tecnocuidado” para intentar colaborar, a través de la investigación, con la fabricación, siempre problemática y falible, de otras figuraciones colectivas que acojan la vulnerabilidad y la diferencia, con la esperanza de que estos sean más vivibles para cada vez más personas.

Parte III. Epílogo

“Nada es dado, ni siquiera nosotros mismos, de otra manera que a media luz, en una penumbra donde se esboza lo inacabado, donde no hay plenitud de presencia, ni evidente patuidad, ni realización total, ni existencia plena”

– Étienne Souriau, *Du mode d'existence de l'œuvre à faire* (2009 [1956]: pp. 195-196; traducción propia)

7. Cuestiones de método

“[...] considerada aisladamente, una pieza de un puzzle no quiere decir nada; es tan sólo pregunta imposible, reto opaco; pero no bien logrado, tras varios minutos de pruebas y errores, o en medio segundo prodigiosamente inspirado, conectarla con una de sus vecinas, desaparece, deja de existir como pieza: la intensa dificultad que precedió aquel acercamiento, y que la palabra *puzzle* –enigma- expresa tan bien en inglés, no sólo no tiene ya razón de ser, sino que parece no haberla tenido nunca, hasta tal punto se ha hecho evidencia: las dos piezas milagrosamente reunidas ya sólo son una, a su vez fuente de error, de duda, de desazón y de espera.”

– Georges Perec, Preámbulo de *La vida, instrucciones de uso* (2011 [1978]: p.13).

“El camino hacia la ciencia requiere [...] de un científico apasionadamente interesado que provea a su objeto de estudio de tantas ocasiones como sea necesario de mostrar interés y oponerse a su cuestionamiento a través del uso de sus propias categorías”

– Bruno Latour, *How to talk about the body? The normative dimension of Science Studies* (2004b: p.218; traducción propia).

“[...] Thou shalt not answer
questionnaires
Or quizzes upon World-Affairs,
Nor with compliance
Take any test. Thou shalt not sit
With statisticians nor commit
A social science [...]”

“[...] No contestarás
cuestionarios
Ni concursos sobre Asuntos Mundiales
Ni con complacencia
Tomarás ningún test. No te sentarás
Con estadísticos ni perpetrarás
Una ciencia social [...]”

– W.H. Auden, Fragmentos del poema *Under Which Lyre*¹ (1946; traducción propia).

¹ Extraído del artículo “A Poet’s Warning” de Adam Kirsch, publicado en la versión online del Harvard Review. Véase <http://harvardmagazine.com/2007/11/a-poets-warning.html> (Acceso 10 de mayo de 2012).

Para poder continuar con esta tarea de practicar una “poética (etnográfica) del tecnocuidado” y como corolario de gran importancia a todo lo anteriormente dicho, más que acabar con mis certezas, o exponiendo las que creo serían las “verdades” derivadas de mi trabajo, quisiera poder terminar con alguna serie de “cuestiones de método”: cuestionamientos sobre mi método, problemas en la realización de mi investigación o en los intentos de dar representación a lo así recabado.

Como es bien sabido, la etimología del término “método” viene del griego μέθοδος, “el camino a seguir”. Sin embargo, en la etnografía de orientación constructivista (Guber, 2005) este asunto, más que a una serie de cuestiones que deben llevarse a cabo obligatoriamente en el curso de una investigación, suele remitir a la conciencia sobre los propios modos de hacer y a una reflexividad sobre cómo los objetivos y el manejo de las relaciones en conjunción con las propias características del ámbito de investigación pueden generar efectos (epistémicos y políticos) sobre el conocimiento así producido: un conocimiento que no produce verdades definitivas ni absolutas, sino más bien falibles, en disputa. Se trata, por tanto, de un modo de aproximación reflexiva sobre el propio recorrido, sobre el camino seguido, enmarcado por una tradición que recomienda alguna serie de cuestiones acerca de cómo proceder, con el objetivo de poder comprender lo que ahí está en juego (Fassin, 2008: p.14).

En el lado personal, no les engañaré si les digo que toda la experiencia que ha llevado a este documento que ahora tienen en sus manos ha sido una de las más dolorosas e intensas de mi vida. Y, quizá, también, tras muchas cavilaciones, ha sido uno de los momentos de mayor reconocimiento de mis limitaciones, en el encuentro con los problemas que en el trascurso de mi investigación se plantearon (cuestión que también tiene que ver con cómo un ámbito “se deja conocer”). Sin duda, esta sensación de ruptura interna puede tener que ver con el tan comentado efecto de rito de paso de toda tesis doctoral. Aunque pienso que quizá era hasta ahora más ingenuo de lo que creía. En cualquier caso, intentando evitar la forma retórica de la *self-deprecation*, es difícil que un trabajo etnográfico no le lleve a uno a una cierta introspección sobre quién es, estando todo el trabajo profundamente marcado por un cierto manejo de la impresión propia para los fines de la investigación. Si cómo se han hecho las cosas es un problema, difícil será que no se atribuya en alguna medida al propio carácter del investigador, puesto que el trabajo “habla por él”.

Ciertamente, no creo haber tenido ni de lejos los problemas de otros muchos etnógrafos allende los mares, que incluso llegan a perder la vida (como en el famoso caso de Michelle Rosaldo entre los Ilongot) o los dientes (como en el divertido relato de Barley, 2004) haciendo su trabajo de campo. Sin embargo, en estos relatos las dificultades ahí encontradas son fácilmente atribuibles a un contexto agreste, de situaciones poco conocidas o de peligros no controlados en la cierta mítica etnográfica exotizante (véase Gupta y Ferguson, 1997). La insatisfacción para un etnógrafo de “nosotros mismos”, que a mí me persiguió y, en cierta manera, me persigue desde entonces, sin embargo, deriva de una cierta pérdida de control en un entorno en el que, de alguna manera, debieran conocerse modos de comportarse canónicos, los ciertos códigos que no deben romperse,

y hayan aparecido problemas por falta de tacto o por no controlar bien ciertas cuestiones (cosa que creo descuidé en alguna ocasión crucial, por mucho que no conociera el ámbito concreto antes de empezar mi investigación).

Viene siendo un lugar común de la literatura etnográfica hablar de los innumerables problemas sufridos a la hora de hacer un trabajo de campo cualquiera (véase las reflexiones de Van Maanen, 1988, sobre los “relatos confesionales” y sus efectos retóricos). Sin embargo, más que darme a este hábito por mera formalidad, lo querría llevar a cabo aquí, puesto que forma parte del interés de cualquier tipo de empresa etnográfica rigurosa. Por ello, quisiera mostrar algunos problemas ante los que me enfrenté, que atraviesan completamente cualquier cosa que hayan podido leer hasta aquí, de modo que puedan valorar su utilidad e interés con un poco de distancia. Mi intención al hacer esto, sin embargo, no es tanto la de justificarme como la de resituar la propia tesitura del proceso de esta investigación que aquí les he presentado: qué la permitió, qué la dificultó y qué la imposibilitó (siendo estas cuestiones fruto tanto de mis problemas a la hora de vincularme con ese ámbito de la teleasistencia, como del modo en que fui acogido y de las circunstancias que ahí emergieron), de modo que puedan saber qué hacer con todo lo que les he ido mostrando hasta aquí.

Si todo el proceso analítico de “lo que observaba” estuvo marcado por metáforas sobre la fricción, el roce y la dificultad en las que me he ido regodeando con profusión en los capítulos anteriores (como cuando les hablaba de la instalación y reparación de usuarias, o como cuando les hablaba del rol de los “agentes dobles”), el proceso y el resultado de este trabajo no pudieron ser para mí más friccionales. ¿Quizá mi interés por las fricciones me hizo presentarse de un modo explícitamente friccional? ¿Quizá friccioné de modos erróneos, a destiempo o en los lugares equivocados? O, simple y llanamente, ¿quizá me encontré con procesos friccionales que afectaron mi propio trabajo, ante los que poco hubiera podido hacer más allá de preverlos mejor? Quizá desconocía el verdadero valor de la fricción, lo que me dejó muchas noches pensando cómo debiera haber hecho tal o cuál cosa y cómo, ante las dificultades que sufrí, se podría haber mejorado todo.

Una etnografía “bajo vigilancia”

Casi todo el trabajo observacional que llevé a cabo en AG se encontró profundamente marcado por el hecho de ser una etnografía “bajo vigilancia”, como las denomina Fournier (1996). Aunque el entorno institucional en el que la llevé a cabo generara una fuerte vigilancia sobre mis tareas, reguladas todas ellas por contrato (tanto para proteger el anonimato como para evitar que pudiera generar cualquier problema a la propia organización, ya fuera por lo que hiciera en las observaciones o en la producción de mi relato subsiguiente), no he sufrido el extremo de control que comenta Fournier en su relato (él llevaba a cabo una investigación sobre las prácticas de radioprotección de los trabajadores de centrales nucleares).

Pero sí pudieran establecerse algunas analogías a los problemas que de este tipo de trabajos emergen, donde la dialogicidad y el ecumenismo de las relaciones de campo suelen ser fugaces y, en ocasiones, brillan por su ausencia: interlocutores a la defensiva, imposibilidad de acceder a numerosas cuestiones sobre el funcionamiento institucional (para lo que siempre había que pedir permiso y una vez pedido se solía solucionar dándome largas), puertas cerradas en cuanto hay un problema, así como una estrecha vigilancia sobre lo que se puede hacer y lo que no (lo que podía coger o no, lo que podía documentar o no). Una vigilancia estrecha para que no pudiera tocar nada, ni hacer nada que alterara los procesos organizacionales (en los que está inscrito el procedimiento legal de protección y seguridad de las personas participantes, ya sea sobre su información o sobre su salud, de un modo que me recordaba a las compañías aéreas).

Todas las cuestiones en torno a la firma del convenio (comentadas en el Capítulo 2) atravesaron cualquier cosa que pude llegar a hacer y afectaron de forma crucial a cómo pude llegar a hacerlo: mi investigación en la sección territorial de Madrid de AG, que llevé acabo ante un clima inicial de desconocimiento sobre quién era y de dónde venía, fue una investigación que, a pesar de que no estuviera pagada por AG, les venía de alguna manera “impuesta” por la sede central (llegando a pensar en muchas ocasiones si era alguien que habían puesto para hacer algo parecido a una auditoría, aunque les chocara mi juventud y mi cierta ingenuidad —a veces real y a veces programática, para poder hacer explícitos los propios procesos de la organización—).

Una firma de un convenio que nunca llegó y que, llegado el momento en que surgieron algunas cuestiones complicadas por parte de los servicios legales, se dispararon todos los recelos posibles acerca de cómo usaría esa información y, aunque hasta ese momento había estado ahí sin mayor problema, me encontré de repente todas las puertas cerradas (llegando incluso a ir en un par de ocasiones a hablar con la responsable del servicio —y con quien sólo hablaba cuando había cualquier cuestión importante, puesto que en el resto del día a día no se interesaba por qué hacía, cómo y para qué— para descubrir después que, repentinamente y sin avisar, había cancelado la cita y no se encontraba disponible para recibirme; lo que me generó una sensación bastante violenta de rechazo).

Las sucesivas crisis sobre mi papel como investigador: ¿un “último mono”, “catalán”, quizá “demasiado crítico”, cuyo trabajo “[...] no es más que casuística”?

Sin embargo, más allá de la protección que buscaba tener la organización (que se mostraba en numerosas ocasiones —como no permitirme acceder a los formularios vacíos y otros documentos de trabajo en los que se encontraba el logo, permitiéndome sólo acceso a las copias informáticas sin valor legal; o prefiriendo que observara los procesos de usuarias privadas en ciertas zonas en las que tenían problemas con los ayuntamientos— y a la que intentaba hacer frente, en las primeras épocas, con humor), la ocurrencia de ciertas relaciones extrañas con las jefas de la teleasistencia de AG Madrid

(fundamentalmente dada mi cercanía con el personal más bajo dentro de la organización, como los técnicos), me hicieron pensar que esta vigilancia y los celos que llevaron a mi salida tenían bastante que ver con el estatuto incierto o problemático de mi posición ahí dentro. O, más bien, en la línea de Fournier (2006), me planteé identificar qué marcadores sobre mis propias condiciones “objetivas” podrían haber estado regulando mi forma de participar ahí, a lo que me dediqué a pensar en el período en el que intentamos retomar las negociaciones para terminar de firmar el convenio con AG Madrid y finalizar el estudio.

Creo que una de las principales cuestiones que tuvieron un papel, aunque menor, tenían que ver con mi supuesta “procedencia”: dado que el convenio se firmaba con el proyecto coordinado desde el GESCIT de la UAB y que en todas las comunicaciones oficiales los correos electrónicos iban con copia a mis compañeros de Barcelona, en no pocas ocasiones tuve que aclarar, ante preguntas formuladas en contextos informales como una cafetería o momentos de cotilleo por parte de los técnicos, que no era “catalán” (cuestión importante dadas las suspicacias y juicios estereotípicos a los que esto lleva en muchas de las relaciones Madrid-Barcelona), aunque quizá en mi presentación en la época no ayudaran mis gafas de pasta rojas (que, por algún motivo, parecían delatar mi supuesta catalanidad). Además de por cuestiones de suspicacia y estereotipos, este asunto tenía otro aspecto más mundano: ¿qué habría venido a hacer un chico (supuestamente) catalán a Madrid a estudiar estas cosas?

Pero, sin duda, la cuestión que creo generó más problemas sobre mi función tuvo que ver con mi “edad” y aspecto juvenil, de lo que se derivaban seguramente interpretaciones sobre la escasa seriedad de un estudio formulado de una manera tan ajena, para los tipos de investigaciones cuantitativas que ven o las auditorías que suelen estar acostumbrados a pasar. De hecho, esta cuestión se me hizo explícita en mi trabajo con los técnicos, con los que nunca tuve problemas, ni sentí ningún tipo de rechazo (seguramente también por mi condición de hombre en un entorno eminentemente femenino, pero en el que, al contrario de otros lugares, las posiciones de autoridad eran detentadas por mujeres). Un día en el coche con J, él iba hablando de que en el fondo “él no era más que el último mono” dentro de la organización (porque le organizaban y le desorganizaban sus tareas a placer, sin contar con él) y, al rato, se me giró y, viendo que lo apuntaba todo, me dijo de coña: “a ver si me van a despedir”; pero luego se rió, mirándome con ternura y remató con sarcasmo: “si en el fondo tú eres otro último mono que estás haciendo un estudio”. Este carácter de parecer demasiado joven y recibir un trato un tanto maternal se me mostró en ocasiones cuando *las* técnicos me comparaban con alguno de los becarios que allí colaboraban mientras estaban haciendo la carrera.

La conjunción de estas dos cuestiones pudieron generar un problema con el hecho de estar llevando a cabo una investigación, puesto que mi supuesta procedencia “catalana” y mi carácter de “último mono” chocaban con mi curiosidad por este ámbito (que, a pesar de ser su trabajo, no acababan de entender) y con ciertas actitudes y formas de hablar con los técnicos y jefas del servicio (que eran las que, de alguna manera, aseguraban mi “permanencia en el campo”). Con el objetivo de parecer más serio e implicado en la

investigación de lo que les daba la impresión me comporté en algunas ocasiones de un modo que no resultó demasiado bien en las relaciones con ellas. A pesar de que estuviera bien claro que yo no era un evaluador (cuestión que, por otra parte, hubiera sido impugnada dada mi edad y el tipo de mirada del estudio), mi mirada desde la implementación me hacía a veces centrarme demasiado en los detalles o señalar cuestiones incómodas sobre el propio proceso de los servicios.

En el curso de mi trabajo intenté llevar a cabo un procedimiento a través del que, dada la fugacidad de todo lo que iba viendo, pudiera encontrar maneras de cotejar, de contrastar o de valorar, a través de la reacción de diferentes personas si la manera en la que estaba planteando “lo que ahí ocurría” era la mejor manera posible. Esto es, intentaba comentar todas las ideas sobre el servicio que iba trabajando, mis dudas y mis interpretaciones. Sin embargo, quizá hice esto de una manera a la que no se está acostumbrado en este ámbito o de una manera “excesivamente implicada” (no participando, por tanto, del ámbito como los trabajadores del servicio participan) al mostrar una cierta incredulidad ante las grandes promesas o mostrando mi disconformidad con las grandes presentaciones de los servicios hechas sin datos y sin pensar en lo que implican este tipo de proyectos desde la implementación. Esto se hizo especialmente complicado cuando ciertos hechos (como la instalación en el barrio gitano de Ciudad del Sur, o instalaciones con usuarias llorando por su condición de malestar, por no hablar de las condiciones de falta de higiene o soledad en la que se encontraban algunas personas mayores en cuyas casas se instalaban o reparaban los servicios) nublaron un cierto distanciamiento crítico, llevándome a pensar que mi tarea era poder ayudar a resolver aquello, no dándome cuenta de mi ingenuidad sobre los problemas de lo social.

Y, de alguna manera, a partir de la afectación que me produjeron, me perdí en los dilemas, comentados por Ruby (1992), sobre los fines del trabajo y la modalidad de relaciones de campo en función de los propósitos políticos del estudio: lo que me hizo plantearme, ante la opacidad institucional la necesidad de “hablar por” las personas mayores en una situación extremadamente complicada para las que la teleasistencia no sería más que un recurso bastante poco útil, situándome erróneamente en el modo de la denuncia; o “hablar sobre” las condiciones del servicio y las cuestiones que se dejaban de lado, creyendo que podía expresar mi disconformidad ciudadana con ciertas cuestiones del diseño de estos servicios, cuando lo que hubiera querido en origen hubieran sido encuentros dialógicos en los que poder “hablar con” o “hablar junto con” los diferentes participantes del estudio.

Dos de esas situaciones problemáticas generadas por mis problemas a la hora de tramitar mi implicación con el objeto en su justa medida, y a las que he vuelto en sueños en muchas ocasiones puesto que les presté menos atención de lo que debía, creo que fueron extremadamente importantes para el cierto fracaso de mi mantenimiento en el ámbito institucional en el que había pensado llevar a cabo mi trabajo:

(a) Un día de diciembre de 2008 asistí a la puesta de largo mediática de un nuevo proyecto de servicio de AG. Fui invitado para ir con S, E y algunas personas mayores usuarias del servicio que habían participado en unas pruebas piloto, puesto que pensaban

que me interesaría conocer “cosas nuevas” que se estaban planteando ahí. En esta presentación se nos repartió la propaganda publicitaria del mismo y hubo una presentación de cerca de una hora del presidente de AG, comentando que este tipo de servicios permitirían “una mejora de la calidad de la atención a las personas mayores” así como “una mayor racionalización en el gasto del cuidado socio-sanitario”, pero en la que, nuevamente, no se aportaba ningún tipo de dato para respaldar esa posición. Al salir, andando camino del centro de mayores de AG, iba hablando en confianza con S (la trabajadora social, técnico del servicio más experimentada, con la que junto con E tenía más trato y una relación amigable), con quien había estado haciendo bromas durante toda la presentación, expresándole que no acababa de entender cuál era la función de este evento al que acabábamos de asistir. En un determinado momento, quizá expresando demasiado vehementemente mi posición, S tuvo una reacción muy curiosa, como si hubiera cruzado una línea imaginaria, en la que me vino a decir que no tenía por qué decir esas cosas y que “me quedara callado” y que no dijera nada, puesto que, de alguna manera, cualquier cosa que yo planteara podía volverse en su contra (dado que estaba bajo su custodia).

(b) Por otro lado, en una entrevista preparatoria con un conocido ingeniero dedicado al diseño de este tipo de servicios y aparatos, en la primavera de 2009, había estado preguntándole por la utilidad de estos dispositivos, pero de un modo en el que explícitamente buscaba dialogar con él sobre las cuestiones que fundamentan las promesas del telecuidado, evitando una presentación institucional de los mismos. Al terminar y apagar la grabadora, me preguntó explícitamente “¿por qué eres tan negativo?”, ante lo que me quedé helado y procedí a disculparme, intentando explicitarle que no era mi intención en absoluto.

Cuando todo paró bruscamente, recordé muchas de estas instancias como momentos potencialmente problemáticos que quizá aceleraron la salida por la puerta de atrás, una salida de la que nunca recibí explicaciones más allá de las de la imposibilidad de firmar el contrato por una serie de cuestiones legales, lo que llevó a la proposición y negociación (siempre dilatada, siempre con un “ya te llamaremos”) de nuevas propuestas de convenio. No pude evitar pensar durante mucho tiempo, aunque no tuviera evidencia directa de ello, que había sido “rechazado en el campo” (por emplear los términos de Schramm, 2005) por haberme excedido, no habiendo sido plenamente consciente de trabajar en un lugar “sensible” (Di Trani, 2008; Paillet, 2012) en el que mi posición como investigador estaba constantemente en entredicho. Un lugar donde quizá se esperaba de mí que mirara, apuntara y diera la misma versión buenista y publicitaria de los servicios.

Mi tratamiento abierto de las fricciones sobre la implementación, de mis dudas e interpretaciones provisionales, que buscaba debatir y discutir para intentar no colonizar con mi voz la fugacidad de lo que observaba, generó esta impresión de “crítica” en el mantenimiento de las relaciones de campo y en el modo de encontrar vínculos para mi trabajo de campo. Es decir, si mi situación como observador era fugaz y pasajera, mucho tiempo después pienso que quizá contribuí yo aún más a que esta circunstancia pasajera se hiciera aún más precaria.

Esta cuestión se hizo especialmente patente mucho tiempo después, en 2010, en algunas presentaciones públicas de mi trabajo, fuera de Madrid, en entornos públicos ajenos al ámbito académico (como el centro CAMON en Murcia y Alicante), en los que se me pedía que mostrara mi mirada sobre los cambios contemporáneos en el cuidado de las personas mayores. En la presentación que llevé a cabo en el CAMON de Alicante, intentando evitar el discurso académico y planteando un estilo divertido de charla, se produjo un hecho curioso. En el público estaba presente una coordinadora de un servicio de teleasistencia, que había sido invitada por los organizadores del evento, y nuevamente volví a parecer enormemente crítico, con un formato de discurso que generaba una enorme extrañeza sobre cuestiones que para ella eran aporéticas.

Al terminar mi presentación (en la que había intentado mostrar los problemas para “hacer la usuaria” de algunas personas y cómo responden a ellas los servicios, así como un guiño irónico que empleé en algunas ocasiones para referirme a la usuaria tipo de los servicios como una astronauta: figura que empleaba cuando empecé a idear el planteamiento sobre la “autonomía conectada”) y abrirse el turno de palabra, esta coordinadora, que veía que esto que yo estaba diciendo podía perjudicar la imagen de la labor de estos servicios, me dijo, con fuerza y autoridad, que aquello de lo que yo hablaba eran casos aislados: “eso no es más que casuística”, lo que me llevó a aclarar, en un debate con ella, que no tenía ninguna pretensión crítica con mi discurso, sino que sólo intentaba encontrar imágenes sugerentes para poder abrir un debate sobre lo que implican estos servicios, de los que no existen estudios que los consideren desde su papel en las prácticas de cuidado. El asunto acabo en una charla amigable, tras una larga loa por mi parte a la “gran labor” de los servicios de teleasistencia (participando, por tanto, para evitar suspicacias, de la “economía de la esperanza” de estos servicios, de la que les hablé en el Capítulo 1).

Los problemas en el acceso a un espacio “íntimo” y en el encuentro de interlocutores evanescentes

Sin la salvaguarda institucional de AG o de otra empresa proveedora de servicios de teleasistencia, todo el trabajo subsiguiente se me hizo cuesta arriba. Descubrí en mis propias carnes las dificultades de conseguir acceso repetido a “lo íntimo”, aspecto comentado con profusión por Twigg (2000) al referirse a los problemas que ella tuvo en su estudio (derivados, según plantea, de unas ciertas condiciones de invisibilidad y estigmatización silenciosa de la vida de estas personas por sus propias condiciones de edad y por el halo de intimidad que supone preguntar por su cuidado), sobre cuidadores a domicilio que bañan a las personas mayores: ante mis repetidas llamadas por correo electrónico y haciendo correr la voz entre mis contactos, sólo contestaron algunas pocas personas y tuve que dedicar cerca de seis meses a ir detrás de cualquier pista que me pudiera permitir conseguir la versión de las usuarias o contrastar mis observaciones del servicio de AG con otros. Esto era aún más complicado aún cuando quien preguntaba y se

interesaba era una persona joven que no conocía informalmente a ninguna persona mayor (al haber fallecido todos mis abuelos con anterioridad a la realización de este estudio).

Dado que buscaba la mayor variabilidad de usuarias posible y tomando conciencia de la intrusión en el ámbito íntimo, lo que hacía difícil poder llegar a mantener una relación continuada con estas personas, la mayor parte de mis encuentros fueron enormemente fugaces. Estas dificultades y esta fugacidad hacen que tanto el perfil como las propias condiciones de investigación no fueran las mejores posibles.

Por un lado, la gente que participó eran el tipo de usuarias de la teleasistencia que, de acuerdo con su situación de salud y apoyo familiar, mejor estaban (no entrevisté a ninguna persona genuinamente sola —a quienes, por otra parte, hubiera sido difícil de localizar—; me fue difícil localizar a personas no-usuarias que quisieran participar en el estudio, como modo de contraste sobre por qué no lo eran). Asimismo, dado que pude acceder a la mayor parte de estas personas a partir de colegas de la universidad o de amigos universitarios quizá se produjo un cierto sesgo de clase en los casos entrevistados.

Por otro lado, las condiciones de fugacidad afectaron a la propia realización de las entrevistas, que estuvieron sometidas a frecuentes imposiciones temáticas por mi parte (en el sentido de Bourdieu, 1993b, que desarrolla también Jociles, 2006), derivadas de seguir el guión ante la imposibilidad de volver a repetir las entrevistas. Dado que el propio tema de la teleasistencia les generaba poco interés y tenían poca disponibilidad para hablar de estas cuestiones, hubiera sido necesario poder generar unas condiciones de mayor confianza para que muchas de las entrevistas tuvieran algo más que respuestas a lo bien que les parecía el servicio (al que muchas de esas personas, por otra parte, no hacían mucho caso).

Afortunadamente, en las entrevistas con presencia de los familiares había temas que salían más fácilmente, al ser un asunto de conflicto. Muchas de estas circunstancias me hicieron sentir como una suerte de “tomador de muestras” (al plantear una suerte de violencia a través de la situación-entrevista fugaz y en un único encuentro), haciéndome pensar que aunque esta estrategia pudiera ser útil en el contexto crítico de encontrarme ante la imposibilidad de hacer mi tesis, debiera haber podido tener un Plan B, otro diseño de la investigación que no hubiera dependido tanto de los favores de la institución a partir de la que lo preparé, permitiendo generar condiciones de mayor confianza y con una mayor pausa para ir planteando y llevando a cabo los acercamientos a la situación de estas personas.

¿Una etnografía en un modo ‘friccional’?

Bien es verdad que, aunque a uno le gustaría saberlo de antemano, uno se explicita por el modo de encarar muchas cuestiones en el trabajo de campo. Y, aunque muchas de estas cuestiones no tienen por qué ser circunstancias a las que uno se haya enfrentado anteriormente, me di cuenta de cómo afectaron a mi trabajo de campo alguna serie de

problemas personales que he tenido en otros entornos, como mi nula sabiduría sobre el “saber estar” en determinados entornos institucionales, dado mi carácter de polemista y una cierta forma de inconformismo con ciertas formas que se imponen como “lo natural”, que me ha llevado frecuentemente a no pocas llamadas al orden. Lo que en algunos ámbitos me generaba una sensación de alta estima personal, en el contexto de este trabajo me llevó a una profunda crisis, que se acrecentó por el hecho de la fugacidad de todos mis encuentros de campo (quizá por toda una mítica de encuentros ecuménicos con informantes elevados a la categoría de compinches o compadres, personajes singularizados al modo de Viernes en Robinson Crusoe, como el Ogotemmel de Griaule; véase Clifford, 1995: pp. 78-118).

Ese carácter polemista fue problemático cuando, en el medio de la negociación de mi rol y del estatuto de mi estudio (respaldado por un proyecto), me vi absorbido, como les he comentado anteriormente, por diferentes “llamadas morales” de múltiples sitios, con sus diferentes contradicciones, sobre “por qué y para qué hacía mi trabajo”: (a) mi pasado de psicólogo, con su código moral sobre el cuidado enormemente reificado, y que creía relegado al ostracismo, “se me coló por la puerta de atrás” en ciertas ocasiones; (b) otras veces oscilaba hacia una especie de defensa mi trabajo como un modo elaborado de republicanismo ciudadano, que conectaba con un cierto trasfondo burgués de mis orígenes como hijo de funcionarios públicos, lo que destapó en mí ciertos códigos normativos y de interpretación de lo que veía y de cómo pensar en la necesidad de intervenir ante ciertas situaciones; pero también (c) una cierta llamada disciplinar-profesional desde los estudios de la ciencia y la tecnología orientada a organizar un debate sobre cómo queremos ser cuidados y sobre qué tipo de modos de hacer primamos para ello. Por no hablar de que mi presencia, a partir de un determinado momento, se empezó a hacer problemática: ¿Quizá era demasiado curioso? ¿Quizá era demasiado crítico?

De hecho, tras llevar a cabo este trabajo de campo he aprendido la importancia que pudiera tener distinguir claramente la fricción como *modo de descripción analítica* (esto es, como modo de generar un plano de inteligibilidad sobre lo que se presenta en las diferentes situaciones etnográficas) de la fricción como *modo de vinculación práctica-empírica y relacional en el campo* (esto es, el modo de buscar afectar o entrar en contacto con las diferentes personas e instituciones con las que uno ahí se relaciona, por mucho que esto pueda servir para cotejar las propias interpretaciones y evitar el monólogo de la autoridad etnográfica): porque las fricciones, aunque inevitables (como he intentado mostrar en las conclusiones del Capítulo 6), quizá pudieran tomar otras formas distintas al hecho de “friccionar” explícitamente con un ámbito tanto organizacional como íntimo (o, incluso, “organizacionalmente íntimo”), que en muchos momentos se me hacía “muy opaco” y, a la vez, “buenista” o “acrítico” con respecto a sus propias labores; aunque no dijera tan explícitamente nada de esto a las personas con las que me relacioné, tengo muchos indicios de que seguramente se me notó mi modo friccional de vincularme con mi objeto de estudio, lo que generó suspicacias durante el trabajo de observación que acabaron en una salida por la puerta de atrás, nunca violenta ni explícita (lo que me lanzó a su vez a una búsqueda complicada de personas vinculadas por la teleasistencia al margen de mi

contacto institucional principal; contactos no explícitamente violentos, pero sí enormemente fugaces).

Pero las fricciones que generaron mis modos friccionar no acabaron aquí. Cuando “terminé” (y esta palabra a veces se me hacía muy complicada de plantear, porque mi sensación más que de un cierre por saturación o por agotamiento empírico era la de que podía hacer mucho más, pero me quedé “fuera”), me enfrenté a otro problema igualmente duro: no saber muy bien cómo dar cuenta de lo que había visto; cómo relacionarme con el hecho de que los encuentros y las vinculaciones que había tenido no habían sido algo que funcionara “como la seda”, sino que habían sido la mayor parte de las veces encuentros a la carrera, intentando aprehender de la mejor forma posible aquello que se planteaba ante mis ojos; una realidad que, a veces eso parecía, se opacaba cuanto más me acercaba a ella (un ámbito a veces demasiado íntimo de las relaciones personales que hace que la gente sienta un cierto rechazo a explicitarlo —quizá más ante mi condición de hombre—; un ámbito institucional y organizacional, que no muestra ninguna duda de que su labor es importante, pero cuyos resultados y procesos, como en muchos otros ámbitos de este tipo tanto privados como públicos, quedan permanentemente opacados o, cuando menos, resultan de difícil “extracción” más allá de las puertas de la organización).

A medida que iba ganando conciencia sobre cómo algunos de mis posicionamientos podían haber afectado a la investigación, fui limpiando de mi discurso cualquier connotación de un lenguaje crítico, esforzándome por mostrar los potenciales problemas prácticos de un modo que abriera más que cerrara el debate. Por ello, quizá mis errores y mis problemas a la hora de encarar el trabajo, junto con los límites de tiempo/espacio, de acceso y mi particular construcción conceptual en torno a la fricción, pudieran permitir una cierta lectura del trabajo empírico que les he presentado al modo de la técnica de los *frottogramas* empleados por el fotógrafo Joan Fontcuberta (1997). Y lo digo porque se trata de una técnica fotográfica explícitamente “friccional”:

“[...] En el proyecto de los ‘Frottogramas’, Fontcuberta fotografiaba diferentes objetos del mundo natural (plantas, animales, rocas, fragmentos de cuerpo humano) y cuando el negativo efectuado estaba todavía húmedo, lo frotaba con el objeto en cuestión. El resultado era que el objeto quedaba rayado. La luz emitida por el objeto era fijada por el negativo, pero también la textura de ese objeto dejaba su huella. Los arañazos producidos nos remitían a la noción cibernética de ‘ruido’, es decir, a elementos que no pertenecen ni al emisor ni al receptor, sino que siendo introducidos por el propio medio de comunicación interfieren la inteligibilidad del mensaje. Esta idea de ‘ruido’ sugirió grabar el sonido de la fricción del objeto sobre el negativo y presentar esa dimensión acústica en las exposiciones de las fotografías resultantes” (Grande, 2007: pp. 4-5).

“Los ‘Frottogramas’ representan un ensayo semiológico sobre los modelos de representación: al modelo puramente icónico (óptico) se le superpone otro de tipo

matérico, que habla de las características físicas del objeto representado (su forma, su rugosidad, su dureza, etc.)” (Grande, 2007: p.7)

Es decir, en su proyecto Fontcuberta (1997) frotaba directamente sobre la película sensible los objetos a representar —a veces siendo estos objetos, representados según los modos convencionales de la fotografía realista, sobreimpresionados previa o posteriormente a la frotación del objeto a representar (por ejemplo, una tuerca frotada antes de ser fotografiada)- y no a través de un procedimiento de exposición controlada; generando una representación que genera extrañeza sobre las condiciones de la representación, así como muestra de otra manera alternativa cuestiones que no suelen quedar bien representadas: lo que a veces se opaca o no se puede representar de manera fácil —como las cualidades de rugosidad de un objeto frotado contra su representación bidimensional-. En ese sentido, en las propias palabras de Fontcuberta, que convierte esta técnica en una intervención sobre las condiciones de verdad de la fotografía², el frottograma:

“[...] es el registro de la pura sombra, la inscripción automática del contorno del objeto. Representaría el punto de partida. ¿Se podría sostener que su lectura es más inmediata y directa? ¿Son las huellas directas más fáciles de interpretar que las diferidas? [...] Pero lo cierto es que la tosquedad del frottograma proporciona una sensación de verdad primigenia. [...] En síntesis, el frottograma implica la reducción del repertorio de recursos configuradores de la fotografía a su mínima expresión, que es también su esencia: la impronta de la luz sobre las sales de plata” (Fontcuberta, 1997: p.87).

Quizá el resultado de mi etnografía, en ese sentido, no sea más que una colección de *frottogramas* no realizados conscientemente. Pero al decir esto no me interesaría darme ningún aire de respetabilidad, sino más bien al contrario: situar el estatuto epistémico de lo que les he venido planteando hasta ahora, con el objetivo de advertir sus problemas y potencialidades como estrategia de investigación y de representación de los datos. Mientras que, como les comentaba en el Capítulo 2, mi inspiración para encontrar un truco narrativo con el que presentar el trabajo ha sido “Los adioses” de Onetti (2007 [1954]), quizá el otro de mi etnografía, si me hago consciente de todos los huecos y ausencias que la pueblan, se encontraría más cercano a una narrativa heredera, aunque no conscientemente, del “Nadja” de Breton (2009 [1928]): una narrativa de lo fantasmático, poblada por seres fugaces y etéreos, casi vagas reminiscencias que rondan lugares olvidados.

² Generando un proyecto fotográfico irónicamente denominado de “ciencia-fricción” (Fontcuberta, 1998).

Al igual que en el *frottograma*, mi relato etnográfico contendría de forma tosca las propias ausencias representacionales derivadas de la fricción con el ámbito con el que entré en contacto. Mi etnografía, a mis ojos, emerge como huella parcial —a veces fragmentaria, a veces fantasmática— de realidades fugaces, excesivas y a veces impenetrables; unas huellas que contienen la traza de su propio proceso de construcción, poniendo mi mirada en “el negativo” de los marcos y fragmentos etnográficos aquí expuestos. Unas huellas construidas en el intento un tanto fallido por frotarme con “la realidad” con el objetivo de que, de alguna manera, a través de esta fricción, se pudieran “imprimir” o “capturar” ciertos aspectos fugaces de un entorno en el que “no” participé; unas huellas construidas, quizá, para poder friccionar con esa realidad a partir de mi narración. Pero una narración que sería más bien un producto repleto de opacidad epistémica y que, por tanto, arroja más preguntas (tanto sobre el proceso de producción como sobre lo que se quiere representar) que respuestas.

Una narración plagada de metáforas excesivas para intentar capturar este estatuto parcial y fantasmático de lo que observé. Como las continuas importaciones de la ciencia-ficción, que han formado parte de mi intento por construir dispositivos personales de extrañamiento sobre el ámbito que observaba, sobre mi propia mirada y sobre el entorno tecnocientífico que observé. Unos dispositivos que, vistos en retrospectiva, quizá pudieran generar el mismo efecto desconcertante que suponen los *frottogramas* al mirarlos. Narraciones marcadas en ocasiones por el exceso (de mis posturas) o el defecto (de cierta profundidad en las relaciones de campo), evidenciando que mi trabajo tanto “añade” como “quita” de “lo que observé”. Asimismo, este carácter *frottogramico* de mi trabajo de campo abre la cuestión de si la cierta organicidad o la continuidad, más o menos hilvanada, de la que he dotado a algunas de mis interpretaciones no debiera ser revisada. Pero tras muchas cavilaciones pensé que, al igual que los *frottogramas* permiten hablar desde el desconcierto, quizá mis narraciones pudieran servir para abrir un debate sobre, para friccionar con el propio estatuto de estos servicios de teleasistencia, abriendo la posibilidad de una política del tecnocuidado a partir de la observación, desde la multivocidad fragmentaria capturada en su implementación, de qué implican sus promesas. Sin embargo, como en el caso de los *frottogramas*, hechos para un público reducido de salas de arte, no sé si mi narración podrá cumplir el objetivo de abrir un diálogo amplio con estas empresas de tecnología y con estos servicios.

¿Puede aprenderse otra cosa más importante que reconocer los límites en los modos de friccionar, al advertir cómo en esa fricción uno se objetiva, se explicita? Me costó entenderlo, pero creo que no hay otra posibilidad de una etnografía que no se dé en un modo *friccional*. Mi modo de friccionar quizá pudo haber sido mejor llevado, buscando otros lugares y eventos para poder mostrar algunas interpretaciones y críticas con el entorno del telecuidado. Lo crucial será, por tanto, en investigaciones futuras ser capaz de advertir estas fricciones, intentar manejarlas mejor. O, cuando menos, poder sobrellevarlas, aprender de ellas en el curso del trabajo de campo, para poder friccionar de modos más productivos.

Referencias

- Aboderin, I. (2005). *'Conditionality' and 'limits' of filial obligation: conceptual levers for developing a better understanding of the motivational basis and societal shifts or patterns in old age family support*. Oxford: Oxford Institute of Ageing, Working Paper No. 205.
- AESP. (2010). *Los servicios a la persona en España*. Madrid: Asociación Española de Servicios a la Persona.
- Agulló, C., Arroyo, J., Ema, J. E., Gámez, C., Gómez, E., Jiménez, P., et al. (2011). *Cojos y precarias haciendo vidas que importan. Cuaderno sobre una alianza imprescindible*. Madrid: Traficantes de sueños.
- Akrich, M. (1992). The De-scription of Technical Objects. En W. Bijker y J. Law (Eds.), *Shaping Technology/Building Society. Studies in Sociotechnical Change* (pp. 205-224). Cambridge, MA: MIT Press.
- Akrich, M. (2002). A Gazogene in Costa Rica: An Experiment in techno-sociology. En P. Lemonnier (Ed.), *Technological Choices. Transformation in material cultures since the Neolithic* (pp. 289-337). London: Routledge.
- Akrich, M. y Latour, B. (1992). A summary of convenient vocabulary for the semiotics of human and nonhuman assemblies. En W. E. Bijker y J. Law (Eds.), *Shaping Technology/Building Society. Studies in Sociotechnical Change* (pp. 259-264). Cambridge, MA: MIT Press.
- Akrich, M., Méadel, C., y Rabeharisoa, V. (2009). *Se mobiliser pour la santé: Des associations de patients témoignent*. Paris: Presses de l'École de Mines.
- Albert, S. M. (1990). Caregiving as a Cultural System: Conceptions of Filial Obligation and Parental Dependency in Urban America. *American Anthropologist*, 92(2), 319-331.
- Alemán Bracho, C. y González García, T. (2008). *Introducción a los Servicios Sociales*. Madrid: UNED.
- Allen, D., Hughes, D., Jordan, S., Prowse, M. y Snelgrove, S. (2002). *Nursing and the Division of Labour in Healthcare*. New York: Palgrave Macmillan.
- Álvarez-Uría, F. (1995). En torno a la crisis de los modelos de intervención. En VV.AA. (Ed.), *Desigualdad y pobreza social hoy* (pp. 5-40). Madrid: Talasa.
- Álvarez-Uría, F. (2007). La crisis de los sistemas de protección social. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades - SOCIOTAM*, XVII(2), 29-53.
- Alwan, M. y Nobel, J. (2007). *State of Technology in Aging Services*. Washington, DC: Center for Aging Services Technologies.
- Andrews, G. J. y Phillips, D. R. (Eds.). (2005). *Ageing and Place. Perspectives, policy, practice*. London: Routledge.
- Arfuch, L. (1995). *La entrevista, una invención dialógica*. Barcelona: Paidós.
- Aronson, J. (1992). Women's Sense of Responsibility for the Care of Old People: "But Who Else is Going to Do It?". *Gender and Society*, 6(1), 8-29.
- Asaro, P. M. (2000). Transforming society by transforming technology: the science and politics of participatory design. *Accounting, Management and Information Technologies*, 10, 257-290.
- Audouze, F. (2002). Leroi-Gourhan, a Philosopher of Technique and Evolution. *Journal of Archaeological Research*, 10(4), 277-306.
- Austin, J. L. (1962). *How to do things with words*. London: Oxford University Press.
- Bachelard, G. (1978). El ritmoanálisis (R. Aguilar, Trad.). En *La dialéctica de la duración* (pp. 151-172). Madrid: Villalar.
- Bachelard, G. (1987). *La intuición del instante* (J. Ferreiro, Trad.). México: Fondo de Cultura Económica.
- Bajtín, M. (1982). *Estética de la creación verbal* (T. Bubnova, Trad.). México: Siglo XXI.
- Ballenger, J. F. (2006). *Self, Senility, and Alzheimer's disease in modern America: A history*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Ballinger, C. y Payne, S. (2002). The construction of the risk of falling among and by older people. *Ageing & Society*, 22, 305-324.

- Bannon, L. J. (1991). From human factors to human actors: The role of psychology and human-computer interaction. En J. Greenbaum y M. Kyng (Eds.), *Design at work: Cooperative design of computer systems* (pp. 25-44). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Barad, K. (2003). Posthumanist Performativity: Toward and Understanding of How Matter Comes to Matter. *Signs: Journal of Women in Culture and Society*, 28(3), 801-831.
- Barley, N. (2004). *El antropólogo inocente. Notas desde una choza de barro* (M. J. Rodellar, Trad. 18ª ed.). Barcelona: Anagrama.
- Barlow, J., Bayer, S. y Curry, R. (2005). Flexible Homes, Flexible Care, Inflexible Organisations? The Role of Telecare in Supporting Independence. *Housing Studies*, 20(3), 441-456.
- Barlow, J., Singh, D., Bayer, S. y Curry, R. (2006). A systematic review of the benefits of home telecare for frail elderly people and those with long-term conditions. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 13, 172-179.
- Barry, A. (2001). *Political Machines: Governing a Technological Society*. London: Athlone Press.
- Barthes, R. (2003). *Cómo vivir juntos: Notas de cursos y seminarios en el Collège de France, 1976-1977* (P. Willson, Trad.). Buenos Aires: Siglo XXI.
- Battaglia, D. (1995). Problematizing the Self: A Thematic Introduction. En D. Battaglia (Ed.), *Rhetorics of Self-Making* (pp. 1-15). Berkeley, CA: University of California Press.
- Bazo, M. T. (2002a). Dar y Recibir: Análisis comparativo de las prácticas de intercambio entre generaciones, preferencias y valores en las familias españolas. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, 45, 55-65.
- Bazo, M. T. (2002b). Intercambios familiares entre generaciones y ambivalencia: Una perspectiva internacional comparada. *RES. Revista Española de Sociología*, 2, 117-127.
- Bazo, M. T. (2008). Personas mayores y solidaridad familiar. *Política y Sociedad*, 45(2), 73-85.
- Bazo, M. T. y Ancizu, I. (2004). El papel de la familia y los servicios en el mantenimiento de la autonomía de las personas mayores: una perspectiva internacional comparada. *REIS. Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 105, 43-77.
- Bazo, M. T. y Domínguez-Alcón, C. (1996). Los cuidados familiares de salud en las personas ancianas y las políticas sociales. *REIS. Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 73, 43-56.
- Becker, H. S. (2009). *Outsiders. Hacia una sociología de la desviación* (J. Arrambide, Trad.). Buenos Aires: Siglo XXI.
- Becker, H. S., Faulkner, R. R. y Kirshenblatt-Gimblett, B. (Eds.). (2006). *Art from Start to Finish: Jazz, Painting, Writing, and Other Improvisations*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Béliard, A. y Eideliman, J.-S. (2008). Au-delà de la déontologie. Anonymat et confidentialité dans le travail ethnographique. En D. Fassin y A. Bensa (Eds.), *Les politiques de l'enquête: Épreuves ethnographiques* (pp. 123-141). Paris: La Découverte.
- Best, E. (1924). VII. Social Customs. En *The Maori* (New Zealand Texts Collection - The Published Works of Elsdon Best ed., Vol. 1, pp. 338-441). Wellington: Polynesian Society.
- Bettio, F. y Plantenga, J. (2004). Comparing Care Regimes in Europe. *Feminist Economics*, 10(1), 85-113.
- Bettio, F., Simonazzi, A. y Villa, P. (2006). Change in care regimes and female migration: the 'care drain' in the Mediterranean. *Journal of European Social Policy*, 16(3), 271-285.
- Biehl, J., Good, B. y Kleinman, A. (Eds.). (2007). *Subjectivity: Ethnographic Investigations*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Bijker, W. E. (1995). Sociohistorical technology studies. En S. Jasanoff, G. E. Markle, J. C. Petersen y T. Pinch (Eds.), *Handbook of Science and Technology Studies* (pp. 229-258). London: Sage.
- Billig, M. (1988). Rhetorical and Historical Aspects of Attitudes: The Case of the British Monarchy. *Philosophical Psychology*, 1(1), 83-103.
- Billig, M. (1996). *Arguing and Thinking: A rhetorical approach to social psychology* (2nd edition). Cambridge: Cambridge University Press.

- Birdwhistell, R. L. (2005). Un ejercicio de kinésica y de lingüística: la escena del cigarrillo (J. Fibla, Trad.). En Y. Winkin (Ed.), *La nueva comunicación* (5ª ed., pp. 166-197). Barcelona: Kairós.
- Bittner, E. (1965). The Concept of Organization. *Social Research*, 32(3), 239-255.
- Blackman, L., Cromby, J., Hook, D., Papadopoulos, D. y Walkerdine, V. (2008). Creating Subjectivities. *Subjectivity*, 22(1), 1-27.
- Bloomfield, B. y Vurdubakis, T. (1999). The Outer Limits: Monsters, Actor-Networks and the Writing of Displacement. *Organization*, 6(4), 625-647.
- Boase, J. y Wellman, B. (2006). Personal Relationships: On and Off the Internet (pp. 709-725). En D. Perlman y A. L. Vangelisti (Eds.), *Cambridge Handbook of Personal Relationships*. Oxford: Blackwell.
- Boellstorff, T. (2008). *Coming of Age in Second Life: An Anthropologist Explores the Virtually Human*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Bolaño, R. (2004). 2666. Barcelona: Anagrama.
- Borofsky, R. (2007). Defining Public Anthropology: A Personal Perspective. *Center for a Public Anthropology*. Acceso 14 de junio de 2012 de <http://www.publicanthropology.org/public-anthropology>
- Borofsky, R. (2011). *Why a Public Anthropology?* Kailua, HI: Center for a Public Anthropology.
- Bourdieu, P. (1980). *Le Sens Pratique*. Paris: Les Éditions de Minuit.
- Bourdieu, P. (1993a). L'espace des points de vue. En P. Bourdieu (Ed.), *La misère du monde* (pp. 13-17). Paris: Seuil.
- Bourdieu, P. (1993b). Comprendre. En P. Bourdieu (Ed.), *La misère du monde* (pp. 1389-1447). Paris: Seuil.
- Bourdieu, P. (1999). El conocimiento por cuerpos (T. Kauf, Trad.). En *Meditaciones pascalianas* (pp. 169-214). Barcelona: Anagrama.
- Bourdieu, P. (2003). L'objectivation participante. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 150, 43-58.
- Bourdieu, P. (2008a). Ritos de institución (E. Martínez Pérez, Trad.). En *¿Qué significa hablar? Economía de los intercambios lingüísticos* (pp. 99-109). Madrid: Akal.
- Bourdieu, P. (2008b). El lenguaje autorizado: Las condiciones sociales de la eficacia del discurso ritual (E. Martínez Pérez, Trad.). En *¿Qué significa hablar? Economía de los intercambios lingüísticos* (pp. 85-97). Madrid: Akal.
- Bowker, G. y Star, S. L. (2000). *Sorting Things Out: Classification and Its Consequences*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Breton, A. (2009 [1928]). *Nadja* (J. I. Velázquez, Trad.; 5ª ed.). Madrid: Cátedra.
- Brissett, D. y Edgley, C. (1990). The Dramaturgical Perspective. En D. Brissett y C. Edgley (Eds.), *Life as theater: a dramaturgical sourcebook* (2nd ed., pp. 1-46). New York: Aldine de Gruyter.
- Brown, N. (2007). Shifting Tenses: Reconnecting Regimes of Truth and Hope. *Configurations*, 13, 331-355.
- Brownsell, S. y Hawley, M. (2004). Fall detectors: Do they work or reduce the fear of falling? *Housing, Care and Support*, 7(1), 18-24.
- Brownsell, S., Aldred, H. y Hawley, M. (2007). The role of telecare in supporting the needs of elderly people. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 13, 293-297.
- Brownsell, S., Blackburn, S. y Hawley, M. (2008). An evaluation of second and third generation telecare services in older people's housing. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 14, 8-12.
- Brownsell, S., Bradley, D., Porteus, J. y Hawley, M. (2003). *Assistive technology and telecare. Forging solutions for independent living*. Bristol: Policy Press.
- Burchell, G. (1993). Liberal government and techniques of the self. *Economy & Society*, 22(3), 267-282.
- Burns, A. (2008). *Blogs, Wikipedia, Second Life, and Beyond: From Production to Prodsusage*. New York: Peter Lang.
- Butler, J. (2002). *El género en disputa: El feminismo y la subversión de la identidad* (M. A. Muñoz, Trad.). Barcelona: Paidós.

- Butler, J. (2006). *Vida precaria: El poder del duelo y la violencia* (F. Rodríguez, Trad.). Buenos Aires: Paidós.
- Callén, B. (2010). *Tecnoactivismo: La experiencia política de Riereta.net*. Tesis doctoral, Universitat Autònoma de Barcelona.
- Callén, B. y Tirado, F. J. (2006). Biodatas y dividuals. La transformación de la biopolítica en la era de la información. En F. J. Tirado y M. Domènech (Eds.), *Lo social y lo virtual. Nuevas formas de control y transformación social*. Barcelona: Editorial UOC.
- Callon, M. (1986a). Some elements of a sociology of translation: domestication of the scallops and the fishermen of St Brieuc Bay. En J. Law (Ed.), *Power, Action and Belief*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Callon, M. (1986b). The Sociology of an Actor-Network: the Case of the Electric Vehicle. En M. Callon, J. Law y A. Rip (Eds.), *Mapping the Dynamics of Science and Technology: Sociology of Science in the Real World* (pp. 19-34). London: MacMillan.
- Callon, M. (1998). Introduction: the embeddedness of economic markets in economics. En M. Callon (Ed.), *The laws of the markets* (pp. 1-57). Cambridge, MA: Blackwell.
- Callon, M. (2008). Economic Markets and the Rise of Interactive *Agencements*: From Prosthetic Agencies to Habilitated Agencies. En T. Pinch y R. Swedberg (Eds.), *Living in a Material World: Economic Sociology meets Science and Technology Studies* (pp. 29-56). Cambridge, MA: MIT Press.
- Callon, M. y Muniesa, F. (2005). Economic Markets as Calculative Collective Devices. *Organization Studies*, 26(8), 1229-1250.
- Callon, M., Lascoumes, P. y Barthe, Y. (2001). *Agir dans un monde incertain. Essai sur la démocratie technique*. Paris: Le Seuil.
- Campos Egozcue, B. (1996). La construcción de una política social de vejez en España. *Reis: Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 73, 239-266.
- Candea, M. (2010). Arbitrary Locations: In Defence of the Bounded Field-site. En M.-A. Falzon (Ed.), *Multi-sited Ethnography: Theory, Praxis and Locality in Contemporary Research* (pp. 25-45). Surrey: Ashgate.
- Candea, M. y Da Col, G. (2012). The Return to Hospitality. *Journal of the Royal Anthropological Institute*, N.S., S1-S19.
- Caplan, J. (2001). "This or That Particular Person": Protocols of Identification in Nineteenth-Century Europe. En J. Caplan y J. Torpey (Eds.), *Documenting Individual Identity: The Development of State Practices in the Modern World* (pp. 49-68). Princeton: Princeton University Press.
- Carandell, L. (1994). *Celtiberia show* (17ª ed.). Madrid: Maeva.
- Carsten, J. (2004). *After kinship*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Carsten, J. (Ed.). (2008). *Cultures of Relatedness: New Approaches to the Study of Kinship*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Castel, R. (1991). From dangerousness to risk. En G. Burchell, C. Gordon y P. Miller (Eds.), *The Foucault Effect: Studies in Governmentality* (pp. 281-298). Chicago: Chicago University Press.
- Castel, R. y Haroche, C. (2001). *Propriété privée, propriété sociale, propriété de soi: entretiens sur la construction de l'individu moderne*. Paris: Fayard.
- Castells, M. (2001). *La Galaxia Internet* (R. Quintana y M. Castells, Trad.). Barcelona: Plaza & Janés.
- Castro Orellana, R. (2008). *Foucault y el cuidado de la libertad: Ética para un rostro de arena*. Santiago de Chile: LOM.
- Cerdeira Gutiérrez, I. (1987). Los servicios sociales del Franquismo a la Constitución. *Cuadernos de trabajo social n° 0*, 135-158.
- Chalvon-Demersay, S. (1997). Une société élective: scénarios pour un monde de relations choisies. *Sociologie de la communication*, 1(1), 621-646.
- Chambon, A. S., Irving, A. y Epstein, L. (Eds.). (2001). *Foucault y el trabajo social*. Granada: Editorial Maristán.

- Ciborra, C. (2002). *Xenia: Hosting an Innovation*. En *The Labyrinths of Information: Challenging the Wisdom of Systems* (pp. 103-118). Oxford: Oxford University Press.
- Clifford, J. (1986). Introduction: Partial Truths. En J. Clifford y G. E. Marcus (Eds.), *Writing Culture. The Poetics and Politics of Ethnography* (pp. 1-26). Berkeley: California University Press.
- Clifford, J. (1995). *Dilemas de la cultura: Antropología, literatura y arte en la perspectiva posmoderna*. Barcelona: Gedisa.
- Clifford, J. y Marcus, G. E. (Eds.). (1986). *Writing Culture. The Poetics and Politics of Ethnography*. Berkeley: California University Press.
- Cohen, L. (1994). Old Age: Cultural and Critical Perspectives. *Annual Review of Anthropology*, 23(1), 137-158s.
- Cohen, L. (1998). *No Aging in India: Alzheimer's, The Bad Family, and Other Modern Things*. Berkeley: University of California Press.
- Collière, M.-F. (1986). Invisible care and invisible women as health care providers. *International Journal of Nursing Studies*, 23(2), 95-112.
- Cooper, R. (1986). Organization/Disorganization. *Social Science Information/Information sur les sciences sociales*, 25(2), 299-335.
- Cooter, R. y Luckin, B. (1997). Accidents in History: An Introduction. En R. Cooter y B. Luckin (Eds.), *Accidents in History. Injuries, Fatalities and Social Relations* (pp. 1-16). Amsterdam: Rodopi.
- Corcuff, P. (2008). Figuras de la Individualidad: De Marx a las Sociologías Contemporáneas. *Cultura y representaciones sociales*, 2(4), 9-41.
- Corsín Jiménez, A. (2010). The height, length and width of social theory. En M. Candea (Ed.), *The Social after Gabriel Tarde: Debates and assessments* (pp. 110-127). London: Routledge.
- Cortázar, J. (1968). Me caigo y me levanto. En *La vuelta al día en ochenta mundos* (pp. 39-40). Buenos Aires: Siglo XXI.
- Costall, A. (1995). Socializing Affordances. *Theory and Psychology*, 5(4), 467-481.
- Coulter-Smith, G. (2006). *Deconstructing Installation Art: Fine Art and Media Art, 1986-2006*. Acceso el 14 Ene 2010, de <http://www.installationart.net>. Southampton: CASID.
- Cowan, R. S. (1989). *More Work for Mother: The Ironies of Household Technology from the Open Hearth to the Microwave*. London: Free Association.
- Crary, J. y Kwinter, S. (Eds.). (1996). *Incorporaciones*. Madrid: Cátedra.
- Crossley, N. (2001). *The Social Body: Habit, Identity and Desire*. London: Sage.
- Csordas, T. J. (1990). Embodiment as a Paradigm for Anthropology. *Ethos*, 18(1), 5-47.
- Csordas, T. J. (1999). The Body's Career in Anthropology. En H. L. Moore (Ed.), *Anthropological Theory Today* (pp. 172-205). Cambridge: Polity Press.
- Damamme, A. y Paperman, P. (2009). *Care domestique: délimitations et transformations*. En P. Molinier, S. Laugier y P. Paperman (Eds.), *Qu'est-ce que le care? Souci des autres, sensibilité, responsabilité* (pp. 133-155). Paris: Éditions Payot & Rivages.
- Dant, T. (2005). *Materiality and Society*. London: Open University Press.
- Dant, T. (2008). The 'Pragmatics' of Material Interaction. *Journal of Consumer Culture*, 8(1), 11-33.
- de Certeau, M. (1984). Preface to the English Translation (S. Rendall, Trad.). En *The Practice of Everyday Life* (pp. ix-x). Berkeley: University of California Press.
- de Certeau, M. (1986). *Heterologies. Discourse on the Other* (B. Massumi, Trad.). Minneapolis, MN: University of Minnesota Press.
- de Certeau, M. (1990). *L'invention du quotidien: 1. Arts de Faire*. Paris: Gallimard.
- de Certeau, M., Giard, L. y Mayol, P. (1994). *L'invention du quotidien: 2. Habiter, cuisiner*. Paris: Gallimard.
- de Couto Gálvez, R. M. (1999). *Los problemas legales más frecuentes sobre la tutela, asistencia y protección de personas mayores (procedimientos de incapacitación, internamiento, protección de la persona y del patrimonio)*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.

- de la Fuente, E. (2007). The 'New Sociology of Art': Putting Art Back into Social Science Approaches to the Arts. *Cultural Sociology*, 1(3), 409-425.
- de Laet, M. y Mol, A. (2000). The Zimbabwe Bush-Pump: Mechanics of a Fluid Technology. *Social Studies of Science*, 30(2), 225-263.
- de Miguel, J. M. (1999). Fotografía. En M. J. Buxó y J. M. de Miguel (Eds.), *De la Investigación Audiovisual: Fotografía, cine, vídeo, televisión* (pp. 23-47). Barcelona: Proyecto A.
- de Singly, F. (2003). *Les uns avec les autres: Quand l'individualisme crée du lien*. Paris: Armand Colin.
- Deleuze, G. (1987). *Foucault* (J. Vázquez Pérez, Trad.). Barcelona: Paidós.
- Deleuze, G. (2002a). *Nietzsche y la filosofía* (C. Artal, Trad.). Barcelona: Anagrama.
- Deleuze, G. (2002b). Immanence: A Life (A. Boyman, Trad.). En *Pure Immanence. Essays on A Life* (pp. 7-24). New York: Zone Books.
- Deleuze, G. (2006). Post-scriptum sobre las sociedades de control (J. L. Pardo, Trad.). En *Conversaciones*. Valencia: Pre-Textos.
- Deleuze, G. y Guattari, F. (2004 [1980]). *Mil mesetas: Capitalismo y esquizofrenia* (J. Vázquez Pérez, Trad.). Valencia: Pre-Textos.
- Deleuze, G. y Parnet, C. (2004). *Diálogos* (J. Vázquez Pérez, Trad.). Valencia: Pre-Textos.
- Delgado, M. (2003). Naturalismo y realismo en etnografía urbana: Cuestiones metodológicas para una antropología de las calles. *Revista Colombiana de Antropología*, 39, 7-39.
- Denis, J. y Pontille, D. (2010a). Placing subway signs: practical properties of signs at work. *Visual Communication*, 9(4), 441-462.
- Denis, J. y Pontille, D. (2010b). *Petite sociologie de la signalétique: Les coulisses des panneaux du métro*. Paris: Presses des Mines.
- Denis, J. y Pontille, D. (2010c). Performativité de l'écrit et travail de maintenance. *Réseaux*, 163, 105-130.
- Derrida, J. (1971). Signature, Event, Context. En *Margins of Philosophy* (pp. 307-330). Chicago: Chicago University Press.
- Derrida, J. (2000). *Of Hospitality: Anne Deleuze invites Jacques Derrida to respond* (R. Bowlby, Trad.). Stanford, CA: Stanford University Press.
- Derrida, J. (2009). *Otobografías. La enseñanza de Nietzsche y la política del nombre propio* (H. Pons, Trad.). Buenos Aires: Amorrortu.
- Despret, V. (2004). *Our emotional make-up. Ethnopsychology and Selfhood* (M. de Jager, Trad.). New York: Other Press.
- Desrosières, A. (2004). *La política de los grandes números. Historia de la razón estadística* (M. S. Nasi, Trad.). Barcelona: Melusina.
- Dewey, J. (1980 [1934]). *Art as Experience*. New York: Wideview/Perigee.
- Di Trani, A. (2008). Travailler dans des lieux sensibles. Quand l'ethnographie devient suspecte. En D. Fassin y A. Bensa (Eds.), *Les politiques de l'enquête: Épreuves ethnographiques* (pp. 245-260). Paris: La Découverte.
- Díaz, F. (Ed.). (2000). *Sociologías de la situación*. Madrid: La Piqueta.
- Dick, P. K. (1954). Adjustment Team. *Orbit*, 1(4), 81-100.
- Dinello, D. (2005). *Technophobia! Science Fiction Visions of Posthuman Technology*. Austin: University of Texas Press.
- Donzelot, J. (2005). *La police des familles*. Paris: Les Éditions de Minuit.
- Dubet, F. (2006a). El declive y las mutaciones de la institución. *Revista de Antropología Social*, 16, 39-66.
- Dubet, F. (2006b). *El declive de la institución: profesiones, sujetos e individuos en la modernidad* (L. Padilla, Trad.). Barcelona: Gedisa.
- Dubet, F. (2010). *Sociología de la experiencia* (G. Gatti, Trad.). Madrid: Editorial Complutense/Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Dupuy, J.-P. (1999) *El pánico* (M. Bris Marino y R. Ardell Argilés, Trad.). Barcelona: Gedisa.
- Durán, M. Á. (1999). *Los costes invisibles de la enfermedad*. Bilbao: Fundación BBVA.

- Durkheim, E. (1984 [1893]). *The Division of Labour in Society* (W. D. Halls, Trad.). London: Macmillan.
- Durkheim, E. (1995 [1912]). *The Elementary Forms of Religious Life* (K. E. Fields, Trad.). New York: Free Press.
- Eco, U. (2008). *Decir casi lo mismo: Experiencias de traducción* (H. Lozano Millares, Trad.). Barcelona: Lumen.
- Elias, N. (1982). *La Sociedad Cortesana* (R. García Cotarelo, Trad.). México: Fondo de Cultura Económica.
- Elias, N. (1989). *El proceso de la civilización. Investigaciones sociogenéticas y psicogenéticas* (R. García Cotarelo, Trad.). México: Fondo de Cultura Económica.
- Elias, N. (1990). *La sociedad de los individuos: Ensayos* (J. A. Alemany Barbero, Trad.). Barcelona: Península.
- Elias, N. (2008). *Sociología fundamental* (G. Muñoz, Trad.). Barcelona: Gedisa.
- ENTER. (2007). *Inhibidores de uso de las TIC en la sociedad española* (Informe elaborado para Telefónica y Red.es del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio). Madrid: ENTER.
- Epstein, S. (1996). *Impure Science: AIDS, Activism and the Politics of Knowledge*. Los Angeles: University of California Press.
- Epstein, S. (2005). Inclusion, Diversity, and Biomedical Knowledge-Making: The Multiple Politics of Representation. En N. Oudshoorn y T. Pinch (Eds.), *How Users Matter: The co-construction of users and technology* (pp. 173-190). Cambridge, MA: MIT Press.
- Ewald, F. (1991). Insurance and Risk. En G. Burchell, C. Gordon y P. Miller (Eds.), *The Foucault Effect: Studies in Governmentality* (pp. 197-212). Chicago: Chicago University Press.
- Ewing, K. P. (1990). The Illusion of Wholeness: Culture, Self, and the Experience of Inconsistency. *Ethos*, 18(3), 251-278.
- Fabbri, F. (2000). *El giro semiótico* (J. Vivanco Gefaell, Trad.). Barcelona: Gedisa.
- Fabbri, F. (2001a). Revelaciones. Sobre los objetos crípticos del tiempo presente (A. Báez, Trad.). En *Tácticas de los signos* (pp. 21-53). Barcelona: Gedisa.
- Fabbri, F. (2001b). Somos todos agentes dobles (A. Báez, Trad.). En *Tácticas de los signos* (pp. 101-119). Barcelona: Gedisa.
- Fabbri, P. (2006). El rostro oscuro de la comunicación. *Punto de Vista - Revista de cultura*. Acceso el 1 de May 2012, de http://www.paolofabbri.it/interviste/rostro_oscuro.html
- Fassin, D. (2008). Introduction: L'inquiétude ethnographique. En D. Fassin y A. Bensa (Eds.), *Les politiques de l'enquête: Épreuves ethnographiques* (pp. 7-15). Paris: La Découverte.
- Featherstone, M. y Hepworth, M. (1991). The Mask of Ageing and the Postmodern Life Course. En M. Featherstone, M. Hepworth y B. S. Turner (Eds.), *The Body. Social Process and Cultural Theory* (pp. 371-389). London: Sage.
- Featherstone, M. y Hepworth, M. (1995). Images of Positive Aging. A case study of *Retirement Choice* magazine. En M. Featherstone y A. Wernick (Eds.), *Images of Aging. Cultural Representations of Later Life* (pp. 29-47). London: Routledge.
- Feixa, C. (1996). Antropología de las edades. En J. Prat y Á. Martínez (Eds.), *Ensayos de Antropología Cultural. Homenaje a Claudio Esteve-Fabregat* (pp. 319-335). Barcelona: Ariel.
- Fernández Ballesteros, R. (2009). *Envejecimiento activo. Contribuciones de la Psicología* (J. Padilla Moreno, Trad.). Madrid: Pirámide.
- Fernández Muñoz, J. N. (2000). Políticas sociales en una sociedad envejecida: la evolución de la Seguridad Social y los servicios sociales para mayores en el siglo XX. En R. Fernández Ballesteros (Ed.), *Gerontología Social* (pp. 317-326). Madrid: Pirámide.
- Fernández, J.-L. y Forder, J. (2010). *Ageing Societies: Challenges and Opportunities*. London: LSE / Bupa Health Pulse 2010 Research.
- Ferrero, Á. y Roas, S. (2011). El 'zombi' como metáfora (contra)cultural, *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 32. En http://www.ucm.es/info/nomadas/32/ferrero_roas.pdf
- Finch, J. (1989). *Family Obligations and Social Change*. Cambridge: Polity Press.

- Finch, J. y Mason, J. (1990). Filial Obligations and Kin Support for Elderly People. *Ageing and Society*, 10(2), 151-175.
- Finch, J. y Mason, J. (1991). Obligations of Kinship in Contemporary Britain: Is There Normative Agreement? *British Journal of Sociology*, 42(3), 345-367.
- Finch, J. y Mason, J. (1993). *Negotiating Family Responsibilities*. London: Routledge.
- Fine, M. (2003). Individualization, risk and the body. *Sociology and care. Journal of Sociology*, 41(3), 247-266.
- Fine, M. y Glendinning, C. (2005). Dependence, independence, inter-dependence? Revisiting the concepts of 'care' and 'dependency'. *Ageing & Society*, 25, 601-621.
- Fisk, M. F. (1998). Telecare at home: factors influencing technology choices and user acceptance. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 4(2), 80-83.
- Fisk, M. F. (2003). *Social Alarms to Telecare. Older people's services in transition*. Bristol: Policy Press.
- Fitzsimmons, J. A. y Fitzsimmons, M. J. (2006). *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology* (5th ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Fontcuberta, J. (1997). Los peces de Enoshima. En *El beso de Judas. Fotografía y verdad* (pp. 73-91). Barcelona: Gustavo Gili.
- Fontcuberta, J. (Ed.). (1998). *Ciencia y fricción. Fotografía, naturaleza, artefacto*. Murcia: Mestizo.
- Fortun, K. (2001). *Advocacy After Bhopal: Environmentalism, Disaster, New Global Orders*. Chicago: University of Chicago Press.
- Fortun, K. (2006). Poststructuralism, Technoscience, and the Promise of Public Anthropology. *India Review*, 5(3-4), 294-317.
- Foucault, M. (1990). *Tecnologías del yo y otros textos afines* (M. Allendesalazar, Trad.). Barcelona: Paidós.
- Foucault, M. (1997). The Risks of Security (R. Hurley, Trad.). En J. D. Faubion (Ed.), *Power (The Essential Works of Michel Foucault 1954-1984 Vol. 3)* (pp. 365-381). New York: The New Press.
- Foucault, M. (1999a). Nacimiento de la medicina social (F. Álvarez-Uría y J. Varela, Trad.). En *Estrategias de poder. Obras esenciales, Vol. II* (pp. 363-384). Barcelona: Paidós.
- Foucault, M. (1999b). La ética del cuidado de sí como práctica de la libertad (Á. Gabilondo, Trad.). En *Estética, ética y hermenéutica. Obras esenciales, Vol. III* (pp. 393-416). Barcelona: Paidós.
- Foucault, M. (2000). *Vigilar y castigar. El nacimiento de la prisión* (A. Garzón del Camino, Trad.). Madrid: Siglo XXI.
- Foucault, M. (2001a). Verdad y Poder (Diálogo con M. Fontana) (M. Morey, Trad.). En *Un diálogo sobre el poder y otras conversaciones. Selección, introducción y traducción de Miguel Morey*. Barcelona: Paidós.
- Foucault, M. (2001b). El sujeto y el poder. En H. L. Dreyfus y P. Rabinow (Eds.), *Michel Foucault: Más allá del estructuralismo y la hermenéutica* (pp. 241-259). Buenos Aires: Nueva Visión.
- Foucault, M. (2003). *Society Must Be Defended. Lectures at the Collège de France (1975-1976)* (D. Macey, Trad.). London: Penguin.
- Foucault, M. (2005). Introducción (M. Soler, Trad.). En *Historia de la Sexualidad 2. El uso de los placeres (Nueva edición a cargo de J. Varela y F. Álvarez-Uría)* (pp. 1-33). Madrid: Siglo XXI.
- Foucault, M. (2006). *Seguridad, territorio, población. Curso en el Collège de France (1977-1978)* (H. Pons, Trad.). Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Foucault, M. (2007). *El nacimiento de la clínica. Una arqueología a la mirada médica (2ª ed. corregida y revisada)* (F. Perujo, Trad.). Madrid: Siglo XXI.
- Foucault, M. (2009). *Nacimiento de la biopolítica. Curso del Collège de France (1978-1979)* (H. Pons, Trad.). Madrid: Akal.
- Fournier, P. (1996). Des observations sous surveillance. *Genèses. Sciences sociales et histoire*, 24, 103-119.
- Fournier, P. (2006). Le sexe et l'âge de l'ethnographe: éclairants pour l'enquête, contraignants pour l'enquêteur. En *ethnographiques.org*, 11. Acceso 1 mar 2012, de <http://www.ethnographiques.org/2006/Fournier>
- Fox, N. (2002). What a 'risky' body can do: Why people's health choices are not all based in evidence. *Health Education Journal*, 61, 166-179.

- Fraenkel, B. (1992). *La signature: genèse d'un signe*. Paris: Gallimard.
- Fraenkel, B. (2006). Actes écrits, actes oraux: la performativité à l'épreuve de l'écriture. *Études de Communication*, 29, 69-93.
- Gabilondo, Á. (1999). La creación de modos de vida. En M. Foucault *Estética, ética y hermenéutica. Obras esenciales, Vol. III* (pp. 9-35). Barcelona: Paidós.
- Gálvez, A. M. y Tirado, F. J. (2006). *Sociabilidad en pantalla. Un estudio de la interacción en los entornos virtuales*. Barcelona: Editorial UOC.
- García Dauder, S. y Romero Bachiller, C. (2012). Los desplazamientos políticos de las categorías médicas: Actores, discursos y relaciones en la controversia "alteraciones del desarrollo sexual" versus "intersexualidad". En R. Ibáñez Martín y E. Pérez Sedeño (Eds.), *Cuerpos y diferencias* (pp. 213-240). Madrid: Plaza y Valdés.
- Garfinkel, H. (1967). *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Garfinkel, H. (2002). *Ethnomethodology's Program: Working Out Durkheim's Aphorism*. Oxford: Rowman & Littlefield.
- Gell, A. (1999). Vogel's Net: Traps as Artworks and Artworks as Traps. En *The Art of Anthropology: Essays and Diagrams* (pp. 187-214). London: Berg.
- Gergen, K. J. y Gergen, M. M. (2000). The New Aging: Self Construction and Social Values. En K. W. Schaie y J. Hendricks (Eds.), *The Evolution of the Aging Self. The Societal Impact on the Aging Process* (pp. 281-306). New York: Springer.
- Gibson, J. J. (1977). The Theory of Affordances. En R. Shaw y J. Bransford (Eds.), *Perceiving, Acting and Knowing*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Gibson, J. J. (1979). *The ecological approach to visual perception*. Boston: Houghton Mifflin.
- Gil Calvo, E. (2004). El "poder gris": Consecuencias culturales y políticas del envejecimiento de la población. *Información Comercial Española, ICE: Revista de economía*, 815, 219-232.
- Girard, R. (1989). *Violence and the Sacred* (P. Gregory, Trad.). Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Globerman, J. (1996). Motivations to Care: Daughters- and Sons-in-Law Caring for Relatives with Alzheimer's Disease. *Family Relations*, 45(1), 37-45.
- Goffman, E. (1956). *The Presentation of Self in Everyday Life*. Edinburgh: University of Edinburgh.
- Goffman, E. (1961). Role Distance. En *Encounters: Two Studies in the Sociology of Interaction* (pp. 73-134). Middlesex: Penguin.
- Goffman, E. (1967). *Interaction Ritual: Essays on face-to-face behavior*. New York: Pantheon Books.
- Goffman, E. (1974). *Frame Analysis: An Essay on the Organization of Experience*. Boston: Northeastern University Press.
- Goffman, E. (1983). Felicity's Condition. *American Journal of Sociology*, 89(1), 1-53.
- Goffman, E. (1991). *Asylums. Essays on the Social Situation of Mental Patients and Other Inmates*. New York: Penguin Books.
- Goffman, E. (2006). *Estigma. La identidad deteriorada* (L. Guinsberg, Trad. 10ª ed.). Buenos Aires: Amorrortu.
- Gomart, E. y Hennion, A. (1999). A sociology of attachment: music amateurs, drug users. En J. Law y J. Hassard (Eds.), *Actor-Network Theory and After* (pp. 220-247). Oxford: Blackwell.
- Goodwin, C. (1994). Professional Vision. *American Anthropologist*, 96(3), 606-633.
- Goodwin, C. (2000). Action and embodiment within situated human interaction. *Journal of Pragmatics*, 32, 1489-1522.
- Goodwin, C. y Goodwin, M. H. (1996). Seeing as a situated activity: Formulating planes. En Y. Engeström y D. Middleton (Eds.), *Cognition and Communication at Work* (pp. 61-95). Cambridge: Cambridge University Press.
- Goody, J. (1985). *La domesticación del pensamiento salvaje* (M. V. García Quintela, Trad.). Madrid: Akal.
- Graham, E. L. (2002). *Representations of the Post/Human: Monsters, Aliens, and Others in Popular Culture*. Manchester: Manchester University Press.

- Graham, S. y Thrift, N. (2007). Out of Order: Understanding Repair and Maintenance. *Theory, Culture & Society*, 24(3), 1-25.
- Gramain, A. y Weber, F. (2003). Introduction: Modéliser l'économie domestique. En F. Weber, S. Gojard y A. Gramain (Eds.), *Charges de famille. Dépendance et parenté dans la France contemporaine* (pp. 9-42). Paris: La Découverte.
- Grande, C. (2007). Joan Fontcuberta: Ensayos sobre la huella. En *Joan Fontcuberta* (pp. 1-8). Madrid: La Fábrica / PHotoBolsillo.
- Granovetter, M. S. (1973). The Strength of Weak Ties. *American Journal of Sociology*, 78(6), 1360-1380.
- Granovetter, M. S. (1983). The Strength of Weak Ties: A Network Theory Revisited. *Sociological Theory*, 1, 201-233.
- Greco, M. (1993). Psychosomatic subjects and the 'duty to be well': personal agency within medical rationality. *Economy & Society*, 22(3), 357-372.
- Green, J. (1997). Accidents: The Remnants of a Modern Classificatory System. En R. Cooter y B. Luckin (Eds.), *Accidents in History. Injuries, Fatalities and Social Relations* (pp. 35-58). Amsterdam: Rodopi.
- Gregori Flor, N. (2006). Los cuerpos ficticios de la Biomedicina. El proceso de construcción del género en los protocolos médicos de asignación de sexo en bebés intersexuales, *AIBR. Revista de Antropología Iberoamericana*, 1(1), 103-124.
- Greimas, A. J. y Courtés, J. (1990). *Semiótica. Diccionario razonado de la teoría del lenguaje* (E. Ballón Aguirre y H. Campodónico Carrión, Trad.). Madrid: Gredos.
- Guber, R. (2005). *El salvaje metropolitano: Reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo*. Buenos Aires: Paidós.
- Gullestad, M. y Segalen, M. (Eds.). (1997). *Family and Kinship in Europe*. London: Pinter.
- Gupta, A. y Ferguson, J. (1997). Discipline and Practice: "The Field" as Site, Method, and Location in Anthropology. En A. Gupta y J. Ferguson (Eds.), *Anthropological Locations: Boundaries and Grounds of a Field Science* (pp. 1-46). Berkeley, CA: University of California Press.
- Gutiérrez Rodríguez, E. (2010). *Migration, domestic work and affect: A decolonial approach on value and the feminization of labor*. New York: Routledge.
- Hacking, I. (1991). How should we do the history of statistics? En G. Burchell, C. Gordon y P. Miller (Eds.), *The Foucault Effect: Studies in Governmentality* (pp. 181-195). Chicago: Chicago University Press.
- Hacking, I. (2004). Making Up People. En *Historical Ontology* (pp. 99-114). Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Hacking, I. (2006). *La domesticación del azar. La erosión del determinismo y el nacimiento de las ciencias del caos* (A. L. Bixio, Trad.). Barcelona: Gedisa.
- Halbwachs, M. (1994 [1925]). *Les cadres sociaux de la mémoire*. Paris: Albin Michel.
- Hales, M. (1994). Where Are The Designers? Styles of Design Practice, Objects of Design and Views of the Users in CSCW. En D. Rosenberg y C. Hutchinson (Eds.), *Design Issues in CSCW* (pp. 151-178). London: Springer.
- Hall, S. (2000). Who needs 'identity'? En P. Du Gay, J. Evans y P. Redman (Eds.), *Identity: a reader* (pp. 15-30). London: Sage.
- Hamington, M. y Miller, D. C. (Eds.). (2006). *Socializing care: feminist ethics and public issues*. Lanham, MD: Rowman y Littlefield.
- Hanson, J., Osipovič, D. y Percival, J. (2009). Making sense of sensors: Older people's and professional caregivers' attitudes towards telecare. En B. D. Loader, M. Hardey y L. Keeble (Eds.), *Digital Welfare for the Third Age: Health and Social Care Informatics for Older People* (pp. 91-111). London: Routledge.
- Hanson, J., Percival, J., Aldred, H., Brownsell, S. y Hawley, M. (2007). Attitudes to telecare among older people, professional care workers and informal carers: a preventive strategy or crisis management? *Universal Access in the Information Society International Journal*, 6(2), 193-205.

- Haraway, D. (1995). *Ciencia, cyborgs y mujeres. La reinención de la naturaleza* (M. Talens, Trad.). Madrid: Cátedra.
- Haraway, D. (1997). Syntactics: The Grammar of Feminism and Technoscience. En *Modest_Witness@Second_Millennium.FemaleMan©_Meets_OncoMouse: Feminism and Technoscience* (pp. 1-20). New York: Routledge.
- Haraway, D. (1999). Las promesas de los monstruos: Una política regeneradora para otros inapropiados/bles. *Política y Sociedad*, 30, 121-163.
- Harper, R. H. R. (1998). *Inside the IMF. An Ethnography of Documents, Technology and Organisational Action*. San Diego: Academic Press.
- Harper, R. H. R. (Ed.). (2006). *Inside the smart home*. London: Springer.
- Hasu, M. (2000). Blind Men and the Elephant: Implementation of a New Artifact as an Expansive Possibility. *Outlines. The Journal of Critical Social Studies*, 2(1), 5-41.
- Heath, C. y Luff, P. (2000). *Technology in Action*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Henke, C. R. (1999). The mechanics of workplace order: Toward a sociology of repair. *Berkeley Journal of Sociology*, 44, 55-81.
- Hernán Montalbán, M. J. (2007). *Los usuarios de Teleasistencia en la Comunidad de Madrid: perfiles, valoración del servicio y propuestas de mejora*. Madrid: Consejería de Familia y Asuntos Sociales, Comunidad de Madrid.
- Hetherington, K. y Lee, N. (2000). Social order and the blank figure. *Environment and Planning D: Society and Space*, 18(2), 169-184.
- Hetherington, K. y Munro, R. (Eds.). (1997). *Ideas of Difference: Social Spaces and the Labour of Division*. London: Blackwell.
- Hewitt, A. (2005). *Social Choreography: Ideology as Performance in Dance and Everyday Movement*. Durham: Duke University Press.
- Higgins, V. (2007). Performing Users: The Case of a Computer-Based Dairy Decision-Support System. *Science, Technology & Human Values*, 32(3), 263-286.
- Highmore, B. (2002). *Everyday Life and Cultural Theory* London: Routledge.
- Highmore, B. (2004). Homework: Routine, social aesthetics and the ambiguity of everyday life. *Cultural Studies*, 18(2-3), 306-327.
- Highmore, B. (2006). *Michel de Certeau. Analysing Culture*. London: continuum.
- Hilbert, R. A. (1981). Toward an Improved Understanding of "Role". *Theory and Society*, 10(2), 207-226.
- Hine, N., Judson, A., Ashraf, S., Arnott, J., Sixsmith, A., Brown, S., et al. (2005). Modelling the Behaviour of Elderly People as a Means of Monitoring Well Being. En L. Ardissono, P. Brna y A. Mitrovic (Eds.), *User Modeling 2005, 10th International Conference, UM 2005, Edinburgh, Scotland, UK, July 24-29, 2005, Proceedings* (pp. 241-250). Berlin: Springer.
- Hobson, S. (2007). A New Angelology: Mapping the Angel through Twentieth-Century Literature. *Literature Compass*, 4(2), 494-507.
- Hochschild, A. R. (1975). Disengagement Theory: A Critique and Proposal. *American Sociological Review*, 40, 553-569.
- Hochschild, A. R. (1995). The Culture of Politics: Traditional, Postmodern, Cold-modern, and Warm-modern Ideals of Care. *Social Politics*, 2(3), 331-347.
- Hochschild, A. R. (2008). *La mercantilización de la vida íntima. Apuntes de la casa y el trabajo* (L. Mosconi, Trad.). Madrid: Katz.
- Hockey, J. y James, A. (1993). *Growing Up and Growing Old. Ageing and Dependency in the Life Course*. London: Sage.
- Hutchins, E. (1995). *Cognition in the wild*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Hyysalo, S. (2004). Technology Nurtured – Collectives in Maintaining and Implementing Technology for Elderly Care. *Science Studies*, 17(2), 23-43.
- Hyysalo, S. (2007). Versions of Care Technology. *Human Technology*, 3(2), 228-247.

- IMSERSO (1996). *Teleasistencia Domiciliaria. Evaluación del Programa IMSERSO/FEMP*. Madrid: IMSERSO/MTAS.
- IMSERSO (1999). *Normas generales del servicio de Teleasistencia Domiciliaria. Programa de Teleasistencia Domiciliaria IMSERSO-FEMP*. Madrid: IMSERSO.
- IMSERSO (2004). *Envejecimiento en el mundo rural: Necesidades singulares, políticas específicas*. Madrid: Observatorio de Personas Mayores.
- IMSERSO (2005). *Atención a las Personas en Situación de Dependencia. Libro Blanco*. Madrid: IMSERSO.
- IMSERSO (2006a). *La estructura social de la vejez en España*. Madrid: IMSERSO.
- IMSERSO (2006b). *Los cuadernos de la FIAPA (Federación Internacional de Asociaciones de Personas Mayores). Investigación-Acción sobre el Envejecimiento. Número especial: ¿ El poder gris? (Tomo I : Poder e influencia política; Tomo II: Influencias económicas y sociales)*. Madrid: IMSERSO.
- IMSERSO (2007). *A propósito de las condiciones de vida de las personas mayores. Encuesta 2006*. Madrid: IMSERSO.
- IMSERSO (2008). Cuadernos: El modelo residencial a debate. *Revista Sesenta y más*, 274, 31-39.
- IMSERSO (2009). *INFORME 2008. Las Personas Mayores en España*. Madrid: IMSERSO.
- IMSERSO y GFK (2005). *Cuidados a las Personas Mayores en los Hogares Españoles. El entorno familiar*. Madrid: IMSERSO.
- Inda, J. X. (Ed.). (2005). *Anthropologies of Modernity: Foucault, Governmentality, and Life Politics*. Malden, MA: Blackwell.
- INE (2006). 1 de Octubre. Día Internacional de las Personas Mayores. *Cifras INE. Boletín informativo del Instituto Nacional de Estadística*, 4.
- Ingold, T. (1993). The temporality of the landscape. *World Archaeology*, 25(2), 152-174.
- Ingold, T. (2000). *The Perception of the Environment: Essays on Livelihood, Dwelling and Skill*. London: Routledge.
- Ingold, T. (2001). El forrajero óptimo y el hombre económico (S. Mastrangelo, Trad.). En P. Descola y G. Palsson (Eds.), *Naturaleza y sociedad: perspectivas antropológicas*. México: Siglo XXI.
- Ingold, T. (2002). The Reindeerman's Lasso. En P. Lemonnier (Ed.), *Technological Choices. Transformation in material cultures since the Neolithic* (pp. 108-125). London: Routledge.
- Ingold, T. (2007a). *Lines: a brief history*. London: Routledge.
- Ingold, T. (2007b). Materials against materiality. *Archaeological Dialogues*, 14(1), 1-16.
- Ingold, T. (2009). The textility of making. *Cambridge Journal of Economics*, doi:10.1093/cje/bep1042.
- Ingold, T. (2010). *Bringing Things to Life: Creative Entanglements in a World of Materials* Aberdeen: ESCR National Centre for Research Methods (NCRM) Working Paper Series #15.
- Ingold, T. (2011). *Being Alive: Essays on Movement, Knowledge and Description*. London: Routledge.
- Introna, L. D. y Wood, D. (2004). Picturing Algorithmic Surveillance: The Politics of Facial Recognition Systems. *Surveillance & Society*, 2(2/3), 177-198.
- Íñiguez, L. (Ed.). (2003). *Análisis del Discurso. Manual para las Ciencias Sociales*. Barcelona: UOC.
- Isaksen, L. W., Uma Devi, S. y Hochschild, A. R. (2008) Global Care Crisis: A Problem of Capital, Care Chain, or Commons? *American Behavioral Scientist*, 52(3), 405-425.
- Jackson, M. (1983). Knowledge of the Body. *Man (NS)*, 18(2), 327-345.
- Jensen, T. E. (2012). Intervention by Invitation: New Concerns and New Versions of the User in STS. *Science Studies*, 25(1), 13-36.
- Jenson, J. (1997). Who Cares? Gender and Welfare Regimes. *Social Politics*, 4(2), 182-187.
- Jociles Rubio, M. I. (2006). La imposición de los puntos de vista durante la entrevista etnográfica. *Antropología Portuguesa*, 22-23, 9-40.
- Johnson, M. (2007). Unscrambling the 'average user' of Habbo Hotel. *Human Technology*, 3(2), 127-153.
- Jönsson, I. (2003). Policy Perspectives on Changing Intergenerational Relations. *Social Policy and Society*, 2(3), 241-248.
- Jurdant, B. (Ed.). (2003). *Imposturas científicas: los malentendidos del caso Sokal*. Madrid: Cátedra.

- Katz, S. (1992). Alarmist Demography: Power, Knowledge, and the Elderly Population. *Journal of Aging Studies*, 6(3), 203-225.
- Katz, S. (1996). *Disciplining Old Age. The Formation of Gerontological Knowledge*. Charlottesville: University of Virginia Press.
- Katz, S. (2005). *Cultural Aging. Life Course, Lifestyle, and Senior Worlds*. Peterborough: Broadview.
- Kaufman, S. R. (1994). Old Age, Disease, and the Discourse on Risk: Geriatric Assessment in U.S. Health Care. *Medical Anthropology Quarterly*, 8(4), 430-447.
- Kaufmann, J.-C. (2004). *Ego. Pour une sociologie de l'individu*. Paris: Hachette.
- Keating, N. y Dosman, D. (2009). Social Capital and the Care Networks of Frail Seniors. *Canadian Review of Sociology*, 46(4), 301-318.
- Keating, N., Otfinowski, P., Wenger, C., Fast, J. y Derksen, L. (2003). Understanding the caring capacity of informal networks of frail seniors: a case for care networks. *Ageing and Society*, 23(1), 115-127.
- Keith, J., Fry, C. L., Glascock, A. P., Ikels, C., Dickerson-Putman, J., Harpendin, H. C., et al. (1994). *The aging experience: diversity and commonality across cultures*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Kelty, C. M. (2008). *Two Bits: The Cultural Significance of Free Software*. Durham: Duke University Press.
- Klinenberg, E. (2012). *Going Solo: The Extraordinary Rise and Surprising Appeal of Living Alone*. New York: Penguin Press.
- Koch, P. (1994). *Solitude: A Philosophical Encounter*. Chicago: Open Court Press.
- Kondo, D. K. (1990). *Crafting Selves. Power, Gender, and Discourses of Identity in a Japanese Workplace*. Chicago: University of Chicago Press.
- Kontos, P. (2004). Ethnographic reflections on selfhood, embodiment and Alzheimer's disease. *Ageing and Society*, 24(6), 829-849.
- Lafuente, A. y Valverde, N. (2000). ¿Qué se puede hacer con los monstruos? En A. Lafuente y J. Moscoso (Eds.), *Monstruos y seres imaginarios* (pp. 15-37). Madrid: Biblioteca Nacional.
- Lahire, B. (2004). *El hombre plural: Los resortes de la acción* (M. J. Devillard, Trad.). Barcelona: Edicions Bellaterra.
- Laliberte Rudman, D. (2006). Shaping the active, autonomous and responsible modern retiree: an analysis of discursive technologies and their links with neo-liberal political rationality. *Ageing and Society*, 26, 181-201.
- Laliberte Rudman, D. y Molke, D. (2009). Forever productive: The discursive shaping of later life workers in contemporary Canadian newspapers. *Work*, 32, 377-389.
- Lamb, S. (1997). The Making and Unmaking of Persons: Notes on Aging and Gender in North India. *Ethos*, 25(3), 279-302.
- Lamb, S. (2000). *White Saris and Sweet Mangoes. Aging, Gender, and Body in North India*. Berkeley: University of California Press.
- Lamb, S. (2009). Living Alone as a Way of Life. En *Ageing and the Indian Diaspora: Cosmopolitan Families in India and Abroad* (pp. 172-205). Bloomington, IN: Indiana University Press.
- Lamb, S. (2011). Beyond Abandonment and Freedom: Appropriate Dependence In the Indian Elder Home, 'Beyond Abandonment: The intimate politics of care and exclusion' Symposium, 110th Annual Meeting of the American Anthropological Association, Montreal (Canadá).
- Latour, B. (1992a). *La ciencia en acción. Cómo seguir a los científicos e ingenieros a través de la sociedad* (E. Aibar, R. Méndez y E. Ponisio, Trad.). Barcelona: Labor.
- Latour, B. (1992b). Where are the Missing Masses? The Sociology of a Few Mundane Artifacts. En W. E. Bijker y J. Law (Eds.), *Shaping Technology/Building Society. Studies in Sociotechnical Change* (pp. 225-259). Cambridge, MA: MIT Press.
- Latour, B. (1996a). *Aramis or the Love of Technology* (C. Porter, Trad.). Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Latour, B. (1996b). Lettre à mon ami Pierre sur l'anthropologie symétrique. *Ethnologie française*, XXVI(1), 32-37.

- Latour, B. (1998). Visualización y cognición: pensando con los ojos y con las manos. *La balsa de la Medusa*, n° 45-46, 77-128.
- Latour, B. (1999). Piccola filosofia dell'enunciazione. En P. Basso y L. Corrain (Eds.), *Eloquio del senso. Dialoghi semiotici per Paolo Fabbri* (pp. 71-94). Milano: Costa & Nolan.
- Latour, B. (2000a). On the Partial Existence of Existing and Nonexisting Objects. En L. Daston (Ed.), *Biographies of Scientific Objects*. Chicago: Chicago University Press.
- Latour, B. (2000b). Factures/Fractures: de la notion de réseau à celle d'attachement. En A. Micoud y M. Peroni (Eds.), *Ce qui nous relie* (pp. 189-207). La Tour d'Aigues: Éditions de l'Aube.
- Latour, B. (2001). *La esperanza de Pandora. La realidad de los Estudios de la Ciencia* (T. Fernández Aúz, Trad.). Barcelona: Gedisa.
- Latour, B. (2004a). *Politiques de la nature. Comment faire entrer les sciences en démocratie*. Paris: La Découverte.
- Latour, B. (2004b). How to talk about the body? The normative dimension of Science Studies. *Body & Society*, 10(2-3), 205-229.
- Latour, B. (2005). From Realpolitik to Dingpolitik or How to Make Things Public. En B. Latour y P. Weibel (Eds.), *Making Things Public. Atmospheres of Democracy* (pp. 14-41). Karlsruhe / Cambridge, MA: ZKM / MIT Press.
- Latour, B. (2007). *Reassembling the social. Introduction to Actor-Network-Theory*. Oxford: Oxford University Press.
- Latour, B. (2011). Reflections on Etienne Souriau's *Les différents modes d'existence* (S. Muecke, Trad.). En L. Bryant, N. Srnicek y G. Harman (Eds.), *The Speculative Turn: Continental Materialism and Realism* (pp. 304-333). Melbourne: re.press.
- Latour, B. y Woolgar, S. (1986). *Laboratory Life. The Construction of Scientific Facts* (2nd ed.). Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Laugier, S. (2009). Le sujet du care: vulnérabilité et expression ordinaire. En P. Molinier, S. Laugier y P. Paperman (Eds.), *Qu'est-ce que le care? Souci des autres, sensibilité, responsabilité* (pp. 159-200). Paris: Éditions Payot & Rivages.
- Lave, J. (1991). *La cognición en la práctica* (L. Botella y C. Gómez, Trad.). Barcelona: Paidós.
- Law, J. (1994). *Organizing modernity*. London: Blackwell.
- Law, J. (2004). *After Method: Mess in Social Science Research*. London: Routledge.
- Law, J. y Mol, A. (1995). Notes on materiality and sociality. *Sociological Review*, 43(2), 274-294.
- Law, J. y Mol, A. (2001). Situating technoscience: an inquiry into spatialities. *Environment and Planning D: Society and Space*, 19(5), 609-621.
- Law, J. y Singleton, V. (2005). Object Lessons. *Organization*, 12(3), 331-355.
- Lazzarato, M. (2008). *Le Gouvernement des Inégalités. Critique de l'insécurité néolibérale*. Paris: Éditions Amsterdam.
- Lefebvre, H. (2004). *Rhythmanalysis: Space, Time and Everyday Life* (S. Elden y G. Moore, Trad.). London: Continuum.
- Leibing, A. y Cohen, L. (Eds.). (2006). *Thinking About Dementia: Culture, Loss and the Anthropology of Senility*. New Brunswick, NJ: Rutgers University Press.
- Lemonnier, P. (1992). *Elements for an Anthropology of Technology*. Ann Arbor: The University of Michigan Press.
- Lemonnier, P. (Ed.). (2002). *Technological Choices. Transformation in material cultures since the Neolithic*. London: Routledge.
- Lenoir, R. (1979). L'invention du "troisième âge": constitution du champ des agents de gestion de la vieillesse. *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, 26(1), 57-82.
- Leroi-Gourhan, A. (1971). *El gesto y la palabra* (F. Carrera, Trad.). Caracas: Ediciones de la Universidad Central de Venezuela.
- Leroi-Gourhan, A. (1988). *El Hombre y la Materia (Evolución y Técnica, I)* (A. Agudo Méndez-Villamil, Trad.). Madrid: Taurus.

- Leroi-Gourhan, A. (1989). *El Medio y la Técnica (Evolución y Técnica, II)* (A. Agudo Méndez-Villamil, Trad.). Madrid: Taurus.
- Lévy, P. (1999). *¿Qué es lo virtual?* (D. Levis, Trad.). Barcelona: Paidós.
- Levy, S., Jack, N., Bradley, D., Morison, M. y Swanston, M. (2002). Perspectives on telecare: the client view. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 9, 156-160.
- Lie, M. y Sorensen, K. H. (1996). Making Technology Our Own? Domesticating Technology into Everyday Life. En M. Lie y K. H. Sorensen (Eds.), *Making Technology Our Own? Domesticating Technology into Everyday Life* (pp. 1-30). Oslo: Scandinavian University Press.
- Ling, R. (2008). *New Tech, New Ties: How Mobile Communication Is Reshaping Social Cohesion*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Lock, M. (1993a). *Encounters with Aging: Mythologies of Menopause in Japan and North America*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Lock, M. (1993b). Cultivating the Body: Anthropology and Epistemologies of bodily practice and knowledge. *Annual Review of Anthropology*, 22, 133-155.
- Long, N. J. y Moore, H. L. (2012). Sociality Revisited: Setting a New Agenda. *Cambridge Anthropology*, 30(1), 40-47.
- López Doblás, J. (2004). *Personas mayores viviendo solas. La autonomía como valor en alza*. Madrid: IMSERSO.
- López, D. (2008). Aproximación a la topología de la Teoría del Actor-Red. Análisis de las espacialidades de un servicio de Teleasistencia Domiciliaria. En T. Sánchez Criado (Ed.), *Tecnogénesis. La construcción técnica de las ecologías humanas* (Vol. 1, pp. 113-137). Madrid: Antropólogos Iberoamericanos en Red.
- López, D. (2009). *Asegurar el Cuidado: Redes, Inmediatez y Autonomía en un Servicio de Teleasistencia Domiciliaria*. Tesis doctoral, Universitat Autònoma de Barcelona.
- López, D. (2010). The Securitization of Care Spaces: Lessons from Telecare. En M. Schillmeier y M. Domènech (Eds.), *New Technologies and Emerging Spaces of Care* (pp. 39-55). Surrey: Ashgate.
- López, D. y Domènech, M. (2008). On inscriptions and ex-inscriptions. The production of immediacy in a Home Telecare Service. *Environment and Planning D: Society and Space*, 26(4), 663-675.
- López, D. y Domènech, M. (2009). Embodying autonomy in a Home Telecare Service. *Sociological Review*, 56(s2), 181-195.
- López, D. y Sánchez Criado, T. (2009). Dwelling the Telecare Home: Placeness, Location, and Habitability. *Space and Culture*, 12(3), 343-358.
- López, D., Callén, B., Tirado, F. J. y Domènech, M. (2010). How to become a guardian angel. Providing safety in a home telecare service. En A. Mol, I. Moser y J. Pols (Eds.), *Care in Practice. On Tinkering in Clinics, Homes and Farms* (pp. 73-91). Bielefeld: Transcript.
- Lowenstein, A., y Ogg, J. (Eds.). (2003). *OASIS. Old Age and Autonomy: The Role of Service Systems and Intergenerational Family Solidarity. Final Report*. Haifa: Center for Research and Study of Aging. The University of Haifa.
- Marcus, G. E. (1995). Ethnography in/of the World System: The Emergence of Multi-Sited Ethnography. *Annual Review of Anthropology*, 24, 95-117.
- Margulis, L. (2003). *Una revolución en la evolución* (V. Laporta Gonzalo, M. Piqueras, A. Gorostiza, H. Ruiz, C. Chica, J. Gabarrón y H. Martínez López-Amor, Trad.). Valencia: Universitat de València.
- Martín Palomo, M. T. (2008). Los cuidados y las mujeres en las familias. *Política y Sociedad*, 45(2), 29-47.
- Martin, E. (1992). The End of the Body? *American Ethnologist*, 19(1), 121-140.
- Martin, T., Majeed, B., Lee, B.-S. y Clarke, N. (2007). A Third-Generation Telecare System using Fuzzy Ambient Intelligence. *Studies in Computational Intelligence*, 72, 155-175.

- Martínez Maroto, A. (2005). El maltrato a personas mayores y su regulación en la legislación española. Portal Mayores, Informe del Portal Mayores del IMSERSO, n° 40. Acceso el 15 Mar 2009, de <http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/martinez-maltrato-01.pdf>
- Mauss, M. (1968 [1909]). La prière. En *Oeuvres, 1: Les fonctions sociales du sacré* (pp. 357-477). Paris: Les Éditions de Minuit.
- Mauss, M. (1996 [1934]). Las técnicas del cuerpo (J. Casas, C. Laguna y C. Martínez Gimeno, Trad.). En J. Crary y S. Kwinter (Eds.), *Incorporaciones* (pp. 385-408). Madrid: Cátedra.
- Mauss, M. (2006). *Techniques, Technology and Civilisation* (Nathan Schlanger, ed.). Oxford: Berghahn Books.
- Mauss, M. (2007 [1926]). *Manual of Ethnography* (D. Lussier, Trad.). Oxford: Berghahn Books.
- Mauss, M. y Hubert, H. (1968 [1899]). Essai sur la nature et la fonction du sacrifice. En M. Mauss (Ed.), *Oeuvres, 1: Les fonctions sociales du sacré* (pp. 193-307). Paris: Les Éditions de Minuit.
- Mead, G. H. (2008). *La filosofía del presente* (I. Sánchez de la Yncera, Trad.). Madrid: CIS.
- Mellström, U. (2004). Machines and Masculine Subjectivity: Technology as an Integral Part of Men's Life Experiences. *Men and Masculinities*, 6(4), 368-382.
- Menger, P.-M. (2006). Profiles of the Unfinished: Rodin's Work and the Varieties of Incompleteness. En H. S. Becker, R. R. Faulkner y B. Kirshenblatt-Gimblett (Eds.), *Art from Start to Finish: Jazz, Painting, Writing, and Other Improvisations* (pp. 21-68). Chicago: The University of Chicago Press.
- Merleau-Ponty, M. (1976). *Phénoménologie de la Perception*. Paris: Gallimard.
- Michael, M. (2000). *Reconnecting culture, technology and nature: From Society to Heterogeneity*. London: Routledge.
- Michael, M. (2012). "What Are We Busy Doing?": Engaging the Idiot. *Science, Technology & Human Values*, doi: 10.1177/0162243911428624.
- Michon, P. (2007). *Les Rythmes du Politique. Démocratie et Capitalisme Mondialisé*. Paris: Les Prairies Ordinaires.
- Middleton, D. y Brown, S. D. (2005). *The Social Psychology of Experience. Studies in Remembering and Forgetting*. London: Sage.
- Miller, P. y Rose, N. (2008). *Governing the Present: Administering Economic, Social and Personal Life*. Cambridge: Polity Press.
- Milligan, C. (2009). *There's No Place Like Home: Place and Care in an Ageing Society*. Surrey: Ashgate.
- Milligan, C., Roberts, C. y Mort, M. (2011). Telecare and older people: Who cares where? *Social Science y Medicine*, 72(3), 347-354.
- Minkler, M. y Estes, C. L. (Eds.). (1999). *Critical Gerontology. Perspectives from Political and Moral Economy*. Amityville, NY: Baywood.
- Mol, A. (2002). *The body multiple. Ontology in Medical Practice*. Durham: Duke University Press.
- Mol, A. (2008). *The Logic of Care: Health and the Problem of Patient Choice*. London: Routledge.
- Mol, A. y Law, J. (1994). Regions, Networks and Fluids: Anaemia and Social Topology. *Social Studies of Science*, 24(4), 641-671.
- Mol, A. y Law, J. (2002). Complexities: An Introduction. En J. Law y A. Mol (Eds.), *Complexities. Social Studies of Knowledge Practices* (pp. 1-22). Durham: Duke University Press.
- Mol, A., Moser, I. y Pols, J. (2010). Care: putting practice into theory. En A. Mol, I. Moser y J. Pols (Eds.), *Care in Practice. On Tinkering in Clinics, Homes and Farms* (pp. 7-25). Bielefeld: Transcript.
- Molinier, P. (2010). L'hôpital peut-il s'organiser comme un aéroport ? Logique de gestion ou logique de care. En Y. Clot y D. Lhulier (Eds.), *Agir en clinique du travail* (pp. 157-167). Toulouse: ERES.
- Molinier, P., Laugier, S. y Paperman, P. (2009). Introduction: Qu'est-ce que le care? En P. Molinier, S. Laugier y P. Paperman (Eds.), *Qu'est-ce que le care? Souci des autres, sensibilité, responsabilité* (pp. 1-31). Paris: Éditions Payot & Rivages.

- Montero, M. (1994). Entre el asistencialismo y la autogestión: La psicología comunitaria en la encrucijada, *Intervención Psicosocial*, 3(7). Acceso el 30 Mar 2012, de <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/social/1994/vol1/arti1.htm>
- Moore, H. L. (2007). A Genealogy of the Anthropological Subject. En *The Subject of Anthropology: Gender, Symbolism and Psychoanalysis* (pp. 23-42). Cambridge: Polity Press.
- Moore, H. L. (2012). Avatars and Robots: The Imaginary Present and the Socialities of the Inorganic. *Cambridge Anthropology*, 30(1), 48-63.
- Mort, M. (2002). *Building the Trident Network: A study of the enrollment of people, knowledge, and machines*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Mort, M., Finch, T. y May, C. (2009). Making and Unmaking Telepatients. Identity and Governance in New Health Technologies. *Science, Technology & Human Values*, 34(1), 9-33.
- Mort, M., Milligan, C., Roberts, C. y Moser, I. (Eds.). (2008). *Ageing, Technology and Home Care*. Paris: Presses de l'École des Mines de Paris.
- Mort, M., Roberts, C. y Milligan, C. (2011). Telecare and Older People: Re-ordering social relations. En R. von Schomberg (Ed.), *Towards Responsible Research and Innovation in the Information and Communication Technologies and Security Technologies Fields* (pp. 149-164). Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Moser, I. (2007). Making Alzheimer's disease matter. Enacting, interfering and doing politics of nature. *Geoforum*, doi:10.1016/j.geoforum.2006.1012.1007.
- Nansen, B., Arnold, M., Gibbs, M. R. y Davis, H. (2009). Domestic orchestration: Rhythms in the mediated home. *Time & Society*, 18(2-3), 181-207.
- Navarro, V. (2009). *El subdesarrollo social de España: causas y consecuencias* (2ª ed.). Barcelona: Anagrama.
- Neugarten, B. L. (1999). *Los Significados de la Edad* (C. Halberstadt, Trad.). Barcelona: Herder.
- Norman, D. A. (1999). Affordance, Conventions, and Design. *interactions*, 6(3), 38-43.
- Ojel-Jaramillo, J. M. y Cañas, J. J. (2006). Enhancing the usability of telecare devices. *Human Technology*, 2(1), 103-118.
- Oliva, J., Zunzunegui, M. V., García-Gómez, P. y Herrera, E. (2011). Desafíos en la autonomía y la atención a la dependencia de la población. Síntesis. *Gaceta Sanitaria (Sociedad Española de Salud Pública y Administración Sanitaria - SESPAS)*, 25(s2), 1-4.
- Onetti, J. C. (2007 [1954]). *Los adioses*. Madrid: Punto de Lectura.
- Orlikowski, W. J. y Yates, J. (1994). Genre Repertoire: The Structuring of Communicative Practices in Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 39, 541-574.
- Orr, J. (1996). *Talking About Machines: An Ethnography of a Modern Job*. Ithaca, NY: Cornell University Press.
- Orr, J. (2006). Ten Years of *Talking About Machines*. *Organization Studies*, 27(12), 1805-1820.
- Ott, K. (2002). The Sum of Its Parts: An Introduction to Modern Histories of Prosthetics. En K. Ott, D. Serlin y S. Mihm (Eds.), *Artificial Parts, Practical Lives. Modern Histories of Prosthetics* (pp. 1-42). New York: New York University Press.
- Oudshoorn, N. (2012). How places matter: Telecare technologies and the changing spatial dimensions of healthcare. *Social Studies of Science*, 42(1), 121-142.
- Oudshoorn, N. y Pinch, T. (2005b). Introduction: How Users and Non-Users Matter. En N. Oudshoorn y T. Pinch (Eds.), *How Users Matter: The Co-construction of Users and Technology* (pp. 1-25). Cambridge, MA: MIT Press.
- Oudshoorn, N. y Pinch, T. (Eds.). (2005a). *How Users Matter. The Co-construction of Users and Technology*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Oudshoorn, N., Brouns, M. y van Oost, E. (2005). Diversity and Distributed Agency in the Design and Use of Medical Video-Communication Technologies. En H. Harbers (Ed.), *Inside the Politics of Technology: Agency and Normativity in the co-production of technology and society* (pp. 85-105). Amsterdam: Amsterdam University Press.

- Oudshoorn, N., Rommes, E. y Stienstra, M. (2004). Configuring the User as Everybody: Gender and Design Cultures in Information and Communication Technologies. *Science, Technology & Human Values*, 29(1), 30-63.
- Paillet, A. (2012). The ethnography of 'particularly sensitive' activities: How 'social expectations of ethnography' may reduce sociological and anthropological scope. *Ethnography*, doi: 10.1177/1466138111435449.
- Paperman, P. (2009). D'une voix discordante: désentimentaliser le *care*, démoraliser l'éthique. En P. Molinier, S. Laugier y P. Paperman (Eds.), *Qu'est-ce que le care? Souci des autres, sensibilité, responsabilité* (pp. 89-110). Paris: Éditions Payot & Rivages.
- Pardo, J. L. (1992). *Las formas de la exterioridad*. Valencia: Pre-textos.
- Parker, M. (2009). Angelic Organization: Hierarchy and the Tyranny of Heaven. *Organization Studies*, 30(11), 1281-1299.
- Paulson, W. (2005). Swimming the Channel. En N. Abbas (Ed.), *Mapping Michel Serres* (pp. 24-36). Ann Arbor: The University of Michigan Press.
- Pazos, Á. (2005). El otro como sí-mismo. Observaciones antropológicas sobre las tecnologías de la subjetividad. *AIBR. Revista de Antropología Iberoamericana, Número especial (Nov.-Dic.)*. Acceso el 1 Noviembre 2006, de <http://www.aibr.org/antropologia/44nov/articulos/nov0503.php>
- Percival, J., Hanson, J. y Osipovič, D. (2009). Perspectives on telecare: Implications for autonomy, support and social inclusion. En B. D. Loader, M. Hardey y L. Keeble (Eds.), *Digital Welfare for the Third Age: Health and Social Care Informatics for Older People* (pp. 49-62). London: Routledge.
- Perec, G. (2010). *Lo infraordinario* (M. Cebrián, Trad.; 2ª ed.). Madrid: Impedimenta.
- Perec, G. (2011). Preámbulo (J. Escué, Trad.). En *La vida instrucciones de uso* (11ª ed., pp. 13-16). Barcelona: Anagrama.
- Pérez Orozco, A. (2006). Amenaza tormenta: La crisis de los cuidados y la reorganización del sistema económico. *Revista de Economía Crítica*, 5, 7-37.
- Petryna, A. (2002). *Life Exposed: Biological Citizens after Chernobyl*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Pettinger, L. (2006). On the materiality of service work. *Sociological Review*, 54(1), 48-65.
- Pinch, T. (2010). The Invisible Technologies of Goffman's Sociology: From the Merry-Go-Round to the Internet. *Technology and Culture*, 51(2), 409-424.
- Pinch, T. y Swedberg, R. (Eds.). (2008). *Living in a Material World: Economic Sociology meets Science and Technology Studies*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Pinch, T. y Trocco, F. (2002). *Analog Days: The Invention and Impact of the Moog Synthesizer*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Pitt-Rivers, J. A. (2012 [1963]). The Law of Hospitality. *HAU: Journal of Ethnographic Theory*, 2(1), 501-517.
- Pols, J. (2010). Caring devices: About warmth, coldness and 'fit'. *Medische Anthropologie*, 22(1), 143-160.
- Pols, J. y Moser, I. (2009). Cold technologies versus warm care? On affective and social relations with and through care technologies. *ALTER, European Journal of Disability Research*, 3, 159-178.
- Pols, J. y Willems, D. (2011). Innovation and evaluation: Taming and unleashing telecare technology. *Sociology of Health & Illness*, 33(3), 484-498.
- Porter, R. (1997). Accidents in the Eighteenth Century. En R. Cooter y B. Luckin (Eds.), *Accidents in History. Injuries, Fatalities and Social Relations* (pp. 90-106). Amsterdam: Rodopi.
- Postill, J. (2008). Localizing the internet beyond communities and networks. *New Media & Society*, 10(3), 413-431.
- Postill, J. (2011). *Localizing the Internet: An Anthropological Account*. London: Berghan.
- Pottage, A. (2004). Introduction: the fabrication of persons and things. En A. Pottage y M. Mundy (Eds.), *Law, Anthropology, and the Constitution of the Social: Making Persons and Things* (pp. 1-39). Cambridge: Cambridge University Press.

- Potte-Bonneville, M. (2004). Politique des usages, *Vacarme*, 29(automne 2004). Acceso el 17 jul 2011, de <http://www.vacarme.org/article1373.html>
- Potter, J. (1998). *La representación de la realidad. Discurso, retórica y construcción social* (G. Sánchez Barberán, Trad.). Barcelona: Paidós.
- Potter, J. y Wetherell, M. (1987). *Discourse and Social Psychology: Beyond Attitudes and Behaviour*. London: Sage.
- Power, E. R. (2009). Domestic temporalities: Nature times in the house-as-home. *Geoforum*, doi:10.1016/j.geoforum.2009.1007.1005
- Power, M. (1997). *The Audit Society: Rituals of Verification*. Oxford: Oxford University Press.
- Power, M. (2007). *Organized uncertainty: designing a world of risk management*. New York: Oxford University Press.
- Precarias a la deriva (2004). *A la deriva por los circuitos de la precariedad femenina*. Madrid: Traficantes de Sueños.
- Precarias a la deriva (2006). Precarización de la existencia y huelga de cuidados. En M. J. Vara (Ed.), *Estudios sobre Género y Economía* (pp. 104-134). Madrid: Akal.
- Puig de la Bellacasa, M. (2011). Matters of care in technoscience: Assembling neglected things. *Social Studies of Science*, 41(1), 85-106.
- Puig de la Bellacasa, M. (2012). 'Nothing comes without its world': Thinking with care. *Sociological Review*, 60(2), 197-216.
- Putnam, R. (2000). *Bowling Alone: The collapse and revival of American community*. New York: Touchstone.
- Putnam, T. y Swales, V. (1999). Défaire et faire les habitudes dans le déménagement (J.-P. Warnier, Trad.). En M.-P. Julien y J.-P. Warnier (Eds.), *Approches de la Culture Matérielle: Corps à corps avec l'objet* (pp. 119-134). Paris: L'Harmattan.
- Pyke, K. (1999). The Micropolitics of Care in Relationships between Aging Parents and Adult Children: Individualism, Collectivism, and Power. *Journal of Marriage and Family*, 61(3), 661-672.
- Rabinow, P. (2003). *Anthropos Today. Reflections on Modern Equipment*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Raid, L. (2009). Care et politique chez Joan Tronto. En P. Molinier, S. Laugier y P. Paperman (Eds.), *Qu'est-ce que le care? Souci des autres, sensibilité, responsabilité* (pp. 57-87). Paris: Éditions Payot & Rivages.
- Ranzijn, R. (2010). Active Ageing -Another Way to Oppress Marginalized and Disadvantaged Elders? *Journal of Health Psychology*, 15(5), 716-723.
- Rapley, T. J. (2001). The art(fulness) of open-ended interviewing: some considerations on analysing interviews. *Qualitative Research*, 1(3), 303-323.
- Ravaisson, F. (1997 [1838]). *De l'Habitude*. Paris: Éditions Payot & Rivages.
- Recio Cáceres, C. (2010). Familismo, asistencialismo y precariedad. La configuración del empleo en el sector de Atención a las Personas en España. *Alternativas*, 17, 19-43.
- Redfield, P. y Bornstein, E. (2011). Forces of Compassion: An Introduction to the Anthropology of Humanitarianism. En E. Bornstein y P. Redfield (Eds.), *Forces of Compassion: Humanitarianism Between Ethics and Politics* (pp. 3-30). Santa Fe: SAR Press.
- Reed, E. (1991). James Gibson's ecological approach to cognition. En A. Still y A. Costall (Eds.), *Against cognitivism*. London: Harvester Wheatsheaf.
- Reindal, S. M. (1999). Independence, Dependence, Interdependence: some reflections on the subject and personal autonomy. *Disability & Society*, 14(3), 353-367.
- Richards, E. (1994). A Political Anatomy of Monsters, Hopeful and Otherwise: Teratology, Transcendentalism, and Evolutionary Theorizing. *Isis*, 85, 377-411.
- Richardson, L. y St Pierre, E. A. (2005). Writing: A Method of Inquiry. En N. K. Denzin y Y. S. Lincoln (Eds.), *The Sage handbook of qualitative research* (3rd ed., pp. 959-978). Thousand Oaks, CA: Sage.

- Riles, A. (2008). The Anti-Network: Private Global Governance, Legal Knowledge, and the Legitimacy of the State. *The American Journal of Comparative Law*, 56(3), 605-630.
- Riles, A. (2011). *Collateral Knowledge: Legal Reasoning in the Global Financial Markets*. Chicago: Chicago University Press.
- Riles, A. (Ed.). (2006). *Documents: artifacts of modern knowledge*. Ann Arbor: The University of Michigan Press.
- Ritzer, G. y Jurgenson, N. (2012). Production, Consumption, Prosumption: the nature of capitalism in the age of the digital 'prosumer'. *Journal of Consumer Culture*, 10(1), 13-36.
- Roberts, C., Mort, M. y Milligan, C. (2012) Calling for Care: 'Disembodied' Work, Teleoperators and Older People Living at Home. *Sociology*, doi 10.1177/0038038511422551
- Robertson, J. (2007). Robo Sapiens Japonicus: Humanoid Robots and the Posthuman Family. *Critical Asian Studies*, 39(3), 369-398.
- Robertson, J. (2010). Gendering Humanoid Robots: Robo-Sexism in Japan. *Body & Society*, 16(2), 1-36.
- Rodríguez Giralt, I. (2008). *El gir simètric en l'estudi de l'acció col·lectiva. Les mobilitzacions per la controvèrsia ecològica de Doñana*. Tesis doctoral, Universitat Autònoma de Barcelona.
- Rolnik, S. (1998). Instaurações de mundos. Publicado por Núcleo de Estudos da Subjetividade. Acceso el 7 Dic 2011, de <http://www.pucsp.br/nucleodesubjetividade/Textos/SUELY/Instauracao.pdf>
- Romero Bachiller, C. (2006). *Articulaciones Identitarias: Prácticas y Representaciones de Género y "Raza"/Etnicidad en "Mujeres inmigrantes" en el Barrio de Embajadores (Madrid)*. Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid.
- Romero Bachiller, C. (2008). Documentos y otras extensiones protésicas, o cómo apuntalar la "identidad". *Política y Sociedad*, 45(3), 39-157.
- Romero, Y. y Villaespesa, M. (Eds.). (2008). *Muntadas: La construcción del miedo y la pérdida de lo público*. Granada: Centro José Guerrero.
- Rose, N. (1998). Assembling ourselves. En *Inventing Our Selves. Psychology, Power and Personhood* (pp. 169-197). London: Cambridge University Press.
- Rose, N. (1999). *Powers of Freedom*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ruby, J. (1992). Speaking For, Speaking About, Speaking With, or Speaking Alongside: An Anthropological And Documentary Dilemma. *Journal of Film and Video*, 44(1-2), 42-66.
- Salvendy, G. (Ed.). (2005). *Handbook of human factors and ergonomics*. Hoboken: Willey.
- San Román, T. (1990). *Vejez y Cultura: Hacia los límites del sistema*. Barcelona: Fundació Caixa de Pensions.
- Sánchez Criado, T. y López, D. (2009). La traducción del cuidado. La teoría del actor-red y el estudio de la interdependencia en la teleasistencia para personas mayores. *Estudios de Psicología*, 30(2), 199-213.
- Sánchez Criado, T., López, D., Roberts, C. y Domènech, M. (2012). Installing telecare, installing users: Felicity conditions for the instauration of usership. *Manuscrito en proceso de evaluación*.
- Sánchez, J. C. y Loredó, J. C. (2007). In Circles We Go. Baldwin's Theory of Organic Selection and Its Current Uses: A Constructivist View. *Theory and Psychology*, 17(1), 33-58.
- Sanjek, R. (2009). *Gray Panthers*. Philadelphia: Pennsylvania University Press.
- Schaie, K. W., Wahl, H.-W., Mollenkopf, H. y Oswald, F. (Eds.). (2003). *Aging Independently. Living Arrangements and Mobility*. New York: Springer.
- Schegloff, E. A. (1992). Repair after Next Turn: The Last Structurally Provided Defense of Intersubjectivity in Conversation. *American Journal of Sociology*, 97(5), 1295-1345.
- Schegloff, E. A. y Sacks, H. (1973). Opening Up Closings. *Semiotica*, VIII(4), 289-327.
- Schegloff, E. A., Jefferson, G. y Sacks, H. (1977). The Preference for Self-Correction in the Organization of Repair in Conversation. *Language*, 53(2), 361-382.
- Scheil-Adlung, X. y Bonan, J. (2012). *Can the European elderly afford the financial burden of health and long-term care? Assessing impacts and policy implications* (ESS Paper #31: Global Campaign on Social

- Security and Coverage for All). Ginebra: Departamento de la Seguridad Social, Oficina Internacional del Trabajo.
- Scheper-Hughes, N. y Lock, M. (1987). The Mindful Body: A Prolegomenon to Future Work in Medical Anthropology. *Medical Anthropology Quarterly*, 1(1), 6-41.
- Schillmeier, M. y Domènech, M. (Eds.). (2010). *New Technologies and Emerging Spaces of Care*. Surrey: Ashgate.
- Schramm, K. (2005). 'You have your own history. Keep your hands off ours!' On being rejected in the field. *Social Anthropology*, 13(2), 171-183.
- Schüll, N. D. (2012a). The Touch-point Collective: Crowd contouring on the Casino floor, *Limn*, 2, 14-17. Acceso el 3 May 2012, de <http://limn.it/the-touch-point-collective-crowd-contouring-on-the-casino-floor/>
- Schüll, N. D. (2012b). Introduction: Mapping the Machine Zone. En *Addiction by Design: Machine Gambling in Las Vegas* (pp. 1-27). Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Seale, C. (1999). Reflexivity and Writing. En *The quality of qualitative research* (pp. 160-188). London: Sage.
- Segalen, M. (2005). *Ritos y rituales contemporáneos* (A. Martorell Linares, Trad.). Madrid: Alianza.
- Senda para gente activa (2008). Especial Teleasistencia. *Senda para gente activa*, 87 - Abril 2008, pp. 48-52.
- Serres, M. (1982). The Origin of Language: Biology, Information Theory, and Thermodynamics (M. Anderson, Trad.). En J. Harari y D. Bell (Eds.), *Hermes: Literature, Science, Philosophy* (pp. 71-83). Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Serres, M. (1995a). *The Natural Contract* (E. MacArthur y W. Paulson, Trad.). Ann Arbor: The University of Michigan Press.
- Serres, M. (1995b). *Angels: A modern myth* (F. Cowper, Trad.). Paris: Flammarion.
- Serres, M. (2002). *Los cinco sentidos: Filosofía de los cuerpos mezclados* (M. C. Gómez B., Trad.). México: Taurus.
- Serres, M. y Latour, B. (1992). *Conversations on Science, Culture, and Time* (R. Lapidus, Trad.). Ann Arbor: The University of Michigan Press.
- Shapin, S. (1985). The Invisible Technician. *American Scientist*, 77(6), 554-563.
- Sheringham, M. (2006). Georges Perec: Uncovering the Infra-Ordinary. En *Everyday Life: Theories and Practices from Surrealism to the Present* (pp. 248-291). Oxford: Oxford University Press.
- Shildrik, M. (2002). *Embodying the Monster: Encounters with the Vulnerable Self*. London: Sage.
- Silva, L. R. F. (2009). Autonomía, imperativo à atividade e "máscara da idade": Prerrogativas do envelhecimento contemporâneo? *Psicologia & Sociedade*, 21(1), 128-134.
- Silverstein, M., Gans, D., and Yang, F. M. (2006). Intergenerational Support to Aging Parents: The Role of Norms and Needs. *Journal of Family Issues*, 27(8), 1068-1084.
- Silverstone, R., Hirsch, E. y Morley, D. (1992). Information and communication technologies and the moral economy of the household. En R. Silverstone y E. Hirsch (Eds.), *Consuming Technologies. Media and information in domestic spaces* (pp. 15-31).
- Simmel, G. (1977a). *Sociología: Estudios sobre las formas de socialización (Vol. 1)*. Madrid: Revista de Occidente.
- Simmel, G. (1977b). *Sociología: Estudios sobre las formas de socialización (Vol. 2)*. Madrid: Revista de Occidente.
- Simondon, G. (2001). *Du mode d'existence des objets techniques*. Paris: Aubier.
- Singleton, V. y Michael, M. (1998). Actores-red y ambivalencia. Los médicos de familia en el programa británico de citología de cribaje (F. J. Tirado, Trad.). En M. Domènech y F. J. Tirado (Eds.), *Sociología simétrica. Ensayos sobre ciencia, tecnología y sociedad* (pp. 171-217). Barcelona: Gedisa.
- Sloterdijk, P. (2006). *Esferas III: Espumas* (I. Reguera, Trad.). Madrid: Siruela.
- Smith, D. (2001). *Norbert Elias & Modern Social Theory*. London: Sage.

- Soler, J. y Trompette, P. (2010). Une technologie pour la santé -Traces et expertises: Chercheurs, familles et médecins autour de la définition des crises d'épilepsie. *Revue d'Anthropologie des Connaissances*, 2010(2), 323-357.
- Souriau, É. (2009). *Les différents modes d'existence (suivi de Du mode d'existence de l'œuvre à faire)*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Sparrow, R. y Sparrow, L. (2006). In the hands of machines? The future of aged care. *Mind Mach*, 16, 141-161.
- Spencer, P. (Ed.). (1990). *Anthropology and the riddle of the sphinx. Paradoxes of change in the life course*. London: Routledge.
- Spinuzzi, C. (2003). *Tracing genres through organization: a sociocultural approach to information design*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Spiro, M. E. (1993). Is the Western Conception of the Self "Peculiar" within the Context of the World Cultures? *Ethos*, 21(2), 107-153.
- Star, S. L. (1999). The Ethnography of Infrastructure. *American Behavioral Scientist*, 43(3), 377-391.
- Star, S. L. (2002). Infrastructure and ethnographic practice: Working on the fringes. *Scandinavian Journal of Information Systems*, 14(2), 107-122.
- Star, S. L. y Lampland, M. (2009). Reckoning with Standards. En M. Lampland y S. L. Star (Eds.), *Standards and Their Stories: How Quantifying, Classifying, and Formalizing Practices Shape Everyday Life* (pp. 3-34). Ithaca, NY: Cornell University Press.
- Star, S. L. y Strauss, A. (1999). Layers of Silence, Arenas of Voice: The Ecology of Visible and Invisible Work. *Computer Supported Cooperative Work*, 8, 9-30.
- Star, S. L., y Ruhleder, K. (1996). Steps Toward an Ecology of Infrastructure: Design and Access for Large Information Spaces. *Information Systems Research*, 7(1), 111-134.
- Stengers, I. (2003). *Cosmopolitiques (2 vols.)*. Paris: La Découverte.
- Stenner, P. (2012). Pattern. En C. Lury y N. Wakeford (Eds.), *Inventive Methods: The happening of the social* (pp. 136-146). London: Routledge.
- Stenner, P., McFarquhar, T. y Bowling, A. (2011). Older people and 'active ageing': Subjective aspects of ageing actively. *Journal of Health Psychology*, 16(3), 467-477.
- Still, A. y Costall, A. (Eds.). (1991). *Against Cognitivism*. London: Harvester Wheatsheaf.
- Stocking, G. (Ed.). (1983). *Observers observed. Essays on Ethnographic Fieldwork*. Madison: University of Wisconsin Press.
- Strathern, M. (1992). *After Nature: English Kinship in the Late Twentieth-Century*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Strathern, M. (1996). Cutting the network. *Journal of the Royal Anthropological Institute*, N.S.(2), 517-535.
- Strathern, M. (1999). *Property, Substance and Effect: Anthropological Essays on Persons and Things*. London: Athlone Press.
- Strathern, M. (2000). New accountabilities: Anthropological studies in audit, ethics and the academy. En M. Strathern (Ed.), *Audit Cultures: Anthropological studies in accountability, ethics and the academy* (pp. 1-18). London: Routledge.
- Strathern, M. (2001). The Patent and the Malanggan. *Theory, Culture & Society*, 18(4), 1-26.
- Strathern, M. (2004). *Partial Connections (Updated Edition)*. New York: Altamira Press.
- Strathern, M. (2005). *Kinship, Law and the Unexpected: Relatives Are Always a Surprise*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Suchman, L. (1993). Technologies of Accountability: On Lizards and Aeroplanes. En G. Button (Ed.), *Technology and the Working Order* (pp. 113-126). London: Routledge.
- Suchman, L. (2007). *Human-Machine Reconfigurations. Plans and Situated Actions 2nd edition*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Suchman, L. (2012). Configuration. En C. Lury y N. Wakeford (Eds.), *Inventive Methods: The happening of the social* (pp. 48-60). London: Routledge.

- Suchman, L. y Bishop, L. (2000). Problematizing 'Innovation' as a Critical Project. *Technology Analysis & Strategic Management*, 12(3), 327-333.
- Suchman, L., Blomberg, J., Orr, J. E. y Trigg, R. (1999). Reconstructing Technologists as Social Practice. *American Behavioral Scientist*, 43(3), 392-408.
- Suchman, L., Trigg, R. y Blomberg, J. (2002). Working artefacts: ethnomethods of the prototype. *British Journal of Sociology*, 53(2), 163-179.
- Sybylla, R. (2001). Hearing whose voice? The ethics of care and the practices of liberty: a critique. *Economy & Society*, 30(1), 66-84.
- Tang, P. y Venables, T. (2000). 'Smart' homes and telecare for independent living. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 6, 8-14.
- Tarde, G. (2001a [1890]). *Les Lois de l'Imitation*. Paris: Les Empechêurs de Penser en Rond.
- Tarde, G. (2001b [1896]). *Fragmento de historia futura* (M. Giménez Sales, Trad.). Barcelona: Ediciones Abraxas.
- Tarr, J. A. y Tebeau, M. (1997). Housewives as Home Safety Managers: The Changing Perception of the Home as a Place of Hazard and Risk, 1870-1940. En R. Cooter y B. Luckin (Eds.), *Accidents in History. Injuries, Fatalities and Social Relations* (pp. 196-233). Amsterdam: Rodopi.
- Taylor, J. S. (2010). On recognition, caring, and dementia. En A. Mol, I. Moser y J. Pols (Eds.), *Care in Practice. On Tinkering in Clinics, Homes and Farms* (pp. 27-56). Bielefeld: Transcript.
- Tedlock, B. (2003). Ethnography and Ethnographic Representation. En N. Denzin y Y. S. Lincoln (Eds.), *Strategies of Qualitative Inquiry* (2nd ed., pp. 165-213). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Teil, G. (2004). *De la coupe aux lèvres. Pratiques de la perception et mise en marché des vins de qualité*. Toulouse: Octares.
- ten Have, P. (2004). *Understanding Qualitative Research and Ethnomethodology*. London: Sage.
- Thanem, T. (2006). Living on the Edge: Towards a Monstrous Organization Theory. *Organization*, 13(2), 163-193.
- Thévenot, L. (1994). Le régime de familiarité. Des choses en personne. *Genèses. Sciences sociales et histoire*, 17, 72-101.
- Thomas, Y. (2011). *Les opérations du droit*. Paris: Seuil.
- Thompson, C. (2005). *Making Parents: The Ontological Choreography of Reproductive Technologies*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Tirado, F. J. (2011). *Los objetos y el acontecimiento: Teoría de la Socialidad Mínima*. Barcelona: Amentia.
- Tobío, C. (2008). Redes familiares, género y política social en España y Francia. *Política y Sociedad*, 45(2), 87-104.
- Tönnies, F. (2001 [1887]). *Community and Civil Society* (J. Harris y M. Hollis, Trad.; Jose Harris, Ed.). Cambridge: Cambridge University Press.
- Törrönen, J. (2002). Semiotic theory on qualitative interviewing using stimulus texts. *Qualitative Research*, 2(3), 343-362.
- Tronto, J. (1993). *Moral boundaries: A political argument for an ethic of care*. London: Routledge.
- Tronto, J. (2009). *Care démocratique et démocraties du care* (B. Ambroise, Trad.). En P. Molinier, S. Laugier y P. Paperman (Eds.), *Qu'est-ce que le care? Souci des autres, sensibilité, responsabilité* (pp. 35-55). Paris: Éditions Payot & Rivages.
- Tsing, A. L. (2005). *Friction: An Ethnography of Global Connection*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Turnbull, D. (2000). Talk, Templates and Tradition: How the Masons Built Chartres Cathedral Without Plans. En *Masons, Tricksters and Cartographers. Comparative Studies in the Sociology of Scientific and Indigenous Knowledge* (pp. 53-87). London: Routledge.
- Turner, V. (1977). Liminality and Communitas. En *The Ritual Process: Structure and Anti-Structure* (pp. 94-130). Ithaca, NY: Cornell University Press.
- Twigg, J. (2000). *Bathing. The Body and Community Care*. London: Routledge.

- UPJP (2006). El maltrato de los mayores en la legislación española (Presentación de la Unión de Pensionistas, Jubilados y Prejubilados de UGT). Publicado por IMSERSO. Acceso el 15 Mar 2009, de www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/upjp-maltrato-01.pdf
- Vailly, J. y Gollac, S. (2003). Trouver la juste place des familles. En F. Weber, S. Gojard y A. Gramain (Eds.), *Charges de famille. Dépendance et parenté dans la France contemporaine* (pp. 134-164). Paris: La Découverte.
- Valero, M. A., Sánchez, J. A. y Bermejo, A. B. (2007). *Servicios y Tecnologías de Teleasistencia: tendencias y retos en el hogar digital*. Madrid: Madri+d / Consejería de Educación, Comunidad de Madrid.
- Van der Ploeg, I. (2005). *The Machine-Readable Body. Essays on biometrics and the informatization of the body*. Maastricht: Shaker.
- van Dijk, J. (2008). *The Network Society: Social Aspects of New Media*. Londo: Sage.
- van Gennep, A. (2008 [1909]). *Los ritos de paso* (J. Aranzadi, Trad.). Madrid: Alianza.
- van Maanen, J. (1988). *Tales of the Field. On Writing Ethnography*. Chicago: University of Chicago Press.
- van Oost, E. (2005). Materialized Gender: How Shavers Configure the User's Femininity and Masculinity. En N. Oudshoorn y T. Pinch (Eds.), *How Users Matter: The Co-construction of Users and Technology* (pp. 193-208). Cambridge, MA: MIT Press.
- Vaz, P. y Bruno, F. (2003). Types of Self-Surveillance: from abnormality to individuals 'at risk'. *Surveillance & Society*, 1(3), 272-291.
- Vega, C. (2009). *Culturas del cuidado en transición: Espacios, sujetos e imaginarios en una sociedad de migración*. Barcelona: Editorial UOC.
- Verbeek, P.-P. (2005). *What Things Do. Philosophical Reflections on Technology, Agency, and Design*. Pennsylvania: The Pennsylvania State University Press.
- Verkerk, M. A. (2001) The care perspective and autonomy. *Medicine, Health Care and Philosophy*, 4, 289-294.
- Vine, D. (2011). "Public Anthropology" in Its Second Decade: Robert Borofsky's Center for a Public Anthropology. *American Anthropologist*, 113(2), 336-340.
- Viveiros de Castro, E. y Goldman, M. (2012). Introduction to Post-Social Anthropology: Networks, multiplicities, and symmetrizations. *HAU: Journal of Ethnographic Theory*, 2(1), 421-433.
- von Hippel, E. (2005). *Democratizing Innovation*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Vygotski, L. S. (2000). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores* (S. Furió, Trad.). Barcelona: Crítica.
- Wærness, K. (1990). Informal and Formal Care in Old Age: What is wrong with the new ideology in Scandinavia today? En C. Ungerson (Ed.), *Gender and Caring: Work and welfare in Britain and Scandinavia* (pp. 110-132). Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf.
- Watson, R. (1996). Europe's Aging Population. *British Medical Journal*, 312(7044), 1442.
- Weber, F. (2008). Publier des cas ethnographiques : Analyse sociologique, réputation et image de soi des enquêtes. *Genèses. Sciences sociales et histoire*, 70, 140-150.
- Weber, M. (2007). *Sociología del poder. Los tipos de dominación* (J. Abellán, Trad.). Madrid: Alianza.
- Weedon, C. (1997). *Feminist Practice and Poststructuralist Theory*. Cambridge, MA: Blackwell.
- Weicht, B. (2011). Embracing dependency: rethinking (in)dependence in the discourse of care. *Sociological Review*, 58(s2), 205-224.
- Wellman, B. (2001). Physical Place and Cyberplace: The Rise of Personalized Networking. *International Journal of Urban and Regional Research*, 25(2), 227-252.
- Wertsch, J. V. (1993). *Voces de la mente. Un enfoque socio-cultural para el estudio de la Acción Mediada* (A. Silvestre y J. D. Ramírez, Trad.). Madrid: Visor.
- Westrup, C. (1997). Constituting Users in Requirements Techniques. En A. S. Lee, J. Liebenau y J. I. DeGross (Eds.), *Information Systems and Qualitative Research* (pp. 182-206). London: Chapman & Hall.
- WHO. (2002). *Active Ageing. A Policy Framework*. Geneva: World Health Organization.

- Wilkie, A. (2010). *User Assemblages in Design: An Ethnographic Study*. Tesis doctoral, Goldsmiths, University of London, Dpt of Sociology.
- Winner, L. (1977). *Autonomous Technology: Technics-out-of-Control as a Theme in Political Thought*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Wittel, A. (2001). Toward a Network Sociality. *Theory, Culture & Society*, 18(6), 51-76.
- Wittgenstein, L. (1995). *Sobre la certeza* (J. L. Prades y V. Raga, Trad.). Barcelona: Gedisa.
- Wittgenstein, L. (1999 [1953]). *Investigaciones filosóficas* (A. García Suárez y U. Moulines, Trad.). Barcelona: Altaya.
- Woolgar, S. (1991). Configuring the user: the case of usability trials. En J. Law (Ed.), *A sociology of monsters. Essays on Power, Technology and Domination* (pp. 58-99). London: Routledge.
- Yeoman, I. y Mars, M. (2012). Robots, men and sex tourism *Futures*, 44(4), 365-371.
- Ziguras, C. (2004). *Self-Care: Embodiment, Personal Autonomy and the Shaping of Health Consciousness*. London: Routledge.

