

De asistencia a víctimas de delitos a asistentes sociales. El recorrido de psicólogas, abogadas y trabajadoras sociales en un dispositivo de asistencia y acompañamiento a víctimas de delitos en San Martín, Provincia de Buenos Aires.

SP.74: Desigualdades, ilegalismos y violencias: ¿cómo pensar el estado en esta encrucijada?

Ponentes

Nombre	Pertenencia Institucional
---------------	----------------------------------

victoria igol	ICA - FFyL, UBA
---------------	-----------------

Creditos Adicionales

Nombre	Pertenencia institucional	Pais
---------------	----------------------------------	-------------

Victoria Igol	ICA - FFyL, UBA	Argentina
---------------	-----------------	-----------

Resumen

Esta investigación surge a partir de mi tesis de Licenciatura en Antropología, donde me introduje en lo que puede denominarse, a muy grandes rasgos, el “mundo de las víctimas de delitos”. En ese acercamiento inicial, mi foco estuvo puesto en el activismo de un grupo de víctimas para conseguir la sanción de la ley 27372 (ley de derechos y garantías de las personas víctimas de delitos penales), para el fuero penal federal, en Argentina. En esta ponencia, parte de mi investigación doctoral en curso, me propongo virar el eje de atención desde las víctimas y su activismo, hacia los profesionales que trabajan con ellas, en el marco del Centro de Acceso a la Justicia y Asistencia a la Víctima (CAVAJ) de San Martín, provincia de Buenos Aires. Fue motor de este cambio, el haber observado la existencia de una multiplicidad de dispositivos y programas estatales cuyo objetivo se define como “asistir” y/o “acompañar” víctimas. Este proceso fue acompañado por la sanción de la ya mencionada Ley 27372 en el año 2017, y la Ley 15232 sancionada en el año 2020 para el nivel provincial, en Provincia de Buenos Aires. Ambas tienen el objetivo de reconocer y garantizar, a las personas víctimas de presuntos delitos, sus derechos en todas las etapas del proceso Penal. Esto implica que el Estado debe otorgarles defensa gratuita, asistencia psicológica si así lo necesitaran e información sobre las decisiones que se tomen sobre el imputado, además de la creación de oficinas de atención especializada. A este proceso, los expertos suelen denominarlo como un “cambio de paradigma en la justicia”. Considero que este fenómeno local va en consonancia con una tendencia reciente del mundo occidental a fusionar sentimientos morales (sufrimiento y compasión) con políticas públicas, donde los primeros legitiman a las últimas (Fassin, 2016): lo que Fassin denomina gobierno humanitario. En este sentido, escogí el CAVAJ de San Martín porque se trata de una oficina que asiste a víctimas de delitos muy diversos: homicidios, femicidios, siniestros viales, robos violentos, búsqueda de persona, etc. El dispositivo en cuestión está conformado por 4 psicólogas, una abogada y una trabajadora social, que es quien lo coordina. Si bien por la descripción desarrollada hasta aquí pareciera que en el dispositivo en cuestión se realiza un trabajo centralmente jurídico (esa era mi suposición inicial), a medida que fui avanzando en el trabajo de campo noté que gran parte de las intervenciones diseñadas por estas “expertas” estaban orientadas a suplir diversas necesidades sociales y acercar ayuda estatal en contexto de profunda desigualdad (desde conseguir colchones y alimentos, hasta gestionar tratamiento para adictos, personas con discapacidad, etc). En este sentido, me propongo mostrar y analizar el proceso por el cual las prácticas e

intervenciones de las profesionales que trabajan en el CAVAJ inician por una situación penal específica, para convertirse luego en prácticas de asistencia social más amplias. Es decir, analizar la transformación de la asistencia a víctimas de delitos penales, en asistencia a víctimas de situaciones de vulnerabilidad social y económica.

Aclaraciones al lector

Antes de que comiencen la lectura de esta ponencia me gustaría hacer algunas advertencias. Esto no es un texto académico. No van a encontrar en estas páginas oraciones largas con palabras complejas, ni debates de teorías, ni citas de un sinnúmero de autores. Este trabajo no tiene ninguna otra pretensión mas que ser una prueba. Como toda prueba puede salir mal, y me dispongo a correr ese riesgo, por una necesidad personal y una convicción política. En contextos como estos, donde la utilidad de las ciencias sociales se cuestiona y el financiamiento se achica, me parece impostergable producir materiales accesibles, entretenidos, que muestren nuestro trabajo y permitan que personas de otros mundos ingresen a los nuestros. Me gustaría poder producir un material que genere ganas de seguir leyendo, que produzca intriga, que despierte interés y que, por supuesto, proponga algo. Como dije antes, este texto es una prueba. Tiene fallas. Nunca aprendí a escribir de otro modo que el de la academia, hay cuestiones de estilo que me son absolutamente ajenas, pido disculpas de antemano. Dentro de las carencias principales de este trabajo, van a encontrar los escasos de teoría. Aún se trata de una investigación en curso, con más ideas abiertas que resueltas. Frente a esto opté por narrar un caso de mi trabajo de campo para pensar en conjunto. La investigación es un trabajo solitario, aunque sus producciones son necesariamente colectivas. Espero que el intercambio sea enriquecedor, que habilite la creatividad y el debate, pero sobre todo espero que sea ameno. Sin más que decir, los dejo con el texto.

Introducción. Entrar al mundo víctimas.

El 25 de marzo del 2021 defendí mi tesis de licenciatura. Desde esa fecha a la pregunta “¿qué haces?” la respondo con un “soy antropóloga”. Todavía vivíamos en pandemia, rostros con barbijos y campañas de vacunación. En ese momento, todo sucedía en mi cuarto: la investigación, la escritura y la defensa de mi tesis, todo fue “virtual”. El título de mi tesis fue “Construyendo la causa de las víctimas: Ley 27.372. Activismo y demanda en torno a la ley de derechos y garantías para las personas víctimas de delitos”. Título largo y bastante aburrido, pero acertado en su síntesis.

Mi interés por “la causa de las víctimas” surgió unos años antes, durante el 2018. Estaba en el último tramo de la carrera, había decidido que mi orientación sea la antropología jurídica. Me fascinaba el lenguaje del derecho, que era para mi sinónimo del leguaje del Estado. Después aprendí que el Estado habla muchos idiomas, y que de eso va hacer antropología, pero todavía faltaba para esa parte.

Había ido a ver distintos juicios (federales, por jurados, de lesa humanidad, etc) y me había cautivado la combinación entre puesta en escena y realidad: sentarnos con mis compañeras atrás de la sala, tratando de ser invisibles, pero mirando y anotando cada gesto, cada palabra. Y después, la sentencia: una bisagra en la vida. La primera sentencia que vi fue de un juicio por jurados, en una causa de violencia de género. Me acuerdo que las primeras sesiones del juicio me parecieron espectaculares; salíamos de ahí con mi compañera y charlábamos todo el viaje de vuelta a nuestras casas sobre lo que habíamos visto, como si estuviésemos en un capítulo de La ley y el orden... un show que prendíamos para entretenernos un rato. El día de la sentencia, en la sala estaba la familia del acusado, algunos conocidos de la víctima, y, por supuesto, nosotras las antropólogas. La sentencia fue una absolución. Para los jurados, el acusado no había sido el culpable de golpear hasta casi la muerte a su amante. Cuando el juez leyó la absolución, la familia del hombre festejó con gritos y abrazos. Yo, agradecí ser espectadora. En La ley y el Orden los capítulos se resuelven y terminan. En la realidad, la amante, el acusado y sus familias seguramente se sigan cruzando seguido en el barrio.

Unos meses después de ese juicio, un profesor nos habló sobre el proyecto de la ley de víctimas de delitos. Mi sorpresa fue sincera: nunca había pensado en el lugar de las víctimas durante un proceso penal. Había estado tan

fascinada por el mundo del derecho, que lo había vuelto mi lenguaje. Me había esforzado tanto en comprenderlo, que había dejado de extrañarme. Lo primero que me acordé fue de la absolución en ese juicio por jurados, de esa víctima, y me pregunté cómo habría continuado su vida después del juicio. Así empecé mi investigación “con víctimas”, tratando de reconstruir lo que fue la discusión y sanción de la ley 27372.

La investigación para mi tesis de licenciatura fue “rara”, para empezar la hice sobre algo que ya había pasado: la campaña Para que no te pase. Esa campaña duró desde 2016 a 2017, fue impulsada por un grupo de víctimas de delitos que tenía algunos referentes famosos, la “farándula de las víctimas”: Carolina Píparo, Matias Bagnato, Miryam Perrone, Maria Lujan Rey, entre otros nombres. El grupo duró lo que duró el debate y aprobación de la ley en el Congreso. No me voy a extender con esto más de lo necesario, pero diré algunas cosas. La ley de víctimas fue aprobada por unanimidad. En el debate participaron víctimas de delitos que contaron su experiencia en la justicia, operadores judiciales, representantes de ONGs que asisten víctimas, etc. La ley determina que las víctimas tienen derecho a la información (si una víctima se acerca a la fiscalía para preguntar por su causa, le tienen que mostrar el expediente, tenga o no tenga abogado, y le tienen que despejar sus dudas), derecho a recibir asistencia psicológica, económica y habitacional si así lo requieren, y, derecho a patrocinio gratuito (esto todavía no se implementó y seguramente tarde años). A su vez, se creó un organismo llamado CENAVID, para centralizar en un solo lugar los distintos dispositivos de asistencia a víctimas que existen en el país hasta ahora. Como dije antes, mi investigación fue “rara”, porque tuve que reponer un debate a través de filmaciones, noticias, entrevistas, etc. A la vez, solo pude hacer algunas entrevistas virtuales. Entrevisté víctimas que me contaron sobre la muerte de sus hijos, sus maridos, sus padres. Escuché madres llorar por un sistema penal que no les dio justicia. Me pregunté qué era la justicia para ellas. ¿Y para mí?. Ensayé respuestas. Aún ninguna me convence del todo: quién soy yo para decirle a una madre que perdió a su hijo que cinco años de prisión es justo.

Más tarde comencé mi trabajo de campo en el Ministerio de Justicia de la Nación, como parte de un PICT y de mi formación doctoral. Para mi doctorado decidí correr el eje de las víctimas hacia los profesionales que trabajan con ellas. Esa decisión tuvo dos motivos: uno personal y otro académico. Investigar a las víctimas es incómodo. Discutir con el dolor se siente casi una falta de respeto. En cambio, trabajar con psicólogos, trabajadores sociales y abogados era como estar con colegas. Metodológicamente complicado, sin dudas, pero emocionalmente más fácil. También, correr el eje hacia los dispositivos de atención a víctimas me permitió atender a una tendencia

reciente del mundo occidental que fusiona sentimientos morales (sufrimiento y compasión) con políticas públicas, donde los primeros legitiman a las últimas (Fassin, 2016). Lo que Fassin denomina *gobierno humanitario*.

Empezamos nuestro trabajo de campo en el Ministerio de Justicia en el año 2022 y lo finalizamos en el 2023. Hicimos en total aproximadamente ochenta entrevistas a los distintos programas. Algunas presenciales, algunas virtuales. Comenzamos por el CENAVID. Luego pasamos a otros programas como PRONALCI, Víctimas contra las violencias, PATROCINAR, el programa contra la trata. En todos los programas había psicólogos, abogados y trabajadoras sociales. Me llamaba mucho la atención cómo cada programa estaba diseñado para atender víctimas según delito: violencia de género, violencia en niñez, homicidios, etc. Cada programa tenía su víctima, pero todos ofrecían lo mismo: acompañamiento “integral”. Una víctima sufre el delito, le llega el caso al programa por distintas vías (mayoritariamente judicial), entrevistan a la víctima y le ofrecen lo que creen que necesita y tienen como recurso (asistencia psicológica en algún centro de salud, ayuda económica, refugio habitacional, asistencia jurídica informal). Hacen un informe, lo envían a la justicia y listo. En ese momento mi proyecto de doctorado giraba en torno al concepto de expertise y a la hipótesis de que acompañar víctimas era una expertise en sí misma, un conocimiento que excedía la formación profesional específica y construía algo más. Hoy en día no estoy tan segura. Lo que se dice investigar.

Terminado el ciclo de entrevistas en el Ministerio, quise hacer mi trabajo de campo para el doctorado dentro del programa Víctimas contra las violencias. Habíamos hecho numerosas entrevistas ahí y me parecía un buen dispositivo para investigar. Confiando en la buena predisposición que habían tenido hasta el momento, consultamos la posibilidad de hacer trabajo de campo allí. Pasaron dos semanas entre el mensaje inicial y la primera respuesta: “tendríamos que revisar qué necesitarías y si hay que hablar por autorizaciones, pero no creo que haya problema”. Entusiasmo. Momento de las aclaraciones *por las dudas*: que no es mi intención hacer una evaluación del programa, que tampoco voy a hablar con las víctimas, que no quiero molestar en su trabajo. Pasó un mes, varios mensajes sin respuesta, y decidimos volver a escribir. La respuesta: para poder hacer observación en el programa tendríamos que presentar una solicitud a la dirección, que eso es por expediente, que lleva tiempo, que tienen una planificación de actividades que no les va a permitir seguir el trámite, que la UBA no tiene convenio de pasantías fuera del grado, que vaya a un lugar más chico, menos jerárquico. Desilusión. Por

unos meses pareció casi imposible encontrar un dispositivo estatal que me quiera allí. Las aclaraciones *por las dudas* no parecían estar haciendo efecto. Finalmente tomamos la sugerencia de ir a “un lugar más chico, menos jerárquico”. La maldición que se rompe con el beso del príncipe. Así llegué a la oficina de asistencia a víctimas de la que trata este trabajo y la que cambió casi por completo mi propio trabajo.

La casita

El Centro de Acceso a la Justicia y Asistencia a la Víctima de San Martín, provincia de Buenos Aires, es un centro de nivel municipal. Depende directamente de la Secretaría de Derechos Humanos del municipio. Consta de seis profesionales empleadas con distintos contratos, una administrativa y una “casita”. La casita, me va a contar la coordinadora durante mi primer día de trabajo de campo, la cedió un abogado al Colegio de Abogados cuando murió y juntos, el municipio y la Provincia, hicieron un acuerdo para que sea la sede del Centro de asistencia a Víctimas municipal y de un Centro de Acceso a la Justicia provincial. Antes de empezar mi trabajo de campo en *la casita* nunca había considerado el nivel de gobierno como descriptivo en sí mismo. Seguramente porque nací y viví toda mi vida en Capital Federal y cargo con el complejo de porteña que confunde la nación con Plaza de Mayo. El caso es que entré al Centro de Asistencia a la víctima de San Martín creyendo que ya sabía lo que iba a ver (cuán distinto podía ser a lo que ya había visto) y salí sorprendida. De ese primer día hasta hoy pasaron cuatro meses de trabajo de campo, una visita semanal de aproximadamente cinco horas. En total, más de ochenta horas de charlas, registros y casos. No podría sintetizar en esta ponencia el material de campo que recogí hasta ahora, no solo por una cuestión de espacio, sino porque está inconcluso. Bastará con narrar un solo caso, el primero que conocí, y el que hizo darme cuenta de la importancia de la sorpresa, de mantenerse humilde.

Llegué a San Martín a las 9 de la mañana, un lunes de Octubre. La oficina siempre abre a las 8, excepto los fines de semana que *la casita* descansa (aunque hay guardia). Como era mi primer día quise llegar cuando ya estuvieran acomodadas. Di un par de vueltas antes de entrar buscando una panadería. Compré chipá, me pareció

simpático llevarles algo. Abrí la puerta de la casita sutilmente, con un poco de vergüenza. Entré y saludé, primero a la recepcionista. No era mi primera vez allí, había ido hacia unas semanas para presentarme a la coordinadora, así que avancé directamente hacia el cuarto que le corresponde al Centro de Asistencia a la Víctima. Allí saludé primero a Maria, la coordinadora. María es joven, entusiasta y muy comprometida con su trabajo. Es trabajadora social. Al verme se levantó de su escritorio y me dio un beso. Me presentó frente a sus compañeras: “ella es Victoria y va a estar con nosotras un tiempo, más o menos 6 meses, para una investigación que está haciendo”. Yo aclaré que soy antropóloga. Me saludó primero Tamara, la psicóloga, y después Leticia, la abogada. Luego, Maria me llevó al cuarto de al lado para presentarme a las personas de Acceso a la Justicia. Estaban solo las administrativas. Los abogados, me irán contando después *las chicas*, no vienen casi nunca.

La oficina funciona de la siguiente manera: durante el día (de 8 a 14hs) reciben los casos Maria, Leticia y Tamara. Luego de esa franja horaria y durante los fines de semana, trabajan alternadas otras tres psicólogas, que conforman la guardia. Los casos llegan derivados a través de seguridad ciudadana, una especie de policía de nivel municipal que patrulla San Martín. Ellos envían por whatsapp un resumen con los datos del caso, donde detallan los hechos y los datos de la víctima. Seguridad hace un filtro de casos antes de pasarlos a la oficina. Quedan afuera los casos de género (los derivan al programa de género), los de niñez y los que son considerados “ajustes de cuentas” (se asumen que son delitos entre delincuentes). Los casos los recibe Maria, quien evalúa por segunda vez si corresponde la intervención de la oficina. Luego, según el horario presenta el caso a *las chicas* o lo deriva a la guardia. La oficina está habilitada a intervenir en todos los casos que hayan sucedido en San Martín o que le hayan sucedido a alguien que tenga domicilio en San Martín. Algunas veces pasa que Seguridad no les informa casos que llegan por otras vías: se presenta la víctima, grupos de whatsapp o incluso por cruzarse en la calle con la situación. La intervención varía según el tipo de delito del que se trate. Si hay heridos graves o muertes, suele trasladarse alguien del equipo al lugar. Sino, el contacto inicial es por teléfono. El primer contacto es una presentación del programa, una puesta a disposición: “somos un programa municipal de asistencia a víctimas, estamos a disposición para ayudar en lo que sea que necesite, tenemos una abogada, psicólogas y nos puede llamar en cualquier horario”. Luego del primer contacto, se inicia el informe. Existen dos tipos de informes: delitos generales (robo, robo con arma blanca o arma de fuego, peleas entre vecinos, siniestros viales, etc) y averiguación de paradero. Los informes son distintos porque, me explica Tamara, la información que se necesita es distinta: “para una averiguación de paradero pedimos una foto que se vea bien, necesitamos saber

cómo iba vestida la persona que se fue, quien lo está buscando, si tenía o no problemas de consumo, si hubo algún hecho relevante previo, si alguna otra vez pasó lo mismo, si hace tratamiento psicológico, entre otras cosas que nos ayudan a saber qué esperar”. Los acompañamientos pueden durar semanas, meses o años, e incluso pueden seguir una vez resuelto el hecho denunciado y terminado el proceso judicial. Si al momento del delito una persona manifiesta no querer el acompañamiento, se la vuelve a contactar pasado un tiempo y si otra vez manifiesta no necesitarlo, se abandona la iniciativa.

El día que llegué a hacer trabajo de campo por primera vez estaba planificada una visita a un domicilio. Cuando contactaron a la víctima para recordarle la visita, la mujer se había olvidado que tenía un turno médico. El transporte ya estaba reservado para hacer la visita, así que buscaron otro caso: un herido por arma de fuego que había llegado durante la guardia y no habían llegado a encontrarlo en el hospital. Me explican que cuando se reserva el auto para una visita a domicilio es importante usarlo: hay un solo vehículo para toda la Secretaría de DDHH y es difícil encontrarlo disponible. Cuando llega el auto, Tamara va a cambiarse con el uniforme del municipio: una chomba que dice “Secretaría de Derechos Humanos – San Martín”. Yo voy sin uniforme. Tamara me presenta con el chofer:

- Ella nos va a acompañar un tiempo.
- Bienvenida, compañera.

Doy las gracias por el recibimiento. La charla del auto es trivial: de dónde soy, si conozco San Martín, que pregunte todo lo que quiera saber, etc. En un momento Tamara se detiene a adelantarme lo que vamos a hacer al llegar:

- Ahora vamos a tratar de ver a la víctima, le vamos a decir que somos del centro de asistencia, que queríamos saber cómo estaba y si necesita algo. Tené en cuenta que no atendió el teléfono y no le pudimos avisar que vamos. En general, cuando no logramos comunicarnos por teléfono venimos igual, porque no dejamos que eso sea un impedimento para acercar la asistencia.

Llegamos. La casa se ve precaria, aunque sea de material. El barrio, me dice Tamara, no es muy lindo. No hay timbre: Tamara toca la puerta. Esperamos. Nadie responde. Los vidrios no permiten ver desde afuera si hay

alguien. Esperamos más o menos quince minutos.

- ¿Hace cuanto trabajás en el programa?

- Hace pocos meses, desde noviembre de 2022. Además de esto yo tengo mi consultorio y hago pericias judiciales.

- ¿Habías trabajado antes con violencia?

- No, no, antes trabajé haciendo psicotécnicos para una empresa de CABA. Pero después me enteré de esta búsqueda y mandé CV, y acá estoy.

Nos interrumpe un señor que estaba sentado en la vereda a dos casas de distancia. Con un acento difícil de entender nos informa:

- Ya se fue al Thompson, si están esperando a la señora, no está.

- Ah, muchas gracias, estamos buscando a su hijo igual.

Volvemos a golpear. Salen dos personas de la casa de al lado, un matrimonio de gente mayor.

- Esos son los tíos del chico, pegúntenle a ellos - nos indica el vecino.

Tamara se presenta brevemente como *de la municipalidad* y les pregunta si saben si su sobrino está en la casa. Con evidente desconfianza nos dicen que no saben y se suben al auto estacionado en la puerta. Sin éxito, nosotras nos dirigimos la camioneta, que tiene un ploteado del Municipio. En ese momento, la señora nos llama desde su auto y nos pregunta si queremos dejarle algún mensaje. Tamara se acerca y les comenta la situación: “somos de la oficina de asistencia a víctimas de San Martín, no se si están al tanto de que su sobrino sufrió un robo anoche... el está bien, pero sufrió una herida leve por una bala y queríamos saber cómo está y si necesita algo”. La pareja no sabía nada. Se quedan con la tarjeta de la oficina y prometen pasarle la información a su sobrino. Nos vamos.

- A veces pasan estas cosas, que venimos a un domicilio y no encontramos a nadie. Después tenemos que llamar de nuevo y si después de un par de semanas no logramos contactarnos, damos por cerrado el caso.

El chofer nos interrumpe para preguntar si podía desviarse a buscar la cadena de la moto, que se la había olvidado y estábamos cerca de su casa. Tamara le dice que si, que no hay problema. Cuando estábamos volviendo del desvío, pasamos en frente de una casa que Tamara reconoce. Le pregunta al chofer si se acuerda de haber ido a esa casa y él responde que si, que las había llevado hacía un par de semanas. Tamara me dice que le va a escribir a Maria para pedirle autorización, porque les quedó pendiente una intervención en ese domicilio, por un acompañamiento en curso. María nos da el okey. Esta situación de visita improvisada, me comenta Tamara, no es común, por eso tuvo que consultar con Maria. Me introduce el caso:

- Es un caso por una situación de salud mental de un chico discapacitado. El caso ingresó por una averiguación de paradero... estuvo perdido tres días y después lo encontraron. El está a cargo de su madre, que es una señora de 85 años, y tiene a su hija que la viene a ayudar. El tema es que el martes pasado habíamos coordinado para que los dos fueran a una actividad, porque necesitan salir un poco. El iba a ir a una actividad de malabares con otros chicos con discapacidad y ella a una clase de yoga para gente mayor. Conseguimos el transporte, todo, pero al final faltaron los dos. Ahora quiero averiguar qué les paso.

Bajamos del auto. Justo en la puerta estaba Alicia, la madre, una señora de 85 años. Nos saludó con familiaridad, como si hubiese reconocido a Tamara y supiera perfectamente de dónde venimos. En seguida Tamara le pregunta cómo estaban ellos.

- Ay, vos sabés que estoy con un dolor en la cadera que no se me va. Está terrible. Me parece que el colchón este que tengo es muy duro... Bueno, igual... a ver, tengo 85 años de qué me voy a quejar, no tengo ninguna enfermedad, soy sana, estoy bien de salud...

Asentimos y sonreímos

- Alicia, viste que nosotras habíamos hablado para que Nacho y vos empiecen a salir un poco más de la casa, así Nacho no está todo el día acá encerrado...

- Si, si
- Y qué pasó el Martes, que no fueron a la actividad que habíamos arreglado
- Lo que pasa es que Nacho no quiso ir... y además, mira, yo estuve pensando y me di cuenta que no tengo ganas de empezar ninguna actividad... ya estoy vieja, no tengo ganas de ir a juntarme con gente, prefiero estar acá tranquila. El sí viste, el necesita hacer algo, pero yo estoy bien así. Él está acá todo el día y se deprime, pero el martes no quiso.

Mis notas de campo no reponen bien el diálogo, pero, de un momento al otro, la conversación cambia de tema y se vuelve un libro de quejas contra Rosa, la hija de Alicia que “los ayuda”. Alicia empieza con que Rosa no les da pelota, que solo les compra la comida, que encima les compra poco:

- Rosa tiene todos mis documentos. Yo no veo un peso, pero ella cobra mi jubilación, mi pensión y el alquiler del departamento que nosotros tenemos en Avellaneda. Es un departamento grande, lindo, ese alquiler seguro es y yo no veo nunca un peso. Tengo que hacer un escándalo para que me traigan carne... viste que si ella viniera acá todos los días y se ocupara bien de Nacho, pero tiene todas mis cosas y no me deja hacer nada a mi... no viene nunca. Yo estoy preocupada porque ya soy vieja, viste, y si me pasa algo a mi qué hacen con Nacho... yo no voy a vivir para siempre, viste, él tiene que entender eso.
- Bueno Alicia, me parece bien que pienses en eso, igual vos ahora estás sana. Se puede buscar una forma para que Nacho esté protegido, pero también hay que pensar qué cosas puede hacer el ahora, como para no estar encerrado todo el día acá sin hacer nada... algunas actividades...

A medida que iba avanzando la conversación, se volvía cada vez más un monólogo de Alicia sobre su turbulenta relación madre-hija con Rosa y sus constantes destrato. Tamara hacía esfuerzos persistentes para volver a traer las necesidades de Nacho a la conversación. Ella no estaba dispuesta a irse de allí sin lograr el compromiso de

Alicia para que Nacho asista a un centro de día. Sin embargo, Alicia nos tenía una sorpresa: a una trama familiar que ya era compleja, se le sumaba un nuevo personaje, bastante enigmático: Alberto.

Alberto era, según palabra de Alicia, un sobrino de ella que había vuelto de Estados Unidos, lugar donde trabajó unos años, para quedarse un tiempo en Argentina. Alberto no era Rosa y eso, para Alicia, significaba muchísimo.

- Alberto es mi sobrino preferido. El vivió mucho tiempo allá en Estados Unidos, ahora la hija vino para acá y el vino también. Tiene auto viste, entonces él me dijo que va a venir acá a ayudarme con Nacho, porque me puede pasar a buscar y llevarme. Yo le voy a pedir a Rosa que me traiga mis documentos para que Nacho me lleve a hacer los trámites. Que él vaya con el auto a buscarme la pensión. Porque no voy a vivir para siempre yo, tengo que pensar que va a pasar con Nacho, y Alberto está acá y tiene auto y me puede llevar. Voy a hacer los trámites para que él me pueda cobrar todo, el alquiler, todo. Tengo que poner el departamento a nombre de él también, porque no veo nunca un peso de lo que me cobra Rosa y me da miedo qué va a pasar con Nacho cuando yo no esté más, viste.

Tamara se preocupa. Piensa que Alberto es un paracaidista, que la va a estafar y va a dejar a Nacho sin nada. Interviene, con voz comprensiva pero tajante:

- Alicia, me parece bien que pienses en lo que va a pasar con Nacho cuando vos no estés, pero si ponés el departamento a nombre de tu sobrino, Nacho se va quedar sin nada. Por qué no esperás un poco y te fijás si Alberto se va a quedar acá, si te ayuda con Nacho, y en todo caso después ves de poner el departamento a nombre de Nacho también.

- Si si si, yo lo quiero nombrar él para que se ocupe de darle la plata a Nacho, porque vos viste que Nacho no se puede ocupar de administrar eso. Y yo me quiero quedar tranquila de dejar a alguien que se ocupe de él... y viste que Alberto tiene auto y puede venir acá y llevarnos a hacer los trámites.

- Qué hace tu sobrino acá... ¿Tiene trabajo?

- No, no, todavía no tiene trabajo, pero tiene auto y yo voy a hablar con una chica que conozco acá, que tiene una agencia de remis para que él pueda trabajar. Por lo menos hasta que vuelva a Estados Unidos, porque él

se quiere volver a ir en algún momento.

El intercambio continua confuso. Alicia remarcó muchísimas veces que Alberto “tiene auto”, parecía fundamental. No terminaba de quedar claro si Alicia quería cambiar las escrituras del departamento a nombre de su sobrino, si también iba a incluir a Nacho, o si se trataba de sacarle la administración de sus recursos a Rosa. Tamara remarcó muchas veces que si el departamento pasaba a estar a nombre de Alberto, Nacho no podría heredarlo. Alicia parecía entender esto, como si en realidad lo que ella quisiera fuese agregar a Alberto para que cobre el alquiler, pero sin tener claro cómo hacerlo para no perjudicar a Nacho. La conversación se volvió un poco circular. Tamara optó por volver a los orígenes y cerrar la intervención enfatizando la importancia de que Nacho asista al Centro de día.

- Si si, yo tengo ganas de que él haga algo, porque está todo el día acá encerrado y se aburre. Empieza a llorar porque está deprimido. Yo puedo estar acá todo el día porque ya soy vieja, hago mis cosas... pero él, me sigue a todos lados, no sabe estar sin mi, y como no hace nada en todo el día después se pone mal. Creo que ahora cuando empiece el invierno estaría bueno que haga alguna cosa...

- Alicia, falta un año para que empiece el invierno – risas – Vamos a buscarle un centro de día y el transporte por PAMI, pero es importante que él vaya cuando lo consigamos porque sino pierde la vacante... pásame un número de teléfono al que te podamos llamar para avisarte cuando puede empezar Nacho.

- A ver, esperame que tengo anotado el teléfono de mi sobrino, ahí lo busco.

Alicia entra a la casa y sale con un papelito. Le pasa un número a Tamara. Apenas termina de pasarle el número, agrega: “Quedate tranquila que yo le voy a avisar que lo va a llamar la trabajadora social”. Tamara aclara: “yo soy la psicóloga”.

Casi podría decir que elegí narrar esta situación de campo por esas últimas palabras de despedida. Condensan, de una forma hasta poética, la idea central de este trabajo. La asistencia que proponen es mucho más que acompañar víctimas de delitos. Alicia, en ese momento, estaba recibiendo en su casa a la municipalidad en su versión empática: *las chicas de la casita*. Soy partidaria de pensar, al modo de los estudios sobre burocracias de calle, que los trabajadores de un dispositivo estatal, la gente que trabaja cotidianamente allí y lo construye, debe tener un

lugar central. En este caso lo sostengo sin matices. No soy necia: se que *las chicas* tienen una estructura institucional que posibilita y también limita sus acciones, no pueden acompañar y asistir a cualquier necesitado, ni pueden pedir cualquier cosa para una víctima. Lo que encuentro interesante y peculiar en este caso es el uso que ellas hacen de su discrecionalidad, la lectura que tienen del Municipio (y, en consecuencia, del Estado). Digo esto porque las he visto, con el caso que narré aquí y con otros, pasar horas debatiendo si corresponde o no una intervención, en qué marco encuadrarla, reflexionar hasta dónde se victimiza a una persona, qué implica, cómo hacer que el municipio llegue a una persona, etc. Las víctimas llegan a la oficina (en realidad la oficina llega a las víctimas) por un delito que, en general, abre un universo mucho más amplio de problemáticas; algunas ya estaban allí antes de la oficina, pero nadie las había acompañado.

El caso de Nacho es muy ilustrativo por más de una razón. Primero, porque el acompañamiento continúa en curso hasta el día de hoy. Esto no es un detalle menor: los acompañamientos pueden durar lo que el equipo evalúe como necesario, de acuerdo a los objetivos y necesidades que se planteen. Incluso, si el equipo cierra un acompañamiento, pero después la víctima vuelve a contactarse por alguna razón pertinente, se reanuda. Cuando volvimos a la oficina el día de la visita, Tamara narró la conversación con Alicia a sus compañeras, para pensar con ellas el curso de acción a seguir. La preocupación principal era que Nacho no pierda su única herencia: el departamento. Las tres coincidían en que la figura de Alberto era sospechosa y tenían el presentimiento de que iba a engañar a Alicia. Definieron como prioritario averiguar en qué estado estaba el trámite de curatela, dado que la tenencia legal de Nacho seguía a nombre de Alicia y querían cambiarla a nombre de Rosa. Se preguntaban si Rosa estaría al tanto de la situación con Alberto, y si ellas deberían decirle algo. Se descartó, dado que no encontraron ningún objetivo claro de informarle a Rosa, mas que generar rispideces familiares. Por lo pronto, resolvieron buscarle una vacante a Nacho en un centro de día e insistir para que saliera de su casa a hacer actividades y a relacionarse con pares. También, se comprometieron a seguir de cerca el trámite de la curatela. Desde esa reunión hasta la actualidad hicieron entre 15 y 20 intervenciones más en el caso (llamadas telefónicas, intercambio de mensajes, reuniones en la casita con la familia). Todas las intervenciones estaban orientadas, sobre todo, a tramitar la curatela, aunque también salieron otras demandas de la familia para resolver.

A este relato quisiera sumarle una última escena, reciente. Cuando estaba ideando esta ponencia, se lo comenté a *las chicas*. Les dije que iba a escribir sobre el caso de Nacho. Luego de pensar unos segundos a qué caso me estaba refiriendo, María exclamó, en tono jocoso: “¡justo ese caso que es un fracaso, no pudimos lograr nada!”, y las demás asintieron entre chistes. María agregó: “por qué no escribís del caso del señor que tuvimos el otro día, contale vos Leticia”. El caso era el de un señor mayor que estaba en situación de calle, con trastornos psi, al que le consiguieron una cama en una residencia psiquiátrica. Leticia me repetía: “por lo menos ahora tiene un plato de comida todos los días”, para marcar el éxito de la intervención: que un señor pueda comer todos los días.

Me llamó mucho la atención que la intervención con Nacho sea para ellas “un fracaso”, siendo que para mi fue un hallazgo. Lo fue en una serie de cuestiones, aún pendientes de exploración y complejización. Por un lado, fue un hallazgo respecto a mis propias expectativas. Creía que me iba a encontrar un programa estructurado como los que había visto antes: llega una causa judicial, se cita a la víctima, se la entrevista, evalúan qué necesita y qué se le puede conseguir, se hace un informe y se pasa a la siguiente. Nada es así en *la casita*. Posiblemente sea porque es un programa municipal, donde las profesionales que trabajan allí asisten a víctimas a las que consideran sus vecinos y vecinas. Acompañan víctimas que viven a tres cuadras de sus casas. También es así porque ellas quieren que así sea, sienten orgullo de acercar los recursos del municipio a la gente, de solucionar problemas, de ayudar. Desde la secretaria de DDHH está la bajada de línea de no publicitar el programa, porque creen que la fama y el caudal de casos es inverso a la calidad de la atención: no se puede trabajar con el detalle y la dedicación de *las chicas* en una oficina colapsada. También fue un hallazgo en otro sentido. Hasta ahora yo solo había prestado atención a los efectos del derecho en la sociedad en un solo sentido, mi pregunta era: cómo, sobre todo en los últimos diez años, algunos problemas sociales que no tienen una raíz penal, se abordan a partir de una lógica penal (culpables, inocentes, castigo). Esto, por ejemplo, pasa con la política estatal frente al consumo problemático, a la trata de personas, etc. Sin embargo, mi estadía en *la casita* me permitió ver otra cosa y hacerme otras preguntas: cómo el delito es causa por la que una persona puede llegar a la casita, pero no es lo único que esa persona trae. El delito es la puerta que les permite a *las chicas* poner a disposición los recursos del Estado para asistir múltiples necesidades: alimentos, turnos médicos, trámites burocráticos, situaciones de vivienda, subsidios, etc. Es que en la casita, una psicóloga puede ser una trabajadora social.

Bibliografía de la ponencia

Fassin, D. (2016). *La razón humanitaria Una historia moral del tiempo presente*. Bs As. Prometeo.

Lipsky, Michael (1983): *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York, Russell Sage Foundation.