

# El trabajo penitenciario como 'trabajo sucio'. Justificaciones y normas ocupacionales

*Prison work as 'dirty work'.*

*Justifications and occupational norms*

Recibido: 22/03/2015

Aceptado: 15/05/2015

*Waldemar Claus*

Universidad Nacional del Litoral/CONICET, Argentina.

waldemarjclaus@gmail.com

## Resumen

Una serie de investigaciones sobre el rol de agente penitenciario han puntualizado que el sentimiento de integrar un grupo ocupacional desvalorizado constituye parte de la experiencia del trabajo en prisiones. Esto aparece asociado a imágenes difundidas que construyen al trabajo penitenciario como una ocupación contaminada. A su vez, esta conexión entre trabajo y contaminación fue trabajada por estudios realizados desde la sociología ocupacional interesados por la construcción de identidad en ocupaciones degradadas, entendidas a partir del concepto de "trabajo sucio". El presente artículo explora algunas consecuencias de conectar ambos campos, entendiendo al trabajo penitenciario como "trabajo sucio", para avanzar en la comprensión del modo en que los agentes penitenciarios de la ciudad de Santa Fe construyen identidades ocupacionales. En esta dirección, el objetivo del presente artículo consiste en describir, a partir de la perspectiva de los propios agentes, las imágenes que construyen a su trabajo como un "trabajo sucio", y reconstruir cómo administran esos aspectos a través de justificaciones y normas ocupacionales.

## *Palabras clave*

agentes penitenciarios, 'trabajo sucio',  
identidad ocupacional

## Abstract

The idea that, for prison officers, part of the experience of working in prisons is infused with feelings of lack of social prestige and social isolations is present in the literature which deals with this occupational group. This feelings are connected, in turn, with the existence of socially extended images which construct the work of prison officers as a tainted occupation. Meanwhile, this connection between taint and work has been worked in investigations dealing with the problem of identity in tainted occupations. These last were made in the field of occupational sociology and use the concept of "dirty work" as a tool to describe and analyze the sources and effects of taint in certain occupations. The present paper seek to connect both fields and understand the work of prison officers as "dirty work" and by doing this, advance in the understanding of the way in which prison officers working in prisons in the Province of Santa Fe construct their occupational identities.

## *Keywords*

prison officers, 'dirty work',  
occupational identity.

## Introducción

Una serie de investigaciones de carácter empírico sobre el rol de agente penitenciario “de uniforme”<sup>1</sup>, realizadas en contextos muy diversos, han puntualizado que la falta de prestigio social y, sobre todo, el sentimiento de los agentes de formar parte de un grupo ocupacional desvalorizado constituyen una parte sustancial de lo que para ellos significa trabajar en una prisión. Este sentimiento aparece a su vez asociado a la existencia de imágenes difundidas que construyen al trabajo penitenciario como una ocupación contaminada (Crawley, 2004, 2008; Bode de Moraes, 2013; Mouzo, 2011: 196-210).

Por otra parte, esta conexión entre ocupación y contaminación ha sido trabajada por un conjunto de estudios, realizados desde el campo de la sociología de las ocupaciones, que se han interesado por los procesos de construcción de identidad en ocupaciones degradadas. Estas han sido entendidas a partir del concepto de “trabajo sucio” (Hughes, 1958, 1962; Ashforth y Kreiner, 1999; Dick, 2005; Simpson, Slutskaya, Lewis y Höpfl, 2012), que designa a ocupaciones que se encuentran asociadas con determinadas fuentes de contaminación que adquieren esta cualidad en la medida en que son capaces de simbolizar contravenciones al orden social y moral (Douglas, 2007).

El presente capítulo intenta explorar algunas consecuencias de conectar estos dos campos de estudios y entender al trabajo penitenciario como “trabajo sucio”, para avanzar en la comprensión del modo en que los agentes penitenciarios construyen identidades ocupacionales frente a nociones socialmente extendidas y degradadas de la ocupación, sin perder de vista una serie de aspectos que son específicos del trabajo penitenciario.

En efecto, a partir de este cruce de perspectivas podemos entender a ciertos rasgos que han sido descriptos (o se encuentran en el plano) de lo que en los estudios sobre el rol de agente penitenciario se ha denominado su cultura ocupacional, como el resultado de los intentos que los agentes realizan para contrarrestar, neutralizar o administrar concepciones degradadas del trabajo y construir identidades vinculadas al trabajo positivamente valoradas.

En esta dirección, el objetivo del presente capítulo va a consistir en describir, a partir del punto de vista de los propios agentes, el contenido de las imágenes que construyen al trabajo penitenciario como un “trabajo sucio”. Vamos a utilizar el concepto de “trabajo sucio” para, en primer lugar, dar cuenta del contenido de esas imágenes, de

---

1 Con la expresión agentes penitenciarios “de uniforme” nos referimos a aquellos que se ubican al interior del escalafón “Cuerpo General” del Servicio Penitenciario de la Provincia de Santa fe, que se dedican de manera preponderante a las tareas de vigilancia en Unidades Penitenciarias y que se distinguen de quienes pertenecen al escalafón “Profesional”, encargados de las tareas de acompañamiento y tratamiento de los presos y de quienes se ubican en los escalafones “Auxiliar” y “Administrativo” y se dedican a tareas administrativas y de mantenimiento.

su capacidad de 'contaminar' a los agentes penitenciarios y de proyectarse en las imputaciones de identidad que otros actores hacen de ellos. En segundo lugar, para una descripción preliminar sobre el modo en que los agentes intentan contrarrestar estos significados a través de normas ocupacionales y de justificaciones discursivas.

### **"Trabajo sucio", identidad ocupacional y trabajo penitenciario**

El concepto de "trabajo sucio" fue acuñado por Everett Hughes en el marco de sus indagaciones en torno a la relación entre trabajo y self. Desde esta perspectiva, una ocupación es considerada "trabajo sucio" cuando se encuentra en una relación estrecha con actividades o con algún tipo de tarea que puede ser concebida como "...simplemente físicamente repugnante. Puede ser un símbolo de degradación, algo que lesiona la dignidad de uno. Finalmente, puede ser trabajo sucio porque de algún modo va en contra de las más heroicas de nuestras concepciones morales..." (Hughes, 1958: 50-51). Hughes resumirá estas dimensiones afirmando que el trabajo sucio hace referencia a tareas que aparecen como "física, social o moralmente impuras" (Hughes, 1958: 122)

Para Hughes, el "trabajo sucio" es delegado a un conjunto de agentes encargado de llevarlo adelante, delegación que se fundamenta en la existencia de tabúes de pureza y de ciertos escrúpulos morales. Estos procesos de delegación ponen en evidencia una segunda característica del "trabajo sucio": no se trata solamente de ocupaciones degradadas, sino de trabajos que son considerados al mismo tiempo como socialmente necesarios, y que por lo tanto, deben ser realizados por alguien. El resultado de esto es que los miembros de los grupos ocupacionales encargados de llevarlos a cabo adquieren un sentido de incompreensión hacia quienes los juzgan negativamente por hacer aquello que justamente se les encarga que hagan (Hughes, 1962).

Ashforth y Kreiner (1999) retoman el concepto de Hughes y lo conectan explícitamente con uno de los axiomas de la teoría de las identidades, aquel que afirma que "...las personas típicamente buscan verse a sí mismos de manera positiva, y este sentido positivo del self está en gran medida fundado en roles socialmente importantes y prominentes -incluyendo a las ocupaciones- y cómo esos roles son percibidos por otros..." (Ashforth y Kreiner, 1999: 413). Dada la relación entre concepción del sí mismo y trabajo, las personas que se desempeñan en estas ocupaciones llegan a ser vistas (por ellos mismos y por otros) personificando esas tareas, convirtiéndose en "trabajadores sucios" (*ibid*). Esta identificación, entonces, hace justamente problemática la construcción positiva de identidad ocupacional<sup>2</sup>, a la luz de la amenaza del estigma asociado a este tipo de ocupaciones.

---

2 Entendemos a la identidad ocupacional como aquellas áreas de la identidad que se vinculan con la realización de un determinado trabajo o con el hecho de ser parte de un grupo ocupacional específico. El interés se enfoca, desde este punto de vista, en los modos en que las personas se construyen a sí-

Estos autores ofrecen dos criterios para precisar las tres fuentes de “suciedad” que distinguía Hughes en su conceptualización. Para ellos, una ocupación se asocia a una impureza física cuando, o se relaciona con el manejo de basura, efluentes o cadáveres, o se lleva a cabo bajo condiciones particularmente nocivas o peligrosas. Las impurezas sociales, por su parte, se relacionan con trabajos que involucran el contacto prolongado con “otros” estigmatizados, o que se desarrollan bajo relaciones serviles y de subordinación. Por último, las impurezas morales se asocian a ocupaciones que, de algún modo, se contraponen a lo que Goffman denomina “los valores oficialmente acreditados de la sociedad” (Goffman, 2001: 47) o que involucran el uso de métodos intrusivos o violentos. En esta misma dirección, los estudios centrados en el rol de agente penitenciario han vinculado al trabajo en prisiones al contacto con las fuentes de contaminación distinguidas por Hughes<sup>3</sup>.

Además de orientar nuestra atención hacia una serie de rasgos del trabajo en prisiones que tienen la capacidad de contaminar a quienes realizan este tipo de tareas, el concepto de “trabajo sucio” nos permite avanzar en los problemas que esto genera para la construcción de identidad de los agentes, y los modos en que pueden responder a estos a través del manejo de los aspectos sucios del trabajo.

En esta dirección, Ashforth y Kreiner afirman que estas respuestas se dan en el nivel grupal, más que en el individual u organizacional. Es el grupo ocupacional el que se encuentra directamente amenazado por el estigma y es en tanto miembros del grupo que los individuos reaccionan (Ashforth y Kreiner, 1999: 419). En este sentido, afirman que, si bien “...el estigma del trabajo sucio mina el status de ciertas ocupaciones, simultáneamente facilita el desarrollo de culturas ocupacionales fuertes...” (Ashforth y Kreiner, 1999, 420). Estas culturas ocupacionales, por su parte, brindan a los miembros una serie de prácticas y concepciones que funcionan como técnicas pro-

---

mismas en sus contextos laborales y en “...la variedad de actividades, tareas, roles, grupos y membresías que los individuos pueden usar para componer un sí-mismo relacionado con el trabajo” (Dutton, Roberts y Bednar, 2010: 266).

3 La literatura sobre el rol de agente penitenciario ha remarcado que los agentes realizan un tipo de trabajo que involucra, en grados diversos según la función y la jerarquía, interacciones con personas que han cometido delitos y que, en tanto tales, suelen aparecer ante los agentes penitenciarios como personas “...moralmente reprobables, que pueden llegar a contaminar a todos los que allí conviven...” (Bode de Moraes, 2013: 133; ver en el mismo sentido, Scott, 2006: 193; y para el caso de los agentes del Servicio Penitenciario Federal en Argentina, Mouzo, 2010: 208-214).

En segundo lugar el trabajo en prisiones se encuentra ligado de modo complejo con el uso de la fuerza y la violencia (Marquart, 1986; Crawley, 2004, 109-111, 117-126), y de manera más difusa y general, con la participación en una institución encargada de producir dolor de manera deliberada (Christie, 1984: 7). Tanto Bode de Moraes (2005: 43, citado en Chies, 2008: 96) para el caso de Brasil, como Crawley (2008: 136) para el caso del Reino Unido, marcan que la asociación del trabajo penitenciario con la violencia se replica en las caracterizaciones que el público sostiene de los agentes penitenciarios como personas violentas e insensibles.

En tercer lugar, si bien el trabajo penitenciario no ha sido considerado en la literatura como una ocupación de riesgo, sí se ha remarcado que el peligro configura uno de los elementos centrales de la imagen que los agentes poseen del trabajo que llevan a cabo. En esta dirección ver Scott (2006: 190; 2011).

tectivas frente al estigma asociado a la ocupación y permiten construir una imagen de sí mismo valorada positivamente al interior del entorno laboral. (Ashforth y Kreiner, 1999: 427). Así, la construcción de identidad ocupacional en estos casos depende de la disponibilidad (grupal) y la capacidad (individual) de movilizar recursos sociales y culturales para sostener o rechazar determinadas concepciones del sí mismo, proceso que se produce en la interacción y a través del discurso (Simpson, Slutskaia, Lewis y Hopfl, 2012:10).

En este punto, la literatura vinculada al rol de agente penitenciario nos brinda algunas claves que orientan nuestra atención hacia algunos elementos específicos de la cultura ocupacional de los agentes penitenciarios. Esta es definida, siguiendo a Liebling et al., como el conjunto de valores, creencias y normas ampliamente compartidos por el grupo ocupacional, que representan “una construcción compartida de la realidad social aprendida a través de la experiencia social compartida”, y que dan lugar a una serie de supuestos acerca del modo correcto de llevar adelante el trabajo (Arnold, Liebling y Tait, 2007, 482-483). En esta dirección, el trabajo etnográfico de Elaine Crawley (2004) ha enfatizado la relación que tienen aquellas dimensiones del trabajo sucio que distinguimos (especialmente el riesgo y la interacción prolongada con internos) con ciertas normas ocupacionales que sustenta el grupo de agentes. Un primer caso se da con las expectativas de solidaridad entre compañeros de trabajo, que para Crawley se fundan en el sentimiento de aislamiento social que experimentan los agentes, relacionado a su vez con el carácter contaminado del trabajo. Esta norma de solidaridad cumple tres funciones para la autora: protege frente al peligro potencial que constituirían los presos, frente a la desconfianza que proviene del exterior y frente a quienes investigan fallas en el trabajo de los agentes. En segundo lugar, Crawley también reporta que la cercanía física y la convivencia por largos tiempos genera una norma de comportamiento vinculada a no involucrarse demasiado con los internos, que les sirve para evitar identificarse con ellos y al mismo tiempo sentirse seguros (Crawley, 2004).

Junto con estas normas ocupacionales, siguiendo a Ashforth y Kreiner (1999), también podemos indagar por la presencia de técnicas de justificación como medio para contrarrestar percepciones sociales ampliamente difundidas sobre el carácter 'sucio' de la ocupación. Estas constituyen repertorios de justificaciones que se ponen en juego en conversaciones con audiencias principalmente compuestas de colegas o personas cercanas que "...transforman el significado del trabajo estigmatizado al simultáneamente negar o devaluar las atribuciones negativas y crear o reevaluar las positivas..." (Ashforth y Kreiner, 1999: 421). Por esto mismo, “tienen su mayor impacto en la legitimidad interna más que externa” (*ibid.*).

De este modo, a partir de vincular algunos hallazgos de los trabajos que han estudiado el rol de agente penitenciario con claves interpretativas provenientes de la sociología ocupacional, podemos orientar nuestra atención hacia una serie de rasgos del trabajo en prisiones que tienen la capacidad de contaminar a quienes realizan este tipo de tareas, avanzar en los problemas que esto genera para la construcción de identi-

dad de los agentes, y realizar un esbozo de la respuesta a estos problemas a través del análisis de las técnicas justificatorias y normas ocupacionales a través de las cuales los agentes intentan administrar los aspectos sucios de su trabajo.

## **Metodología**

Para acceder a las representaciones de los agentes penitenciarios en torno a los aspectos potencialmente “sucios” de su trabajo, así como a la percepción de la valoración social más general de su trabajo y de ellos mismos en tanto trabajadores, utilizamos entrevistas semi-estructuradas y en profundidad. A partir de ellas recuperamos descripciones de los agentes sobre cómo realizan su trabajo, las relaciones que desarrollan con otros actores al interior de su trabajo y las situaciones en las que su ocupación se proyecta en sus vidas por fuera del trabajo. A través de ellas pudimos reconstruir también los argumentos y las justificaciones que los agentes penitenciarios emplean para hacer frente a las imágenes socialmente extendidas que construyen al trabajo en prisiones como un tipo de ocupación “degradada”.

La selección de la muestra fue intencional. Se seleccionaron grupos de comparación tescogiendo a los entrevistados según la unidad penitenciaria en la que se desempeñaban, el tipo de tareas que llevaban adelante y el lugar que ocupaban en la jerarquía del Servicio Penitenciario. Así, distinguimos en primer lugar entre quienes se desempeñaban en la Unidad Penitenciaria N°2 –la prisión de varones de la ciudad de Santa Fe, la tercera prisión más grande de la provincia con alrededor de 600 personas privadas de su libertad- y quienes se desempeñaban en la Unidad Penitenciaria N°4 –la prisión de mujeres de la ciudad de Santa Fe, una de las más pequeñas de la provincia con alrededor de 50 personas privadas de su libertad. Según datos consignados por el "Informe del monitoreo de lugares de detención penitenciarios de la Provincia de Santa Fe" (2014), en la primera unidad se desempeñan 435 agentes, mientras que en la segunda trabajaban 113. En segundo lugar, distinguimos en función del grado al interior de la estructura jerárquica entre oficiales y suboficiales. Por último, distinguimos entre quienes se desempeñaban en funciones de seguridad externa y quienes desarrollaban sus tareas al interior de la unidad penitenciaria, como celadores en pabellones o en vigilancia interna.

Como resultado de esto realizamos 13 entrevistas a agentes penitenciarios, con una duración promedio de una hora y cuarto. La organización de las entrevistas en función de los grupos de comparación fue la siguiente: se entrevistaron 7 agentes que se desempeñaban en la unidad 2 y 6 de la unidad 4; 4 agentes oficiales y 9 suboficiales; y 5 agentes que se desempeñaban en puestos al interior de la unidad penitenciaria y 8 en seguridad externa.

## Caracterización del trabajo penitenciario como trabajo sucio.

Para los agentes penitenciarios que se desempeñaban en las unidades penitenciarias de la ciudad de Santa Fe al momento de realizar el trabajo de campo, las imágenes que el público sostiene sobre el trabajo penitenciario están moldeadas por juicios sobre su carácter moralmente ambiguo. Más específicamente, los agentes penitenciarios que se desempeñan en las unidades penitenciarias de la ciudad de Santa Fe consideran que el trabajo penitenciario es un tipo de trabajo que otras personas 'no harían' en la medida en que, según ellos, el público lo asocia al uso desmedido de la violencia, al riesgo de resultar herido, al contacto con personas que han cometido delitos, a la corrupción y de manera general, a la prisión vista como un espacio violento.

Según los propios agentes, estas caracterizaciones negativas del trabajo y del contexto en el que se desarrolla se proyectan en la consideración que el público hace de ellos mismos. En el caso de la asociación del trabajo con el uso de la fuerza, en la construcción que los agentes hacen de estas imágenes públicas, aparecen como personas rudas, que son violentos y disfrutan del uso que hacen de la fuerza:

- ¿Y en esas conversaciones cuál es la primera reacción que vos notás de la gente que no sabía...?

- Sorpresa, sorpresa, y obviamente que la imagen hacia mí, afuera, estando de civil, no me ven ni a palos que trabajo acá adentro, no me ven. “¿Vos? ¿Trabajando adentro? Te deben comer vivo”, me dicen, “te deben hacer pedazos”.

- ¿Pero por qué?

- Por la imagen, la imagen que tengo yo afuera, me ven como una persona sociable, diferente, que no trabajaría acá, me ven, no sé, en otro lado, no me ven como si trabajaría acá. O sea, mi forma de ser afuera es totalmente distinta. O sea, mi trabajo es mi trabajo y uno con el tiempo se va adaptando. Pero yo soy una persona totalmente...no sé, es como que ellos ven en un empleado penitenciario a una persona ruda, rústica, no sé si bruta; ven a ese agente con un palo pegándole al preso, obligándolo a hacer tal cosa, doblegándolo, buscando la tortura, viéndolo como algo bueno, algo que es la maldad. Yo creo que lo ven así, por eso se sorprenden cuando me ven a mí, a una persona totalmente racional, buena, educada, pasiva, una persona normal, una persona normal. No lo ven, como diciendo “la verdad no te veía”. (Oficial, Auxiliar de Vigilancia, 3 años de antigüedad, Unidad 2)

Estas imágenes del trabajo penitenciario como una ocupación "contaminada" y la proyección de estos rasgos sobre quienes lo llevan adelante se les presentan a los agentes como construcciones sociales más amplias y muy asentadas con los que están relativamente familiarizados.

A partir de esto centramos nuestra atención en el ámbito de las prácticas y los dispositivos puestos en marcha de manera cotidiana por los trabajadores, para entender cómo intentan contrarrestar o neutralizar estas asociaciones. Aquí seguimos a John

Van Maanen quien considera que el trabajo de identidad en ocupaciones degradadas tiene una capacidad limitada para desacreditar estas construcciones más extendidas. En esta dirección,

la identidad social, en tanto asociada a la realización de un 'trabajo sucio' en la sociedad, es modificada, si acaso, más por las asociaciones y acciones colectivas que a través de actos individuales de interpretación y negociación (...) las imputaciones de 'trabajo sucio' tienen raíces profundas, concernientes al status moral de ciertos tipos de trabajo, y es improbable que desaparezcan completamente aún si se elevara la respetabilidad de aquellos que la realizan (Van Maanen, 2010: 41)

De este modo, dirigimos la pregunta por el modo en que las personas que se desempeñan en este tipo de trabajos construyen identidades ocupacionales frente a imágenes contaminadas de su trabajo al ámbito de las prácticas cotidianas a través de las cuáles vuelven significativa la actividad que realizan. En este punto la cuestión es cómo pueden llegar a concebir al trabajo y a sí mismos como 'dignos' y 'respetables', esto es, cuáles son "los arreglos y dispositivos a través de los cuales las personas hacen su trabajo tolerable, o incluso glorioso para ellos mismos y para otros" (Hughes, 1958: 48).

Como vamos a mostrar, una parte de la respuesta a esta pregunta se relaciona con el modo en que los propios agentes pueden administrar los aspectos 'sucios' del trabajo que realizan. Para ello vamos a examinar cómo experimentan y definen aquellos aspectos del trabajo que aparecían como 'sucios': la interacción prolongada con personas presas, el riesgo de resultar heridos, la relación con el uso de la fuerza y la prisión como espacio de violencia generalizada. Como vamos a ver, en ciertas dimensiones pueden neutralizar estas definiciones degradadas del trabajo a través de una serie de técnicas justificatorias, pero en otras los mismos agentes llegan a definirlos como aspectos 'sucios' de su ocupación. En estos últimos casos, los agentes deben realizar esta tarea de administración de manera continua y cotidiana para lo que se valen de una serie de normas ocupacionales.

### **Interacción con personas que cometieron delitos**

Como habíamos visto, el trabajo en prisiones aparecía contaminado en la medida en que involucraba el trato con personas que han cometido delitos. Esta es una definición que los agentes que se desempeñan en las unidades penitenciarias 2 y 4 comparten.

Antes de continuar con la exposición de este punto hay que señalar que los agentes penitenciarios hacen una distinción importante entre lo que denominan 'trabajar adentro' y 'trabajar afuera'. Esta distinción remite en primera instancia a la organización espacial de la prisión. Por un lado, existe una zona que hace de límite de la prisión, ocupada por puestos con guardias, llamadas 'garitas', que se encuentra 'al aire



libre'. Por el otro, otra zona contenida en la primera, cubierta, donde se distribuyen los pabellones en los que se alojan los internos, los espacios de actividades comunes (escuelas, talleres, etc.) y los patios. En la base de la distinción que hacen los agentes que entrevistamos entre 'trabajar adentro' y 'trabajar afuera' tiene que ver con trabajar o no en contacto directo y prolongado con internos.

Para entender por qué para los agentes penitenciarios puede resultar contaminante trabajar con personas presas conectamos esta fuente de contaminación con las descripciones que hacen de las personas privadas de su libertad.

Una primera característica que surge en estas descripciones es su ambivalencia. Por un lado, los agentes sostienen una serie de juicios morales negativos sobre los internos, que tienen la característica de ser generales, esencialistas y conectar la situación de las personas presas con su forma de vida y su conducta más general fuera y antes de ingresar a la prisión. Al mismo tiempo, los mismos agentes realizan otra serie de caracterizaciones de los internos, en las que distinguen entre 'internos buenos' e 'internos malos' o 'internos que están haciendo bien las cosas' e 'internos que las están haciendo mal'. Este segundo conjunto de juicios, en cambio, balancean aspectos positivos y negativos, se refieren al contexto específico de la prisión y pueden valerse de descripciones de rasgos de personalidad y de conducta más concretos. Vamos a centrarnos en el primer tipo de juicios, porque es a partir de los cuales consideramos que los agentes construyen el trabajar con personas que han cometido delitos como un aspecto 'sucio'.

Estos juicios se apoyan, por un lado, en la idea de que en general los internos son personas moralmente reprobables por el hecho de haber cometido delitos. Los agentes justifican esta consideración haciendo referencia a tipos de delitos considerados aberrantes (violaciones u homicidios, entre otros), independientemente de que la mayoría de las personas que se encuentran presas no los han cometido. Junto a esto, la consideración denigratoria de los internos se extiende a su forma de vida, sus "valores", el tipo de crianza que recibieron y los espacios en los que habitan. A continuación citamos un ejemplo de este tipo de valoración:

El pabellón es prácticamente una proyección de lo que es una villa, ellos viven de la misma manera. Vos te das cuenta los días de visita que vos mirás los patios y ellos hacen como un tolderío con mantas, con frazadas, y capaz que tienen esos grabadores grandes y la música... en vez de decir "bueno, me voy a poner a hablar con mi mamá, con mi mujer" tienen la música a todo volumen y andan con la visera así, perseguidos entre ellos. Se juntan entre ellos lo que son ranchada, sí, se juntan y se fuman un fasito, y después están las broncas que tienen entre ranchadas. Pero es una proyección de lo que pasa en las villas, nada más que no tienen armas de fuego [se ríe], por suerte, bah no sé...

(Oficial, Seguridad externa, 16 años de antigüedad, Unidad 2)

Al mismo tiempo, junto a estos juicios negativos sobre las personas presas aparecen insinuadas consideraciones acerca del tipo de trato al que deberían ser sometidos. Los agentes nunca describieron concretamente en las entrevistas en qué debía consistir ese tipo de trato que las personas privadas de su libertad "merecían" en virtud de haber cometido un delito. Lo que sí puede desprenderse de las entrevistas es que este tipo de trato era más duro que el que efectivamente recibían y que chocaba con una serie de normas, de profesionalismo y de humanidad, que los agentes, en principio, deben sostener. En esta dirección, los agentes consideraban que por el tipo de trabajo que realizan deben tratar a los internos 'como cualquier otra persona' y no como estos se merecen en virtud del delito que cometieron:

- Y acá hay internos que han hecho cosas que vos decís... vos lo ves en la calle y es una persona normal y afuera capaz que han matado, han violado a los propios hijos, a la madre. Y vos decís, ves todo eso y no lo podés creer, vos decís no puede haber una persona que sea tan hijo de mil...por decirte, y hay. (...)Como gente que ha matado bebés, que ha matado a puñaladas, no de una, no sé, veinte, treinta puñaladas, y vos lo tenés que tratar como una persona normal sabiendo lo que hizo

- ¿Y se complica tratarlo como una persona normal sabiendo lo que hizo?

- Se complica y más si vos tenés acá las causas, lees, si te tomás el tiempo a veces de leer cómo fue la causa, como fue que lo mato, como lo premeditó. Y vos tenés que tratarlo como yo estoy hablando con vos, como una persona normal, sabiendo que él a la primera que tenga se te va a ir y si sale afuera puede matar a alguien más, como que no, pero es un riesgo...Y así como puede ser que mate a cualquiera te pude matar a un familiar tuyo, cualquier otra persona. Ese es el tema... (Oficial, Seguridad Externa, 8 años de antigüedad, Unidad N° 2)

Como mencionamos, lo que parece inhibir la expresión y descripción de estas formas de trato más duras por parte de los agentes son normas de humanidad y de profesionalismo. Las primeras constituían para Erving Goffman (2001b) una de las consecuencias de las características peculiares de los seres humanos como 'objetos' de trabajo para el personal que trabaja en instituciones totales. Para este autor, quienes desempeñan tareas en este tipo de instituciones deben atenerse a determinadas normas de humanidad en el manejo de las personas. Estas normas se fundan en el hecho de que según los principios morales que rigen en la sociedad más amplia las personas deben considerarse como fines en sí mismos. Entre los agentes de las unidades penitenciarias 2 y 4 estas normas de humanidad establecen la necesidad de mantener la integridad física de los internos y de tratarlos 'como personas normales, mientras que la norma de profesionalismo, enunciada por los agentes como 'no fijarse en las causas' o 'no juzgar', prescribe no considerar en el trato o en las decisiones cotidianas con respecto a los internos el tipo de delito que han cometido.

Consideramos que al adherir a estas normas ocupacionales los agentes pueden inhibir la expresión de juicios morales y formas de trato basados en circunstancias y aspectos ajenos y previos a la situación de encarcelamiento del interno, para concentrarse en el comportamiento efectivo al interior de la prisión. Sin embargo, nos parece que estos juicios morales de carácter general sobre los internos no dejan de operar aún cuando su expresión se encuentre bloqueada por estas normas. Por un lado, estas valoraciones dan fundamento a la consideración de los internos como un peligro potencial pero constante a su integridad física. Este tema lo vamos a desarrollar más adelante cuando nos centremos en el riesgo como otro aspecto 'sucio' del trabajo penitenciario. Por el otro, porque dado el carácter esencialista que poseen, estas valoraciones no pueden ser contradichas y contrarrestadas por la evidencia del buen comportamiento de los internos al interior de la prisión. Para los agentes entrevistados, una vez fuera de la prisión, no hay garantía de que esa persona no vuelva a cometer hechos similares a aquellos por los que está en prisión. Este punto de vista podemos encontrarlo enunciado en el siguiente extracto:

- ¿Y en general como las caracterizarías a las internas con las que trabajás?

- Y pero si yo te digo lo que pienso no me tenés que ni grabar [se ríe]. Y yo... hay casos que... de cada una que son terribles, pero bueno, vos las tenés que tratar con pinzas, bien, lamentablemente. Porque vos sabes por ahí muy por encima. Nosotras no le sabemos mucho las causas en profundidad, sabemos por qué están en general pero no puntualmente los detalles de lo que pasó; de algunas sí le sabemos y no son buena gente, por casos que conocemos obviamente.

- ¿Acá cambia?

- Pero acá son otra cosa, sí, sí. Por eso yo te digo que la mayoría son respetuosas con nosotras. Porque por eso te digo, me refiero a que no fueron buena gente con lo que hicieron pero acá con nosotras son otra cosa. (...) Y algunas que vos las escuchás hablar y yo te digo lo que hizo no me lo creés, me entendés [se ríe] Así que por lo general acá bien, pero todo con pinzas [se ríe]. (Suboficial, Vigilancia Interna, 1 año de antigüedad, Unidad N° 4)

Son estos juicios moralmente reprobatorios sobre los internos, que se justifican a partir del hecho de que han cometido delitos pero que suponen una valoración más global de su 'estilo de vida', los que construyen a los presos como un aspecto 'sucio' del trabajo para los agentes. En efecto, como vamos a mostrar, el trabajar con personas que han cometido delitos acarrea para los agentes el peligro del contagio de algunos de los rasgos de ese 'estilo de vida' a través del cuál caracterizan y juzgan de manera negativa a las personas privadas de su libertad.

Ahora bien, esta situación genera un problema especial a los agentes que se desempeñan en roles en los que el contacto directo con las personas privadas de su libertad es constante (jefe y auxiliar de vigilancia, celador y ayudante de celador). Esto es así no sólo por el hecho mismo del contacto, sino especialmente porque los agentes con-

sideran que una condición para hacer bien su trabajo es poder llegar a conocer y desarrollar un cierto grado de familiaridad con los internos.

Para los agentes que 'trabajan adentro', hacer bien el trabajo significa poder resolver una serie de problemas que cotidianamente se les presentan en cada pabellón. Esto supone responder a las demandas que efectúan los internos, lo que a su vez implica para ellos poder comunicarse y negociar. También poder prevenir o detener conflictos e intentos de fuga, para lo que se valen del conocimiento de los internos a su cargo y el manejo de la información que estos les proveen. Para todo esto, los agentes consideran necesario desarrollar un determinado grado de familiaridad con las personas presas, que suele incluir por un lado la utilización de ciertos términos del argot y, por el otro, el desarrollo de relaciones de confianza con determinadas presos. El extracto que citamos a continuación muestra cómo utiliza un celador este tipo de relaciones para realizar su trabajo:

-¿Y que cosas son las que ves, a las que tener que estar atento sí o sí?

- Peleas, ya te digo, un tunel, un intento de fuga. Y otra es tener relación, no te digo compromisos, con los internos...yo he tenido muchos internos que son confidenciales, que he descubierto cosas gracias a la información de ellos, que yo sólo no lo haría. (...) Hay tipos...hay presos que les gusta que el trabajador sea recto, que uno no permita ciertos abusos del interno hacia otro, y te dan la confianza. Hay muchos internos que te pagan bien. Por ahí cuando sucede algo vienen y te informan, ya sea de una fuga, lo que sea. Cosa que vos por ahí por más que seas muy bueno no lo vas a descubrir, no lo vas a saber... (Suboficial, seguridad externa, 25 años de antigüedad, Unidad N<sup>o</sup> 4)

Al mismo tiempo, los agentes que se desempeñan en estos puestos consideran que es muy importante evitar que los internos tomen ventaja de ellos. Y para ello consideran fundamental lo que ellos denominan 'tener calle' o 'tener parla'. En este caso, consideran que sus trayectorias sociales influyen en el modo en que pueden hacerse de este recurso: se puede adquirir como resultado de haber vivido en los mismos tipos de barrios de los que provienen las personas que deben custodiar o incluso por haber tenido en su juventud algún tipo de relación con el mundo del delito. O bien se puede adquirir en el servicio de manera mucho más trabajosa y pagando un costo en términos de sufrimiento.

Ya sea conocer a los internos, establecer relaciones de confianza, adoptar algunos términos del argot o valorar algunos recursos que poseen, todo eso implica establecer un grado de cercanía que puede resultar contaminante a la luz de los juicios moralmente negativos que sostienen sobre los internos. En este sentido, la administración de la cercanía y la distancia que deben mantener respecto de las personas presas resulta un problema fundamental para los agentes que se desempeñan 'adentro' y con el que deben lidiar constantemente. El dilema que se les plantea es el siguiente: se trata de

acercarse lo suficiente como para poder realizar el trabajo sin sobresaltos y al mismo tiempo cuidar que esa cercanía no se convierta en identificación y contagio.

Para evitar esto los agentes buscan mantener al mínimo la cantidad de información que ellos les dan a los internos, evitar adoptar los mismos términos usados por estos y otros rasgos de lo que denominan su estilo de vida:

Bueno, por ahí el problema de algunos empleados que uno ve es que se mimetizan tanto con el interno y toman el lenguaje y la forma de vida de ellos que terminan hablando igual que el interno por ahí.

- ¿Y ahí te parece que hay un cierto límite que no habría que pasar?

- A mí cuando yo laburé como celador me facilitó mucho el trabajo acercarme al interno en la forma de hablar, en la manera de expresarse, me sirvió. Pero claro, yo tengo que terminar mi trabajo e ir a mi casa, ir a otro ámbito, y no puedo estar hablando así como se habla en una cárcel... llevarme la tumba, que se dice, a mi casa y decirle a mi hijo "eh, vení guacho", por darte un ejemplo, o hablar así con mi mujer, sería una locura. Y hay gente que tiene esos problemas, no pueden separar... (Oficial, Seguridad externa, 16 años de antigüedad, Unidad N° 2)

De este modo, la administración de la cercanía y distancia con los internos, tanto en términos de conocimiento como de confianza o familiaridad, es una parte importante del trabajo que realizan los agentes penitenciarios que se desempeñan en contacto directo con ellos, en la medida en que un buen balance les permite, desde su punto de vista, al mismo tiempo realizar bien su trabajo, evitar conflictos y distinguirse de los internos, que aparecen caracterizados globalmente de manera negativa. En este sentido, para los agentes que se desempeñan en estos puestos, el trabajar en contacto directo con internos es una parte central de la definición del trabajo que llevan adelante. Son los propios agentes quienes definen a esta parte del trabajo como 'sucio' y por eso mismo no pueden neutralizar esta asociación y deben administrarla cotidianamente.

## **Riesgo**

De los juicios esencialistas que los agentes construyen sobre las personas privadas de su libertad también se deriva su consideración como riesgos a su propia seguridad. En este caso, a diferencia de lo que sucedía con los agentes en el caso de la contaminación que se derivaba del contacto con internos, el peligro de resultar heridos es algo que los agentes reconocen en igual medida, independientemente de si se desempeñan 'adentro' o 'afuera'. Esto es así porque si bien quienes se desempeñan en puestos de guardia externa pasan mucho menos tiempo en contacto con internos, intervienen como Guardia Armada en los casos en que se han iniciado conflictos y puede llegar a ser necesario hacer uso de la fuerza.

Los agentes sostienen que el riesgo al que están expuestos es potencial y está siempre presente, aún cuando reconozcan que los hechos concretos en los que agentes han resultado heridos no son frecuentes. Pero en la medida en que consideran que estos hechos suceden y que los internos 'en cualquier momento' pueden actuar poniendo en peligro su integridad física, consideran que están constantemente expuestos:

Los riesgos están justamente en que estamos trabajando con internos, son personas peligrosas, las cuales siempre están buscando la ventaja. Un interno tranquilamente puede llegar a tomarte de rehén, con una faca te puede matar simplemente porque te tiene bronca. Te lo cruzás en el pasillo, capaz que te lo requisan pero te lo requisan de una manera superficial, muy así nomás, y tiene otro elemento punzante escondido. Viene, te pasan por al lado, yo estoy sentado ahí tomando nota y te pueden matar, te pueden agarrar. Acá en esta cárcel hubo una muerte de un empleado, hace varios años murió, fue con un arma de fuego. Un arma de fuego entró al penal, el interno la tenía guardada y terminó matando a un empleado, y por suerte no mataron a otros más. Pero la amenaza está constantemente. Yo he tenido situaciones en estos cuatro meses, tuve una situación en que un interno me sacó una faca en el medio del pasillo y me la muestra, y me amenaza para que resuelva una situación. La amenaza es constante, es como ir caminando en la calle y te quieren robar, vos sabés que esto lo hacen todo el tiempo y vienen por eso, o sea que no les tiembla el pulso de volver a hacerlo, más si tienen que lograr algo, un cometido. Hoy en día lo que es la cárcel de acá, de Las Flores, se les da todo lo que piden, todo lo que piden se les da, todo lo que necesitan se lo damos. Entonces sabemos que por ese lado no van a tomar de rehén a alguien para lograr algo, porque previamente ya se trató de evacuar su problema. Si hay alguna pelea seguramente se va a dar entre internos pero nosotros particularmente estamos constantemente amenazados. (Oficial, Auxiliar de Vigilancia, 3 años de antigüedad)

Los agentes mencionan que pueden resultar heridos en situaciones de tomas de rehenes, como resultado de una agresión por parte de los internos o por intervenir en peleas entre ellos. Estas últimas situaciones son a las que los agentes afirman estar más expuestos, en menor medida a la agresión por parte de internos, y sostienen que hace muchos años que no suceden situaciones de tomas de rehén.

Junto con la sensación de estar expuestos todo el tiempo a la posibilidad de resultar herido, hay otras dos características importantes del modo en que los agentes penitenciarios perciben el riesgo asociado a su trabajo. Consideran que los más pequeños errores tienen consecuencias muy graves en términos de su seguridad, y que esas consecuencias se pueden manifestar tanto sobre el agente que cometió un error como también en sus compañeros, en algunos casos en puntos muy alejados de la prisión. El siguiente extracto de entrevista ilustra las consecuencias de errores mínimos para un agente y para su compañero:

Y en el caso de que alguno de tus compañeros falle ¿eso se ha dado alguna vez?

- A mí en mi carrera hasta ahora no, pero sí, se ha dado que han pasado novedades y que un compañero, no sé, cerró mal un portón o entró a hacer un recuento y estaba el pabellón abierto. Y bueno, en ese momento no sabes que hacer. Agarrás, te haces el tonto, si no te toman de rehén volvés, cerrás bien la barra o...no sabés que hacer, porque generalmente cuando entrás a hacer un recuento a pabellones tiene que estar todo cerrado con la barra y los pases puestos. Y a veces te olvidaste de tirar una barra, entrás, llegaste hasta arriba y te diste cuenta de que estaban todas las puertas abiertas, estaban apoyadas pero no estaban con la barra tirada ¿Y qué hacés, seguís con el recuento o te volvés corriendo para adentro? A mí no me ha tocado pero ha pasado, son situaciones límite. Como puede ser que vos tengas buena onda con los internos y no te hagan nada como puede ser que te agarren de rehén, por un error tuyo, porque es tu error no haber controlado antes de entrar a hacer el recuento, es error tuyo, es error del celador. Pero ¿quién te salva?

- ¿Y es importante en estas situaciones el compañerismo que me comentaste que se generaba? ¿Para qué sirve?

- Sí, es importante y ayuda en la confianza. Vos tenés que estar confiado con la persona que trabajás al lado, confiado de que él hace bien su trabajo, de que no se va a olvidar un portón abierto, de que no se va a olvidar una barra tirada, de que lo va a requisar bien, porque capaz estamos los dos, el auxiliar lo requisas y el celador [lo traslada], o al revés, y uno de los dos lo traslada al interno ¿y si vos lo requisaste mal y salió con una chuja o salió con algo contundente? Entendés, tenés que confiar en tu compañero, no te queda otra. Por eso es bueno tener una buena relación con tu compañero, hablarlo, comentarle la forma de trabajar: vamos a trabajar así, vamos a tratar de llevar esta forma de trabajo. Todo eso hace al buen funcionamiento del pabellón y de los mismos compañeros. (Oficial, Seguridad Externa, 8 años de antigüedad, Unidad N° 2)

Como mencionábamos, las consecuencias de estos errores podían trasladarse a puntos distantes de la prisión. En este sentido, los agentes enfatizan la importancia que posee la interdependencia de funciones en la producción de su seguridad. En ambas situaciones los agentes consideran que la confianza es fundamental para poder desarrollar su trabajo. De manera consistente con la idea acerca de la gravedad que pueden tener los más mínimos errores, los agentes consideraban que deben confiar en que sus compañeros hagan bien su trabajo, lo que en general implica hacerlo con compromiso:

El empleado que no le importa, que tiene falta de interés en el trabajo, no se acepta; es fundamental que tenga interés en requisar a un interno, no es que, “vení, pasá, dale andá y vení”, total no pasa nada. Vos no sabés si un preso de esos te sale con una lanza, te puede matar a uno afuera porque el penal es un pasillo, tenés pasillos entre medio donde tenés noventa, noventa presos, se te mete, te trata de tomar un pabellón, te toma el penal. O sea, la falta de interés, esas cuestiones.

- O sea, tiene consecuencias la falta de interés.

- Claro, la falta de interés tiene totales consecuencias, sí, sí, totalmente. Es fundamental que cada cuestión que haga lo haga con premeditación y que lo observe, que tenga importancia, que vea lo que puede llegar a pasar. Algo mínimo se puede transformar en algo muy grande, internamente hablando. Es muy importante eso. (Oficial, Auxiliar de Vigilancia, 3 años de antigüedad, Unidad N° 2)

También deben confiar en que sus compañeros no ayuden a los internos a ingresar objetos prohibidos. Esto incluye tanto aquellos que pueden poner en peligro a los agentes directamente, como el ingreso de un arma, como indirectamente, por ejemplo el ingreso de droga, en la medida en que consideran que los internos que consumen son más proclives a ser conflictivos. Esto también incluye objetos que los propios agentes consideran que no constituyen ningún riesgo para su seguridad, pero que demuestran del agente que los ingresa que se trata de alguien en quien no se puede confiar. En este sentido, los agentes consideran que nunca se sabe qué puede ayudar a pasar un agente que ya ha 'transado':

Por ejemplo, un mal penitenciario que labura adentro es una persona que transa con los internos, no puede laburar una persona [que 'transa' con los internos adentro]. Que transa... no te puedo decir que le pase droga, pero que transe desde un celular, por ejemplo, que les da un celular o que les da otra cosa, no puede transar con los internos porque no puede haber esa relación con los internos, te pone...no está permitido por la ley desde ya, y te pone en una situación también de riesgo con tus compañeros.

- ¿En qué sentido te pone en una situación por n de riesgo con tus compañeros?

- Y, en qué no sabés si transó con un par de pastillas, puede un día entrar un arma también si le ofrecen más plata, entendés.

- Y en ese caso no solamente estaría actuando mal sino que sería un riesgo...

- Para mí, para mis compañeros, para todos. Entonces eso sería un mal penitenciario que labura adentro. (Oficial, Seguridad Externa, 8 años de antigüedad, Unidad N° 2)

Para los agentes, la confianza en los compañeros con quienes comparten tareas les permite hacer el trabajo con mayor tranquilidad, poder aprovechar los escasos momentos de descanso que afirman tener en el trabajo, y sobre todo poder prever que ante una situación difícil su compañero va a actuar de una determinada manera.

Además de estimular la necesidad de confiar en sus compañeros, el carácter omnipresente y compartido del riesgo que experimentan los agentes da lugar a una serie de obligaciones hacia sus compañeros. Muchas de ellas significan la adopción de las mismas acciones que debían confiar que sus compañeros estuvieran realizando, por ejemplo el cuidado en el uso de las medidas de seguridad. Pero ante todo, implica la obligación de, ante una situación de conflicto con internos, no 'dejar tirado' a un compañero:



No, no, pero acá por lo general vigilancia y seguridad externa nos llevamos bien, nos ayudamos mutuamente. Nos cuidamos entre compañeras.

- ¿Y cómo se cuidan?

- Y, nunca se deja sola a otra compañera. En casos así de entrar y vos ves que una interna agarró tu compañera no la vas a dejar ahí...por eso siempre se entra en equipo, cuando nos llaman a seguridad externa entran todos los de seguridad externa, es todo un conjunto. Entre vigilancia también, vigilancia también ayuda. (Suboficial, Seguridad Externa, 2 años de antigüedad, Unidad N<sup>o</sup> 4)

A su vez, los oficiales superiores consideran una responsabilidad propia lograr que sus subordinados 'estén seguros' en el trabajo y no sean heridos, al punto que es uno de los elementos con el que definen su rol y una fuente de orgullo:

Y, para mí venir a trabajar es tratar de salir sin novedad y que no les pase nada a mis compañeros, los que están a cargo mío o junto conmigo, que no les pase nada y salir sin novedad (...) Y sí, tratar de cuidar a tus compañeros, de salir sin novedades y que salgan todos bien. Que todos se puedan ir a la casa tranquilos después de las veinticuatro horas. (Oficial, Seguridad externa, 16 años de antigüedad, Unidad N<sup>o</sup> 2)

Tanto la confianza como las obligaciones hacia compañeros y subordinados permiten que los agentes puedan enfrentar los peligros que asocian a su trabajo de manera conjunta y no descansar sólo en su capacidad individual. De este modo, en el proceso de administrar y minimizar los riesgos asociados al trabajo, los agentes se cohesionan como grupo, tanto entre los agentes que comparten puestos, como de modos más difusos cuando se trata de agentes ubicados en puestos, funciones y espacios muy distintos<sup>4</sup>. De este modo, estos aspectos que forman parte de la cultura ocupacional de los agentes en las descripciones sociológicas del trabajo penitenciario aparecen, para los entrevistados, como respuestas colectivas a otro de los aspectos 'sucios' del trabajo.

### **Asociación con el uso de la fuerza**

Como vimos, estar expuesto a la contaminación por el contacto con las personas presas era un aspecto distintivo de trabajar 'adentro'. Por su parte, la asociación con el uso de la fuerza como otro aspecto moralmente ambiguo del trabajo en prisiones aparece como un problema ante todo para los agentes que se desempeñan en puestos de seguridad externa, en la medida en que constituyen uno de los grupos que interviene

---

4 Cabe aclarar que el efecto cohesionador del riesgo no se traslada hacia afuera de la prisión. La importancia central que los agentes le atribuyen al compañerismo en el trabajo cesa una vez que pasan 'las 24 horas', es decir, el turno en su puesto.

en caso de conflictos al interior de la unidad penitenciaria o en intentos de fuga<sup>5</sup>, y que a diferencia de quienes se desempeñan en puestos de vigilancia o en pabellones, están autorizados a portar armas y a hacer uso de ellas.

Los agentes que se desempeñan en estos puestos utilizan justificaciones para contrarrestar percepciones sociales ampliamente difundidas sobre el carácter 'sucio' del uso de la fuerza como las descritas por Ashfort y Kreiner (1999). Entre estas tenemos en primer lugar argumentos que apuntan a negar en algunos casos, o al menos a disminuir, la relación del trabajo penitenciario con el uso de la violencia. Entre estos se encuentra la afirmación de que el público no está familiarizado con la realidad de las prisiones y que el uso de la fuerza ocupa un lugar mucho más limitado que el que este imagina. Un segundo argumento se relaciona con la construcción del pasado del Servicio Penitenciario de Santa Fe. Para algunos agentes la asociación que hace el público entre el trabajo penitenciario y el uso de la violencia tiene que ver, entre otras cosas, con la realidad del servicio penitenciario en la década de 1970 y de 1980. Si bien algunos agentes pueden acordar con que el uso de la fuerza y las torturas existían en ese momento, afirman que ahora ya no es así:

Es diferente tratar con un empleado que trabajaba en la época de los ochenta, setenta, que los cagaba a puñetes a los internos, porque era así. A vos te habrán contado, no sé cuantos años tenés, te habrán contado lo que era antes, que era más rigor. Hoy en día es un interno más liberal, con su permiso, su libertad, tiene por eso mismo ese manejo, tiene otro trato con el empleado, más suelto. No se aplica eso, la violencia, también porque no sirve, no veo la necesidad. (Suboficial, Seguridad Externa, 4 años de antigüedad)

En todo caso, los agentes deben intervenir y en algunas ocasiones hacer uso de la fuerza, sobre todos quienes se desempeñan como guardia armada. En estos casos pueden utilizar un tercer tipo de argumento, que les permite enmarcar el uso de la fuerza en principios que les permiten ganar aceptabilidad en audiencias externas: la racionalidad y las ya mencionadas reglas de profesionalismo y humanidad. En este sentido se destaca la importancia que otorgan a los protocolos destinados a hacer un uso progresivo de la fuerza<sup>6</sup>:

---

5 El otro grupo que opera en este tipo de situaciones es el GOEP (Grupo de Operaciones Especiales Penitenciarias). Constituyen el grupo que se especializa en el uso de la fuerza y según los testimonios de los agentes que entrevistamos, intervienen cuando la situación es considerada muy grave o cuando la guardia armada se ve superada.

6 A partir de la gestión del Servicio Penitenciario de Santa Fe que se inicia en 2008 se introdujeron una serie de medidas cuyo objetivo declarado era 'racionalizar' el uso de la fuerza. Entre estas se destaca el Memorandum N° 804 del 28/07/2009 (Secretaría de Asuntos Penitenciarios, 2010) que establece el "Protocolo del uso de la Fuerza Pública y de las Armas Reglamentarias". Este protocolo busca a través de la determinación de pasos o secuencias de actuación, homogeneizar las intervenciones que requerían el uso de la fuerza, hacer un uso eficaz y razonable de las armas reglamentarias, y establecer las responsabilidades legales de los agentes penitenciarios. El objetivo declarado más amplio de la

Estamos en contacto directo cuando hay algún problema dentro del penal y tenemos que entrar nosotros a actuar, digamos, siempre con las medidas de seguridad, utilizando los protocolos de seguridad. La última opción es usar las armas. Primero calculá que se busca llegar a un acuerdo para que bajen los niveles y todo eso, después se trata si no... hay varios pasos hasta llegar a la última opción, que el arma se usa ya cuando es la última opción, cuando ya se atacan entre ellos, o sea vos ven en riesgo la vida de uno. (Oficial, Seguridad Externa, 8 años de antigüedad, Unidad 2)

A partir de esto, los agentes que se desempeñan en la guardia armada pueden afirmar que hacen un uso proporcionado de la fuerza y al mismo tiempo no ligar completamente su rol al uso de la fuerza, otorgando igual importancia a las instancias previas de 'diálogo', persuasión y negociación con los internos. Además, la referencia a los protocolos les permite desligar el modo en que actúan de otros usos de la violencia menos instrumentales, y siguiendo esta lógica, menos legítimos:

Yo soy una persona flaca, dentro de todo yo no me considero una persona... Rambo, solamente soy una persona normal que sé que aplicando ciertas técnicas, que se yo, de defensa personal, puedo llegar a defenderme más que otro, es algo básico. Yo si veo que un preso viene y me quiere atacar a mí con un elemento punzante yo no voy a tratar de buscar la manera de sacarle la lanza de manera heroica, no, voy a tratar de retroceder, de encerrarme, cerrar el portón, y evitar que ese problema se prolongue en otro lado. De esa manera yo llamo más gente y de esa manera se lo reduce, me entendés, es así. (Oficial, Auxiliar de Vigilancia, 3 años de antigüedad, Unidad N° 3)

Por último, como mencionábamos, el uso de la fuerza aparece también justificado supeditándola a un objetivo más amplio, el resguardo de la integridad física del propio interno.

En definitiva, estos argumentos les permiten a los agentes que se desempeñan en estos puestos desligar su rol de agente penitenciario de la asociación con un uso generalizado y reprobable de la fuerza. Dado el tipo de justificaciones que pudimos rastrear, no resulta convincente que a través de ellas los agentes pudieran contrarrestar las imágenes difundidas que asocian el trabajo penitenciario al uso desmedido de la violencia. Pero si consideramos que al atenuar el peso de estas imágenes, les permiten compatibilizar (en grados diversos) las tareas que efectivamente realizan con una imagen de sí-mismos en tanto trabajadores que no esté contaminada por su asociación con la violencia.

---

medida era el resguardo de la integridad física de las personas involucradas en estas situaciones, de modo que se articulaba con el principio de reducción de daños de la política penitenciaria progresista.

## **La prisión como espacio sucio**

Al igual que el público, los agentes penitenciarios sostienen que la prisión como espacio de trabajo presenta algunos aspectos perturbadores. Algunos ya los fuimos delineando en el presente capítulo: el riesgo constante y la interacción permanente con personas moralmente degradadas. Al mismo tiempo, los agentes también consideran que la prisión es un espacio violento, pero en la medida en que logran atenuar la asociación entre su rol y el uso desmedido de la violencia, el foco de estas descripciones está en aquella que producen las personas presas. Junto a esto, el trabajo en prisión aparece asociado a olores desagradables y al contacto con la suciedad. Todos estos aspectos configuran un “ambiente” que los agentes consideran perturbador cuando se conecta con el espacio de su hogar y las relaciones familiares y sociales por fuera del servicio penitenciario.

Estos aspectos perturbadores de la prisión se manifiestan de manera especialmente clara y directa, en el relato de los agentes, en el momento en que ingresan por primera vez a una unidad penitenciaria:

-¿Y cómo fue ese primer día?

- El primer día me tocó, me acuerdo, un quilombo. Jamás había oído olor a colchón quemado, olor a sucio, y fue el primer shock. Aparte ver un pasillo dónde no había luz, y a lo lejos por ahí se sentían voces, y alumbraba con la linterna y eran mis otros compañeros que estaban apostados fuera del pabellón porque no podían abandonar el puesto, [pero los veía a ellos] y decía “uy, si paso esta reja me matan”. Y no, eran mis compañeros. Y por ahí, a lo lejos, se veía algún interno en los techos, porque fue un motín que duró algo de dos días, tres, me parece. (Suboficial, seguridad externa, 13 años de antigüedad, Unidad 4)

Por todo esto, los agentes consideran que es necesario hacer un corte con el trabajo una vez que salen de allí:

- Me decías que no sos muy de hablar con tu familia de las cosas del trabajo...

- No, no, y ahora últimamente por ahí puedo comentar algo pero antes directamente no hablaba nada, directamente no hablaba nada porque no lo sentía necesario, pero por ahí es lindo a veces decir algo, pero tampoco tirar muchos detalles porque no vale la pena me parece a mí.

- ¿Por qué, por lo que pasa?

- Por el ambiente que es, no quiero mezclar yo lo que es mi familia con este ambiente de... no hablo del personal sino de lo que es la cárcel en sí. Es una cosa que es muy fea, el que te diga que una cárcel es linda te está mintiendo o está alienado, es un loco. Así que es...

-¿Hay un ambiente de la cárcel?

Y sí, y sí, acá estás...estas esperando continuamente que pase algo, que se yo...aparte es violento, hay...cómo te puedo decir, vos al laburar con internos ves...hay cosas que no

ves, porque hay cosas que no las ves que pasan pero las intuís, hay abusos entre internos, hay un montón de cosas que son muy feas, que yo no comparto.

(...)

- Y un poco también el no hablar con tu familia tiene que ver con no trasladarle eso quizás.

- Sí, sí, esa forma de vida que hay acá que uno no quiere para nada. (Oficial, Seguridad externa, 16 años de antigüedad, Unidad N<sup>o</sup> 2)

- Claro, y un poco también en relación a cómo es un poco cuando salís del trabajo ¿Sos de comen...?

- ¿De llevarme? No. Mi marido también trabaja en el servicio, por ejemplo, no te digo que no charlamos a veces de las veinticuatro o de lo que a mí me pasó o de lo que él me comenta, pero trato de que no. Al principio cuando apenas entré a trabajar yo me iba de acá y a lo mejor estaba en la playa tomando sol y miraba a la gente y le veía la cara de las internas...no la cara, sino que veía a alguien: “mirá que parecida a la interna tanto”, y es como que aprendí a separar eso, yo me voy de acá y de acá me fui, no me llevo las cosas de acá para la casa, si no te enloquecés. Es así.

- ¿Y por qué decís que te enloquecés?

- Porque te llevás el trabajo a casa y no es bueno. Imaginate que este...está, uno lo eligió o lo que sea, pero no es el mejor lugar para trabajar, porque por ahí nosotros estamos conviviendo con las personas que la sociedad no quiere tener afuera, entendés. Y con todo lo que eso trae, con lo que ellos piensan, cómo actúan, la crianza, los valores y las cosas que tienen. Entonces por ahí si no tendés a separar te llevás muchas cosas malas. (Suboficial, Auxiliar de vigilancia, 9 años de antigüedad, Unidad N<sup>o</sup> 4)

Como vemos, desconectarse del trabajo una vez que se cumple no se relaciona simplemente con una forma de preservación frente a la tensión y el stress del trabajo que realizan. En lo que nos interesa, este tipo de estrategias que aparecen sancionadas en expresiones como “los problemas de la cárcel quedan en la cárcel” también están encaminadas a separar esferas y evitar que el espacio de la prisión (“contaminado” por la violencia, el contacto con internos y su forma de vida y la posibilidad de resultar heridos) se traslade al ámbito doméstico.

La construcción del hogar y de la prisión como dos universos morales bien diferentes y el mantenimiento de esta distinción se manifiesta también en la inversión de significado que experimentan ciertos símbolos que, al interior de la prisión, condensan una serie de significados que se asocian a la categoría de penitenciario y que los agentes valoran positivamente, pero que comportan un riesgo de contaminación que se hace evidente una vez que los agentes cruzan esa frontera. Uno de esos elementos es el uniforme. En efecto, al interior de la prisión algunos agentes entrevistados utilizaron la expresión “vestir el uniforme” para simbolizar su compromiso con el trabajo y con la seguridad de sus compañeros, así como su carácter y personalidad. Al mismo tiempo, “vestir el uniforme” es mostrar que no están allí sólo porque el servicio les

ofrece estabilidad laboral y salarial, y distinguirse de los agentes que denominan “cachivaches”. En último lugar, “vestir el uniforme” es una fuente de orgullo y algo por lo que esperan recibir respeto en el trazo por parte de los internos.

El siguiente extracto de entrevista condensa algunos de estos elementos que los agentes asocian al uniforme al interior del trabajo:

Hay tipos con condenadas grandes, que no le importa un carajo. Y si no estás con las ganas de trabajar o de llevar el uniforme no lo soportás

- ¿De llevar el...?

- El uniforme, de vestir el uniforme, de hacerte respetar y de forjarte, porque vos llegás ahí y no entendés nada. (...) Para mí es un orgullo vestirlo, es llevar el uniforme. Por ahí hay gente que lo hace por necesidad laboral pero a mí siempre me gustó el uniforme, ya sea de la policía o acá, vestir el uniforme me pone muy orgulloso.

- ¿Pero y quiere decir algo más que solamente ponerte la pilcha?

- Si, es como... cómo te puedo explicar... es como... te transformás, vos te ponés la pilcha y sos otra persona, sabés que te enfrentás a algo que... el uniforme te hace dar respeto también, ya al interno te respeta por llevar uniforme. Y a mí me transforma, ya desde que inicié y me puse el uniforme para mí era, no superpoderes pero... un respeto tanto de la delincuencia como de la sociedad.

Yo estaba en Rosario y cuando fui a Coronda “ah usted es...”, te hacés una imagen de respetar o de cachivache con los presos. Está en vos lo que quieras ser, si a vos te gusta vestir el uniforme, hacerte respetar y ser bien visto, está en vos trabajar como corresponde. (Suboficial, seguridad externa, 25 años de antigüedad, Unidad N° 4)

Pese a la capacidad que tenía el uniforme de simbolizar todos estos rasgos positivos, los agentes penitenciarios que entrevistamos no se sentían cómodos con la idea de utilizar el uniforme en otros ámbitos fuera del trabajo, aquellos que constituyen para ellos su “vida civil”. En este sentido, tanto el uniforme como el arma son elementos que asocian al trabajo, pero que pueden invertir su significado una vez fuera de allí. Mientras que quitarse el uniforme aparece como una señal del cambio de lógica que supone el paso de la prisión al ámbito doméstico, el arma fuera del ámbito de trabajo se asocia al riesgo de ser reconocido como agente de una fuerza de seguridad “en la calle”:

No, una vez que te sacás el uniforme dejás de ser penitenciario, para mí es así. Yo me calzo el uniforme y soy empleado del servicio penitenciario, me saco el uniforme y hago mi vida, o sea, mi familia, todo lo que corresponde. Ni uso el uniforme cuando no corresponde. Tengo un arma y no la porto...llego, así como llego la dejo ahí y está. El día que me pase algo, bueno, lo echaré a la suerte, yo puedo proceder con el arma, pero prefiero

arriesgarme a que me pase algo, o sea, a que me roben nada más a crear una situación más peligrosa. No, yo soy...me saco el uniforme y ya está. (Suboficial, seguridad externa, 25 años de antigüedad, Unidad Nª 4)

### **A modo de cierre**

Como mostramos, los significados a los que se asocia a la categoría de agente penitenciario en la cultura más amplia tienen la capacidad de contaminar no sólo al tipo de tareas que realizan, sino también a los propios agentes. Esto se materializa en actos de identificación a través de los que se les imputan una serie de rasgos negativos. Vimos también que los agentes efectivamente construyen a una serie de aspectos vinculados a su trabajo como “sucios”. En este sentido, consideran al igual que el público que trabajar en prisiones y trabajar con internos constituyen dos aspectos “sucios” del trabajo que realizan, y en tanto tales, tienen la capacidad de contaminarlos a ellos mismos y a los espacios por los que transitan, más allá de la prisión.

El primero de ellos tiene que ver con el riesgo de que se pierda la diferencia con las personas con las que deben trabajar. En este punto mostramos no sólo que los agentes tienen que realizar su trabajo en contacto con internos, sino que además consideran que la mejor manera de realizarlo es estableciendo un grado de cercanía que hace aún más probable el riesgo de contaminación. En este sentido, los agentes que entrevistamos afirman que es necesario manejar continuamente el grado de familiaridad que mantienen con los internos, para evitar adquirir la manera de hablar o el modo de vida de los internos, y por el otro poder realizar bien su trabajo, minimizando la cantidad de conflictos.

También mostramos cómo la prisión considerada como un espacio violento se asocia al riesgo de contaminar el ámbito doméstico, exponiendo a sus familias a los aspectos perturbadores de la prisión. Para poder administrar este rasgo sucio los agentes construyen a la prisión y al hogar como dos universos morales bien distintos y opuestos, y tratan de cortar la mayor cantidad de conexiones entre ambos espacios. También mostramos cómo a través del modo en que gestionan los riesgos que asocian al trabajo, los agentes penitenciarios se cohesionaban como grupo y desarrollaban formas de confianza basadas en demandas recíprocas de compromiso con el trabajo y compañerismo, y en ciertas exigencias como la de “no negociar con internos”. Analizamos, por último en relación a este punto, los argumentos y justificaciones a través de los cuales los agentes neutralizaban las implicancias más perturbadoras del hecho de desempeñar tareas relacionadas con el uso de la fuerza.

*Bibliografía*

- Arnold, H., Liebling, A., y Tait, S.:** "Prison officers and prison culture", en Jewkes, Y. (ed.) *Handbook on Prisons*, Willan Publishing, Collumpton, 2007, 471-495.
- Ashfort, B. y Kreiner, G.:** "How can you do it? Dirty Work and the challenge of constructing a positive identity", *Academy of Management Review*, 1997, 24 (3), 413-434.
- Bode de Moraes, P.:** "A identidade e o papel de agentes penitenciários", *Tempo Social*, 2013, 25 (2), 131-147.
- Crawley, E.:** *Doing Prison Work: The Public and Private Lives of Prison Officers*, Willan Publishing, Collumpton, 2004.
- : "Understanding prison officers: culture, cohesión and conflict", en **Crewe, B., Bennet, J., y Wahidin, A. (eds.):** *Understanding Prison Staff*, Willan Press, Collumpton, 2008, 134-152.
- Dick, P.:** "Dirty work designations: How police officers account for their use of coercive force", *Human Relations*, 58, 2005, 1363-1390.
- Drake, D.:** "The 'dangerous other' in maximum-security prisons", *Criminology and Criminal Justice*, 11(4), 2011, 367-382.
- Douglas, M.:** *Pureza y peligro. Un análisis de los conceptos de contaminación y tabú*, Ediciones Nueva Visión, Buenos Aires, 2007.
- Dutton, J., Roberts, L., y Bednar, J.:** "Pathways for positive identity construction at work: four types of positive identity and the building of social resources", *Academy of Management Review*, 35 (2), 2010, 265-293.
- Goffman, E.:** *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, Amorrortu, Buenos Aires, 2001
- : *Internados*, Amorrortu, Buenos Aires, 2001b.
- Hughes, E.:** *Men and Their Work*, Free Press, Nueva York, 1958.
- : "Good people and dirty work", *Social Problems*, 10 (1), 1962, 3-11.
- Mouzo, K.:** Servicio Penitenciario Federal. Un estudio sobre los modos de objetivación y de subjetivación de los funcionarios penitenciarios en la Argentina actual. Tesis para optar por el título de Doctora en Investigación en Ciencias Sociales, Facultad de Ciencias Sociales Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, Nueva York.
- Marquart, J.:** "Prison Guards and the use of physical coercion as a mechanism of prisoner control", *Criminology*, 24 (2), 1986, 347-366.
- Simpson, R., Slutskaya, N., Lewis, P. y Höpfl, H.:** "Introducing Dirty Work, Concepts and Identities", en Simpson, Slutskaya, Lewis y Höpfl (eds.): *Dirty Work. Concepts and Identities*, Palgrave Macmillan, Houndsmill, 2012, 1-18.
- Scott, D.:** "Ghosts beyond our realm. A neo-abolitionist analysis of prisoner human rights and prison officer occupational culture." Doctoral thesis, University of Central Lancashire, 2006.
- Schwalbe, M. y Mason-Schrock, D.:** "Identity Work as Group Process", *Advances in Group Processes*, 13, 1996, 113-147.
- Sykes, G.:** *The Society of Captives: A Study of a Maximum Security Prison*, Princeton University Press, Princeton, 1999.
- Sykes, G. & Matza, D.:** "Técnicas de neutralización: una teoría de la delincuencia", *Delito y Sociedad*, 2004, N°20, 127-136 .
- Van Maanen, J.:** "Identity work and control in Occupational Communities" en Sitkin, et al., (eds.) *Organizational control*, Cambridge University Press, Cambridge, 2010.