

***Homenaje a la delincuencia.***

***Prácticas orales desviadas en los servicios  
sociales<sup>1</sup>.***

**Sergio García García**

**[apropiacionindebida@gmail.com](mailto:apropiacionindebida@gmail.com)**

---

<sup>1</sup> Publicado en *Servicios Sociales y Política Social N°82. La relación profesional*, 63-84. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social, 2008.

## **RESUMEN**

El trabajo social que se realiza en las instituciones responde a la necesidad que los aparatos de poder tienen de gestionar la alteridad. A partir del análisis de distintas enunciaciones “desviadas” formuladas por usuarias de los servicios sociales de un barrio periférico de Madrid, voy a tratar de encontrar huellas de resistencia y agencialidad en aquellas personas que están más sometidas a la dominación. El análisis del filósofo Michel de Certeau sobre la oralidad que subvierte el orden de la escritura (de los discursos), puede ayudarnos a interpretar algo más que errores gramaticales o “patadas al diccionario” en las enunciaciones de estas mujeres usuarias de los servicios sociales. Una vez realizado este análisis, sugiero una reflexión acerca de nuestro propio *estilo* profesional, que no es sino el posicionamiento en un imaginario *continuo* que va desde las estrategias del poder a las tácticas de resistencia de los más excluidos.

## **PALABRAS CLAVE**

Carabanchel, delincuencias lingüísticas, oralidad, *estilo*

## INTRODUCCIÓN

El ejercicio del trabajo social en los ámbitos institucionales está condicionado por las distintas posiciones relativas de poder de los protagonistas implicados. Este diferencial de poder es la fuente de las tensiones, los “malos entendidos” y demás desencuentros que se generan en la relación profesional. La discontinuidad entre las categorías de conocimiento de los usuarios de los servicios y las de los profesionales está arraigada, precisamente, en la desigualdad estructural de poder bajo la que funciona este tipo de trabajo social. No es mi intención realizar en este escrito en una genealogía de la “atención social” para rastrear en la “invención” del trabajo social y de los servicios sociales en el contexto de los sistemas de disciplinamiento y de creación de sujetos, ya que esto rebasa ampliamente mis posibilidades. Sin embargo, quiero partir de las investigaciones foucaultianas de la biopolítica que posibilitan dicha genealogía, así como de los análisis de Michel de Certeau que complementan dichas investigaciones, para profundizar en el conocimiento de los desajustes que se producen en la relación profesional valiéndome de distintas anécdotas comunicativas acaecidas en los servicios sociales del Distrito de Carabanchel (Ayuntamiento de Madrid) en los que he desempeñado mi empleo durante los últimos años.

Estas anécdotas, ampliamente comentadas entre las compañeras y compañeros en los desayunos (“me duele mucho la cabeza, tengo pirañas”), y que han acabado formando parte de un “speech” en situaciones extralaborales del que nos valemos para llamar la atención de nuestros interlocutores y reírnos, poseen agentes enunciantes, usuarias de los servicios sociales que voy a tratar aquí como “delincuentes del lenguaje”. Mi propósito es aportar algunos elementos para el análisis de las posiciones sociales de los distintos protagonistas presentes en las situaciones de los servicios sociales a través de las interpretaciones posibles que realizo de esas anécdotas. Antes de pasar a comentarlas, voy a exponer brevemente el marco teórico sobre el que me he apoyado para interpretarlas, el propuesto hace ya algunas décadas por Michel de Certeau para analizar el lenguaje y las prácticas cotidianas.

## MICHEL DE CERTEAU EN LOS SERVICIOS SOCIALES

El historiador y filósofo francés no dedicó ninguno de sus análisis explícitamente al trabajo social, pero aportó un marco teórico y epistemológico que puede proporcionarnos claves para una reflexión sobre la comunicación en los servicios sociales. El trabajo social, como sistema de conocimiento con cierta autonomía, podría ser considerado como una *heterología*, esto es, como una ciencia del otro. Las clases populares, preferentes usuarias de los servicios sociales, constituyen esa alteridad frente a la que se construye, en parte, la identidad profesional. De Certeau dedica buena parte de su trabajo teórico a indagar en la construcción de la brecha social entre los que dominan y los dominados durante la modernidad. Esta brecha se ha hecho posible gracias a un instrumento: la escritura. El sistema escriturario, que es el propio de los sistemas políticos (Estado) y técnicos (profesionales) que afloran en la modernidad y se legitiman como representantes de un “pueblo” situado en el salvajismo y la ignorancia, trata de re-presentar las narraciones orales que circulan en el mundo cultural popular. Lo oral, corporal, es eliminado por esa escritura.

¿Eliminado? Lo oral retorna de manera inesperada en forma de lapsus, de ruidos corporales, de movimientos en el espacio de los cuerpos, de contactos físicos, de gritos, de lágrimas, etc. (de Certeau, 2007: 167-176). Todo este excedente corp-oral, en cuanto reflota, pone en cuestión el propio sistema escriturario de dominación. Se trata de la alteridad no disciplinada (no convertida en identidad)<sup>2</sup> que permanece en el mundo corporal subterráneo y que continúa afectando hasta a los más doctos escritores, profesionales...

Herederos de pensadores como Wittgenstein, de Certeau realizó una parte de su obra contrastando las investigaciones de Foucault y Bourdieu, que tan incorporadas están a las ciencias sociales en el presente. De Certeau persiguió una dignificación de los “anónimos” al rescatar la agencialidad de estos frente a los análisis post-estructuralistas que, finalmente, demostraban no ser tan *post*-<sup>3</sup>. La autonomía de los anónimos, a pesar del poder del panóptico, se expresa, según de Certeau, en ese mundo de la oralidad. La oralidad se correspondería, entonces, con las tácticas, la alteridad, la espacialidad y la inconsciencia, mientras que el orden de la escritura, que es el de los discursos, iría asociado con las estrategias, la identidad, la temporalidad y la consciencia (de Certeau, 1993). Las trabajadoras sociales, como profesionales expertas de la ayuda, extraeríamos del mundo oral determinados saberes, los transformaríamos en escritura y en discursos, y construiríamos un “lugar” propio desde el cual produciríamos un conocimiento con valor de “objetividad” (sobre lo que es el bienestar, el riesgo social, etc.). Este conocimiento es el que sirve de base a los diseños desde arriba y a los planes de cambio. Unas auténticas utópicas sociales. Sin embargo, el valor de nuestra posición como intermediaria entre “arriba” y “abajo”, es el relativamente amplio margen de autonomía en el que podemos desenvolvemos y que podemos seguir produciendo. Esta autonomía, es el resultado de nuestra capacidad para construir discursos estratégicos que den respuesta a las acciones de los poderes, pero también es fruto de la alteridad que habita en nosotras mismas y que puede ser legitimada para así transferir reconocimiento social a “los otros” (usuarios y usuarias).

El trabajo social de los servicios sociales surge de la necesidad de trazar un puente que introduzca lo *duro* (la planificación social) sobre lo *blando* (la cultura popular) ante la constatación de que los mecanismos “normales” de disciplinamiento (educación escolar, ética del trabajo, sistemas higiénico-sanitarios, etc.) encuentran resistencias inusitadas sobre quienes están más excluidos. Las instituciones del “Estado del Bienestar”, como

---

<sup>2</sup> Michel de Certeau establece una división analítica entre “identidad” y “alteridad”. La identidad es aquello que los sujetos enarbolan como propio, como definitorio, perteneciente a un *lugar* con una historia común, y puede considerarse propia del mundo de las estrategias que tanto el poder (a través de los nacionalismos, por ejemplo), como los grupos de contrapoder (como el movimiento feminista, que necesitó recurrir a la categoría “mujer” previamente construida por el patriarcado como esencial para combatir determinadas violencias que se ejercían contra “las mujeres”), ponen en juego en las luchas sociales para legitimarse. La alteridad, sin embargo, es aquella frente a la cual se han construido las identidades, la categoría límite que define el contorno de los que se sienten bajo una identidad, su objeto de conquista y, al mismo tiempo, el sujeto de sus temores (lo femenino para lo masculino, lo extranjero para lo nacional, lo pobre para lo rico). La alteridad, “lo salvaje”, “lo animal”, “o inhumano”, tal y como lo ha construido el discurso occidental a partir de la necesidad de colonizar medio mundo y de justificar sus acciones, habita en cada ser, pero se imagina como externa, en otro sitio (un *no lugar*). Es el espacio del silencio, de lo imprevisible, de lo que se intenta dominar y del fracaso al intentarlo de manera completa. Su presencia altera la seguridad de quien se siente profundamente identificado con algo: pone en cuestión la esencia de su propia identidad. En ciudades como Madrid, en estos años, el sujeto migrante es el objeto preferente de las definiciones de identidad y de alteridad entre los poderes y entre buena parte de la población.

<sup>3</sup> Si el esfuerzo del post-estructuralismo consistió en cuestionar los determinismos y los universales formulados, por un lado por la teoría marxista economicista, y por otro por el estructuralismo antropológico de Lévi-Strauss y el lingüístico de Saussure, para complejizar, así, la cuestión de la reproducción social, añadiendo a los agentes sociales mayor capacidad de maniobra dentro de una estructura social que viene dada, pero que está sometida a continuas reconstrucciones, Michel de Certeau critica los resultados finales de investigaciones calificadas como post-estructuralistas, como la de Pierre Bourdieu que, pese a poner el énfasis en el “sentido práctico” de los actores a la hora de construir su propio mundo cultural, acabaría por encerrar el *habitus* de los agentes sociales en estructuras muy estrechas de orden. No voy a entrar a discutir estos asuntos, únicamente hago referencia a estos debates de cara a una mejor comprensión y contextualización del marco teórico que utilizo (eso sí, con un inevitable *estilo* particular).

las compañías privadas en la sociedad de consumo que da lugar a dichas instituciones, persiguen esta conexión con la *alteridad* contemporánea: las clases populares se convierten de pronto en un objeto de seducción (y no tanto de coacción), constituyendo los nuevos colonizados del S. XX (de Certeau, 1999:189-190). Nos encontramos en un momento de cambio histórico (últimas décadas del siglo pasado) en el que se va prefigurando lo que algunos autores designan el paso del *panóptico* al *sinóptico* (Mathiesen, citado en Bauman, 2006: 70)<sup>4</sup>. El panóptico benthamiano, teorizado por Foucault, situaba a unos pocos vigilando a unos muchos; el sinóptico invierte el sentido y sitúa a unos muchos observando a unos pocos. La “sociedad del espectáculo” en plena postmodernidad, la que daría lugar a dicho sinóptico, proporciona a los pobres nuevas formas de alienación a través del consumo de imágenes, pero al mismo tiempo una nueva salida del control a través de su visibilización en los medios de comunicación (Internet ha democratizado sensiblemente esta visibilización). El nuevo factor de inclusión en una sociedad que traslada los valores hegemónicos desde la ética del trabajo a la estética del consumo, es el ingreso en el campo iluminado por el foco: salir en la TV, estar en las bases de datos de los bancos o tener visado para entrar en otros países, se convierten en situaciones privilegiadas al abrir las puertas de la movilidad. Esta movilidad se erige en el principal factor de estratificación en un mundo en el que el espacio y el tiempo quedan contraídos (Bauman, 2006). Los valores que parecen comenzar a imperar son la flexibilidad, la movilidad y la creatividad, todos ellos reivindicaciones de los movimientos sociales surgidos en 1968, pero absorbidos por el mundo empresarial bajo las lógicas del *tercer espíritu del capitalismo*. En la obra de Boltanski y Chiapello, “El nuevo espíritu del capitalismo”, este *tercer espíritu* es definido como aquel en el cual el capital social (relaciones sociales equivalentes a oportunidades) es el que cobra mayor relevancia en un contexto *conexionista*. La autonomía, la creatividad y la flexibilidad, todos ellos valores reivindicados en el movimiento social de 1968, fueron absorbidos por el capitalismo para resolver la propia crisis de legitimidad en la que entró debido a la crítica que se le formuló enarbolando esos mismos valores (crítica *artista*). El capital social, o *conexionismo* en las palabras de Boltanski y Chiapello, es aquel que mejor resuelve la adaptación a dichos valores y el que permite la *movilidad* que garantiza la inserción en un mundo en el que el espacio se ha contraído (Boltanski y Chiapello, 2002).

---

<sup>4</sup> El panóptico es una estructura arquitectónica ideada por Bentham dos siglos atrás y que consiste en un punto central desde el cual puede vigilarse cualquier zona del edificio sin que quien está siendo vigilado vea al vigilante. Esta estructura fue pensada para la arquitectura penitenciaria (la cárcel de Carabanchel, precisamente, es un buen ejemplo), si bien su modelo se extendió a otras áreas sociales en las que mostró mayor eficacia (fábricas, cuarteles, colegios, hospitales...). La adopción de esta estructura por quienes ocupaban posiciones de poder, se correspondía con una economía política basada en el disciplinamiento de las masas de cara a construir un futuro bajo los ideales socio-culturales del liberalismo (ideología asociada al floreciente capitalismo industrial de la época). Este disciplinamiento descrito por Foucault en *Vigilar y Castigar*, posible por la mirada vigilante desde un panóptico (donde se sitúa el funcionario de la prisión, el profesor, el médico, el trabajador social...), trabajaba en la individualización (atomización) de los cuerpos, en su adiestramiento (posturas, formas de caminar...), en su acoplamiento al orden del discurso, en fin, en la construcción de sujetos a los que representaría el sistema político emergente y en la producción de mano de obra ajustada a un nuevo sistema productivo (Foucault, 2002). El advenimiento del *sinóptico* al que se refieren algunos autores, sería el resultado de la renuncia al disciplinamiento por parte de los aparatos de poder al haber cambiado el equilibrio demográfico anterior y las necesidades del sistema productivo (en un mundo post-fordista), y al demostrarse la relativa ineficiencia del sistema disciplinario por las resistencias que ha suscitado. La población *excedente* ya no es, por tanto, disciplinable, tratable como conjunto de individuos, y puesto que ya no va a ser *productiva*, es potencialmente peligrosa, por lo que el *control* (reflejo del cual sería el endurecimiento penal, el aumento del discurso de la inseguridad, el crecimiento de las soluciones policiales, de la seguridad privada...) es la estrategia preponderante en las sociedades contemporáneas. Una de las salidas a la exclusión social, ante el progresivo agotamiento del disciplinamiento, esto es, de las vías de “integración social”, sería la participación activa en la lógica del espectáculo que rige nuestras sociedades: agotándose las vías de ascenso a través del sistema de “bienestar social”, parecen abrirse las de la visibilización social. Estas dos lógicas, la del panóptico y la del sinóptico, no deben tomarse como “la realidad”, sino como aproximaciones conceptuales para entender su complejidad. Del mismo modo, el paso de una a otra no se corresponde con momentos históricos precisos, sino que responde a lógicas que, a modo de tendencias, van imponiéndose en un momento o en otro, lo cual implica que los mecanismos disciplinarios vinculados al panóptico no han desaparecido, ni mucho menos, y coexisten con la lógica sinóptica en la que todos y todas quieren ser visibles (para adaptarse, pero también para resistirse).

Dado el advenimiento de este nuevo contexto, el viejo disciplinamiento queda obsoleto, mientras que la adhesión voluntaria al sistema de dominación persiguiendo un reconocimiento social por ello, se impone como comportamiento entre los asalariados y disminuye de manera considerable la desafección hacia el trabajo y demás mecanismos de dominación (los servicios sociales, como sucedáneo de las relaciones laborales, también esperarían esa adhesión voluntaria e incondicional de sus usuarios).

Ahí estribaba la importante labor de los servicios sociales en lugares como Madrid: llegar de otro modo a las clases populares efectuando el tránsito entre el panóptico y el sinóptico<sup>5</sup>: de las medidas de coacción a las de seducción. Después de esto, quien no se viese seducido (por nuestra persuasión, o por la seducción del propio mercado de consumo y sus múltiples cachivaches dotadores de identidad), quedaría excluido definitivamente. Esta “última oportunidad” que brindamos las trabajadoras sociales es la que marca la frontera entre la “inserción” y el abismo. Para quienes prefieran caer en el abismo, otros son los mecanismos, ya no disciplinarios o seductores, sino de control (de Giorgi, 2006). La *sociedad de control* aborda el *excedente humano* ejerciendo el mantenimiento a raya preventivo sobre amplios sectores de población (como el de los migrantes) que ya no podrán entrar en el paraíso del consumo, o que si lo hacen, será en cayuco para mantenerse en sus márgenes. Para ellos, ni siquiera habrá servicios sociales, y así se lo transmitiremos en nuestra entrevista. Buena parte de la población que atendemos se encuentra en esa tensión entre la inserción bajo la seducción (y todavía un poquito de coacción) y el sometimiento al control bajo los nuevos mecanismos jurídico-policiales: “pobrecitos”.

¿Pobrecitos? Nuestro queme profesional procede de una frustración severa al percatarnos, desde el primer día de trabajo, que no son tan pobrecitos. Nos engañan, malgastan las ayudas, acuden a las citas cuando les da la gana e, incluso, a veces nos amenazan: son unos *delincuentes*. ¿Delincuentes?: sí, no pobrecitos. Michel de Certeau establece una distinción entre el *uso* y el *estilo*: mientras que el primero es la forma de utilizar, por parte de *los de abajo*, lo que viene dispuesto desde *arriba*, el *estilo* consiste en la reapropiación y resignificación que esos “usuarios” efectúan con lo recibido (de Certeau, 2007: 112). Nuestros usuarios no sólo *usan* los servicios sociales: los adaptan a sus necesidades y crean con ellos cultura. Esto no es propio únicamente de los usuarios de los servicios sociales, sino que es una práctica que más o menos todas y todos ponemos en marcha. La paseante camina por la avenida, pero traza atajos y desafía el orden urbanístico planificado; el consumidor compra un coche, pero lo convierte en una nueva habitación del hogar o en su nuevo vestuario “tuneado”; el telespectador se traga lo que le echen, pero lo digiere con las especias de su vida íntima y cotidiana; la lectora devora novelas, pero crea sus propias historias. ¡La delincuencia se extiende, más seguridad!

Se supone que los nuevos salvajes, el reino de los consumidores, votantes, “ciudadanos” y, en su versión más peligrosa, usuarios de los servicios sociales, entrarán en el mundo

---

<sup>5</sup> Este paso del panóptico al sinóptico no es el resultado de la acción intencional de un sujeto pensante omnisciente, sino de “lógicas prácticas” que gobiernan las luchas de fuerzas en las que se ven inmersos los distintos agentes en sus propios campos. Las “políticas sociales” diseñadas desde las administraciones no tienen en cuenta estas construcciones teóricas, sino que responden a las necesidades de legitimación propias mediante su repercusión mediática y a las demandas procedentes del mundo de la empresa privada y a las que proceden de la “sociedad civil”. Estas lógicas prácticas, las descritas por Pierre Bourdieu para analizar la acción social de los distintos agentes en las estructuras sociales que son el resultado, a la vez, de las lógicas prácticas puestas en juego en el pasado (Bourdieu, 2008), persiguen el mantenimiento y el aumento de los capitales de los agentes que están en el “juego”. Son múltiples los agentes que participan, aunque en posiciones de poder distintas, y por lo tanto, múltiples los protagonistas que dan como resultado los efectos prácticos, las “políticas sociales” y su aplicación.

de la racionalidad que sus representantes (políticos profesionales, científicos y técnicos) se han encargado de diseñar. Pero “¡Horror!, no lo hacen” (“¡entonces fuera de España, o a la cárcel!”), o lo hacen a su manera, con un *estilo* propio (“¡Hay que ver, los parques están llenos de extranjeros, con su música!”; “¡Y llevan ropa de marca!”). De Certeau traza una diferencia conceptual entre las *estrategias* y las *tácticas*. La estrategia es “el cálculo (o la manipulación) de las relaciones de fuerzas que se hace posible desde que un sujeto de voluntad y de poder (una empresa, un ejército, una ciudad, una institución científica) resulta aislable”, esto es, se instala en un *lugar, algo propio*, desde el cual maneja las relaciones con *una exterioridad* de metas o de amenazas que es posible a partir de la vista panóptica. En contraposición, táctica es definida por de Certeau como “la acción calculada que determina la ausencia de un *lugar propio*” y que se efectúa en el lugar del otro, bajo su lenguaje, su ley, sin acumular nada pero aprovechando las “ocasiones”, y llevando a cabo escamoteos, estratagemas, trampillas, sorpresas (de Certeau, 2007: 40-45). ¿Dónde nos situamos las trabajadoras sociales? Tenemos un margen de autonomía para acercarnos al mundo de las estrategias (de los *lugares*) o al de las tácticas (de los *no lugares*), un continuo que va del control a la ayuda (García, 2005b). Bajo la estructura, nos reapropiamos del discurso de la institución, lo adaptamos, lo resignificamos y lo empleamos para reproducir la ideología del panóptico, para *resistirnos* a ella o para efectuar tácticas de *fuga*<sup>6</sup>, más o menos como nuestros usuarios: tenemos *estilos* de trabajo diferentes, somos un poco delincuentes (y si queremos, podemos serlo un poquito más, ¡chssss!, sin que se enteren las jefas).

Una de las prácticas de trasgresión de la norma se efectúa en el habla. El lenguaje está sometido a continuos cambios como consecuencia de los tropos que practican sus usuarios sobre la palabra. Esto no tendría mayor relevancia si no fuera porque ya sabemos que el lenguaje constituye el mundo: el *decir* es un *hacer* que construye la realidad. Michel de Certeau establece una diferencia entre dos órdenes del lenguaje: el orden *escriturario* y el de la *oralidad*. La escritura es, quizás, aquello que proporcionó a la modernidad su distinción de otras sociedades previas o lejanas. Separando el significante del significado, la escritura no hizo sino provocar la separación espacio-temporal que permitía coordinarse a distintos cuerpos lejanos. El cuerpo (y la oralidad es *corp-oralidad*, movimiento de la boca y los brazos, mirada y expresión facial, indisociables del sonido que produce nuestra lengua al rozar y acariciar nuestros dientes y nuestros labios cuando nuestros pulmones expiran el aire) fue dejando de ser la medida de las cosas, el referente próximo “en presencia”<sup>7</sup>. El lenguaje escrito es el empleado preferentemente por los sistemas expertos. Trazando un paralelismo entre la visión de de Certeau de la escritura como relación comunicativa en ausencia, con los postulados de Giddens sobre el progresivo distanciamiento entre espacio y tiempo a partir de la invención del reloj mecánico, el teléfono y otros artilugios tecnológicos (Giddens, 2004: 28-32), podemos encontrar la interpretación común de la modernidad (y su post- o tardo-) como una época en la que el presente espontáneo e instantáneo en la comunicación queda desplazado (habita un *no lugar*). En la medida en que se acortan las distancias globales, aumenta la necesidad de sistemas expertos que tramiten la información. Es así cómo la escritura ha podido imponerse de una manera tan abrumadora sobre la narración oral: la “escritura que invade el espacio y capitaliza el tiempo” (de Certeau, 1993: 212), lo hace en función de su carácter re-presentativo. Pero los sistemas representativos (escritura, Estado) pueden decir muy poco de lo que

<sup>6</sup> Me he servido de los análisis de Julio Ramos sobre la dominación ejercida a través de la enseñanza de la lengua y sobre los silencios como forma de resistencia, de fuga o de contestación y burla (Ramos, 1996: 4).

<sup>7</sup> En otro sitio expuse el potencial de la relación “en presencia” para conocer en mayor profundidad los aspectos subjetivos de las personas con las que trabajamos y para poder establecer una relación de *empatía fuerte* y empoderamiento (García, 2005b).

representan: más que representar, producen sujetos (a los que representar). El discurso, orden escriturario, se emite desde los *lugares*, esto es, espacios *proprios*, de *identidad*, y tratando de ordenar el mundo que está bajo sus pies. Los mapas son un buen ejemplo: primero cumplieron la misión de representar la *espacialidad* practicada por los habitantes móviles de los sitios, pero posteriormente fueron el plano sobre el cual diseñar, planificar, el propio espacio (utopías urbanísticas) (de Certeau, 2007: 103-122). Ante la incapacidad para representarla, el orden de los discursos (estratégicos) no ha podido dar cuenta del de las prácticas orales (tácticas). Estas prácticas orales perviven en la memoria, se transmiten de cuerpo a cuerpo, se fugan, resisten. Aunque a veces dan la sensación de reproducir los discursos de los expertos (políticos profesionales, científicos, técnicos), las oralidades se están reapropiando de esas escrituras para transformarlas y asignarles un nuevo sentido. Este sentido no tiene por qué ser subversivo (el discurso popular anti-inmigrante, por ejemplo, carece de potencial transformador al legitimar la autoridad de las autoridades), pero el hecho de que sea reapropiado, resignificado, *oralizado*, de cara a ciertas estrategias de supervivencia (en la competencia por recursos escasos en los servicios sociales, por ejemplo) está indicando la existencia de un potencial político y una cierta autonomía que en ocasiones se vuelve contra el poder.

Mi trabajo en los servicios sociales me ha permitido acceder a las *delinquentes del lenguaje* que son muchas de nuestras usuarias. Resistiéndose al código lingüístico “culto”, que no les representa, se fugan, se burlan del mismo código, lo subvierten, lo resignifican, lo readaptan a sus condiciones orales y lo practican tácticamente. Esos actos delictivos me producían mucha risa cuando los escuchaba y eran motivo del anecdotario que amenizaba desayunos. Aquellas frases célebres han estado en mi cabeza durante años, y ahora, desde mi régimen de excedencia funcional (una táctica de fuga como otra cualquiera), no quiero dejar pasar la oportunidad de reflexionarlas más profundamente. Lo que presento a continuación son seis desvíos del lenguaje efectuados por usuarias (con *estilo*) de los servicios sociales en mi despacho o en el de algunas compañeras. No puedo presentarlos debidamente contextualizados en las condiciones sociales de sus autoras, por lo que aparecen bajo cierto defecto de indexicalidad. No obstante, espero que las reflexiones que efectúo sobre estas prácticas delictivas del lenguaje puedan sugerir otras reflexiones y debates (entre las activas lectoras). Lo que presento son sólo interpretaciones posibles de situaciones comunicativas en las que hay relaciones de poder y creatividad. Un día Rosa, una usuaria de unos 80 años, me confesó que creía tener Alzheimer, y cuando le pregunté cómo lo sabía me respondió “no me acuerdo”. Nos reímos mucho de su propia respuesta y yo quedé completamente cautivado por ese pequeño acto de creación que una mujer octogenaria, a la que “veía” en “situación de riesgo” por su soledad y su “deterioro cognitivo”, me proporcionó espontáneamente, aprovechando la “ocasión”, burlándose del contexto institucional, de los dictámenes expertos, de los diagnósticos médicos y de mi visión de ella misma como “débil”. La suya es una táctica como las que presento a continuación, que son mucho más que chascarrillos, “mal-hablar” o torpeza en la reproducción del “lenguaje correcto”. No intento traducir estas frases, interpretarlas desde “un lugar” de conocimiento para “sentar cátedra”, sino que lanzo mis propias reflexiones (surgidas de lugares, pero también de los no lugares en los que me pierdo) para que cada cual las reciba como quiera y se reapropie de ellas en sus propias estrategias y tácticas. La escritura es estratégica, pero su recepción es..., lo que hagas con ella.



## SEIS DESVÍOS DEL LENGUAJE

### *“Yo lo que quiero es ir a un Centro Díaz”*

Los centros de día han penetrado en barrios como el de Ramona, la emisora de la frase. Esos sitios en los que a partir de las diez de la mañana empiezan a entrar señores y señoras con bastón o en silla de ruedas, constituían, probablemente, todo un misterio para Ramona. Tenía conocidas que acudían, y a las que “les iba bien”, pero tal despliegue de profesionales de bata blanca, furgonetas con rampa y edificio moderno, presentaba una extrañeza en el paisaje barrial de esta mujer. Las intervenciones de arriba, o percibidas como procedentes de otros *lugares* (si bien el Centro Díaz al que se refería era gestionado por una organización comunitaria del entorno), se introducen en el barrio de una manera un tanto abrumadora. La medicalización de la vida cotidiana de las personas mayores se reviste de “relaciones más humanas” en los centros de día. El sistema experto (médico, Estado, empresa) se reserva el derecho de definir mediante un diagnóstico la enfermedad del “paciente”. Ante las resistencias de este paciente, que deja de serlo y se vuelve a veces impaciente e impertinente, el sistema experto “humaniza” la relación, “trata de escuchar más” y tiene en cuenta los “aspectos subjetivos”, pero los términos en los que se juegan “las alternativas” apenas producen cambios sobre una relación que se juega en un *centro* (de día, el de Díaz) que extrae a la persona de su medio, la aísla, cosifica y trata su enfermedad como objeto de definición e intervención. Es el fetichismo de la relación clínica lo que está en juego (Taussig, 1995: 110-143).

Sin embargo, Ramona, como el resto de sus vecinos, despliega su sentido práctico al adaptar lo que viene de afuera y de arriba a su propia realidad cotidiana (“aquí y al lado” de casa “lo tengo”). Hacer del centro de día un Centro Díaz puede suponer un acto de nombramiento, eso sí, con nombre de doctor (Doctor Díaz, designado por su apellido, lo cual denota su poder *docto*). El doctor acaba siendo asimilado por el barrio (por eso los médicos piden cambio de destino: quieren seguir haciendo valer su magia en otro *lugar*), y sus “centros” (*lugares* siempre de un determinado poder) terminan por ser reapropiados por los vecinos. Ir al Centro Díaz es entrar en la modernidad por la entrada con rampa: adaptada. Allí ya están otras vecinas que se dejan re-disciplinar el cuerpo (“total, a mi edad”), a cambio de ciertos momentos de burla, de protesta, de chismorreo, de canciones y de contacto físico. Ramona quiere ir al Centro Díaz porque sabe que allí se juegan cosas importantes en el barrio. Sale de su casa aburrida y se deja infantilizar unas horas a cambio de interacción corporal, cierto reconocimiento social (“muy bien, Ramona”) y contacto cooperativo y competitivo con sus vecinas y vecinos del barrio.

Ponerse en las manos del Doctor Díaz puede suponer alivianarse: “que sean otros los que se hacen cargo de mi cuerpo, los expertos, que yo ya estoy mayor”. Es la apropiación de la estrategia que empleaba la señora para la cual trabajaba Ramona haciendo el servicio doméstico décadas antes. Una inversión de la relación en la que ahora Ramona deja a los doctores (fisioterapeutas, psicólogos, auxiliares...) que ejerzan su poder sin saber que ella está ejerciendo el suyo: “me están sirviendo”.

### ***“Mi marido tiene demencia 6.000”***

El lenguaje técnico de la medicina (discurso) invade la oralidad de personas mayores de las clases populares, como la enunciante de esta frase, pero éstas no saben hablarlo bien. Al hacerse unas “analísticas”, su cuerpo es explorado y puesto en otras manos que saben lo que le pasa. Cuando le duelen “las verticales” (justo detrás del cuello), es que está nerviosa, así que le recetan unas pastillas. Pero cuando el médico le ha dicho que su marido tiene “demencia 6.000”, la cosa debe ser grave. Ella, Trini, ya sabía que Paco siempre estuvo un poquito loco, pero la 6.000 debe ser... importante, incurable. Si su marido tuviera demencia tipo 3, o 4, entraría dentro de su imaginario cotidiano, pero 6.000 es una cifra inabarcable, sólo es manejable por expertos. Los números de la oralidad son los del cuerpo y los objetos en el espacio que nos rodea: una casa, dos ojos, tres calles, cuatro patas, cinco dedos... Pero la modernidad, así como los sistemas simbólicos en los que se apoyó (como el dinero), fue aumentando las cifras hasta los miles, millones y trillones. Estas cifras ya no son corporales, son escriturarias en el sentido de que sólo pueden concebirse en forma de símbolos abstractos (nadie tiene la experiencia de un millón de cosas a su alrededor si no es metafóricamente). Por eso, esas elevadas cifras están asociadas con los sistemas expertos (los de las 4.000 revoluciones por minuto, el superávit de 2.000 millones de euros o la vitamina B12, que sin ser 12 un número tan incorpóreo, porque al fin y al cabo sabemos el espacio que ocupa una docena de huevos, va precedido de una sibilina “B”). Forman parte de su magia: un lenguaje nuevo y lejano que nos comprende, nos explica, nos contiene. Por eso la demencia 6.000 de su marido explica lo que le hace estar tan extraño: ya no se acuerda dónde pone las cosas, se pierde cuando sale a la calle, llama a su hija como a su madre y a veces no reconoce a Trini. Paco no es el mismo, su identidad se ha perdido (ahora es pura alteridad). Algo así sólo puede ser explicado con una cifra extraña con la que no tiene experiencia corporal, “6.000” (si acaso es la misma cifra que equivalía en euros a “un millón de las antiguas pesetas”, el antiguo sistema simbólico que establecía quién era millonario y quién no). A Trini le importa un bledo que su marido tenga demencia 6.000 o senil, Paco está muy raro y eso le preocupa. Sabe además que es irreversible, por lo que “6.000” es la expresión que a Trini le sirve para expresar el exceso, lo que se le viene encima ahora que ella también está mayor y después de décadas de servicio a Paco y “los chicos”. Trini se reapropia de un tecnicismo médico y lo dota de un nuevo significado mucho más elocuente para ella: “demencia 6.000”, que es una demasia, algo que pesa (a los demás no, pero a ella sí) y que si fuera simplemente el aséptico “senil”, no expresaría el espacio intermedio entre el *lugar* (cordura) y *no lugar* (locura) en que ella se encuentra ahora “con Paco así”.

### ***“Es que él tiene VHS”***

“¿Por qué no viene tu marido a la cita?”, “Está malo en la cama, es que tiene VHS”. Su marido no estaba viendo películas de vídeo mientras su mujer acudía a servicios sociales a buscar recursos mínimos. Con problemas de toxicomanía, Fermín había contraído el VIH un tiempo atrás. Tener VHS en los albores de la era digital no era demasiado, pero era algo. Cuando el lenguaje técnico penetra en la oralidad puede sufrir giros inesperados. El vídeo, ese prodigio de la técnica, también se popularizó en un momento dado al bajar sus precios. El uso que se le dio, quizás no era tan parecido al original (incluso al principio constituyó un cierto capital simbólico que se ostentaba en el salón de la casa junto al otro tótem, el televisor). Al haberse invisibilizado socialmente el SIDA (quedando recluido en el ámbito doméstico) parece que ya forma

parte del pasado y que Fermín está desfasado: tiene una enfermedad analógica en plena era digital. Pero la era digital no había llegado todavía para Manuela, la enunciante de la frase. El VHS de su esposo es un error que no importa: su valoración no se juega en su forma de hablar. Pese a que, tal y como señaló Bourdieu, una de las formas a través de las cuales las clases dominantes ejercen su poder es la universalización de su lenguaje (lo cual asegura unas ventajas escolares y sociales a los hijos de la burguesía que les permite mantenerse en cabeza frente a los hijos de las clases populares, que van a encontrar en la escuela un código extraño con respecto a su vida cotidiana familiar y barrial), para los miembros de las clases populares existe un excedente cultural no colonizado, ni colonizable, que interviene en su forma de valorar la realidad y de desenvolverse en ella. El *habitus*<sup>8</sup> se adapta al mundo social de los agentes, y aunque esté profundamente afectado por los criterios de valoración de quienes detentan mayor poder, mantiene un alto grado de autonomía que le permite, no sólo reproducir el orden, sino también innovar. La eficacia social de la acción de decir “VHS” es nula si la medimos en términos de poder de influencia, ya que una palabra sólo se convierte en acción social si cuenta con legitimidad el agente emisor (Bourdieu, 1985), pero quizás la táctica, que no estrategia, contenida en la emisión de las palabras equivocadas se relacione más con una acción autoafirmativa hacia su propio mundo social cotidiano e interior. Esta es una forma de resistencia que no persigue el reconocimiento social a través del aprendizaje de la lengua dominante, sino mediante una dignificación de su propia vida que toma vías más bien elípticas: a través del estilo propio en el uso del lenguaje, se produce un autoreconocimiento que contribuye a reforzarse en la negociación y que, de paso, podrá hacer creer a las trabajadoras sociales que la atendamos que es una “incapaz” del lenguaje, una pobrecita. Ardides lingüísticos para obtener recursos mínimos que demuestran una creatividad invisible.

### ***“Me han puesto un paipai en el corazón”***

Esta mujer es una fresca. Su corazón constantemente abanicado hace funcionar una frescura inusitada que se manifiesta a través de este lenguaje transgresor. Tener un paipai en el corazón equivale, probablemente, a continuas bocanadas de aire que permiten sobrevivir. ¿Pero entonces, tener un *soplo* es bueno o malo? No importa, África puso en manos de un médico su corazón y éste prescribió que debía llevar un paipai. Una vez más, el lenguaje técnico (que en muchas ocasiones recurre a lenguas extrañas, como la inglesa) es maleado y torsionado para adaptarlo al mundo de lo imaginable, de los objetos concretos de la vida cotidiana, que es en el que se juega su vida. Si el bypass es una técnica de cirugía cardíaca que consiste en la derivación del flujo sanguíneo para reestablecer su normal funcionamiento, esto es, un puente arterial, el paipai es otra derivación, esta vez lingüística, que sirve para dar aire y remite a las playas filipinas alejadas del estrés de la vida cotidiana de las mujeres gitanas pobres. Este puente conduce a una especie de paraíso imaginado, ¿y qué parte del cuerpo mejor para imaginar que el corazón? Pero más allá, o más acá, de este acto imaginativo de fuga (que una tenga un abanico moviéndose sin que ella haga nada remite al bienestar imaginado de otras clases sociales, o de muchos miembros masculinos de su comunidad, que son servidos, metafóricamente abanicados), esta usuaria de los

---

<sup>8</sup> El peso de la estructura objetiva y de los mecanismos de reproducción social se incorpora, en los análisis de Bourdieu, al *habitus* de los agentes sociales, diferenciados entre sí por las distintas porciones y combinaciones de capitales (económico, cultural, social...) y por las experiencias sociales diferenciales a las que dan lugar. Este *habitus* es una estructura estructurante que organiza las prácticas perceptivas, discursivas y corporales, conformando los estilos de vida, pero a la vez una estructura estructurada por la división en clases sociales y demás ordenadores jerárquicos (Bourdieu, 2006: 169-170). Nos encontramos, pues, con una figura conceptual que enlaza la estructura y la acción.

servicios sociales se rebeló en este acto espontáneo contra las palabras ajenas que la definen desde otros lugares (de poder). Al alejarse de su forma de expresar el dolor o el placer que habitan en el propio cuerpo, este lenguaje no puede representar una dolencia de corazón como la suya. Su problema cardíaco nunca sería expresado de esta forma por ella: las personas gitanas que habitan el barrio poseen su propio sistema oral de catalogación de la enfermedad y de la salud, manejando una visión muy distinta de la de los profesionales de la medicina. Mientras que la salud, y los problemas asociados a ella, es significada por el sistema experto que la administra como algo individual ajustado, o desajustado, a unos patrones de conducta propios de una clase social o un grupo étnico específico, para buena parte de la población gitana, la evaluación de lo que es una enfermedad tiene más que ver con la capacidad para distorsionar el funcionamiento ideal de la comunidad cultural (como una toxicomanía) (Ayala y Pérez-Sutil, 2007). Ante este desajuste, ni “bypass” ni “paipai” reflejan el supuesto “problema” de salud de África, pero al haberse puesto en manos del sistema experto de salud y carecer de un repertorio gramático que permita nombrar su enfermedad, prefiere recurrir a una palabra asimilable con un objeto concreto más fácilmente incorporable a su vida cotidiana que un vocablo en inglés (que al no ser comprendido, es mera abstracción). “Ni pa ti ni pa mí, paipai y quedamos empatados: tú me defines, y yo me burlo de tu lenguaje”.

### ***“¡Ay, no me vayas a quitar el himen!”***

El antiguo IMI (Ingreso Madrileño de Integración) se introdujo en las prácticas socioculturales de la población gitana en situación de extrema precariedad de la periferia de Madrid a partir de finales de la década de 1980. Esta primera experiencia de salario mínimo tuvo efectos de todo tipo, pero sobre todo, estableció un cauce de comunicación (asimétrica) entre la Administración y la población gitana (especialmente con las mujeres). El “contrato de integración” perseguía el establecimiento de unos compromisos entre la familia perceptora y la trabajadora social que dejaba profundamente insatisfechas a ambas partes. Las familias comprendieron en seguida que el nuevo elemento de control de parte del Estado y los grupos sociales relativamente dominantes (a los que pertenecían las trabajadoras sociales, unas simples “payas” que podrían ser de su mismo barrio), venía por ahí a cambio de “cuarenta mil pesetillas”, y las trabajadoras sociales se vieron haciendo (a veces con un creciente entusiasmo) de detectives ante el apremio de la institución por conocer “qué había dentro de la nevera”. El IMI produjo una prolija reflexión profesional ante la insatisfacción generalizada de la población (la perceptora y la no perceptora) y de quienes se encargaban de gestionarla (aquejadas de tener relaciones paupérrimas con los usuarios, de frustrarse ante la “cronicidad” de los mismos y de estar haciendo algo muy distinto a lo que imaginaban cuando buscaron una “profesión de ayuda”). La tensión relacional a causa del ejercicio de control que suponía el IMI (sobra decir que se trataba de un control sobre los pobres que no tenía su reflejo en las relaciones del Estado con otros grupos sociales con mayor poder: los criterios de “riesgo social” de menores y adultos tenían un sesgo cultural, de clase y de género que evidenciaba las funciones que cumplían los servicios sociales de cara a la reproducción de un orden socioeconómico profundamente asimétrico), generaba multitud de situaciones de escamoteo, trampillas, ardidés, en definitiva, de tácticas de los *estilosos* usuarios en el sentido que las asigna de Certeau, frente a las estrategias de los técnicos (plasmadas en los contratos que ellos mismos elaboraban ante la pasividad activa -a veces analfabetismo táctico- de los usuarios, que sólo ponían una simple firma sin relevancia para muchos de ellos). El “contrato de integración” encarna

la reactualización del contrato social que el liberalismo, y sus nuevas versiones (muy conocidas en Madrid), tratan de establecer desde esa época como pauta benévola (seductora) para dar la “última oportunidad” (aunque paradójicamente dé lugar a vidas crónicas de sucesivas “últimas oportunidades”, de excepción). Por cierto, una “última oportunidad” como lo son los Derechos Humanos, es decir, los derechos de los que no tienen derechos (de ciudadanía) (Rancière, 2004). Es el conductismo llevado a la política de pobres (como la de los perros); para las clases medias y altas, otras psicologías más sofisticadas y comprensivas, más complejas y ambiguas, con menos verdades absolutas. El contrato era de integración, pero en una posición subordinada (el orden social excluyente quedaba intocado). La cultura popular es potencialmente peligrosa para ese orden, así que hay que hacerla firmar contratos (que culpabilicen al “abajo firmante” de sus desgracias) y meterla en museos (una vez muerta) (de Certeau, 1999: 47-69).

¿Y las quejas? “Por escrito, por favor. Ahí tiene el formulario, lo rellena y lo lleva a registro”. “Sin ruido” (corp-oralidad), “escríbalo” (escritura): lo escrito está muerto, petrificado, es la huella del enfado (García, 2005a). La dominación se ha producido durante la modernidad a través, entre otras cosas, de la extensión del sistema escriturario (el de las Leyes). El sujeto naciente de este proceso es aquel a quien representarán las instituciones políticas, científicas y, en general, los sistemas expertos que surgen con la continua especialización y desanclaje espacio-temporal. Pero tal y como he señalado más arriba, este sujeto no era sino una ilusión tramposa que legitimaba el sistema de representación mismo. El sujeto moderno, representante y representado, *alfabetizante y alafabetizado*, hombre y mujer, *élite y pueblo*, era aquel que se construía a partir de categorías binarias y que accedía al saber a través del conocimiento del lenguaje escrito y la negación de lo *corpo-oral*. Tal y como señala Julio Ramos en su texto “El don de la lengua”, evocando el cuento “Izur”, de Leopoldo Lugones, el aprendizaje del lenguaje ha constituido una forma de disciplinamiento que hace ejercer la dominación al pedagogo a través de la enseñanza de las categorías con las que “hay que” pensar. El mono rebelde del cuento de Lugones se negaba a hablar, a pesar de los esfuerzos para enseñarle por parte de su maestro, precisamente como forma de resistencia (Ramos, 1996: 4). El silencio como forma de resistencia se actúa en los contratos de integración en forma de incumplimientos (¡tras haberse comprometido por escrito!). Una vez incumplido el contrato (“no lleva a los niños al colegio, no ha ido a alfabetización y su marido hace venta ambulante sin declararla”), llega el dilema para el trabajador social: ¿Extinguir? ¿Suspender? ¿Otra oportunidad? ¿Cita por carta? ¿Me pido una excedencia? En el siguiente encuentro, Dolores nos dirá, probablemente, en un tono ambiguo, entre amenazado y amenazante, con miedo y dando miedo: “¡No me irás a quitar el himen!”. Dolores es la responsable familiar del IMI, lo lleva tan dentro como el himen (este ya se lo quitaron o lo perdió, lo cual supuso la entrada en otro mundo, el de las responsabilidades familiares): lo ha *incorporado*. El sustento material básico es incierto, pero mientras dure es una garantía mínima de alimentación, la de su cuerpo y la de los suyos. Dolores no quiere ir a alfabetización, ya que intuye que ahí puede perder parte de lo que le mantiene a ella y a “su gente” diferentes. Si bien duda, porque algunas del barrio “van y lo pasan bien, se sacan el carné de conducir...” (y ganan cierta autonomía). Pero la lengua escrita está cargada de una serie de significados históricos que han supuesto para la población gitana y su cultura oral la base de su exclusión. Por eso le da igual decir “no me quites el IMI” que “no me quites el himen”: al fin y al cabo, a los que hablamos mal inglés no nos importa hablar en “spanglhis” de manera despreocupada (nuestra autovaloración no se basa en nuestro nivel de inglés, y ya es

meritorio decir, aunque sea mal-decir). Ambos, IMI e himen, son símbolos de algo que nunca se acaba de tener, que al final alguien con más poder te arrebatara (el IMI lo quita la burocracia, el himen el patriarcado). No se puede estar segura en el IMI, pues una nunca pertenece a ello por mucho que trate de identificarse. Esta “patada al diccionario” es un golpe de autoafirmación ante la imposibilidad de obtener lo que quiere bajo las reglas impuestas (las de la Ley, las del contrato, las de la escritura). Esta patada es delictiva (prácticamente como la venta ambulante en la puerta del Hipercor).

“A ver qué pasa ahora con la Reme”. La RMI, más formal, pura Ley, más burocrática, profundiza en la lógica de la “contraprestación”, si bien su aplicación en los términos escritos es tan compleja que ni la propia administración la lleva a cabo. Las dinámicas relacionales son muy parecidas a las del IMI, si bien, afortunadamente ya no podemos abrir la nevera de nuestros usuarios (sólo mirar de reojo si nos ofrecen agua fría). Más benévola, la Reme es como del barrio: una señora (mujer), gitana (un poco más cercana, “va al culto”), más grandota (que el escueto imi), que te ayuda (Remedios). Pero la lógica de la prestación no cambia en cuanto a las relaciones de poder que lleva implícitas. Al principio es muy difícil ganársela (“un montón de papeleo”), pero luego es más fácil mantenerla, “y como los asistentes tienen mucha lista de espera, me da cita cada 3 meses, no como antes, que tenía que ir cada mes”. Reme compañera: parece menos provisional que el himen (que en cuanto creces y te relacionas con gente con más poder, se va). “Y si te mandan una carta, tienes que ir a la Comunidad del Real Madrid con los papeles, pero luego te la vuelven a poner”. ¡Qué morro! ¡La delincuencia avanza, y más ahora, protejémonos! (“lo dice la TV, vienen los de fuera y nos matan”).

***“En mi portal somos todos unos morbosos: no pagamos nadie el agua”***

¡Carmen sí que es una delincuente! No paga el agua, roba en el super, se cuelga en el metro, deja debiendo el comedor de los niños y monta pollos en el centro de servicios sociales. Su padre bebía mucho y le pegaba, su marido no bebe tanto, pero también le pega (para eso es su antiguo proxeneta). Ya no va a salud mental (no tienen ayudas económicas) y aparece sin cita por servicios sociales, gritando... Carmen despliega toda una performance en la sala de espera cada vez que aparece. Juega con la reacción del público (los demás usuarios están entre intimidados y perplejos), involucra a los ordenanzas (les cuenta la retahíla de problemas antes de que el trabajador social le atienda en un “huequecillo”, que se convertirá en media mañana, ya que no tiene cita), combina sonrisas con lágrimas, manifiesta un desbordamiento que no persigue sino su traspaso al trabajador social (ya que éste, agobiado e intimidado, será más débil en la negociación de la ayuda). Carmen despliega toda una cortina de humo a través de su relato con el fin de ocultar lo que “realmente” les preocuparía a los servicios sociales: la “situación de riesgo de sus hijos”. Por cierto, esto no era más que proyección imaginaria: cuando conocí a los hijos de Carmen, casi se me saltan las lágrimas ante semejante “saber estar”, ante su transparencia comunicativa, ante el vínculo corporal con la madre, ante el control que ejercían sobre los desbordamientos de ésta... “¡Uf, menos mal, debe ser la resiliencia esa!”

Con el tiempo, Carmen tomó confianza. Acudir a servicios sociales dejó de suponer un esfuerzo dramático en situaciones extremas (en que le cortaban la luz). Acudía a alguna cita (aunque fuera una hora tarde), cumplía algún compromiso del contrato casi emocional con el trabajador social (consciente de que el contrato escrito se convertía en un papel más de su caótica carpeta o en un “cleenex”) que no firmaba sino con una

sonrisa al rogárselo de manera desesperada (“Carmen, lleva a los niños a los talleres infantiles, ya no por ellos ni por ti, hazlo por mí”). Carmen tenía poder, y durante años observé cómo ese poder apoyado en capital físico, violento-escénico, se fue transformando en “habilidades sociales” para pedir las cosas. En confianza (sin miedo a perder la RMI), un día confesó: “En mi portal somos todos unos morbosos: no pagamos nadie el agua”. Nos reímos mucho con su traspie lingüístico. Carmen era una morbosa y lo sabía: los números teatrales que montaba en la sala de espera causaban una auténtica conmoción (y más después de írsele la mano un día y agredir a una trabajadora social). Tocaba las emociones del público (al que obligaba a participar al preguntarles, al contarles “su vida”, al “ponerles en contra de las trabajadoras sociales”), de las trabajadoras sociales (que nos alterábamos ante los gritos en la sala de espera), del policía (que subía de la recepción y se quedaba en una esquina por si pasaba algo) y efectuaba un ejercicio grandioso de actuación táctica reapropiándose de las denuncias que aparecían en “Telemadrid”, de algunas frases jurídicas o constitucionales sobre sus derechos y del espacio de la sala de espera, que recorría de un lado a otro, como verdadero escenario, llenándolo con los movimientos de su cuerpo. Carmen había sido una especie de cabaretera-prostituta de “bajo standing” (algo que nunca me confesó, pues además de las culpas morales, sabía que esto desenmascararía sus dotes dramáticas). Pero sé que sabía que yo sabía (y que prefería mantener este pacto de silencio). Carmen fue cambiando de actitud en el centro de servicios sociales en la medida en que hablábamos de sus representaciones: “hoy has estado muy bien”. Ella reía: ambos conocíamos el juego, y no por ello perdía “derechos”. Sus performances eran relativamente eficaces: en la sociedad del espectáculo y el sinóptico, la llamada de atención constituye una vía de reconocimiento de ciertos derechos de ciudadanía. Una vez se fue neutralizando la dramatización de sus dramas (no por ser mera actuación táctica, dejaban de cumplir una función en su obtención de recursos para la mera supervivencia de ella y su familia), o al menos fue variando el contenido (pasando a obras más alegres, animando la sala de espera al hacer interactuar a los callados usuarios y a hablar hasta del tiempo), Carmen continuó ejerciendo la delincuencia lingüística. “Te voy a decir una cosa: soy una clintómana”, “¿Una qué?”, “Clintomana, entro en las tiendas y no lo puedo evitar: me tengo que meter algo en el abrigo. Los niños lo pasan mal cuando me los llevo a la compra, y me piden que no lo haga...”. Una auténtica “morbosa”: Carmen juega con el tiempo de los poderosos (y hasta con el de sus hijos), aprovecha las ocasiones y desquicia a quienes esperan algo de ella (que acuda a la hora de la cita, que vaya a salud mental, que pague el recibo del agua), siempre se demora. Domina parcialmente el espacio y el tiempo con su cuerpo y con su lengua de manera performativa, y saca provecho de situaciones muy difíciles con una espléndida creatividad (es capaz de cantar en las navidades en plena calle Preciados, la más concurrida de Madrid en esas fechas). Carmen aprendió a sobrevivir y aunque sufre, disfruta de sus habilidades delictivas. Aunque ella es la que más recibos debe de todo su bloque (su edificio es una gran construcción de pisos de realojo en un barrio profundamente estigmatizado y, en cierto modo, guetificado), ella sabe que los demás son un poco como ella y que tampoco pagan la comunidad: “son unos morbosos”.

## **REAPROPIACIONES Y AGENCIALIDAD**

No por casualidad, todas las frases anteriores fueron pronunciadas por mujeres de las clases populares, que al formar parte del mundo excluido de lo doméstico y desenvolverse en reductos de oralidad irrepresentables por los discursos públicos, son

las mayores delincuentes, las más “prácticas”. Las enunciaciones transgresoras que he presentado suponen desvíos de la norma impuesta que es el lenguaje procedente de las instancias políticas o técnicas de poder. Más que “incapacidad” para “hablar bien”, hay tácticas que emplean el mal-hablar como forma de resistencia desde la propia oralidad a la dominación que se produce mediante el discurso. Más que expresar un contenido oculto, estas frases constituyen una actuación en sí mismas. Actúan un posicionamiento, una cierta subversión frente a lo que domina (el poder y su lenguaje), y ponen en juego una astucia y un poder consistente en aprovechar la ocasión.

Las nominaciones que las instituciones hacen de los espacios (Distrito de Carabanchel, Barrio de Opañel, Calle de Mercedes Arteaga) son reapropiadas, resemantizadas y aplicadas a las realidades cotidianas por parte de sus habitantes. Una aborigen de la zona puede llegar a afirmar que vive en el Barrio de Carabanchel, en la zona de General Ricardos (un general, Ricardos, que pese a ser militar y autoritario y dar nombre a la arteria principal del distrito, es otras muchas cosas en el imaginario de los habitantes de la zona), de Opañel o del Camino Viejo (de Leganés), en la calle Mercedes Arteaga, que poca gente sabrá quien fue (y que curiosamente es un nombre de mujer que ha merecido ser plasmado en el espacio público por su condición de madre), pero que para sus habitantes es una sucesión de sonidos que remiten a las propias experiencias biográficas. Tal y como señala Teresa del Valle al analizar el callejero de las ciudades de Bilbao y San Sebastián, el nombramiento de los espacios constituye un acto de ordenación no sólo del espacio, sino también de la memoria histórica. Su análisis del callejero bilbaíno y donostiarra revela el fuerte sesgo sexista y clasista del mismo y su contribución a la reproducción social (del Valle, 1997: 101-132). Pero al mismo tiempo, se puede constatar cómo se producen resistencias en los habitantes de un determinado espacio a nombrar el enclave en cuestión como la oficialidad marca. Esta discontinuidad lingüística ya es indicativa de una cierta autonomía, no necesariamente articulada a nivel político formal, que informa de la agencialidad de los agentes. Con sus re-nominaciones o la persistencia de los antiguos nombres en las enunciaciones del espacio (muchos habitantes siguen hablando de Carabanchel Alto y Bajo, designación que no es oficial desde hace seis décadas), reclaman el derecho a nombrar-se y a construir identidades colectivas, “lugares”, no coincidentes con los que marcan las instancias de poder (Carabanchel constituye un buen ejemplo de nombre aglutinador de significados que no son sino resignificaciones de designaciones estigmatizadoras producidas desde el exterior del distrito) (García, 2007). Pero más allá de estos intentos colectivos de resignificación y de resistencia (que dan lugar a luchas vecinales y a la creación de discursos identitarios sobre sí mismos que tratan de revalorizar el barrio, y a sus habitantes, y de participar en una cierta formalidad política), existen resistencias cotidianas individuales que se expresan a través de esas tácticas que subvierten el orden lingüístico. Estas subversiones constituyen un pataleo ante el apremio de la institución para que todos aquellos que quieran obtener algo de ella, hablen el lenguaje prescrito. Muchos de los usuarios de los servicios sociales tienen que expresarse con un lenguaje ajeno si quieren ser comprendidos en su demanda, tienen que hablar desde “el lugar del otro” (¡eso sí que es empatía!). De ahí que ocasionalmente se atrevan a pervertir, a malear y a retorcer las palabras como actos de autoafirmación y como ostentación de su capacidad de decisión acerca del propio lenguaje. Juegan fuera de casa, empatizan más que las propias trabajadoras sociales, y en muchas ocasiones cumplen aparentemente “lo acordado”, responden a las expectativas de la institución y de las profesionales. Pero no sólo existe docilidad, sino que como usuarios con un estilo propio, emplean tácticas invisibles de escamoteo y perversión de las “ayudas” para adaptarlas a su propio mundo



socio-cultural y, a veces, hasta se rebelan contra el propio sistema de dominación, cuestionándonos abiertamente como figuras de poder, o mal-hablando.

## ¿QUÉ HACEMOS CON ESTO?

Lo que he tratado de presentar en este texto no constituye un análisis etnográfico preciso de las subjetividades puestas en juego por los habitantes de un barrio popular que usan los servicios sociales, sino una aproximación sin pretensiones de objetividad que busca contribuir a la reflexión de nuestro trabajo, realizando una crítica de nuestra propia posición y rescatando la agencialidad y la autonomía inconquistable de aquellos que se encuentran más excluidos en una sociedad dada. Postulando el carácter “delincuente” de estas personas, interpreto su mal-hablar como tácticas de resistencia que se revelan contra el orden del discurso de las elites y como intentos de aprovechamiento de las ocasiones para beneficiarse de “las ayudas”, sin por ello dejar de pervertirlas (recibiendo la propia ayuda y empleándola de una manera distinta a las expectativas que la institución tiene cuando planifica sus intervenciones). Esta libertad refleja el estilo de los usuarios, obligando a las profesionales de los servicios sociales a replantearnos nuestra posición.

Este replanteamiento no puede realizarse, pienso, sin un ejercicio reflexivo individual y colectivo en el que intentemos localizar las distintas posiciones de poder (atendiendo a factores de clase, género, etnia, edad...) en las que se encuentran la institución y sus protagonistas, los usuarios con los que trabajamos y nosotras mismas. Este “conocimiento situado”, algo más libre de prejuicios morales y procedentes del “sentido común” (que finalmente constituía la base de un trabajo social positivista revestido de una imagen de cientificidad, con sus diseños de intervención, sus diagnósticos...), puede ayudarnos a mirar desde otros “puntos de vista” (diferentes del panóptico), a suministrar contexto a lo que dicen y lo que hacen las personas con las que trabajamos, y a entender mejor las “lógicas prácticas” con las que funcionan las personas de las clases subalternas (y nosotras mismas). Una mirada diferente, ésta, facilita, creo, una *empatía fuerte* que nos convierte en potenciales aliadas de las clases populares con las que tenemos contacto (García, 2005b). Ser cómplices de los actos delictivos, partiendo de que constituyen algunas de las tácticas posibles de supervivencia material y cultural en un sistema de control social diseñado por las estructuras de poder en las últimas versiones del capitalismo (de consumo y de ficción), o denunciar esas conductas por constituir una amenaza creativa al cumplimiento de los objetivos de dominación, son los dos extremos de un *continuo* de posiciones que van desde la “ayuda” al “control” (a falta de palabras “más precisas” para nombrarlo). Ahora que ya sabemos que no son pobres víctimas, sino delincuentes, ¿qué hacemos? Carezco de una respuesta para esta pregunta, pero espero que en la identificación de los márgenes de autonomía de quienes presuponemos que no las tienen, y de nosotras mismas, se pueda gestar una reflexión acerca de nuestra posición ético-política en el trabajo social (¿Para quién trabajamos?) y de nuestra contribución al empoderamiento real de las personas con las que “hacemos” trabajo social. ¿Estamos con las tácticas o con las estrategias?

## BIBLIOGRAFÍA

- AYALA, Ariadna y PÉREZ-SUTIL, Rocío  
2007 “La investigación cualitativa como instrumento de intervención socio-sanitaria: las lógicas de prevención de la salud de la población gitana”, ponencia presentada en el I Congreso Iberoamericano de Antropología (La Habana).
- BAUMAN, Zygmunt  
2006 (1998) *La globalización. Consecuencias humanas*. México: FCE.
- BOLTANSKI, Luc y CHIAPELLO, Eve  
2002 (1999) *El nuevo espíritu del capitalismo*. Madrid: Akal.
- BOURDIEU, Pierre  
1985 *¿Qué significa hablar? Economía de los intercambios lingüísticos*, Madrid: Akal.
- BOURDIEU, P.  
2006 (1979) *La distinción. Criterio y bases sociales del gusto*. Madrid, Taurus.
- BOUEDIEU, P.  
2008 (1980) *El sentido práctico*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- DE CERTEAU, Michel  
1993 (1978) *La escritura de la historia*. México: UIA.
- DE CERTEAU, Michel  
1999 (1974) *La cultura en plural*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- DE CERTEAU, Michel  
2007 (1980) *La invención de lo cotidiano. I Artes de hacer*. México: Universidad Iberoamericana/Instituto Tecnológico y de Estudios superiores de Occidente.
- DE GIORGI, Alessandro  
2006 (2002) *El gobierno de la excedencia. Postfordismo y control de la multitud*. Madrid: Traficantes de sueños.
- DEL VALLE, Teresa  
1997 *Andamios para una nueva ciudad. Lecturas desde la antropología*. Madrid: Cátedra.
- FOUCAULT, Michel  
2002 (1975) *Vigilar y castigar. Nacimiento de la prisión*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- GARCÍA, Sergio  
2005a “Hermenéutica de la queja (o análisis del micropoder en los Servicios Sociales)”, en *Trabajo Social Hoy* nº 44, Madrid.

GARCÍA, Sergio

2005b “*Presenciando la realidad: servicios sociales, reproducción social e intervenciones posibles*”, en *Trabajo Social Hoy* nº45, Madrid.

GARCÍA, Sergio

2007 “Miedo en la ciudad: emergencia y contexto en un distrito de Madrid”, en *Revista Electrónica Cultura Urbana* nº4, Santiago de Chile.

GIDDENS, Anthony

2004 (1990) *Consecuencias de la modernidad*. Madrid: Alianza Editorial.

RANCIÈRE, Jacques

2004 “Who Is the Subject of the Rights of Man?”, en *South Atlantic Quarterly* 103, 2/3.

RAMOS, Julio

1996 *Paradojas de la letra*. Caracas: eXcultura / CONAC/Venezuela / Universidad Andina Simón Bolívar (Subsede Ecuador).

TAUSSIG, Michael

1995 (1992) *Un gigante en convulsiones. El mundo humano como sistema nervioso en emergencia permanente*. Barcelona: Gedisa.