

Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, que financiaría las obras de infraestructura y la construcción de viviendas sociales necesarias a fin de *radicar* las villas, *integrándolas* a la trama urbana, y *consolidar a la población en el sitio en el que habitaban* previamente. Aunque los fondos y los lineamientos generales provinieran del gobierno nacional, la mayor parte de las decisiones y la administración del programa fueron descentralizadas a nivel municipal. Así, cada municipio conservaba una relativa autonomía respecto de la gestión cotidiana, es decir, la licitación de las obras a empresas constructoras o cooperativas, la realización de proyectos urbanos, y la selección y priorización de los adjudicatarios, entre otras responsabilidades. Por entonces, el intendente tomó una decisión que distinguió al caso de San Isidro respecto de otros municipios del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA) donde se implementó el mismo programa: involucrar en la urbanización al conjunto de la *sociedad civil* (es decir, no únicamente a los destinatarios del plan), como garantes de la *transparencia* y promotores de un *cambio cultural* entre los pobladores de las villas. Y esto, no solo en términos generales de “participación”, sino asumiendo tareas concretas como *voluntarios* en el gobierno local. Más de diez años después y habiéndose interrumpido el programa, algunas *voluntarias* que por entonces se implicaron en la urbanización, siguen al día de hoy desempeñando tareas en una oficina municipal.

La antropología, particularmente en clave etnográfica, ha demostrado ser una herramienta analítica potente para indagar al Estado revelando el carácter fetichizado (Taussig, 1998) o naturalizado con que se nos impone (Bourdieu, 1997). Diversos autores sugieren que, aunque las personas tengan una experiencia del Estado eminentemente fragmentaria, es en los encuentros cotidianos entre agentes estatales y pobladores que emerge la idea del Estado como una unidad ontológica (Abrams, 2015; Perelmiter, 2016) al mismo tiempo que asume una forma y configuración concreta (Gupta, 2015).

Siguiendo esta línea, el análisis de este proceso de producción de una política pública orientada a sectores populares, en la que intervienen y entran en contacto funcionarios, *vecinos* y *voluntarias*, resulta un campo propicio para indagar la política, el Estado y la sociedad civil, desde una perspectiva etnográfica, restituyendo su dimensión vivencial, del hacer cotidiano, y las interacciones ordinarias y rutinas en que son producidas, delimitadas y movilizadas (Quirós, 2014) tales categorías, en contextos socialmente situados.

Debido a la gran escala y a las complejidades técnicas y políticas que suponía la urbanización, ésta configuraba una experiencia inédita para muchos de los agentes estatales involucrados, a la vez que un enorme desafío. Es por esto que las formas de hacer política, de abordar a los destinatarios del programa –y quiénes debían ser elegidos como tales–, y los alcances esperados resultaron materia de debate, decisión y creatividad para funcionarios y políticos. Éstos debieron adaptar y renovar la estructura burocrática existente y producir una gran cantidad de normas, procedimientos y dispositivos para hacer frente a las exigencias del programa. Detenernos sobre esta dimensión productiva del Estado (Bourdieu, 1997) y de las políticas públicas (Shore, 2010), resulta fructífero al momento de explicar cómo los encuentros cara a cara, las intervenciones burocráticas cotidianas o el despliegue simbólico de los rituales estatales producen e imponen regulaciones sobre la vida de las personas, en términos de la creación de una institucionalidad y una legalidad pero, sobre todo, de valores, formas de clasificación, identidades sociales y subjetividades (cf. Balbi, 2010:173).

El concepto de “regulación moral” empleado por Corrigan y Sayer (2007) para explicar la formación histórica del Estado inglés en términos de una revolución cultural, ofrece aristas interesantes para animar análisis de este tipo. Los autores lo definen como un proyecto de normalización y naturalización de una forma particular e histórica de ordenamiento social que unifica lo que en realidad son experiencias diferenciadas de diversos grupos dentro de la sociedad, que es consustancial a la producción y reproducción del Estado, y que tiene por efecto anular el reconocimiento y expresión de las desigualdades inherentes a la sociedad capitalista burguesa. Según los autores, el Estado constituye y regula las identidades sociales a través del despliegue de actividades y procedimientos, rutinizados y ritualizados en sus instituciones y símbolos, que alientan algunas de las formas posibles de la vida social, al mismo tiempo que suprimen, marginan o socavan otras.

Ahora bien, la propuesta analítica de Corrigan y Sayer, elaborada en términos historiográficos, al ser llevada sin mediaciones a contextos etnográficos puede terminar por exagerar la coherencia del proyecto estatal y por construirlo como si fuera un aparato de dominación implacable, soslayando tanto el hecho de que la constitución y regulación de las identidades sociales se produce de forma relacional entre gobernantes y gobernados, como que quienes ejercen tal poder no necesariamente son agentes estatales en un sentido estricto. Aunque los autores advierten este

riesgo incluso en términos de la comprensión histórica del proceso de formación del Estado, eligen centrar su análisis en el poder de regulación producido por el aparato burocrático estatal considerando que, si bien no es el Estado el único medio por el cual se efectúa la regulación de las identidades sociales, sí es el fundamental (Corrigan y Sayer, 2007: 47). Pero, que el enfoque de la regulación moral sea “desde arriba” de la maquinaria de formación estatal –tal como proponen los autores y que adoptaré en este trabajo–, no quiere decir necesariamente que el objeto sea el Estado en tanto aparato institucional coherente. Al llevar esa propuesta heurística a la indagación de las formas de poder del Estado contemporáneo desde una perspectiva etnográfica, queda un espacio abierto para ahondar en cómo se produce cotidianamente la regulación moral en contextos donde la frontera entre aquello que es el Estado y lo que queda por fuera no resulta evidente. Y, aún más, para preguntarse qué efectos le imprime a este proceso de regulación la separación del Estado como una esfera diferenciada en el mundo social (Mitchell, 2015). Es en esta cuña, desde este margen, que propongo situar el análisis. El concepto de margen, vale aclarar, es utilizado aquí en un doble sentido: como límite entre las esferas aparentemente diferenciadas del Estado y la sociedad civil –o incluso, entre lo público y lo privado–; y como “*periferia, donde están contenidas aquellas personas que se consideran insuficientemente socializadas en los marcos de la ley*” y que el poder estatal busca pacificar –o regular moralmente– para volver sujetos legales, ya sea mediante la fuerza o una “*pedagogía de la conversión*” (Das y Poole, 2008: 24).

De este modo, en las páginas que siguen analizaré las prácticas y representaciones de los agentes estatales y *voluntarias de la sociedad civil* que condujeron la implementación de la política de urbanización en San Isidro, desplegadas en normativas, dispositivos de gobierno y en los encuentros con pobladores de los barrios en una oficina municipal, a fin de explorar de qué forma a lo largo de este proceso la urbanización se fue conformando como un “proyecto de regulación moral” orientado a unificar y normalizar formas heterogéneas de habitar el espacio público y doméstico en la ciudad, y las identidades sociales que la conforman, en base a un repertorio de valores morales puestos en juego. Y, a su vez, indagar en qué formas concretas la regulación moral de las identidades sociales se inscribe, no solo en la producción y reproducción del Estado, tal como sostienen Corrigan y Sayer, sino también en su separación aparentemente absoluta respecto de la Sociedad (Mitchell, 2015).

íbamos escoltadas por un patrullero, acompañadas con promotores del municipio... Éramos el municipio” (Notas de campo, 10/07/17). Esta confusión les resultaba problemática. Si para los *vecinos* era indudable que aquellas mujeres que entraban a sus casas, organizaban reuniones y proponían conversar sobre diversos temas vinculados a la urbanización, debían ser agentes municipales, para ellas esta identificación constituía un obstáculo a la hora de llevar adelante sus propósitos, por quedar adheridas al universo de la *política* y, con ello, a la posibilidad de ser sospechadas. “*Entonces nosotras pedimos seguir yendo solas, justamente para separarlo de la cuestión política y poder construir un vínculo de confianza*”.

Ese vínculo de confianza era y sigue siendo, según ellas, uno de los pilares de su labor. Sobre todo porque, desde las primeras reuniones de *Convivencia* en cada cuadra, lo que comenzaba a revelarse era que las mudanzas eran vividas por sus protagonistas ante todo como un *cambio traumático*: “*no había nadie que nos dijera que estaba mejor después de mudarse, que antes. Nosotras no lo podíamos entender al principio, conocíamos las casas anteriores de muchos y nos resultaba increíble... Pero fuimos entendiendo que se les jugaban muchas cosas: eran las casas que habían construido ellos, donde quizás habían nacido, o habían visto nacer a sus hijos, estaban llenas de vivencias*” (Fernanda, notas de campo, 24/08/15). Ante el reconocimiento del carácter *traumático* del *cambio* que se les imponía en aquellos encuentros, las integrantes de *Convivencia* consideraban fundamental *dedicar el tiempo necesario a conversar* sobre ello, aunque escapara al objetivo más directo de su presencia allí.

De este modo, en las reuniones, los *vecinos* encontraban un ámbito donde canalizar sus reclamos y un espacio de acompañamiento donde exponer sus padecimientos y ser escuchados. Pero al mismo tiempo, una vez que *superaban estos temas*, los integrantes de *Convivencia* buscaban trabajar sobre lo que para ellos era el objetivo principal: la *adaptación* a lo que, tras las mudanzas, sostenían, eran *condiciones totalmente nuevas*. Les *enseñaban*, entonces, cuestiones ligadas al mantenimiento de las viviendas (ya fuera arreglar algunos desperfectos que iban apareciendo en las casas, o la necesidad de acudir al contratista correspondiente), o conversaban sobre el uso de los espacios, públicos y privados. “*Era loquísimo [me cuenta para que yo logre dimensionar la novedad], pero al principio había un montón de gente a la que no le salía decir ‘vereda’. Decían ‘vedera’, ‘vedrera’, de todo, pero ‘vereda’ no. Era algo que antes no tenían. Pero ahora sí y empezaban a aparecer discusiones sobre qué se podía hacer ahí, y qué puertas adentro. Antes, con paredes así finitas, sin puerta ni siquiera algunos, era imposible tener dimensión de lo público y lo privado. Entonces aparecían muchísimos conflictos. Nosotras intentábamos ayudarlos a que pudieran ir resolviéndolos pacíficamente*” (Fernanda, notas de campo, 11/08/15). Para ello, a lo

largo de las primeras reuniones, los integrantes de *Convivencia* buscaron consensuar ciertos *acuerdos* entre *vecinos* que sentaran las bases para tratar tales conflictos. En el contexto de cada barrio resultaban eficaces en tanto les brindaba un marco de referencia común al que apelar para abordar los problemas. Primero informales y de palabra, pronto comenzaron a institucionalizarse.

Los arreglos circunstanciales, surgidos del tratamiento de conflictos concretos, comenzaron a ser registrados por los integrantes de la comisión. Luego transfirieron ese material a un abogado del área legal del municipio, con quien codificaron en un lenguaje jurídico las *pautas de convivencia* que eran entregadas impresas a los habitantes de las nuevas viviendas para que las firmaran, con el propósito de *reglamentar el comportamiento dentro de los nuevos barrios*. Las pautas prohibían los *ruidos molestos*, ciertos usos de los espacios públicos –como *permanecer en estado de ebriedad*– y de los jardines frentistas –*hacer asados* o *colgar la ropa*–, así como establecían responsabilidades sobre el comportamiento de los niños en la vía pública, sobre el cuidado de las mascotas y el mantenimiento de los frentes de las viviendas. “*Todas cosas que fueron surgiendo de ellos, no es que veníamos y les decíamos estos son los temas*” –me aclaraba una de las *voluntarias*–. Aunque no todos los agentes estatales que participaron del proceso coinciden con esto: “*Convivencia estaba formada por un grupo de un nivel social muy alto... y un poco el código lo armaron ellos con las cosas que ven de su sector social: embellecimiento de la propiedad, que pintes la casita, que hagas la rejita... Como si eso cambiara la vida de las personas. Era: ¿cómo convivimos nosotros que somos los “normales”? ¿Y cómo conviven los “otros”? Y un poco lo terminaron imponiendo así*” (Entrevista a empleado municipal de la Secretaría de Integración, 17/10/14). Aun cuando fuera este el caso, hasta el día de hoy muchos habitantes suelen lamentar que *los acuerdos no se cumplan*, especialmente los relativos al volumen de la música y la prohibición de tener a los perros sueltos en calles y pasillos. Para muchos, esas también son cuestiones que, junto con las privaciones materiales de sus barrios, hacen del lugar en que viven una *villa* y de sus vecinos, *villeros*.

Algún tiempo después los integrantes de *Convivencia* lograron que las *pautas* se oficializaran a través de la sanción de una ordenanza (Ordenanza 8345/08). De ese modo, aquellos acuerdos establecidos en las reuniones por cuadra de los primeros barrios urbanizados se hicieron extensivos, y de suscripción y cumplimiento obligatorios, para todos los habitantes de los barrios en proceso de urbanización del distrito, a riesgo de *perder la vivienda* en caso de incumplirlos. Por más que no se hiciera efectivo, la sola amenaza del desalojo resultaba eficaz: “*las tenés que respetar porque si no te pueden sacar la casa. A los problemáticos los meten en el Abanico*” (Notas de campo, 17/09/10); me dijo una mujer la primera vez que la visité en su

nueva casa, mientras me mostraba la fotocopia de las pautas firmada de su puño y letra.

Así, los acuerdos inicialmente difusos y coyunturales, creados en las interacciones entre las *voluntarias* y algunos *vecinos* en las nuevas viviendas, devinieron –tras sucesivas instancias de inscripción y formalización cuyas principales artífices fueron las propias *voluntarias*– en un dispositivo legal consagrado por la oficialidad estatal, y orientado a gobernar las conductas de la población de las villas del distrito. Se trata, podríamos decir, de un proceso típicamente estatal de “*concentración de capital simbólico, objetivado, codificado, delegado y garantizado por el Estado, burocratizado*” (Bourdieu, 1997: 112) pero originado, acompañado y promovido por el trabajo de *voluntarias*, en el margen del Estado. La inscripción formal de estos *acuerdos* orientados a garantizar una buena *convivencia* y acotados a unos pocos puntos referidos al uso de los espacios y conductas domésticas, objetivaron en un documento oficial una versión del modelo deseable de comportamiento de un ciudadano normal (Wedel et al., 2005: 37), del *buen vecino de San Isidro*. La obligatoriedad de la firma para tomar posesión de las viviendas y las penalizaciones implicadas en su incumplimiento reforzaron el carácter coercitivo de dicho instrumento. El hecho de que muchos pobladores –incluso quienes no han llegado a mudarse a una nueva vivienda– conserven cuidadosamente una copia de la ordenanza, la exhiban en determinadas ocasiones, y reclamen, entre ellos o ante agentes estatales, que los mismos no se cumplan, da cuenta del modo en que tales dispositivos estatales, penetran en las formas en que las personas evalúan su propio comportamiento y el de los otros, y construyen sus subjetividades.

LA INSTITUCIONALIZACIÓN DEL DISPOSITIVO DE CONVIVENCIA

Formalizadas las *pautas de convivencia* en una ordenanza, quedaba establecido el marco normativo a partir del cual abordar por una vía institucional los conflictos que emergieran o persistieran en adelante. Por lo tanto, los integrantes de la *Comisión de Convivencia* optaron por dejar de realizar las reuniones periódicas en viviendas de los distintos barrios e inaugurar, en el año 2008, una *Subcomisión de seguimiento de los acuerdos* –a la que se le seguiría diciendo simplemente *Convivencia*–, que se reuniría semanalmente en la oficina de la *Mesa* para atender las *denuncias* presentadas por *vecinos* ante la *presunta violación de los acuerdos o mal comportamiento, impulsar la resolución pacífica de los conflictos y jugar un rol de contención social y de ayuda a las familias que presenten*

problemas de convivencia y de adaptación al nuevo estilo de vida que propone la Mesa (Prensa SIC, 2008, <http://integracionactiva.com.ar/>). Así sigue funcionando hasta hoy, incluso después de interrumpida la urbanización. Fernanda y cuatro *voluntarias* que participan de la Comisión desde su inicio –a quienes el Secretario refiere como *las chicas de Convivencia* o, como ellas mismas dicen entre divertidas y orgullosas, *mis chicas*– sigue reuniéndose semanalmente para recibir *denuncias* y atender *casos*.

Hace algo más de tres años, y en buena parte por iniciativa del Secretario con quien guardan un vínculo bastante directo, conformaron además una Asociación Civil. Contar con la personería jurídica les permitiría, según él, formalizar el trabajo realizado y, principalmente, presentarse al subsidio municipal para financiar los *talleres* en los barrios que, hasta entonces, emprendían gracias a donaciones o incluso costeándolos de su propio bolsillo. Pero lo cierto es que fueron más los dolores de cabeza ocasionados por los innumerables trámites para presentar balances ante el gobierno provincial y los atrasos en los pagos del subsidio, que las satisfacciones. Por lo tanto optaron por darla de baja, no volver a solicitar el subsidio y mantener su actividad como *voluntarias de Convivencia*.

La oficina donde funciona a diario la *Mesa de Integración*, y donde ellas atienden una vez por semana tiene –desde no hace demasiado tiempo– un gran cartel en la puerta que identifica el lugar. Al entrar: un salón grande dividido por un mostrador que lo cruza de lado a lado detrás del cual se ubican los dos empleados de la *Mesa* y un policía municipal que está permanentemente haciendo guardia. Las personas que acuden a la *Mesa* esperan sentadas frente al mostrador a ser atendidas, ya sea para iniciar el *pedido de autorización* para construir, ampliar o modificar sus casas –el trámite más frecuente desde que se interrumpieron las obras del Plan Federal y el gobierno local estipuló este requisito en las villas–; para demandar soluciones ante situaciones de emergencia (inundación, riesgo de derrumbe, incendio) o plantear algún conflicto que estén atravesando en relación a su situación habitacional, ya sea en alguna de las villas del Partido o en los sectores re-urbanizados. Al ser atendidos, los empleados de la *Mesa* les piden algunos datos personales (nombre y apellido, barrio de residencia, teléfono, DNI) que registran en un libro de actas, y luego confirman que consten en la base de datos del *censo*, lo cual no siempre resulta sencillo visto que fue realizado hace una década y la situación de muchas personas se vio modificada desde entonces.

Cuando comencé a asistir a sus encuentros en el año 2015, las *chicas de Convivencia* atendían a las personas *citadas* en la sala de reuniones de la

trabajo cuando el Secretario convocó a municipales de distintas áreas para acompañar a los *voluntarios* a las reuniones. Pero, a diferencia del resto, ella permaneció en la Comisión y participa a la par de las *voluntarias*, integró como ellas la Asociación Civil y tienen entre todas un trato de mucha confianza. Sin embargo, sus años de experiencia en el municipio la posicionan en un lugar algo diferente respecto de sus compañeras: es ella quien se encarga de llevar –o enviar con chofer o algún promotor– las *citaciones*; es quien conoce a la perfección el entramado institucional, conoce personalmente a los funcionarios y trabajadores municipales y se comunica con ellos para hacer las averiguaciones necesarias según lo requiera cada caso; o quien se encarga de sellar algún certificado cada tanto, cuando la persona citada lo requiere para justificar la falta en sus trabajos. Esta distinción sutil, solo se hace evidente al participar reiteradamente de la cotidianeidad de sus reuniones, como en mi caso. Para los pobladores de los barrios que asisten ocasionalmente a *Convivencia*, en cambio, es difícil discernirlo. Ellos acuden a una oficina municipal en busca de soluciones a diversos conflictos que atraviesan, sin saber anticipadamente que quienes los reciben no son agentes estatales de la *Mesa de Integración Social*. Incluso Fernanda, que ocupa un lugar reconocible en la estructura burocrática municipal como empleada en otra área de gobierno, al menos durante las horas que dedica a *Convivencia*, no se presenta como tal y habla en nombre de la *Comisión* como si fuera una *voluntaria* más.

La llegada de los *casos* que atienden es casi siempre indirecta. Mayormente son derivados por Daniel, funcionario municipal a cargo de la *Mesa* que, luego de atender personalmente a quienes se presentan en su oficina, puede considerar que se trata de una situación en la que *“las chicas, teniendo tanta experiencia en conflictos entre vecinos, pueden ayudarlos mejor”*. Otras veces son derivados por algunos de los empleados administrativos de la *Mesa* que, durante la semana, pegan un papel con un nombre, un teléfono y una breve descripción –del tipo *“vecina cuelga macetas”*– en la cartelera de la oficina donde ellas trabajan. Según ellas mismas me contaron, muchas veces son las y los *promotores* de los barrios los que recomiendan a alguien que los vaya a ver, aunque pocas veces he sido testigo de esta situación. En ocasiones, algunos llegan también por error: esperando ser atendidos ante el mostrador, al abrirse la puerta de la oficina entran directamente. *“Pasa también que muchas veces llegan acá con los reclamos que por ahí no tienen respuesta en otras áreas. Porque eso también hay que decirlo [bajando el tono] hay mucha ineficiencia también. No solo acá en la Mesa, en la burocracia en general, pero los patean de un lado para el otro y a veces terminan acá”* (Cintia, notas de campo, 10/07/17).

Es por eso que, aunque no se consideren a sí mismas parte integral de esa burocracia estatal, la critiquen y no necesariamente puedan ofrecer alguna respuesta, siempre dedican al menos unos minutos a quienes se sientan en su mesa y los escuchan pacientemente. Como si de ese modo pudieran a mitigar las desinteligencias de la maquinaria estatal.

Desde que las reuniones comenzaron a realizarse en la oficina de la Mesa, la dinámica de trabajo no varió sustancialmente, salvo por el hecho de que inicialmente solo atendían a quienes vivían en las nuevas viviendas y actualmente lo hacen también con quienes no llegaron a mudarse. Cada vez que reciben a alguien, una de ellas se encarga de redactar el *acta* donde registran minuciosamente lo conversado, incluyendo genogramas, o planos de las viviendas a mano alzada –especialmente cuando los conflictos tienen lugar en sectores sin re-urbanizar–. Esto resulta fundamental para llevar el hilo de los casos a lo largo de las sucesivas reuniones y refrescarlos rápidamente antes de recibir a las personas citadas. “Cuando llega alguien con un conflicto lo primero que hacemos es preguntarles si ya intentaron hablar entre ellos. Les sugerimos que busquen al mejor interlocutor posible –que si no pueden resolverlo con el vecino intentaran hablar con su esposa o viceversa–, que no vayan a hablar enojados... Y si no pueden resolverlo entre ellos, ahí nosotras citamos a las partes, primero por separado y después, si se puede, juntas, y oficiamos de mediadoras. Nunca se cita a nadie sin el consentimiento de ambas partes y siempre lo que se habla se deja asentado y firmado en las *actas*” (Fernanda, notas de campo, 24/08/15). Y si me lo explicaban como si fuera un mecanismo estandarizado –y que se corresponde con lo que pude observar en cada encuentro– es porque, después de 10 años, *Convivencia* se ha transformado en un dispositivo estructurado por prácticas altamente rutinizadas. Un procedimiento que, si bien condensa los saberes *psi* que ellas traían consigo, fueron desplegando –como ellas mismas reconocían–, *sobre la marcha*, y luego perfeccionando y sistematizando en el discurrir de las interacciones con *vecinos*. No obstante, esta creatividad desplegada en la fabricación del dispositivo de intervención por *voluntarias* sin trayectorias de trabajo en el ámbito público adquirió un lenguaje y unas tecnologías característicos del Estado: *citaciones, actas, legajos, mediaciones*, la exhibición de *documentos* oficiales, las interacciones con funcionarios y *promotores*, forman parte del vocabulario y el quehacer cotidiano de estas mujeres en su intento de remediar disputas entre vecinos.

Los *conflictos* suelen estar vinculados a problemas con la tenencia de una vivienda, con la subdivisión de lotes en los sectores sin re-urbanizar o

con incumplimiento de alguna de las *pautas de convivencia*. Este es el caso de Gómez, una mujer que desde hace tres años acude a *Convivencia* para buscar solución a un conflicto con su vecino que escucha música a toda hora de la noche y vende alcohol en su casa, lo que deriva muchas veces en trifulcas cualquier día de la semana o hasta en algún tiroteo ocasional. Las *chicas* hicieron varios intentos para llegar a una solución: apelando a la Ordenanza citaron al vecino innumerables veces, sin éxito; solicitaron a la Subsecretaría correspondiente que realice una inspección a su casa por la venta de alcohol sin licencia; se reunieron con el responsable del área para intentar alguna estrategia conjunta dada la infructuosidad de dichas visitas; e intentaron orientar a Gómez para que realice una denuncia en la comisaría aunque, según ella, “*la policía igual no va*”. Ellas entienden su cansancio y la situación las desalienta por completo, especialmente porque Gómez es casi una *vecina* ejemplar: “*si vos vieras lo que es su casa encima, es de una prolijidad, una limpieza... ¡Tiene la heladera mejor que yo! Entonces imagínate lo que es vivir así todos los días [me aclara para que yo pudiera dimensionar lo desesperante de la situación]*” (Marcela, notas de campo 05/10/15). La prolijidad y la corrección son rasgos siempre especialmente valorados, principalmente por Cintia, Marcela y Susana. En contrapartida, un aspecto desaliñado, un relato demasiado confuso o exaltado, también son destacados, pero por su negatividad. En esos casos, un aire de sospecha sobre vuela el encuentro: Miriam, fue una de las que entró por error una mañana que yo me encontraba presente. Hablaba con bastante dificultad, en buena parte por sus nervios y, sospechaban ellas, por el efecto de psicofármacos; enroscaba y desenroscaba constantemente un formulario a medio completar que había solicitado en alguna dependencia estatal, cuyo nombre no podía precisar, para tramitar la internación de su hijo. A fuerza de muchas preguntas lograron entender que ella había recibido una vivienda del Plan Federal algunos años atrás, en la que había quedado su hijo cuando ella se mudó con un hombre, ahora ex pareja. Adicto a las drogas, se la había dejado a alguien a cambio de una *precaria*. Ella quería recuperar la casa para poder *tenerlo controlado*, ya que ahora hacía varios días que no lograba dar con él. Susana insistía en preguntarle si la casa en realidad no la quería para ella y Miriam insistía a su vez en responderle que ella estaba bien en lo de la hermana, que solo necesitaba poder recuperarla para controlar al hijo. Ante lo confuso de su relato y la falta de precisiones –no recordaba el número de la casa, mucho menos información de su *legajo*–, no le dieron respuesta concreta a su problema, le sugirieron que primero *se ocupara de estar bien* ella, por sus hijas más chicas, para que *no les pasara igual que al mayor* y que si se sentía deprimida acudiera al

psicólogo de hospital municipal. Le hicieron firmar el acta, Marcela anotó el número de su documento nacional de identidad para agilizar las cosas y la despidieron. No supieron más de ella en *Convivencia*.

Esa misma mañana llegó otra chica, por recomendación de Daniel, que parecía la antítesis de Miriam, tanto que cuando salió comentaron sorprendidas que *no parecía de la villa*: perfectamente peinada y maquillada, Soledad explicó con suma claridad su problemática, muy semejante a la anterior. Quería recuperar la casa de la que la habían echado sus cuñadas en ausencia de su marido preso, según ella injustamente. Podía demostrar cada cosa que decía con el certificado correspondiente (certificado de convivencia, poder para cobrar la Asignación Universal de los hijos del marido, acta de tenencia de la vivienda a nombre de él, etcétera). *Las chicas* se dispusieron a ayudarla y le indicaron los pasos que deberían seguir. Pero durante la semana siguiente, averiguaciones mediante, supieron que ella también estaba sospechada de ser *dealer* en el barrio y, por ende, por más que ellas mismas hubieran afirmado que *legalmente la casa le correspondía a ella*, no iban a *tomar el caso*. Es posible que la decisión de no tomarlo no dependiera de ellas sino que hubiera sido orden de Daniel o incluso de alguien de mayor jerarquía. No obstante, el solo hecho de referir permanentemente a la *prolijidad* de quienes se presentan ante ellas, o por el contrario a su *pinta de locos*, de destacar cuando alguien *habla muy bien* o sospechar de quien no lo hace, da cuenta de una forma de evaluar a las personas que se presentan a la *Convivencia* y que tiene efectos concretos en el curso de los *casos*.

LA REGULACIÓN MORAL DESDE LOS MÁRGENES

Las personas que se sientan a la *Mesa* son sometidas así a una “evaluación moral de las vidas” (Fassin, 2010) en función de valores que las mujeres de la comisión –pero no solo ellas– consideran destacables o, por el contrario, reprobables. “*Las biografías son escritadas en busca de elementos que acrediten la buena conducta de los beneficiarios a fin de darles aquello a lo que, sin embargo, simplemente deberían tener derecho*” (Fassin, 2010: 109) y, al mismo tiempo, son obligadas a demostrar la veracidad de sus relatos con fotos, papeles y certificados o, tan solo, con coherencia. La clasificación entre *buenos vecinos* y *conflictivos*, que se cristalizó en el curso de la implementación de la política de urbanización puede ser entendida como el eje en torno al cual se organiza el repertorio de valores morales en este contexto etnográfico. Una forma de clasificación en absoluto privativa

de este grupo social, sino que remite a sistemas de valor hegemónicos, pero que aquí configura efectos concretos entre los pobladores de las villas sanisidrenses, en el modo en que construyen sus subjetividades e identidades sociales, ven garantizados sus derechos y experimentan la política pública. Así, cuestiones como la prolijidad, la verdad, la buena conducta o incluso, al menos en un primer momento, ser el denunciante y no el denunciado, hacen a un *buen vecino*. Mientras que tener aspecto desaliñado, *pinta de loca*, contradecirse en el relato, ser descubierto en una mentira o enojarse, caracterizan a un *vecino conflictivo* o, cuando menos, obligan a demostrar lo contrario. Y es ante esa sospecha que las integrantes de *Convivencia* despliegan una larga serie de preguntas para indagar en las vidas privadas de quienes tienen enfrente –si mandan a los hijos al colegio, si *cuidan* a la persona mayor con quien viven, si ellos o sus familiares tienen problemas de alcohol y drogas, si están en pareja o separados y si con eso tuvieron que ver situaciones de violencia o infidelidades, por poner algunos ejemplos–. Aún más, ellas mismas apelan, en muchas ocasiones, a experiencias personales –situaciones con sus hijos o maridos, problemas con vecinos–, buscando generar empatía y también dando el ejemplo.

Esta evaluación moral tiene efectos concretos en el curso que toman los *casos*. Tal como analiza Kobelinsky (2008), las representaciones construidas sobre los sujetos de la política pública –en su caso, peticionantes de asilo en Francia– en las experiencias cotidianas y en base a una economía de valores morales, orientan la conducta de los profesionales de lo social, que brindan un tratamiento diferencial según cómo sea considerada la persona. Así es como el caso de Miriam es directamente desestimado; el de Soledad es primero tenido en cuenta y luego dejado de lado ante la sospecha de que comercializaba drogas; o el de Gómez, vecina ejemplar, es sostenido a lo largo de 3 años, pese a no mostrar resultados concretos. Pero aquí, quienes movilizan tales valores definiendo el curso de los casos, no son agentes estatales sino *voluntarias* de la *sociedad civil*, que no integran la planta de trabajadores municipales –con excepción de Fernanda, empleada en otra área–, pero que tampoco operan estrictamente por fuera del Estado. No solamente fueron convocadas por el gobierno local y se desempeñan en una oficina municipal, sino que articulan con funcionarios de diversas Secretarías para solicitar *inspecciones* y asesorar legalmente a los *vecinos*, o son convocadas a reuniones para participar en el desarrollo de proyectos municipales (como el diseño de un espacio público en uno de los barrios, o algunas iniciativas dispersas para enfrentar la agudización de la violencia entre jóvenes en las villas). Son, pues, las *voluntarias* quienes, desde esa posición ambigua, en sus interacciones cotidianas con pobladores de los

las formas de acción de los militantes sociales devenidos trabajadores del Estado, cuando las *voluntarias* actúan “en el Estado” –es decir, en su relación con agentes estatales–, su posición de externalidad respecto de la estructura burocrática es claramente distinguible: son tratadas como *las chicas de Convivencia* –como un grupo diferenciado–, los trabajadores de la *Mesa* no exhiben con ellas el mismo grado de confianza en el trato que el que manejan entre sí y, al ser consultados, manifiestan admiración por la persistencia de su labor, al ser realizada gratuitamente. Pero esos matices se disipan cuando, siguiendo a Perelmiter, actúan “en tanto Estado”, en la interacción con los *vecinos*. Ante ellos, aparecen como “*expresiones indiferenciadas*” de la agencia municipal (Perelmiter, 2016: 194) y, por tanto, las interpelan con cuestionamientos, preguntas, acusaciones o demandas dirigidas al gobierno local. Es por este motivo, precisamente, que resulta frecuente que las *voluntarias* se ven obligadas a aclarar que no son empleadas municipales, aunque las *identifiquen con el municipio*, y que *nadie les paga por decir lo que dicen* –en especial cuando deben explicar por qué no se están construyendo nuevas viviendas y la responsabilidad recae en otros niveles del Estado–. Aclarar, en definitiva, que ellas allí tan solo *brindan un servicio de convivencia*.

Cuando sucede que, producto del cansancio de no ver avances en la resolución, alguna de las partes sencillamente se exaspera y cuestiona más o menos agresivamente a ellas y a su trabajo, las *chicas* aclaran sistemáticamente que “*en realidad se trata de un conflicto privado que deberían resolver entre ellos o ante la justicia*”, en el cual el “*Municipio no tiene obligación de hacer nada*”. En su calidad de *voluntarias* trabajando para una agencia estatal, al mismo tiempo que pueden deslindarse del gobierno local por no ser profesionales de la política, también pueden hablar en nombre de éste, advirtiendo cuáles son sus potestades y límites. Explican, entonces, que ellas están ahí simplemente tratando de *ayudarlos, ofreciendo un servicio de convivencia* y que depende exclusivamente de la *buena disposición* que pongan como *vecinos* el poder aprovecharlo. Esta definición de su propia labor en tanto *servicio*, se vuelve significativa en el marco de la valoración negativa con la que funcionarios y *voluntarias* connotan al ámbito de la *política*, como fuertemente sustentada en la distribución discrecional e interesada de bienes (*planes, bolsas de alimentos, viviendas*). Especialmente en el contexto de interrupción de las obras donde *no hay casa para nadie*, por más que los *vecinos* vayan a *quejarse y pedir* viviendas, *Planes abanico*, o materiales de construcción, ellas no tienen bienes materiales para entregar ni soluciones concretas que procurarles. Ellas ofrecen un *servicio de ayuda* sustentado en sus saberes,

experiencia y trayectoria, para resolver pacíficamente los conflictos, a través de la *escucha* y el *acompañamiento*.

De este modo, el trabajo que realizan las *voluntarias* consiste, por una parte, en indagar en las relaciones, complejidades y situaciones del ámbito íntimo y privado de quienes asisten a los encuentros. Pero, al mismo tiempo, se esfuerzan por establecer un límite claro entre aquello que es privado, que los pobladores deberían ser capaces de resolver por su cuenta, y el ámbito de lo público, donde se ubican a sí mismas en tanto *voluntarias* de una agencia estatal *brindando un servicio*. Se trata de construir la frontera, para traspasarla. En este sentido, al reducir las problemáticas que los *vecinos* llevan a *Convivencia* a la esfera de lo doméstico, las extirpan del contexto social, político y económico en que se inscriben. La dilación de la urbanización, la persistencia de la irregularidad en la tenencia de la tierra –pese a ubicarse casi todas las villas del distrito en tierras fiscales–, los conflictos con las empresas prestadoras de servicios que no realizan obras y, en definitiva, las profundas desigualdades socioeconómicas de uno de los municipios más ricos del Gran Buenos Aires, nunca forman parte del origen de los *conflictos de convivencia* y mucho menos del horizonte de su solución.

Esto a su vez es reforzado por la posición ambigua de las *voluntarias* en el entramado de relaciones político institucionales. Posición que, como vimos, también deriva de una idea nativa de la *política* como ámbito contaminado de *corrupción y clientelismo* –para nada exclusiva de este grupo de personas sino característica de concepciones neoliberales del Estado–, que condujo a que buena parte de las responsabilidades y decisiones en el curso de la implementación de la política habitacional recayeran en lo que funcionarios y *voluntarias* definen como la *sociedad civil* o *comunidad*. Aunque las *chicas de Convivencia* ocupan –y construyen– un espacio público al que acuden los habitantes de los barrios, ellas constantemente afirman que su labor no es *política* y que no son representantes del *Estado*, aunque lo parezcan. Incluso Fernanda, en el ámbito de la *Comisión*, en buena medida se despoja de su condición de *municipal*. Así, los límites de lo público, del Estado y de la política no son exactamente coincidentes o, aún más, son manipulados activamente. En parte, porque la “purificación” del Estado solo es viable si conforma una esfera separada de la sociedad civil, encargada de velar por la *transparencia*. Y, a la inversa, porque de la aparente exterioridad de las mujeres respecto del Estado emana su propia legitimidad, sustentada en dos cuestiones: el voluntariado (el hecho de que *nadie les paga* por lo que hacen) que las exime de cualquier acusación de

creados especialmente para gestionar la urbanización: en los criterios que ponderaban la *conducta social*, tipificados y sistematizados en el *censo* y los *sistemas de puntajes* para la priorización de los adjudicatarios en la distribución de las viviendas o, en su defecto, en el confinamiento al *Plan Abanico*; en la elaboración, primero, de los *acuerdos de convivencia* y, luego, en su sanción como ordenanza; o en el funcionamiento cotidiano de la *Comisión de Convivencia*. De este modo, la separación entre *buenos vecinos* y *conflictivos* se erige como una clasificación social, “simultáneamente descriptiva y moral” –en tanto prescriptiva de los parámetros válidos de identidad individual (Corrigan y Sayer, 2007: 48) – que: i) permea las perspectivas y prácticas de los actores socialmente situados, ordenando el modo en que son tratados los sujetos de la política pública; ii) resulta en efectos concretos en la vida de estas personas, en el curso que toman sus *casos* o en la posibilidad de acceder a una vivienda y ver garantizado su derecho; y iii) en el modo en que construyen su subjetividad, evalúan su propio comportamiento y el de sus *vecinos*.

Pero, aunque inscriptas en la materialidad estatal, tales categorías sociales no son clases estancas de límites definidos y estables, que permiten marcar a los sujetos de una vez y para siempre, sino polos de una matriz de evaluación moral de los comportamientos. La identificación de un vecino o de su grupo familiar en uno de estos dos extremos está siempre supeditada a una consideración respecto de su *conducta social*, es decir, al devenir de un comportamiento. Y es allí donde radica su eficacia; es sobre –o por– esa inestabilidad que puede producirse el “proyecto de regulación moral”.

La condición de *buen vecino* debe ser reafirmada y promovida, incluso una vez obtenida la vivienda. Tanto aquellos que esperan como quienes se han mudado, deben intentar evadir los conflictos porque saben que los *problemáticos* pueden ser desalojados y expulsados del distrito; es decir, ser desplazados material y simbólicamente del territorio municipal y de la comunidad moral de *buenos vecinos*. Así, el *realojamiento*, aún como amenaza latente que nunca llegue a efectivizarse, opera regulando el comportamiento de los sujetos beneficiarios de la política de urbanización. Pero lo contrario también es posible. Y es allí donde la idea de *cambio* mentada desde los inicios del Plan Federal se vuelve plenamente significativa: el *cambio cultural* anhelado por los agentes estatales supone un desplazamiento desde conductas consideradas conflictivas o indeseables hacia aquellas que caracterizarían a un *buen vecino*, solo viable mediante un proceso pedagógico y moralizante que los integrantes de la *Mesa* fueron montando desde los inicios de la urbanización y, más específicamente, a

través del dispositivo de *Convivencia*. Este proceso, que he caracterizado aquí como un proyecto de regulación moral, implicó la creación y puesta en práctica de procedimientos, rutinas y agencias específicas para llevarlo adelante, pero que –y esta es la particularidad del caso–, desbordó y tensionó los límites del Estado, como una unidad discreta y diferenciada de la sociedad civil. El proyecto de regulación moral descrito supuso un proceso de producción social de una institucionalidad, consagrada por la oficialidad estatal (Bourdieu, 1997) pero sustentada en la intervención activa de *voluntarias* que no se identifican a sí mismas con el Estado. Es decir, una regulación de la vida que se opera desde los márgenes del Estado.

Las prácticas y procedimientos modelados en los primeros encuentros entre *vecinos* y *voluntarias* fueron, a lo largo de este proceso, incrustándose en la materialidad estatal y abarcados por la idea de que eso, de algún modo, es el Estado: la transformación de las *pautas de convivencia* surgidas en el marco de conversaciones más o menos informales en un ámbito doméstico (la casa de algún *buen vecino* que la ofrecía) en un dispositivo legal (la ordenanza); el pasaje de reuniones ideadas para responder a una coyuntura específica (las mudanzas) a la rutina de encuentros semanales que sobrevivieron a la interrupción de la urbanización; la fabricación de un procedimiento de intervención –la *mediación*– que incluye *citaciones* y *actas*; la circunscripción de la labor de las voluntarias a una dependencia estatal identificada como tal con un cartel en la puerta, que es el mismo lugar al que los *vecinos* acuden para a tramitar los *permisos* de construcción o a revisar sus *legajos* y en la que son recibidos primero por empleados municipales y observados por un policía local; el pasaje de la sala de reuniones a una oficina propia y de las *actas* escritas a mano a otras archivadas en una computadora; y la conformación de la Asociación Civil; dan cuenta de esto. Este proceso de rutinización e institucionalización forjado en las prácticas de las *voluntarias* que moldearon el espacio de *Convivencia*, al mismo tiempo que conduce a certificar, objetivar e inculcar la idea de que hay buenos y malos *vecinos* –a producir la regulación moral–; contribuye a separar al Estado como una esfera autónoma en el mundo social. Según Mitchell, la especificación precisa de espacios, funciones y responsabilidades en instituciones configura la imagen binaria de que existen por un lado individuos con sus actividades y, por otra, una estructura inerte y separada de éstos, que los precede y contiene (Mitchell, 2015: 172). Y esto es lo que, de alguna forma, tiene lugar aquí.

Pero la eficacia de este efecto estructural de separación, nos sigue diciendo Mitchell, es que esa distinción no separa entidades discretas autoevidentes, sino que es producto de una línea que se traza internamente, “dentro de la red de mecanismos institucionales por medio de los cuales se mantiene el orden social y político. La capacidad de lograr que una distinción interna aparezca como si fuera la frontera externa entre objetos separados es la técnica distintiva del orden político moderno” (Mitchell, 2015: 148). Así, en la cotidianeidad de la *Comisión de Convivencia*, ante los ojos de los vecinos aparece el Estado actuando –escuchando, no dando respuestas o acercando soluciones–. Pero cuando aflora alguna clase de resistencia, de impugnación, por parte de ellos, se levanta inmediatamente la barrera y las *voluntarias*, sentadas alrededor de un escritorio en una oficina municipal, en medio de *citaciones* y *actas* impregnadas del poder simbólico estatal, aseguran que ellas no son el Estado y que solo *brindan un servicio de convivencia*.

.....0.....

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abrams, Philip

2015 [1977]. “Notas sobre la dificultad de estudiar al estado”. En: Abrams, Philip; Gupta, Akhil y Mitchell, Timothy. *Antropología del Estado*. México: FCE, pp. 17-70.

Araujo Silva, Marcella Carvalho

2016. “Entre as estatísticas e a cidade: o cadastramento e a produção da demanda social por apartamentos, no Programa Minha Casa Minha Vida”. En: *Cader-nos metrópole* Vol.18 N° 35, pp. 237-256.

Balbi, Fernando Alberto

2010. “Perspectivas en el análisis etnográfico de la producción social del carácter ilusorio del Estado”. En: *Revista de estudios marítimos y sociales*, Vol. 3. Buenos Aires: UNMP, pp. 171-179.

Bourdieu, Pierre

1997 [1991]. "Espíritus de Estado. Génesis y estructura del campo burocrático". En: *Razones prácticas. Sobre la teoría de la acción*. Barcelona: Anagrama, pp. 91-138.

Corrigan, Phillip y Sayer, Derek

2007. "El gran arco: la formación del Estado inglés como revolución cultural". En: Lagos, María y Calla Pamela (Comp.) *Antropología del Estado. Dominación y prácticas contestatarias en América Latina*. Bolivia: PNUD, pp. 39-116.

Das, Veena y Poole, Deborah

2008. "El Estado y sus márgenes. Etnografías comparadas". En: *Cuadernos de Antropología Social*, N°. 27, Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires, 19-52.

Fassin, Didier

2010. "Évaluer les vies. Essai d'anthropologie biopolitique". En: *Cahiers internationaux de sociologie*. Francia, pp. 128-129.

Frederic, Sabina

2004. *Buenos vecinos, malos políticos: modernidad y política en el gran Buenos Aires*. Buenos Aires: Prometeo.

Gupta, Akhil

2015 [2006]. "Fronteras borrosas: el discurso de la corrupción, la cultura de la política y el estado imaginado". En: Abrams, Philip; Gupta, Akhil y Mitchell, Timothy, *Antropología del Estado*. México: FCE, pp.71-144.

Kobelinsky, Carolina

2008. "La evaluación moral cotidiana de los candidatos al estatuto de refugiado en Francia". En: *Runa* Vol. 28, Buenos Aires, pp. 59-75.

Mitchell, Timothy

2015 [2006]. "Sociedad, Economía, y efecto del estado". En: Abrams, Philip; Gupta, Akhil y Mitchell, Timothy *Antropología del Estado*. México: FCE, pp.145-187.

Moreno, Lucila

2016. "Agentes estatales y organizaciones colectivas: disputas y sentidos en la construcción de criterios de adjudicación de viviendas sociales en Argentina" En: *Espacialidades. Revista de temas contemporáneos sobre lugares, política y cultura*, Vol. 6, N° 2. México: 59-87.

Olejarczyk, Romina

2015. "El censo como productor de adjudicatarios en las políticas". En: *Revista do Direito da Cidade*, Vol.7, N° 1. Brasil, pp. 181-205.

Perelmiter, Luisina

2016. *Burocracia plebeya: la trastienda de la asistencia social en el Estado argentino*. San Martín: UNSAM EDITA.

Quirós, Julieta

2014. “Etnografiar mundos vívidos. Desafíos de trabajo de campo, escritura y enseñanza en antropología”. En: *Publicar*, Vol. XVII, Buenos Aires: pp. 47-65.

Schijman, Emilia y Laé, Jean François

2011. “Las rondas de las mujeres por las ventanillas del Estado. Etnografía de un trabajo invisible”. En: *Trabajo y Sociedad*, Vol. XV, N° 16. Santiago del Estero: 67-83.

Shore, Chris

2010. “La antropología y el estudio de la política pública: reflexiones sobre la ‘formulación’ de las políticas”. En: *Antípoda* N°10. Bogotá, pp. 21-49.

Taussig, Michael

1998 [1992]. “Maleficium: el fetichismo del estado”. En: *Un gigante en convulsiones*. Barcelona: Gedisa, pp. 144-180.

Wedel, Janine; Shore, Chris; Feldman, Gregory; Lathrop, Stacy

2005. “Towards an anthropology of Public Policy”. En: *Annals of the American Academy of Political and Social Science* Vol. 600. Estados Unidos, pp. 30-51.

PUBLICACIONES INSTITUCIONALES

Asociación Argentina de Counseling

Qué es el counseling. Consultado 2016. Disponible en: <http://www.aacounselors.org.ar/que-es-el-counseling/>

Ordenanza municipal 8345/08 – Sanción de los Convenios de convivencia. Disponible en: <http://www.sanisidro.gov.ar/app/boletin>

Prensa oficial Municipal de San Isidro - diciembre 2007, consultado en junio 2014. “*Palabras del Intendente en ocasión de la firma de acuerdos de convivencia en uno de los barrios en proceso de urbanización.*” Disponible en: <https://msiprensa.blogspot.com.ar>

Prensa Secretaría de Integración Comunitaria de San Isidro, mayo 2008, consultado en julio 2013. Disponible en: <http://integracionactiva.com.ar>

San Isidro Hoy- diciembre 2006. Dirección de Difusión, Municipalidad de San Isidro. Ejemplar propio