

Sánchez-Criado, T. Restaurar el Orden del Telecuidado: Prácticas de Reparación y la Relación con los “Monstruos Organizacionales”

Restaurar el Orden del Telecuidado: Prácticas de Reparación y la Relación con los “Monstruos Organizacionales”

Restoring the Order of Telecare: Repair Practices and the Relationship with ‘Organizational Monsters’

Restaurar a Ordem do Telecuidado: Práticas de Reparação e Relação com os “Monstros Organizacionais”

Tomás Sánchez-Criado¹

Resumen

El cuidado de las personas mayores ha cambiado enormemente en las sociedades postindustriales, como así atestigua el creciente uso de tecnologías de la información para ello. De cara a observar qué manera de cuidar implican estas nuevas configuraciones, en este texto me acercaré etnográficamente a las prácticas de reparación que llevan a cabo los técnicos de un servicio de teleasistencia para personas mayores en Madrid (España). Siguiendo las recomendaciones de la “sociología de la desviación” y la “sociología de la reparación y el mantenimiento”, el interés de observar los modos en los que en estos servicios se lidia con diferentes “monstruos organizacionales” (aquellas configuraciones extrañas para los servicios) nos permitirá tener una definición práctica de cuáles son los órdenes que promueven de facto. El análisis del caso me permitirá detallar el importante trabajo de los técnicos como una constante “restauración” (por emplear un término usado recientemente por Latour) de un particular “arreglo del cuidado”, que definiré a partir de sus prácticas.

Palabras clave: Restauración, reparación y mantenimiento, arreglos del cuidado, teleasistencia, monstruos organizacionales.

Abstract

Care of older people has suffered major recent changes in post-industrial societies, such as the widespread introduction of information technologies. In order to observe what sort of ways of care-giving are involved in such new configurations, in this text I would like to approach ethnographically the repair practices undertaken by the technicians of a telecare service in Madrid (Spain). Following ‘sociology of deviation’ and ‘sociology of repair and maintenance’ insights, the interesting aspect of paying attention to such practices resides in the following: a more careful look at the way in which those services deal with different ‘organizational monsters’ (those configurations that appear to the services as awkward) might allow us to have a practical definition of the orders of care-giving that are being there promoted. In analysing the case I would like to address the work of repair technicians in terms of a constant ‘restoration’ (borrowing a recent concept used by Latour) of a particular care arrangement, which I will define in terms of their actual practices.

Keywords: restoration, repair & maintenance, care arrangements, telecare, organizational monsters.

Resumo

Cuidar dos idosos mudou muito nas sociedades pós-industriais, fato evidenciado pela crescente utilização das tecnologias da informação. Para observar quais formas de cuidar estão implicadas nessas novas configurações, abordarei etnograficamente práticas de reparação realizadas por técnicos em um serviço de tele-assistência para idosos em Madri (Espanha). Seguindo as recomendações da "Sociologia do desvio" e da "Sociologia da reparação e manutenção", o interesse em observar as maneiras como esses serviços lidam com diferentes "monstros organizacionais" (aquelas configurações estranhas aos serviços) nos permitirá chegar a uma definição prática das modalidades de atendimento que de fato são promovidas. A análise do caso permitirá especificar o importante trabalho dos técnicos como uma "restauração" constante (para usar um termo empregado recentemente por Latour) dos arranjos particulares do cuidado, definidos a partir de suas práticas.

Palavras-chave: restauração e manutenção, modalidades de atendimento, tele-assistência, monstros organizacionais.

¹ Profesor ayudante de los Estudios de Psicología i Ciències de l'Educació, Universitat Oberta de Catalunya. Endereço para correspondència: Estudios de Psicología i Ciències de l'Educació, Universitat Oberta de Catalunya. Dirección postal: Rambla del Poblenou 156, 08018 Barcelona, España. Endereço eletrônico: tomcriado@uoc.edu

Introducción: ¿El sueño del telecuidado produce ‘monstruos’?²

“[...] como en las películas de Alien, el momento más radicalmente amenazador es cuando el alien brota de nuestro interior” (Kaye y Hunter, 1999, p. 8; traducción mía).

a) ¿Un cuidado posthumano?

En los últimos treinta años el cuidado de las personas ha cambiado radicalmente, hasta el punto que si un hipotético habitante del pasado viajara a nuestros días pensaría haber aterrizado en un escenario digno de una obra de ciencia-ficción. Sería complicado no advertir cuán problemático se ha convertido el cuidado en nuestras sociedades post-industriales ante el aumento estimado de este segmento poblacional, la incorporación de las cuidadoras tradicionales al mercado de trabajo y, en ocasiones, sus reticencias militantes a responsabilizarse en exclusiva de sus mayores (Vega, 2009).

Algunos analistas han planteado que estas previsiones constituyen “demografías alarmistas” (véase Katz, 1992, para un análisis crítico). Y por esta misma razón desde hace unos cuantos años el cuidado está visibilizando un cariz “posthumano” (Graham, 2002), ante la aparición de una panoplia de “soluciones” tecnológicas – desde innumerables tecnologías de la información hasta la creciente incorporación de robots-, en las que se están invirtiendo ingentes cantidades de dinero con la esperanza de que permitan mantener el cuidado dentro de unos costes humanos y económicos aceptables (Hyysalo, 2007; Mort, Milligan, Roberts, y Moser, 2008).

² Agradecimientos: El presente trabajo se ha realizado en el marco del proyecto “Tecnología y atención a la dependencia: un análisis de los efectos psicosociales de la implementación de la teleasistencia” (CSO2008-06308-C02-01/SOCI) financiado por el Plan Nacional de I+D+i 2008-2011 del estado español. Mi agradecimiento va para el equipo de trabajo, así como para las organizaciones y personas que me permitieron llevar a cabo mi estudio en Madrid. Asimismo, me gustaría agradecer a Arianna Mencaroni, Daniel López, Israel Rodríguez Giralt, Iván Sánchez Moreno, Miquel Domènech, José Carlos Loredó, Rubén Gómez Soriano y Adolfo Estalella sus sugerencias en la preparación de este escrito, de cuya asociación soy el único responsable. Por último, el trabajo aquí presentado se enmarca en el proceso de escritura de mi tesis doctoral (*Las lógicas del telecuidado: La fabricación de la ‘autonomía conectada’ en la teleasistencia para personas mayores*, inscrita en el Dpto. de Antropología Social y PFE, Universidad Autónoma de Madrid, bajo la supervisión de Álvaro Pazos).

Un cariz “posthumano” que resuena, sin duda, con diferentes obras de ciencia-ficción que se han venido produciendo y en las que, como en un loco laboratorio de nuestros imaginarios, se escenifican relatos utópicos y distópicos que van del desastre tecnófobo a la esperanza tecnófila³ (un buen ejemplo de ello sería la película de anime *Roujin Z*⁴). Y, de forma parecida a como ocurre en estas obras, ha surgido la pregunta de cómo hacernos cargo de estas monstruosidades posthumanas, rayanas en lo ciber-punk. De hecho se han ido generando diferentes versiones en un animado debate ético sobre el cuidado con tecnología: calificado de “inhumano” por algunos (Sparrow & Sparrow, 2006) por sus ecos apocalípticos para con el vínculo afectivo y el calor humano o por su relación con el complejo tecnológico militar-industrial (en su vertiente totalitaria, al más puro estilo de Virilio, 2006); pero, también, versiones más agnósticas⁵, que plantean que la relación con la tecnología no sólo nos autorizaría a señalar nuestros entrecruzamientos humano-máquina como una aberración que produce un cuidado inhumano⁶ (Pols y Moser, 2009; Pols, 2010). Estas últimas versiones se relacionan también con la propuesta de la “ética feminista del cuidado” que, en contraposición con algunas otras tesis, plantea que cuidar no es tanto un trabajo sentimental y

³ Véase la recurrencia de estos temas en la revisión de las filosofías de la tecnología llevada a cabo por Winner (1977) o en la revisión de Dinello (2005) sobre la tecnofobia en la ciencia-ficción del siglo XX.

⁴ La película de Katshuiro Otomo, de 1991, está ambientada en Japón y narra las vicisitudes de un anciano postrado crónicamente en su cama que, ante las alarmistas previsiones del envejecimiento de la población del país, pasa a formar parte de un proyecto piloto tecnológico del Ministerio de Salud; el ‘Proyecto Z’ una especie de cama-robot equipada para dar soporte vital completo a los ancianos que en ella se coloquen, monitorizando sus constantes para aplicarle los tratamientos oportunos. En la película se tematizan diferentes versiones de la relación con lo tecnológico. Véase la ficha en IMDb: <http://www.imdb.com/title/tt0102812/> (Acceso 1 de Octubre de 2011) y trailer: <http://www.youtube.com/watch?v=ZH4K3OkRqL8> (Acceso 1 de Octubre de 2011).

⁵ En el sentido empleado por Callon (1986) para hablar de la imposición al analista de imparcialidad con respecto a todos los actores implicados en una controversia tecnocientífica.

⁶ Véase Mol (2008) y Mol, Pols y Moser (2010) para un argumento contrario al simplismo de los análisis tecnófobos del cuidado (según los cuales el cuidado “más humano” o “mejor” sería un cuidado atecnológico, centrado en el cuerpo a cuerpo o el tocar). Por el contrario, estos trabajos parten de que una evaluación de cualquier configuración del cuidado (como “buena” o “mala”) debe hacerse a partir de un análisis empírico de sus prácticas concretas. Y, desde luego, nunca las ecologías humanas han estado despojadas de artefactos y tecnologías para el mantenimiento de la vida.

Sánchez-Criado, T. Restaurar el Orden del Telecuidado: Prácticas de Reparación y la Relación con los “Monstruos Organizacionales”

femenino (aunque históricamente haya sido mayoritariamente así) como una:

[...] actividad característica de la especie humana que incluye todo lo que nosotros hacemos con el fin de mantener, continuar o reparar nuestro ‘mundo’, de tal modo que podamos vivir ahí todo lo bien que sea posible. Este mundo incluye nuestros cuerpos, nuestras subjetividades [*selves*] y nuestro entorno, que buscamos tejer conjuntamente en una malla compleja que sostiene la vida. (Tronto, 2009, p. 37, traducción mía).

Una actividad, necesariamente conflictiva y entrelazada por muy diferentes artefactos, que no quedaría limitada a las diadas (ya sean materno-filiales o de otro tipo) ni al trabajo cuerpo a cuerpo y del cariño, sino que remitiría a diferentes formas de organización preocupadas por montar una ecología habitable y vivible en las mejores condiciones posibles, asumiendo la complejidad que esto supone.

b) Las prácticas de restauración del orden del telecuidado: La constante resignificación de lo monstruoso y las iniciativas morales para encauzarlo

Pero aunque las hibridaciones del cuidado en estas condiciones “posthumanas” hayan sido pensadas como una monstruosidad por algunas personas, esto no quita para que hayan podido convertirse poco a poco en algo medianamente normalizado o extendido. No debiera extrañarnos, porque la categorización de lo monstruoso tiene un referente difuso y cambiante, proferido en distintos mitos y discursos, y que respondería a configuraciones sociales y corporales que no se ajustan a ciertos patrones normativos establecidos en un determinado contexto⁷. De hecho, como plantearon en su introducción al catálogo de la exposición *Monstruos y Seres Imaginarios*, que tuvo lugar en la Biblioteca Nacional Española en el año 2000, Lafuente y Valverde, “[l]a fábrica de los monstruos no descansa” (2000, p. 18), puesto que “[c]ada monstruo lleva marcada una divisa que nos

⁷ El cuerpo de la mujer en la medicina moderna; los cuerpos “deformes” –por exceso o por defecto– según estrictos cánones de normalidad (invocando criterios de aspecto o de habilidad) y sus prótesis; seres de naturaleza depravada, como los homosexuales hasta fechas muy recientes; o seres extraños de conducta y atributos peligrosamente sobrenaturales, como las brujas o los vampiros... por no citar más que algunas figuras culturalmente recurrentes de lo monstruoso hasta épocas recientes (véase Shildrik, 2002; Ott, 2002; Thanem, 2006).

recuerda la estirpe de su origen moral: *Dime a qué temas... y te diré qué orden predicas*” (2000, p. 22).

Un poco en este mismo sentido, la pregunta interesante sobre este orden actual del cuidado con tecnología sería: ¿qué nuevas monstruosidades se plantean en el horizonte de estas organizaciones del cuidado tecnológico? (Bloomfield y Vurdubakis, 1999; Thanem, 2006). Para analizar esto quizá pudiéramos tomar como punto de partida las reflexiones de Becker (2009) en su clásica microsociología de los “comportamientos desviados” de los *outsiders*. Una buena manera de delimitar el significado de “lo monstruoso” (como generalización de lo desviado o extraño que causa espanto o asombro) requeriría atender a los procesos concretos de valoración y etiquetado de posiciones de normalidad y anormalidad (en un sentido normativo más que estadístico), así como a las “iniciativas morales” concretas que se llevan a cabo para mantener o restaurar ese orden. Un buen ejemplo de proceso de categorización de este tipo en el ámbito del cuidado sería la auto-etnografía de Janelle Taylor (2010) en la que describe la forma en que las personas de su entorno tratan a su madre con Alzheimer dando distintas versiones de una “subjetividad zombi”⁸: incapaz de reconocer y de ser reconocida, una muerta en vida; una otredad con respecto al ideal cultural de actividad y productividad vital, dada la generalización normativa de planteamientos del envejecimiento que sólo entienden su dignificación a partir de su carácter “activo” y “autónomo” (Katz, 2005; Silva, 2009).

En este texto me gustaría centrarme en un caso etnográfico de un servicio de cuidado con tecnología: la teleasistencia domiciliar para personas mayores, un servicio financiado por las instituciones públicas vinculadas a los servicios sociales en España para la promoción y soporte de la autonomía de estas personas. Este caso lo observé en el curso de una investigación etnográfica (incluyendo observaciones no participantes, entrevistas individuales y grupales a trabajadores, familiares y usuarias) sobre la teleasistencia en la región de Madrid (que implicó a diferentes organizaciones y personas y que se prolongó de forma intermitente desde octubre de 2008 hasta verano de 2010). En concreto, durante todo el otoño-invierno de 2008 a 2009 acompañé durante su jornada de trabajo a diferentes técnicos de instalación, mantenimiento y reparación de uno de estos servicios.

⁸ Véase Ferrero y Roas (2011) para un análisis más detallado y prolijo de la figura cultural del zombi.

Sánchez-Criado, T. Restaurar el Orden del Telecuidado: Prácticas de Reparación y la Relación con los “Monstruos Organizacionales”

A través del programa público de la teleasistencia domiciliaria (IMSERSO, 1999), diferentes organizaciones – empresas u ONGs –, concursan a convocatorias de prestación de servicios de diferentes municipios (aunque también ofrecen sus servicios de forma privada al margen de los programas estatales) para proveer de un instrumental especial: con éste las personas usuarias se puedan conectar por vía telefónica desde sus hogares, las 24 horas, con una central de llamadas que les asiste a distancia en casos de caídas en sus hogares, urgencia médica, o situaciones de soledad; servicios que, en ocasiones, también incluyen dispositivos de sensores para monitorizar la vida hogareña de estas personas (véase Fisk, 2003).

En analogía con los planteamientos de Becker, me gustaría observar un caso de “iniciativa moral” que, a pesar de estar inscrita en el funcionamiento cotidiano de uno de estos servicios, requiere de una forma de relación con lo anormativo o, mejor, con lo no-normativo. En la teleasistencia estas “iniciativas morales” suelen estar vinculadas a las tareas cotidianas de algunas de las categorías profesionales del personal técnico que puebla este tipo de servicios.

De entre ellos, las personas que más cotidianamente se relacionan con las usuarias son los *teleoperadores*⁹. Estos (a) reciben las llamadas de los hogares y les dan curso manejando una base de datos con información de recursos de la usuaria – sus contactos personales, médico de cabecera, etc. – y poniéndose en relación con servicios para atender el problema que se presente; (b) realizan las llamadas telefónicas de seguimiento periódico, para saber cómo se encuentran las usuarias y para que éstas hagan pruebas periódicas del funcionamiento de los equipos; y (c) revisan en las bases de datos las incidencias registradas a través de las llamadas de auto-chequeo de los aparatos, y las derivan a otros técnicos que se encargan de resolverlas.

En no pocos casos este tipo de técnicos detectan comportamientos extraños por parte de las usuarias y de los aparatos: activaciones repetidas de los aparatos sin motivo, información incoherente, usuarias que nunca están en casa o que no les cogen el teléfono, etc. Y, para arreglarlo, se ponen en contacto con diferentes personas de su entorno con el objetivo de que les ayuden a reencauzar esta situación de anormalidad (López y Sánchez-Criado, 2009; Sánchez Criado, 2012, en preparación). Sin embargo, su capacidad de actuación se limita a un

contacto telefónico a distancia que puede, en ocasiones, “caerse”. Para que esta infraestructura (en el sentido planteado por Star, 1999, pp. 380-382) se mantenga es necesario el trabajo de algunas personas dedicadas a que este tipo de asistencia esté disponible cuando se necesita, para que su latencia silenciosa no genere problemas cuando se necesite verdaderamente hacerla patente.

Mi trabajo, por tanto, versará sobre el trabajo de los técnicos encargados de reparar y mantener la infraestructura del telecuidado. Dos son las principales categorías que, según el convenio marco¹⁰ cumplen esta función: los *oficiales* (“el personal que interviene tanto a través de la propia central como físicamente en el propio domicilio del usuario para atender directamente los requerimientos de carácter sanitario, técnico y/o doméstico que estos requieran”) y los *instaladores* (“personal que realiza la instalación, y si fuera necesario recogida de datos, reparación y mantenimiento de los terminales de teleasistencia, todos los trabajos relacionados con el servicio que tengan relación con su categoría profesional. Además informa técnicamente a la empresa y a los usuarios sobre el correcto funcionamiento de los mismos”).

En el servicio que observé más en detalle, existía una clara separación entre “instaladores de teleasistencia” (a los que se les exigía formación específicamente técnica) y “oficiales de teleasistencia” (comúnmente trabajadores sociales, educadores, psicólogos, u otros profesionales del ámbito social) que acudían a las casas. Pero en otros servicios, tal y como pude advertir en diferentes entrevistas con trabajadores, existían primordialmente “oficiales de la teleasistencia”, que cumplían ambas funciones: ocuparse tanto del mantenimiento de los equipos como de las personas usuarias de servicio.

Mientras que en la primera división del trabajo, en la que se prima el saber específico de las diferentes categorías, suelen existir potenciales desconexiones con la función más asistencial (lo que es problemático dado que se pierde mucha información en tanto los técnicos son los que suelen relacionarse más corrientemente con las personas usuarias “de cuerpo presente” y no sólo por vía

⁹ Para un análisis etnográfico de esta función, véanse los trabajos de: López (2008), López y Domènech (2008), López, Callén, Tirado y Domènech, (2010), Roberts, Mort y Milligan (2011).

¹⁰ Véase la Resolución de 26 de marzo de 2008, de la Dirección General de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, por la que se registra y publica el *V Convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal*. BOE, núm. 79 de 1 de Abril de 2008, disponible en <http://www.boe.es/boe/dias/2008/04/01/pdfs/A18281-18305.pdf> (Acceso 5 Diciembre 2011).

Sánchez-Criado, T. Restaurar el Orden del Telecuidado: Prácticas de Reparación y la Relación con los “Monstruos Organizacionales”

telefónica); en la segunda, a pesar de que el desconocimiento sobre el funcionamiento técnico de los equipos sea pronunciado y esto genere a veces problemas sobre cómo relacionarse con los equipos, se potencia que las personas que acuden a las casas sean capaces de detectar de mejor manera necesidades y problemas sanitarios y sociales por parte de las usuarias, así como realizar tareas de acompañamiento.

Este tipo de trabajo es enormemente interesante. Tal y como se plantea la “sociología de la reparación” (Henke, 1999; Graham y Thrift, 2007; Denis y Pontille, 2010), atender al trabajo técnico permite visibilizar una cuestión importante para la teoría social: en analogía con una sensibilidad etnometodológica, toda forma de orden social (desde una interacción conversacional más o menos ritualizada hasta la prestación de un servicio) requiere de constantes y continuas “reparaciones” para su mantenimiento, y éstas permiten advertir cómo el orden social es producido “cada siguiente otra primera vez” [*each another next first time*] (Garfinkel, 2002, p. 98); quizá atendiendo a cómo y de qué manera se restaura el orden en su materialidad concreta podamos tener una visión más certera de aquello que se defiende; esto es, qué orden se busca mantener y perpetuar, siendo sometido a constantes cuidados y reparaciones.

Esta sensibilidad quizá pudiera recordarnos al pequeño relato de ciencia-ficción *Adjustment Team* de Phillip K. Dick (1954)¹¹, según el cual el funcionamiento de la realidad es mantenido por un equipo de técnicos (invisibles) que realizan pequeños ajustes para transformar el curso del destino. A pesar de la paranoia determinista del relato, lo que resulta interesante de él es que plantea la empresa del mantenimiento de la realidad como algo que requiere constante mantenimiento en tanto es falible (de hecho, en un momento dado, la fábrica de la realidad se quiebra y se hace visible por un error de uno de estos técnicos). Y, en continuidad con los argumentos de la “sociología de la reparación”, esta falibilidad, así como el cuidado que se pone en evitarla o arreglarla por parte de una serie de técnicos, es algo de enorme importancia.

En ese sentido, lo interesante de estos trabajos es que añaden una pluralidad de versiones etnográficas a las reflexiones sobre la

“infraestructura de lo cotidiano” de los trabajos de la microsociología dramática (Brissett y Edgley, 1990): para que haya algo parecido a un teatro de la vida con roles bien asignados según un guión¹², éste debe ser constantemente re-producido y apuntalado en su materialidad concreta; con su división del trabajo y la concomitante organización de presencias/ausencias espaciales y temporales¹³. En esta tarea colectiva no sólo importará el trabajo de “actores” o “directores”, sino el de otros muchos profesionales (atrezzistas, guionistas, decoradores...) que lo crean y conservan.

En cualquier caso, lo que me gustaría resaltar a través del análisis de un caso es que la importancia de los técnicos de la teleasistencia remite a que sin este mantenimiento y reparación no se puede dar el servicio: aunque se centren en lo técnico su trabajo no es “meramente técnico”, como a veces pudiera pensarse. El mantenimiento y reparación que llevan a cabo, lidiando con formas no-normativas que ponen en peligro (“deservicializan”) el funcionamiento cotidiano de los servicios, les convierte en una suerte de “garantes” del contrato de servicio de la teleasistencia.

Como plantearé aquí este contrato no remite a un acuerdo meramente intersubjetivo ni a los registros para recordarlo y validarlo. Seguiré a Serres (1995) cuando plantea que debiéramos repensar los contratos a partir de la materialidad de los lazos que establecemos para *ob*-ligarnos. En ese sentido, defenderé que el contrato de la teleasistencia rige un “arreglo del cuidado”: una manera concreta en la que se dota de existencia a diferentes formatos de personas y cosas (y sus relaciones), según un acuerdo normativo. Un arreglo falible y que requiere de mantenimiento.

De hecho, utilizaré el vocabulario conceptual de Étienne Souriau recuperado recientemente por Latour (2011) para argumentar que sería mejor describir el trabajo de estos técnicos como una *restauración*, repetida y casi ritual, de la *instauración* de ese arreglo del cuidado que implican estos servicios: usuarias en condiciones de

¹¹ Adaptado recientemente al cine en una romántica versión (*Adjustment Bureau*; Nolfe, 2011), que en Latinoamérica recibió el sugerente título de “Los agentes del destino”. Véase la ficha de la película: <http://www.imdb.es/title/tt1385826> (Acceso 5 Diciembre 2011).

¹² Algo que suele estar muchas veces menos claro de lo que nos pareciera o nos gustaría, como sugiere Goffman (1990) al hablar de la “distancia con el rol”. Un poco en ese mismo sentido, resulta interesante recuperar la relectura etnometodológica de la noción del rol (Hilbert, 1981) puesto que redefine el “rol” no tanto como un programa de comportamiento predefinido dentro de un funcionamiento social sistémico, sino como un logro precario, fruto del trabajo perpetuo y constante por parte de los actores para definir y hacer las cosas de una determinada manera.

¹³ Como resalta magníficamente Goffman cuando habla de los trabajos de *backstage* y *frontstage* en diferentes entornos (1956, pp. 66-86).

Sánchez-Criado, T. Restaurar el Orden del Telecuidado: Prácticas de Reparación y la Relación con los “Monstruos Organizacionales”

“autonomía conectada”. Una vez identificado esto, el caso de no-normatividad que aquí les presentaré me llevará a plantear a modo de cierre si, además de defender el mantenimiento de estas instauraciones quizá pudiéramos abrir espacio a una “ética de la hospitalidad” con respecto a los “monstruos organizacionales” que rondan estos arreglos del telecuidado: lo que implicaría abrirse a la posibilidad de experimentar sobre la forma de los arreglos del cuidado para instaurar ecologías hospitalarias con sus monstruos.

Escuchemos, por tanto, este rumor en el caso que les mostraré a continuación: los procedimientos de JE, técnico de un servicio de teleasistencia, que se enfrenta a una disposición extraña del servicio para ponerlo todo “en su sitio”.

El curioso caso de la mujer de los dos colgantes

Es un frío día de noviembre de 2008. Son las 9:25 de la mañana y hemos quedado a las 9:30. Mientras vamos aparcando JE, técnico de mantenimiento e instalación del servicio de teleasistencia que llamaremos “empresa X”, me cuenta la peculiaridad del siguiente trabajo. Se trata de un “cambio de público a privado”, debido a que la empresa X ha perdido la concesión del servicio que presta a los servicios sociales de esta ciudad – algo que normalmente depende de concursos públicos a los que se presentan periódicamente diferentes empresas –. Se trata de una ciudad pequeña del noroeste de la región de Madrid, cerca de la sierra. Como se ha corrido el rumor – cierto o incierto – de que la nueva empresa adjudicataria, a la que llamaremos “empresa Y”, tiene las ambulancias en un barrio del sur de la ciudad de Madrid (a unos 40km de distancia) mucha gente le cuenta que está contratando de forma particular el servicio que ya tenía con la empresa X, aunque les cueste el dinero. Remata diciendo: “con un atasco en la M-40 [una de las autovías de circunvalación de la capital que conecta los municipios del extrarradio] la señora estaría muerta”.

Llamamos al telefonillo y no contesta nadie (me cuenta JE que le habían dicho que íbamos a llegar más tarde y puede que no esté). Esto acaba haciendo que JE busque en la ficha la información de otros contactos y llame a la hija, que le comenta que la señora M sí está en casa. Después de un rato dando vueltas por fin nos contesta, nos abre el portal y subimos. La señora M nos hace pasar a su domicilio (un apartamento de unos 60m² con una salita y un dormitorio) y nos presentamos. Entramos y toda la casa tiene un fuerte olor a crema

y a gel de ducha (parece que acaba de salir del baño); ella está en una especie de albornoz de color rojo fuerte

M: “Poneros donde queráis”

La señora tiene un acento vagamente del sur, pero es indescifrable, aunque pudiera ser perfectamente de alguien del sur de Madrid.

JE: “No (como haciéndole ver que no es necesario esperar), díganos dónde tiene el aparato”

Como si no nos oyera, nos conduce hasta la salita diciendo:

M: “voy a ponerme las gafas que si no estoy perdida, sentaros”

Esperamos de pie en la salita, que es donde está el terminal (ver Diagrama 1 más abajo).

M (vuelve con las gafas puestas): “vamos a sentarnos por aquí mismo si queréis”

JE (interrumpiéndola, pero con amabilidad): “no, vamos al aparato directamente”

M: “Ahh... me voy a poner el audifono, porque si no...”

JE: “sí, sí, sí”

M: “si no, ni veo ni oigo... fatal”.

Resulta que la salita a la que nos ha llevado es donde está el aparato. JE empieza a revisar el aparato mientras ella va hablando:

M: “en la cabecera de mi cama tengo atado lo de colgar, por si me ocurre de noche algo”

JE: “sí, ahora no nos hace falta...”.

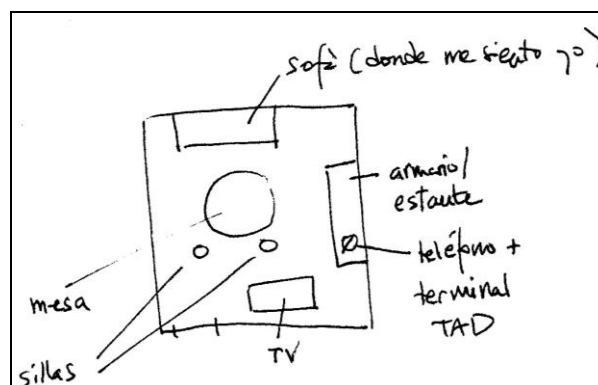


Diagrama 1. Salita de la señora M.

Ella no oye y se va a poner el audifono a su dormitorio (la habitación inmediatamente contigua). JE empieza a toquetear el aparato y suena “modo programación”; empieza a meter una

Sánchez-Criado, T. Restaurar el Orden del Telecuidado: Prácticas de Reparación y la Relación con los “Monstruos Organizacionales”

serie de códigos en el aparato. Mientras lo hace vuelve la señora diciendo:

M: “Ahora ya os oigo y os veo”

JE (mientras termina de reprogramar el terminal): “¿Ya está?, ¿nos escucha bien?”

M: “Divinamente... (risas de los tres) menudo invento es esto”

JE: “Necesito que me deje un recibo del banco o algo para la domiciliación bancaria del servicio” (dado que antes la factura venía cubierta por el convenio entre la empresa y el ayuntamiento)

Ella va a mirarlo, se pone a buscar la cartilla en la salita (tarda mucho).

JE: “Y si me puede buscar también el colgante que usted utiliza...”

M: “Uy, lo tengo allí, ¿te lo traigo también? (JE asiente)... lo tengo en la mesilla aquí colgao...” (se va a por ello)

Mientras esperamos allí de pie le pregunto a JE que qué necesita hacer en este trabajo y me cuenta que necesita cambiar la programación de los aparatos (tanto el terminal – una pasarela que con apretar un botón se conecta telefónicamente al centro de llamadas del servicio –, que es lo que acaba de hacer, como del colgante – conectado por infrarrojos al terminal, como un pulsador remoto – que tiene la señora para llevar al cuello), para que cuando se conecte telefónicamente al centro de llamadas del servicio reconozca el código de la base de datos no como “usuario público” – cuyos gastos los paga el municipio según un convenio, que regula quiénes pueden ser usuarios y sus condiciones – sino como “usuario privado”. Asimismo, también tendrá que hacer una llamada de prueba para chequear que la nueva programación funciona. De repente, mientras esperamos, me fijo que tiene un colgante sin cordón en la salita en la que estamos sentados, al lado de donde está el terminal, y le digo a JE:

T: “¿No lo tiene aquí?”.

Sorprendido, mira los papeles y me comenta que la señora tiene efectivamente dos colgantes asignados y que ahora le preguntará de quién es el otro. La señora vuelve con las dos cosas y se las da a JE. Él empieza a hacerlo todo de pie. Verifican el nombre: JE dice el nombre y el apellido de la señora a lo que ella responde solemnemente repitiendo su nombre y sus dos apellidos, como si estuviera en el colegio. JE apunta en la hoja del contrato. Mientras va haciéndolo le pregunta:

JE: “¿Por qué tiene usted dos colgantes de estos? ¿le dejaron dos?”

M: “Me debieron de dejar dos, porque... la verdad es que yo ese [señala el que acaba de traer] lo tengo en la mesilla por si me pasa algo de noche, ¿sabes? Lo tengo colgado en la lámpara... y mira el trabajo que me ha costado sacarlo, pero bueno... me dejaron dos no sé por qué... ese [refiriéndose al que no tiene cordón del salón] lo tengo al lado [de donde ella se suele sentar]...”

Estando en silencio el resto, JE apunta los datos de los números de los colgantes (que están en un código de barras por detrás de los mismos), todos los datos de la señora, etc. Mientras escribe, JE pregunta:

JE: “Entonces, ¿usted utiliza los dos colgantes o sólo uno?”

M: “Yo no... bueno, hasta ahora, gracias a Dios, no he utilizado ninguno”.

JE: “¿Ninguno, no? Vale...”

Nos sentamos en la salita. Yo apunto sin parar sentado en el sofá mientras ellos dos se ponen en torno a la mesa. JE maneja y revisa los diferentes papeles que tiene, mientras nos ponemos a charlar sobre diferentes cosas durante un buen rato. Por ejemplo, JE coteja con ella los medicamentos y cuándo los debe tomar, así como el resto de información que tiene el servicio, a lo que ella va contestando. Mientras, ella no para de hablarme de su vida cotidiana (fundamentalmente de amigas, así como de que pasa la mayor parte del tiempo en casa de su hija). Luego le da los papeles para firmar (todos los que implica el contrato del servicio) y ella va haciéndolo. Mientras firma la señora JE le pregunta por qué ha querido cambiarse y M da razones, con pelos y señales, para querer seguir con este servicio y no con el nuevo, porque no le gusta la política del ayuntamiento. Al cabo de un rato, termina de firmar:

M: “¿ya?” (JE asiente con la cabeza)

JE (recogiendo los papeles): “Ya está todo. Vamos a probarlo, déle ahí al botoncillo que vamos a hacer una llamadita de prueba”

M (dirigiéndose a mí): “la gente que es como Dios manda... [el colgante] lo llevan colgao al cuello” (me río).

JE (con tono cariñoso y con humor): “debería de llevarlo colgao al cuello. Yo ya no digo na', porque ya le he echado la bronca a muchas señoras y no me hacen ni caso, así que...”

M (interrumpiéndole): “no, no, pero eso, 'cucha, pero escúchame... si yo no estoy en casa yo me lo tengo que quitar, porque en la calle no me sirve para nada” (fundamentalmente porque el radio de acción del colgante no abarca más allá de 50m)

JE: “claro, pero dentro de casa...”

M: “bueno, y yo, donde más segura estoy es con él por la noche ahí... ¿sabes? Y la ambulancia sé que

Sánchez-Criado, T. Restaurar el Orden del Telecuidado: Prácticas de Reparación y la Relación con los “Monstruos Organizacionales”

tengo pues... si es que, ya te digo, hasta ahora no... a ver... ¿desde dónde quieres que lo pruebe?”
 JE: “nada, ahí mismo”

Pulsa el botón y el aparato espeta un automatismo pre-grabado “no se preocupe, su unidad de alarma está llamando para solicitar ayuda” y comienza a hacer la llamada mientras ellos siguen hablando.

M: “el otro no lo he probao nunca”

JE le pregunta si usa el de la mesita, porque normalmente sólo se deja uno. Ella se pregunta si dará igual o si es que no tiene pila. JE le comenta que luego lo prueban y continúa:

JE: “pero vamos, que me extraña le hayan dejado otro porque eso normalmente...”

M (interrumpe): “a ver si se le olvidó...”

JE: “pues eso”

M: “pues donde lo ha dejao estaba, mira”.

Suenan ruidos de marcado desde el terminal muy fuertes y pitidos que paran la conversación entre JE y M.

M: “y yo cuando quiero colgar ¿dónde tengo que colgar?, porque toco todos los botones...”

JE (señalando el aparato y refiriéndose al botón): “el verde”.

Mientras el aparato dice “su llamada ha sido aceptada, espere por favor”, JE le aclara a la señora que tiene que darle antes de que empiece a marcar.

M: “por ejemplo, cuando quiero cortar con ellos, ¿qué hago? ¿se corta simplemente?”

JE: “ah, no, no, eso lo cortan ellos sólo, usted no tiene que tocar nada”

M: “yo tocando... yo tocando el rojo ya es suficiente, ¿no?”

JE: “no, no, no”

M: “pues ya está, yo para qué me voy a complicar más la vida”

JE: “eso una vez ya que ha hablado con ellos y tal, ya ellos cuelgan desde allí y todo... yo le digo (empiezan a sonar ruidos como de fax altísimos y casi no se le oye), si alguna vez le da y quiere cortar la llamada antes de que llame le da al botón verde”

M: “al verde”

JE: “sí”.

Suenan las pulsaciones del establecimiento de línea, como de que suena el teléfono en el otro lado y se abre el canal de comunicación desde el terminal. La teleoperadora (TO) empieza a hablar. Me fijo que hablan en un sistema que llaman “semi-dúplex”, que sólo permite comunicación secuencial (acaparando uno de los dos interlocutores el canal de comunicación para tener mayor calidad de la señal y así maximizar la captación de audio por

parte del servicio; esto tiene el objetivo de poder escuchar cuantos mayores matices mejor en caso de una emergencia). Normalmente esto se detecta porque se oyen sonidos de radio cuando desde la central dejan de hablar (como un pitido de walkie-talkie cada vez que la teleoperadora deja de hablar), que es el indicador de que el canal se abre para el otro lado, pero esto es algo que sólo saben los trabajadores del servicio.

TO: “M, buenos días”

M: “buenos días”

JE (casi simultáneamente): “hoola compañera, buenos días”

M (casi al unísono): “que tengo compañía”

TO: “M, muy buenos días... compañero dígame...”

JE: “hola, compañera, nada, que estamos aquí... reprogramando el terminal de [nombre] y... recogiendo algunos datos, que hemos hecho una llamadita para comprobar que funciona bien” (silencio largo)

M: “no te coge mucho, eh, porque contestan más rápido”

TO (como dubitativa): “sí, le escucho perfectamente, ¿qué están programando otra vez el terminal?”

JE: “sí, lo hemos reprogramado a privao y... nada, para comprobar que todo funcionaba correctamente...” (silencio)

TO: “muy bien, pues yo escucho todo correctamente... alto y claro... eh... el expediente es el de [Nombre y apellidos]... y... la dirección es [dirección de la usuaria], ¿es correcto?”

M: “correcto, correcto, es correcto”

JE (casi simultáneamente): “too, todo bien compañera... venga, un saludo”

TO: “vaale, un saludo para los dos también, que tengáis buen día, adiós, gracias”

JE: “hasta luego”

M: “adiós, adiós”.

JE (mirando por la sala): “Bueno, pues ahora probamos ese que le dejaron...”

M: “ahora ¿qué quieres, que te haga con ese de aquí?... (mientras lo coge) no lo he llegao a tocar para nada”

JE: “está nuevecito”

M: “no le quito ni el polvo, o sea que...”

JE (mirándolo con pena): “es que yo creo que lo... me lo debería llevar”

M (con cara rara): “pues mejor, llévatelo”

JE: “me lo debería llevar porque normalmente se, se cobran los segundos [colgantes]”

M (sorprendida): “ah... pues qué quieres, pues llévatelo”

JE: “porque al fin y al cabo, si ya tiene uno, para qué quiere el otro, ¿no?”

M: “pues eso, ya está, si yo lo he dejado ahí porque yo creí que teníamos derecho a dos o...”

JE (como riéndose, pero con una cierta vergüenza o lamento): “no, no le va a servir, el segundo además se suele cobrar... aparte”

M: “ah, ¿sí? (riendo) ... ay, mira qué chollo tenía, me podía haber callao” (risas)

JE (riendo): “sí, lo podía haber escondido”

M: “no, pues ya ves tú, lo que es la inocencia... yo (risas)”

JE: “pues sí, me lo voy a llevar M, porque esto...”

M: “pues llévatelo”

JE: “además, que hay gente que sí hay que ponerle [dos]...”

M: “que sí, que sí, que no, que yo no digo nada... si fíjate tú, yo... pues como si me hubieran dejado media docena, pues me hubiera parecido normal (risas)... no, que no te preocupes”.

En ese instante, por fin parece dejarse de oír el terminal definitivamente.

JE: “bueno, pues ya han colgado desde allí y ya está todo”.

M (como preocupada): “ese es el que yo tengo cerca de mí... (refiriéndose al colgante de la mesilla de noche)... ese (refiriéndose al otro)... lo tenía ahí, y yo digo, pues no sé, lo habrán dejao por sí... fíjate, pensé que era por si se me estropeaba este...”

JE: “no, hombre, eso ya si se estropea venimos y le damos otro...”

M: “bueno, bueno pues yo ya te digo... adelante, que yo es la primera vez que tenía yo esto”

JE (apretando el botón del colgante sobrante): “además, este a ver si funciona” (empieza a sonar el automatismo del terminal y dice) “ah, pues sí”

M: “ah, mira, funcionaba y todo, ya ves” (se ríen)

M: “pues ya está entonces”

JE (con voz cansada y parando la llamada desde el terminal): “bueno, pues ya está todo, así que nada... y eso (señalando el colgante), pues, cuando esté, cuelgue... póngaselo” (no suena muy convincente, está más preocupado por juntar todos los papeles)

M: “¿no me da tiempo a ir a la habitación? si yo mi miedo es la noche...”

JE: “bueno, pero por las noches téngalo a mano... pero cuando esté por la casa también”

M: “bueno, tampoco me cuesta nada...”

JE: “claro, si no cuesta nada, aunque sea llevarlo en un bolsillo, lo que sea, en un bolsillo de la bata”

M: “no, si no me importa llevarlo, pero vamos, que lo tenga cerca de mí... ¿no sabes dón..., cuándo sí lo tengo cerca de mí?... cuando voy al baño... eso sí me lo llevo”

JE: “mira, esto (señalando al colgante) se puede mojar... si se mete en la ducha lo puede mojar tranquilamente, que ahí en la bañera siempre hay accidentes, que uno se resbala, que no sé qué...”

Ella comenta que acaba de reformar el baño, y nos lo cuenta con pelos y señales. JE recoge rápido y empieza a caminar hacia la puerta. Mientras que JE ya se está despidiendo yo sigo apuntando y ella dice M: “mira, este chico está muy aplicado ahí” (me río y dejo de escribir, porque nos vamos). JE empieza a ir hacia la puerta y bromea “si le dejas se queda ahí todo el días”, yo me levanto y la señora dice “si tienes que continuar continúa ¿eh?” a lo

que yo le digo que no hace falta, que es muy amable, y JE dice “ya sigue en el coche escribiendo” (me río). Nos despedimos de ella, nos da dos besos y JE se despide mirando al colgante y diciendo: “ya sabe, cualquier cosilla, ahí estamos”.

Arreglos descompuestos, arreglos recompuestos: Las prácticas de reparación de la teleasistencia

a) *Un monstruo en el telecuidado: Más allá de la desviación comportamental*

He aquí hay un caso problemático. Y el modo en que este es resuelto por JE resulta revelador de muchas cuestiones. En este apartado me gustaría detallar dos dimensiones que se presentan en las prácticas de reparación llevadas a cabo por JE: (a) por un lado la señora M no hace uso del colgante como el servicio querría y esto genera la necesidad por parte del técnico de recordarle repetidas veces cómo hacerlo, dando diferentes criterios técnicos para ello; (b) por otro lado, el hecho de que la señora tenga dos colgantes supone un problema de orden económico y securitario para la organización de la provisión del servicio, lo que requiere retirar el segundo colgante sobrante para restaurar el orden.

En primer lugar, no hacer uso del colgante o usarlo de otra manera que el comportamiento normativo requerido por el servicio no es problema menor. Aunque quizá pudiera ser demasiado calificar un uso no-normativo de los colgantes, al modo de Becker (2009), como “comportamiento desviado” (sobre todo porque no está categorizado con un término y, menos aún, hay un tratamiento estigmatizante por parte de los empleados de los servicios). Pero, desde luego, es un comportamiento no-normativo ante el que muchos técnicos – como JE, pero con diferentes maneras y estilos – se sienten apelados y deciden emprender una “iniciativa moral” para recordar a las usuarias de qué manera debería estar usándolo, como se les pide internamente que hagan.

La norma remite a una particular “técnica del cuerpo” (en el sentido de Mauss, 1996): una usuaria debería llevarlo en todo momento que esté dentro de la casa colgado de su cuello y pulsarlo siempre que crea necesario, en un constante escrutinio de sí. Y, claro, esa norma queda rota por el hecho de que la señora M lo tenga casi siempre colgado del cabecero de la cama o, como mucho, haga usos esporádicos cuando tiene conciencia de peligro: recordemos que comenta que a veces hace uso de ello en la ducha, aunque lo más importante para ella

Sánchez-Criado, T. Restaurar el Orden del Telecuidado: Prácticas de Reparación y la Relación con los “Monstruos Organizacionales”

es usarlo por la noche, que es cuando tiene miedo de caerse al levantarse o de que le pase algo mientras duerme.

Sin embargo, quizá necesitemos caracterizar de qué tipo de normas hablamos. Por lo que vemos en el caso, y esto es común a todas las observaciones que realicé, no hay un ideal normativo fuerte en la teleasistencia: éstas no implican sanciones disciplinarias en el sentido fuerte del término de Foucault (2000, pp. 139-230) – con sus premios y sanciones bien definidos –; pero sí comparten con estas disciplinas el desmenuzamiento y el trabajo de actividades concretas (como aquí el gesto de llevar el colgante, así como la constante supervisión de sí para pedir ayuda siempre que se quiera), aunque no hay una rigidez normativa a cuyo cumplimiento los servicios destinen ingentes recursos económicos para su supervisión.

Seguramente esto tiene que ver con que se trata de servicios que buscan asegurar la mejora de las condiciones de vida de estas personas y su autonomía; con esos objetivos cualquier forma directiva haría flaco favor a este objetivo, puesto que, en rigor, es la propia persona la que tiene que querer esto y hacerlo por sí misma¹⁴. Y aunque no aparezca escrita (o no haya registro escrito para las usuarias de esto) sí es una norma en cierta manera “explícita” – en tanto es expresada como recordatorio constante, como un vapor siempre presente en todas las actividades de los servicios- que hace que el funcionamiento del servicio sea más fluido, que garantiza la seguridad de la que el servicio dota (véase López, Callén, Tirado y Domènech, 2010): poder atender a las personas que tienen una emergencia ante, por ejemplo, una caída o no poder levantarse de la cama sólo puede hacerse cuando existe algún mecanismo cercano para activar esa llamada. A pesar de que haya una suerte de supervisión constante y repetida (a través de las llamadas de seguimiento así como en cualquier ocasión donde se plantee la revisión de los equipos), ésta es más suave y no tan directiva como la de las instituciones de encierro descritas por Goffman (1991).

De hecho, podría resumir diciendo que la teleasistencia implica una vigilancia de las normas

¹⁴ Un ideal normativo que parece estar mucho más en conexión con los modos de gubernamentalidad propios del “liberalismo avanzado”, como lo llama Rose (1999), en las que se promueve la constante supervisión, así como la previsión y la responsabilización de sí constantes. Esto implica no sentir el peligro de forma esporádica, sino un constante cálculo del riesgo, al modo en que anteriormente lo comenzaron a hacer los estados al articular lo que Foucault (2006) llamó “aparatos de seguridad” (véase Vaz y Bruno, 2003).

del “hacer la usuaria” permanente, aunque de baja intensidad. Pero, además de estos recordatorios que buscan evitar los comportamientos relativamente desviados, en el caso descrito más arriba hay un aspecto que me parece de enorme interés: la retirada del segundo colgante sobrante. La extrañeza que este hecho suscita en JE es bastante reveladora. De hecho, en la teleasistencia una “usuaria con dos colgantes” tiene un estatuto tan raro y teratológico como la mujer embarazada para los juristas (véase Strathern, 2005: 28-32) o los humanos con dos cabezas para la medicina¹⁵: seres supuestamente individuales y unitarios en los que se evidencia un exceso teratológico que necesita de ser restituido de diferentes maneras (bien dotando de independencia a las partes o extrayendo la parte sobrante).

Sin embargo, más que un asunto de “comportamiento desviado” como si el principal asunto de lo que ocurre en el caso fuera un problema con la usuaria, creo que en este caso se visibiliza la cuestión más interesante para mí de lo que aquí ocurre: tener dos colgantes genera un problema para el servicio, porque en sus términos – y con un interés por maximizar la seguridad que provee el colgante ante, por ejemplo, caídas – sólo puede haber un colgante por casa y este debe de ir al cuello de la usuaria. De hecho, según el convenio (IMERSO, 1999), sólo hay dos o más colgantes en unas circunstancias muy precisas: cuando hay varios usuarios principales en la casa, por los cuales se paga una tarifa particular, asignándoseles uno a cada cuál. Ni siquiera cuando hay una persona designada como “usuaria” principal y otra como “beneficiaria” – alguien que puede recibir la asistencia sin ser usuaria – se da esta posibilidad.

Como se puede ver en el caso, aunque la retirada del colgante se realiza de una forma sutil y con mucho tacto por parte del técnico – explicando los motivos económicos del gasto suplementario que tienen los segundos colgantes –, produce en la usuaria la necesidad de justificarse en su desconocimiento ante posibles situaciones de aprovechamiento, y en esta explicación aduce el uso que ella hace de este servicio (centrado en el peligro de la noche y peligros esporádicos). Dado que uno de los colgantes se coloca atado al cabecero de la cama y otro en el salón, la existencia de dos colgantes diferentes pudiera implicar la

¹⁵ O *craniopagus parasiticus*, una particular forma de policefalia (siendo quizá la más conocida la de las cabezas gemelas o *dicephalus dipus*) consistente en desarrollar una peculiar malformación craneal: una cabeza parásita. El “niño bengalí de dos cabezas” de finales del XVIII (Richards, 1994, pp. 397-398) sería la figura más conocida.

Sánchez-Criado, T. Restaurar el Orden del Telecuidado: Prácticas de Reparación y la Relación con los “Monstruos Organizacionales”

existencia de “espacios de uso” bien delimitados para la señora, muy distintos del uso normativo de llevar un colgante puesto en todo momento en la casa (véase López y Sánchez-Criado, 2009). ¿Quizá en realidad sí lo quería para sentirse más segura sin llevarlo puesto, aunque intente hacer ver que ni lo ha usado? ¿Quizá le hace sentir más segura tener dos, uno en la cama y otro en la salita? (quizá usando este último como un llamador para el servicio, esos tímbrs en la pared de las casas de alta alcurnia).

Con respecto al tipo de casos mencionados en los análisis de Becker (2009), donde el problema reside en cómo hacerse cargo de comportamientos desviados, la diferencia de matiz que me gustaría introducir y ejemplificar aquí es que las prácticas de reparación, como las que lleva a cabo JE frente a lo que se encuentra en casa de la señora M, remiten a algo más que sanciones y admoniciones sobre el comportamiento de otros. Además del aspecto disciplinar vinculado a un juicio securitario, a esto se le añade una cuestión de gestión de recursos asignados en función de una ratio de “terminales/usuarios”. En ese sentido, para dar cuenta de qué está implicado aquí quizá podríamos hacer uso de la metáfora del *cyborg* introducida por Donna Haraway (1995).

Esta figura híbrida – que va más allá de lo humano en diferentes versiones del imaginario occidental – nos habla de conexiones quiméricas, en movimiento, a través de múltiples reinos ontológicos, en diferentes momentos y lugares. Conexiones que definen los límites de nuestras normas desde su ruptura por parte de seres en proceso, impuros y mestizos, compuestos por muy diferentes materias. En la interpretación de Tirado:

[...] la lección más importante del cyborg reside en acertar a defender que el sujeto no está dado o predeterminado, sino que siempre está en composición, siempre está en producción, en nueva creación. La novedad frente a planteamientos postestructuralistas yacería [...] en el reconocimiento del papel activo y determinante de lo tecnológico posee en esas producciones de identidad. (2011, p. 99).

Una figura que nos interpela y cuya promesa supone:

[...] definir los límites de lo colectivo en las imaginaciones occidentales. Los monstruos siempre han establecido nuestros límites. Los centauros y las amazonas fueron los límites de la polis griega. Gemelos ‘pegados’ y hermafroditas fueron el límite, en Francia, de un discurso basado en lo natural; la ‘jaula de hierro’ weberiana es el límite de la

burocracia occidental. El yonqui, el negro, el inmigrante, el fracasado... son otros tantos límites que experimentamos cada día. (Tirado, 2011, p. 100).

Una reflexión sobre las formas quiméricas que aparecen en estas diferentes configuraciones del cuidado implicaría señalar cuáles son los asuntos a los que se enfrentan los servicios en su funcionamiento y, por tanto, se visibilizan las particulares distribuciones espaciales, temporales y materiales que necesitan para trabajar. La disposición sociomaterial de elementos que se encuentra el técnico JE en casa de la señora M (esa duplicidad de colgantes) se aparece ante el servicio como un *cyborg* y, como tal, visibiliza ciertos límites en tanto desordena o pone en cuestión el modo de trabajo de estos servicios de telecuidado: su planteamiento de que a una usuaria unitaria se le asigna un único colgante que debe usar de una determinada manera. En concreto, la configuración encontrada en el caso de la señora M se nos haría patente como un “monstruo organizacional” (Thanem, 2006) que desordena el modo de proveer telecuidado de estos servicios. Y esta disposición plantea la necesidad de una serie de prácticas de reparación para volver al orden no-monstruoso.

Ante casos como los de la señora M, una cierta purificación se hace necesaria por parte de los técnicos. Pero no estamos aquí ante una purificación que acaba con cualquier alteridad que se presente, una suerte de “purificación pura”, como la descrita por los trabajos de Douglas (2008) o Latour (1993) en la que la exclusión de las anomalías o de los contaminantes se lleva a cabo mediante procedimientos de higienización que purifican para devolver la integridad/homogeneidad a los espacios sociales en los que se lleva a cabo (o que, pudiéramos decir, “desmonstruizan” mediante purga o poda al modo eugenésico y colonialista, es decir, excluyendo y destruyendo la alteridad).

A pesar de que con la retirada del colgante haya una vuelta a un cierto orden, las prácticas de reparación de los técnicos – como las de JE con el caso de la señora M – más bien generan “purificaciones impuras” que no acaban con las impurezas ni con la alteridad, puesto que no se presupone que esto sea posible; más bien se producen re-organizaciones parciales en función de cuestiones relevantes (lo que plantea la posibilidad de pensar que más bien lo que ocurre es una adaptación de monstruos de tipo X en monstruos de tipo Y: véase Bloomfield & Vurdubakis, 1999, y Thanem, 2006).

Resumiendo, en prácticas de reparación como la que hemos visto en el caso de la señora M,

técnicos como JE llevan a cabo permanentes ajustes, podando como si de jardineros se tratara las monstruosidades cyborg que crecen en su seno y que las organizaciones proveedoras de teleasistencia no pueden asumir para dar su servicio. Es decir, reparar remite a mantener como bien se pueda un orden, y este orden es relativo a la forma de las relaciones que pueden ser permitidas el funcionamiento del servicio de teleasistencia en los términos contractuales. No hay una vuelta a un orden homogéneo y monolítico. Más que nada porque, como mucho, lo que hay es una permanente restitución de unas mínimas condiciones para la provisión del servicio.

b) ¿Qué implica un contrato? La restauración permanente del arreglo del telecuidado, o el mantenimiento de usuarias en condiciones de “autonomía conectada”

¿En qué consisten, por tanto, esas condiciones mínimas de un servicio? En rigor podríamos decir que estas condiciones mínimas son las que están explicitadas por el “contrato de la teleasistencia”. En la teleasistencia hay un acuerdo suscrito por las partes, y esto es algo que se evidencia claramente en el caso de la señora M, siendo una de las partes más importantes de esta intervención del técnico el hecho de hacerle firmar el sinnúmero de papeles que componen el contrato del servicio. Este contrato, según la normativa vigente (IMSERSO, 1999), regula cómo “una compañía” ofrece a “una usuaria”, “un servicio” definido en los términos de ese contrato, lo que implica:

(1) Los protocolos de actuación que pueden seguir los trabajadores de los servicios, comprendiendo:

a. De qué maneras se puede abrir el canal de comunicación por parte del servicio – por el terminal sólo tras una pulsación; y, por teléfono, en llamadas de seguimiento periódicas –.

b. Cuándo y cómo pueden acceder a la casa los servicios – sólo tras una pulsación, bien en la que se determine una situación de emergencia o ante la ausencia de respuesta de la usuaria –.

c. Así como qué acciones de asistencia pueden emprender – ninguna con carácter sanitario, que deben ser derivadas – y qué usos se permiten de la información privada de las usuarias para llevarlas a cabo – fundamentalmente para prestar el servicio, guardando celosamente su anonimato –.

(2) Así como qué se hace necesario para llevar a cabo esta labor:

a. El tipo de arrendamiento y uso de equipos – los costes del alquiler de los mismos, dado que

permanecen en propiedad de la compañía, que se responsabiliza asimismo de su mantenimiento –.

b. Los casos en que se puede retirar el equipo – defunción, impago o reiterado mal uso – y que, asimismo, implican una rescisión del contrato, causando baja la usuaria.

Es este contrato, refrendado por la usuaria con su firma, el que permite al técnico JE plantear la imposibilidad de tener más de un colgante por persona a la señora M. Sin embargo, si el trabajo de los técnicos tiene algún sentido es por el hecho de que este contrato en papel no se sustenta por sí solo. Si son tan importantes los técnicos del servicio es porque un contrato no es un acuerdo meramente intersubjetivo. Ni tampoco, a pesar de que metonímicamente nos es útil, debiéramos confundirlo con los trazos y representaciones – por ejemplo, en papel – sometidos a diferentes sistemas de confianza, validación y autoridad que inscribimos para que los efectos performativos de la aceptación se prolonguen en el tiempo (Fraenkel, 1992, 2006).

El contrato-papel quizá sería mejor visto como una tecnología documental que los trabajadores del servicio emplean para organizar y estabilizar la provisión del servicio y relacionarse con las usuarias de acuerdo con él. En ese sentido, el contrato-papel más bien sería el plan o plano (en el tratamiento situado empleado por Suchman, 2007, pp. 196-200) que permite, en el constante ajuste perpetuo con él, mantener el servicio dentro de unos límites. Como quien mira y remira un mapa para trazar una ruta a medida que ésta se hace. En ese sentido, el contrato-papel no sería tanto el contrato como su “representación en la acción”, el lugar donde se explicita con mayor o menor fortuna, y cuyo ajuste debe ser perpetuamente buscado a partir del trabajo de los técnicos.

En tanto acuerdo suscrito y cuidadosamente archivado, el contrato-papel tiene efectos porque el modo particular de actualizarlo de los trabajadores – en sus “iniciativas morales” contra los diversos monstruos organizacionales que encuentran – permite re-articular permanentemente un modo de disponer y organizar unas determinadas relaciones sociomateriales. En rigor, visto de este modo, el contrato-papel formaría parte más bien de una “técnica legal” (Pottage, 2004): esto es, un modo históricamente concreto de construir materialmente definiciones (“personificaciones” – el servicio y sus trabajadores, la usuaria y sus contactos – y “reificaciones” – el terminal y el colgante –), así como sus “relaciones” particulares – en los términos contractuales anteriormente descritos –.

Atendiendo a estas ideas, y partiendo del trabajo de los técnicos, otra definición de contrato

Sánchez-Criado, T. Restaurar el Orden del Telecuidado: Prácticas de Reparación y la Relación con los “Monstruos Organizacionales”

se hace posible. Siguiendo a Serres (1995), que recupera la etimología latina de la palabra¹⁶, éste remite más bien al “lazo que nos une” (véase Paulson, 2005, p. 27); y esto debe verse en su sentido más material, remitiendo al conjunto de diferentes tipos de ligazones materiales (cuerdas, lazos, cadenas, vallas, puertas, etc.) que nos vinculan efectivamente más allá de un pacto de honor o de la palabra del otro y que, haciendo esto, nos organizan:

[...] un juego de cuerdas asegura, sin lenguaje, este sistema flexible de constricciones y libertades por el cual cada elemento ligado recibe información sobre cada uno y el sistema, así como la seguridad de todos. (Serres, 1995, p. 103; traducción mía).

Si atendemos a las prácticas de los técnicos, como las llevadas a cabo por JE en el caso de la señora M, este trabajo los emparenta claramente con los *harpenodaptai* egipcios descritos por el propio Serres (1995, pp. 51-59): cuerpo de sacerdotes-geómetras enviados por los faraones egipcios para re-establecer los límites de la tierra y los campos tras las crecidas del Nilo. Uno de los aspectos más interesantes de este trabajo es que estos límites recuperados garantizaban el contrato del poder de faraón (que gobernaba conjuntamente sobre lo religioso, los hombres y la distribución de la tierra)¹⁷. Los técnicos de la teleasistencia, como una suerte de *harpenodaptai* seculares, reestablecen los límites normales del contrato del servicio ante los excesos y desbordes. Como esta unión concreta – por medio de cables, aparatos telefónicos, un colgante, una red de contactos, una serie de protocolos de llamada, etc. – es falible, cogida por los pelos, o en estabilidad inestable, el trabajo de mantenimiento y reparación de los técnicos, lidiando con formas no-normativas que ponen en peligro el funcionamiento cotidiano de los

servicios, les convierte en una suerte de garantes del contrato de servicio de la teleasistencia.

Teniendo estas cuestiones en mente, y a partir del caso de la señora M y las reparaciones de JE, me gustaría plantear que el trabajo de reparación supone dar continuidad a lo que, de acuerdo con los trabajos de Milligan (2009) o Schillmeier y Domènech (2010), denominaría un *arreglo del cuidado*. El doble sentido de arreglo en castellano me parece muy fecundo para resumir lo que ahí ocurre. El arreglo del telecuidado que aquí podemos ver remite tanto a (1) una disposición u organización de elementos cualesquiera (un entramado organizacional, con su construcción de espacios y divisiones de tareas, ritmos y temporalidades, etc.); como a (2) un contrato o acuerdo que los regula y representa. De hecho, en el caso se visibilizaría un modo de disponer concreto que es normativo en relación a un acuerdo suscrito.

Este arreglo, como hemos ido viendo, necesita de un constante mantenimiento. Y esto comporta diferentes prácticas de reparación que llevan a cabo tanto restituciones de ese orden (véase el estudio de las “prácticas de apuntalamiento” en Sánchez Criado, 2012, en preparación), como múltiples “trabajos de división” (Hetherington y Munro, 1997) como los observados en el caso que he tratado aquí: desconexiones de cadenas de gestos, eventos y dispositivos que no debieran tener lugar – como los usos extraños de los colgantes, o las configuraciones extrañas de los dispositivos – y reconexiones con los que sí debieran estar (véase López y Sánchez-Criado, 2009). En su conjunto estas prácticas pudieran ser pensadas como que responden a la “restauración” de ese arreglo del telecuidado, dándole un sentido fuerte al término, como hace Latour al recuperar el vocabulario de Étienne Souriau y decir: “Ningún ser tiene sustancia. Si persiste, esto es debido a que es siempre restaurado” (Latour, 2011, p. 311; traducción mía).

Pero ¿en qué consiste ese arreglo que se restaura con tanto fervor? Las prácticas de reparación como las aquí expuestas, a mi juicio, se dan en continuidad con lo que señalamos en el trabajo conjunto de Sánchez-Criado, López, Roberts & Domènech (en preparación): en él hablamos de la instalación de la teleasistencia no como un mero proceso técnico de instalar un equipo en el hogar de una usuaria para promover su autonomía – que sería previa a la instalación –, sino más bien como un proceso de *instauración*¹⁸ de

¹⁶ Según Serres (1995, pp. 103-111) “contrato”, de *contractus*, remite a una sustantivación del acto de *con-trahere*, contraer o traer junto. Aunque la traducción a otras lenguas latinas hace del sustantivo *tractus* algo mucho más complejo: activando su relación a través del polisémico término francés *trait* (tracto, trato, trazo, rasgo o cordel), el contrato para Serres remite a un trato que es regulado bien por un trazo como por un cordel que tira y une.

¹⁷ Estos eran los encargados de volver a poner en pie los límites de los terrenos sobre el barro y los escombros de las crecidas del Nilo; y, por tanto, de volver a reinstaurar el contrato del faraón. Para hacerlo intervenían con todo el arsenal de la geometría de la época sobre los desórdenes provocados en la vida de los vecinos por estas crecidas. El objetivo era recuperar las distribuciones previas y, por tanto, volver a la paz legal. Como dice Serres (1995, pp. 51-59) la ley reaparece al mismo tiempo que la geometría, puesto que argumenta que “en el principio fue la cuerda” (ésta con la que el *harpenodaptai* retrazaba los límites).

¹⁸ Para Souriau (2009) la *instauración* es ciertamente una construcción, pero una que no opera con un maestro (al modo

usuarias en condiciones de “autonomía conectada”¹⁹.

O, dicho de forma práctica, nuestra propuesta es entender la instalación como una práctica en la que, a partir de los trabajos de los técnicos, emergen usuarias individualizadas y luego conectadas en función de tres planos: (1) *relacional* – las formas de relacionabilidad previa son redefinidas como “contactos” útiles para la provisión del servicio –; (2) *técnico* – por medio de un colgante cuyo uso normativo remite a una constante supervisión de sí y a una pulsación siempre que se detecte una emergencia o una necesidad de cualquier tipo –; y, por último, (3) *contractual* – las usuarias son aquellas personas signatarias de un convenio que sólo las liga a ellas en tanto personas voluntaria y conscientemente firmantes, a pesar de no quererlo del todo o estar presionadas para ello –.

Y si esta instauración necesita de restauraciones concomitantes como las observadas en el caso de la señora M, esto se debe a que no implica la creación *ex novo* de una forma totalizante, sino que supone más bien una manera de retrabajar y reordenar las relaciones existentes en el proceso de (a) disponer unos aparatos concretos en los hogares; que (b) implica un modo de comportarse concreto con ellos que se le pide a unas usuarias; y que (c) articula una red de contactos para atender las circunstancias que se les presenten a estas personas. En este proceso se da presencia a una serie de cuestiones, quedando otras en el trasfondo (como otras formas de construcción de la relacionabilidad del cuidado; véase Carsten, 2004). Pero una ordenación crucial, puesto que la configuración de la usuaria resultante, en tanto ser individual-aunque-conectado es la que permite situarlas en el centro de la actividad del servicio,

del Dios alfarero o al modo mentalista) que da forma, hilemórficamente, al mundo a partir de sus diseños. Más bien remite a las circunstancias prácticas que permiten a operadores o moduladores (siendo su ejemplo más característico el del alfarero) abrir paso mediante diferentes prácticas de relación con la materia a la existencia de “obras por hacer”, que más que obras pre-diseñadas se plantean como seres de trayectoria siempre a medio camino entre la realización y la desrealización. Para una extensión del argumento a los estudios de la ciencia, véase Latour (2011).

¹⁹ Un planteamiento conceptual sobre el hecho de que esta forma de autonomía no se corresponde tanto a las características de proyectos de construcción de “ciudadanos responsables” en términos de racionalidad individual y desgajada del mundo características de algunos estados modernos; en este tipo de servicios se promueve efectivamente un tipo de responsabilización de sí, pero que dibuja ciudadanos implicados en relaciones sociales y redes de contactos (en continuidad con las transformaciones neoliberales cartografiadas por los trabajos de Barry, 2001, o Rose, 1999).

apuntalando unos roles en un arreglo concreto del cuidado.

A modo de cierre: ¿Una ética de la hospitalidad para con los “monstruos organizacionales” del telecuidado?

Una vez comprendamos que las entidades y sus relaciones son continuas; una vez comprendamos [...] que son heterogéneas; una vez comprendamos que las diferencias y las distribuciones que son establecidas pudieran ser de otra manera; una vez comprendamos [...] que sus historias y destinos varían enormemente; entonces podremos llegar a apreciar que todos somos monstruos, estafalarios y heterogéneos collages. Y comprenderemos cómo es que algunos monstruos lo tienen tan fácil que vagamente parecen monstruos; cómo es que algunos monstruos son verdaderamente desdichados, sufren dolor y están privados de cualquier esperanza y dignidad; y cómo podríamos trabajar en pos de una forma de organización multivocal modesta, donde todos pudieran renacer como monstruos esperanzadores – como lugares donde las necesarias incompatibilidades, inconsistencias y solapamientos puedan ligarse con tacto y creatividad. (Law, 1991, pp. 18-19; traducción mía).

Resumiendo el argumento aquí presentado, podría decir que si abordamos lo que se produce en la teleasistencia desde sus prácticas de mantenimiento y reparación seguramente podría entenderse que más que un trabajo técnico, lo que llevan a cabo es la restauración perpetua de la instauración que implica ese arreglo concreto: un cuidado de personas en situaciones de “autonomía conectada”, que es mantenido dentro de esas formas *ad infinitum*.

Sin embargo, hemos visto también que en ese proceso de mantenimiento de un orden del telecuidado los servicios se encuentran con diversos “monstruos organizacionales” que deben ser reconducidos de diferentes maneras: en este caso una señora cuya manera de tratar el peligro no remite a una supervisión constante y en cualquier lugar de la casa, sino sólo a una supervisión puntual, que incluso puede darse en dos espacios diferenciados.

Ciertamente, como he ido argumentando, el modo de relacionarse (y, por tanto, definir) estos monstruos a través de las prácticas de reparación dice bastante acerca de nuestros arreglos del cuidado. Pero si pensamos que “[c]ada monstruo [...] también da cuenta de un nuevo ámbito de libertad que conquistar: nos enseña la ley que vulnera, pero también la que podemos enmendar” (Lafuente y Valverde, 2000, p. 36), quizá

podríamos atender al rumor de lo que nos dicen estas formas no-normativas, extendiendo el trabajo fronterizo de negociación que llevan a cabo los técnicos del servicio. Es decir, esto quizá nos permitiría hacernos sensibles a las posibles esperanzas y problemas que trae su otredad, lo que nos llevaría, quizá, a plantearnos otra orientación de nuestros actuales arreglos del cuidado.

El monstruo no tiene por qué ser sólo lo horrendo, lo abyecto, lo terrorífico, sino aquello que queda fuera de los límites, pero que a su vez nos permite advertir estos límites, poniéndolos en alguna medida en duda o en peligro. Pero que, al hacerlo, de alguna manera contiene una promesa. Como los extranjeros en Simmel (1977, pp. 716-722)²⁰, se nos aparecen más bien como los heraldos de otras formas de hacer y ser. De hecho, esta idea ha sido retomada recientemente en los estudios sobre la tecnociencia y algunas autoras feministas como Haraway (1999; véase también Shildrik, 2002) buscan restituir el carácter prometedor de los monstruos (*hopeful monsters*).

Esta restitución quizá pudiera, a su vez, abrir espacio a una “ética de la hospitalidad” con respecto a los monstruos organizacionales que rondan estos arreglos del telecuidado (como la aberración relativa y situada descrita en el caso). Sin olvidarnos de la ambivalencia de todo acto hospitalario²¹, una ética de este tipo implicaría buscar encuentros reconsiderando prácticamente los límites o fronteras que nos separan, pero sin pretender una ilusoria erradicación total o una mera desdiferenciación. En ese sentido, no sería una fórmula precocinada que contendría la receta del éxito en la convivencia, puesto que implica siempre una cierta experimentación sobre los límites de lo conocido y sus imposibilidades.

Tratar así a los monstruos organizacionales de estos arreglo del cuidado implicaría otro tipo de encuentros que pudieran permitir pensar en otros arreglos del cuidado. Una política de experimentación constante y continua sobre la forma de estos servicios y tecnologías (al modo en que esto ocurre, por ejemplo, en la degustación del

vino tal según Hennion, 2006), en la que los diferentes monstruos que se dan lugar en ella pudieran proponer rearticulaciones más vivibles o habitables de cuáles son los límites y los modos de nuestros arreglos del cuidado. Así entendido, experimentar no sería entendido sino como un sinónimo de la detección de diferentes maneras de des/componer relaciones, de distribuir y organizar estas ecologías que nos sostienen y cualifican nuestros modos de vivir (Despret, 2008).

Experimentar, en el sentido propuesto por Stengers (2009), quizá pudiera permitirnos dirigirnos a un objetivo enormemente interesante: la búsqueda, a partir de numerosas formas de tanteo, de otras artes de la vida en común, siempre lábiles, precarias y permanentemente por hacer. Ciertamente es que no debemos olvidar que experimentar no sólo trae consigo el reconocimiento de lo que definamos colectivamente como “bueno” o “vivable” de otras formas de distribuir el telecuidado, sino también puede traer consigo lo que no queremos o lo que podamos caracterizar como “malo”.

En cualquier caso, como hemos visto al centrarnos en las prácticas de restauración de los técnicos del servicio, este tipo de arreglos del cuidado no son nada independiente de cómo las hacemos existir y les damos un lugar en nuestras prácticas cotidianas, lo que tiene que ver también con qué posibilidades podemos tener de tener versiones diferentes para hacerlo y hablar sobre ello. Abrirse a la posibilidad de un encuentro hospitalario con otras formas, pudiera implicar entrar en experimentación para encontrar otras instauraciones de cuidado con tecnología quizá más habitables para algunos de los que hasta ahora han estado siendo sus “monstruos”.

Referencias

- Barry, A. (2001). On Interactivity. En *Political Machines: Governing a Technological Society* (pp. 127-152). London: Athlone Press.
- Becker, H. S. (2009). *Outsiders. Hacia una sociología de la desviación* (J. Arrambide, Trad.). Buenos Aires: Siglo XXI.
- Bloomfield, B. y Vurdubakis, T. (1999). The Outer Limits: Monsters, Actor Networks and the Writing of Displacement. *Organization*, 6(4), 625-647.
- Brissett, D. y Edgley, C. (Eds.). (1990). *Life as theater: a dramaturgical sourcebook* (2nd ed.). New York: Aldine de Gruyter.

²⁰ Para quien resalta su carácter “objetivo”, ambivalente, como asimilados y cercanos, pertenecientes al propio grupo, pero estando a la vez en una situación de distancia.

²¹ Como recuerdan Candea y Da Col (2010) en su recuperación conjunta de Pitt-Rivers y Derrida, puesto que la tensión entre huésped y anfitrión es siempre irresoluble, en tanto encuentro de dos alteridades que se ponen a prueba en el encuentro (un encuentro en el que lo intercambiado bien puede ser veneno, un precioso regalo o algo inocuo, pero que no lo sabemos hasta tomarlo; un encuentro en el que está a prueba ante quién estamos y que bien puede ser un dios o un demonio, o alguien que simplemente nos deje indiferente).

Sánchez-Criado, T. Restaurar el Orden del Telecuidado: Prácticas de Reparación y la Relación con los "Monstruos Organizacionales"

- Callon, M. (1986). Some elements of a sociology of translation: domestication of the scallops and the fishermen of St Brieuc Bay. En J. Law (Ed.), *Power, Action and Belief*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Candea, M. y Da Col, G. (2010). *The Return to Hospitality*. Manuscrito no publicado, (Returning to Hospitality: Strangers, Guests and Ambiguous Encounters, M. Candea & G. Da Col, Eds.).
- Carsten, J. (2004). *After kinship*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Denis, J. y Pontille, D. (2010). Performativité de l'écrit et travail de maintenance. *Réseaux*, 163, 105-130.
- Despret, V. (2008). El cuerpo de nuestros desvelos. Figuras de la antrozoogénesis (P. Sánchez-Criado, Trad.). En T. Sánchez-Criado (Ed.), *Tecnogénesis. La construcción técnica de las ecologías humanas* (Vol. 1, pp. 229-261). Madrid: Antropólogos Iberoamericanos en Red.
- Dick, P. K. (1954). Adjustment Team. *Orbit*, 1(4), 81-100.
- Dinello, D. (2005). *Technophobia! Science Fiction Visions of Posthuman Technology*. Austin: University of Texas Press.
- Douglas, M. (2008). *Purity and Danger: An analysis of concept of pollution and taboo* (Routledge Classics ed.). New York: Routledge.
- Ferrero, Á. y Roas, S. (2011). El 'zombi' como metáfora (contra)cultural, *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 32. Acceso el 1 Nov 2011, de http://www.ucm.es/info/nomadas/32/ferrero_roas.pdf
- Fisk, M. F. (2003). *Social Alarms to Telecare. Older people's services in transition*. Bristol: Policy Press.
- Foucault, M. (2000). *Vigilar y castigar. El nacimiento de la prisión* (A. Garzón del Camino, Trad.). Madrid: Siglo XXI.
- Foucault, M. (2006). *Seguridad, territorio, población. Curso en el Collège de France (1977-1978)* (H. Pons, Trad.). Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Fraenkel, B. (1992). *La signature: genèse d'un signe*. Paris: Gallimard.
- Fraenkel, B. (2006). Actes écrits, actes oraux: la performativité à l'épreuve de l'écriture. *Études de Communication*, 29, 69-93.
- Garfinkel, H. (2002). *Ethnomethodology's Program: Working Out Durkheim's Aporism*. Oxford: Rowman & Littlefield.
- Goffman, E. (1956). *The Presentation of Self in Everyday Life*. Edinburgh: University of Edinburgh.
- Goffman, E. (1990). Role Distance. En D. Brissett y C. Edgley (Eds.), *Life as Theater: A Dramaturgical Sourcebook* (2nd ed., pp. 101-111). New York: Aldine de Gruyter.
- Goffman, E. (1991). *Asylums. Essays on the Social Situation of Mental Patients and Other Inmates*. New York: Penguin Books.
- Graham, E. L. (2002). *Representations of the Post/Human: Monsters, Aliens, and Others in Popular Culture*. Manchester: Manchester University Press.
- Graham, S. y Thrift, N. (2007). Out of Order: Understanding Repair and Maintenance. *Theory, Culture & Society*, 24(3), 1-25.
- Haraway, D. (1995). *Ciencia, cyborgs y mujeres. La reinención de la naturaleza* (M. Talens, Trad.). Madrid: Cátedra.
- Haraway, D. (1999). Las promesas de los monstruos: Una política regeneradora para otros inapropiados/bles. *Política y Sociedad*, 30, 121-163.
- Henke, C. R. (1999). The mechanics of workplace order: Toward a sociology of repair. *Berkeley Journal of Sociology*, 44, 55-81.
- Hennion, A. (2006). Affaires de goût. Se rendre sensible aux choses. En M. Peroni y J. Roux (Eds.), *Sensibiliser. La sociologie dans le vif du monde* (pp. 161-174). La Tour d'Aigues: Éditions de l'Aube.

Sánchez-Criado, T. Restaurar el Orden del Telecuidado: Prácticas de Reparación y la Relación con los "Monstruos Organizacionales"

- Hetherington, K. y Munro, R. (Eds.). (1997). *Ideas of Difference: Social Spaces and the Labour of Division*. London: Blackwell.
- Hilbert, R. A. (1981). Toward an Improved Understanding of "Role". *Theory and Society*, 10(2), 207-226.
- Hyysalo, S. (2007). Versions of Care Technology. *Human Technology*, 3(2), 228-247.
- IMSERSO. (1999). *Normas generales del servicio de Telesistencia Domiciliaria. Programa de Telesistencia Domiciliaria IMSERSO-FEMP*. Madrid: IMSERSO.
- Katz, S. (1992). Alarmist Demography: Power, Knowledge, and the Elderly Population. *Journal of Aging Studies*, 6(3), 203-225.
- Katz, S. (2005). *Cultural Aging. Life Course, Lifestyle, and Senior Worlds*. Peterborough: Broadview.
- Kaye, H. y Hunter, I. Q. (1999). Introduction -Alien Identities: Exploring Difference in Film and Fiction. En D. Cartmell, I. Q. Hunter, H. Kaye y I. Whelehan (Eds.), *Alien Identities: Exploring Difference in Film and Fiction* (pp. 1-10). London: Pluto Press.
- Lafuente, A. y Valverde, N. (2000). ¿Qué se puede hacer con los monstruos? En A. Lafuente y J. Moscoso (Eds.), *Monstruos y seres imaginarios* (pp. 15-37). Madrid: Biblioteca Nacional.
- Latour, B. (1993). *Nunca hemos sido modernos. Ensayo de Antropología Simétrica* (P. Arribas y F. Conde, Trad.). Madrid: Debate.
- Latour, B. (2011). Reflections on Etienne Souriau's *Les différents modes d'existence* (S. Muecke, Trad.). En L. Bryant, N. Srnicek y G. Harman (Eds.), *The Speculative Turn: Continental Materialism and Realism* (pp. 304-333). Melbourne: re.press.
- Law, J. (1991). Introduction: monsters, machines and sociotechnical relations. En J. Law (Ed.), *A sociology of monsters. Essays on Power, Technology and Domination*. London: Routledge.
- López, D. (2008). Aproximación a la topología de la Teoría del Actor-Red. Análisis de las espacialidades de un servicio de Telesistencia Domiciliaria. En T. Sánchez-Criado (Ed.), *Tecnogénesis. La construcción técnica de las ecologías humanas* (Vol. 1, pp. 113-137). Madrid: Antropólogos Iberoamericanos en Red.
- López, D., Callén, B., Tirado, F. J. y Domènech, M. (2010). How to become a guardian angel. Providing safety in a home telecare service. En A. Mol, I. Moser y J. Pols (Eds.), *Care in Practice. On Tinkering in Clinics, Homes and Farms* (pp. 73-91). Bielefeld: Transcript.
- López, D. y Domènech, M. (2008). On inscriptions and ex-inscriptions. The production of immediacy in a Home Telecare Service. *Environment and Planning D: Society and Space*, 26(4), 663-675.
- López, D. y Sánchez-Criado, T. (2009). Dwelling the Telecare Home: Placeness, Location, and Habitability. *Space and Culture*, 12(3), 343-358.
- Mauss, M. (1996). Las técnicas del cuerpo [1934] (J. Casas, C. Laguna y C. Martínez Gimeno, Trad.). En J. Crary y S. Kwinter (Eds.), *Incorporaciones* (pp. 385-408). Madrid: Cátedra.
- Milligan, C. (2009). *There's No Place Like Home: Place and Care in an Ageing Society*. Surrey: Ashgate.
- Mol, A. (2008). *The Logic of Care: Health and the Problem of Patient Choice*. London: Routledge.
- Mol, A., Moser, I. y Pols, J. (Eds.). (2010). *Care in Practice. On Tinkering in Clinics, Homes and Farms*. Bielefeld: Transcript.
- Mort, M., Milligan, C., Roberts, C. y Moser, I. (Eds.). (2008). *Ageing, Technology and Home Care*. Paris: Presses de l'École des Mines de Paris.
- Ott, K. (2002). The Sum of Its Parts: An Introduction to Modern Histories of Prosthetics. En K. Ott, D. Serlin y S. Mihm (Eds.), *Artificial Parts, Practical Lives. Modern Histories of Prosthetics* (pp. 1-42). New York: New York University Press.
- Paulson, W. (2005). Swimming the Channel. En N. Abbas (Ed.), *Mapping Michel Serres* (pp. 24-36). Ann Arbor: The University of Michigan Press.

Sánchez-Criado, T. Restaurar el Orden del Telecuidado: Prácticas de Reparación y la Relación con los "Monstruos Organizacionales"

- Pols, J. (2010). Caring devices: About warmth, coldness and 'fit' *Medische Anthropologie*, 22(1), 143-160.
- Pols, J. y Moser, I. (2009). Cold technologies versus warm care? On affective and social relations with and through care technologies. *ALTER, European Journal of Disability Research*, 3, 159-178.
- Pottage, A. (2004). Introduction: the fabrication of persons and things. En A. Pottage y M. Mundy (Eds.), *Law, Anthropology, and the Constitution of the Social: Making Persons and Things* (pp. 1-39). Cambridge: Cambridge University Press.
- Richards, E. (1994). A Political Anatomy of Monsters, Hopeful and Otherwise: Teratogeny, Transcendentalism, and Evolutionary Theorizing. *Isis*, 85, 377-411.
- Roberts, C., Mort, M. y Milligan, C. (2011). Calling for Care: 'Disembodied' Work, Teleoperators and Older People Living at Home. *Sociology*, doi 10.1177/0038038511422551.
- Rose, N. (1999). *Powers of Freedom*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sánchez Criado, T. (2012, en preparación). ¿Cómo se mantiene una usuaria? Prácticas de apuntalamiento en la teleasistencia para personas mayores. En F. Tirado y D. López (Eds.), *Sociologías de la composición*. Barcelona: Amentia.
- Sánchez-Criado, T., López, D., Roberts, C. y Domènech, M. (en preparación). Installing telecare, installing users: Felicity conditions for the instauration of usership. Manuscrito.
- Schillmeier, M. y Domènech, M. (Eds.). (2010). *New Technologies and Emerging Spaces of Care*. Surrey: Ashgate.
- Serres, M. (1995). *The Natural Contract* (E. MacArthur y W. Paulson, Trad.). Ann Arbor: The University of Michigan Press.
- Shildrik, M. (2002). *Embodying the Monster: Encounters with the Vulnerable Self*. London: Sage.
- Silva, L. R. F. (2009). Autonomía, imperativo à atividade e "máscara da idade": Prerrogativas do envelhecimento contemporâneo? *Psicologia & Sociedade*, 21(1), 128-134.
- Simmel, G. (1977). Digresión sobre el extranjero. En *Sociología: Estudio sobre las formas de socialización* (Vol. 2, pp. 716-722). Madrid: Revista de Occidente.
- Souriau, É. (2009). Du mode d'existence de l'œuvre à faire. En *Les différents modes d'existence (suivi de Du mode d'existence de l'œuvre à faire)* (pp. 195-217). Paris: Presses Universitaires de France.
- Sparrow, R. y Sparrow, L. (2006). In the hands of machines? The future of aged care. *Mind Mach*, 16, 141-161.
- Star, S. L. (1999). The Ethnography of Infrastructure. *American Behavioral Scientist*, 43(3), 377-391.
- Stengers, I. (2009). *Au temps des catastrophes: Résister à la barbarie qui vient*. Paris: La Découverte.
- Strathern, M. (2005). *Kinship, Law and the Unexpected: Relatives Are Always a Surprise*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Suchman, L. (2007). *Human-Machine Reconfigurations. Plans and Situated Actions 2nd edition*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Taylor, J. S. (2010). On recognition, caring, and dementia. En A. Mol, I. Moser y J. Pols (Eds.), *Care in Practice. On Tinkering in Clinics, Homes and Farms* (pp. 27-56). Bielefeld: Transcript.
- Thanem, T. (2006). Living on the Edge: Towards a Monstruous Organization Theory. *Organization*, 13(2), 163-193.
- Tirado, F. J. (2011). *Los objetos y el acontecimiento: Teoría de la Socialidad Mínima*. Barcelona: Amentia.
- Tronto, J. (2009). *Care démocratique et démocraties du care* (B. Ambroise, Trad.). En P. Molinier, S. Laugier y P. Paperman (Eds.), *Qu'est-ce que le care? Souci des autres, sensibilité, responsabilité* (pp. 35-55). Paris: Éditions Payot & Rivages.

Sánchez-Criado, T. Restaurar el Orden del Telecuidado: Prácticas de Reparación y la Relación con los “Monstruos Organizacionales”

Vaz, P. y Bruno, F. (2003). Types of Self-Surveillance: from abnormality to individuals 'at risk'. *Surveillance & Society*, 1(3), 272-291.

Vega, C. (2009). *Culturas del cuidado en transición: Espacios, sujetos e imaginarios en una sociedad de migración* Barcelona: Editorial UOC.

Virilio, P. (2006). *Velocidad y Política* (V. Goldstein, Trad.). Buenos Aires: La Marca.

Winner, L. (1977). *Autonomous Technology: Technics-out-of-Control as a Theme in Political Thought*. Cambridge, MA: MIT Press.

Recibido: 28/12/2011

Revisado: 02/01/2012

Aprovado: 02/01/2012