

Sánchez-Criado, T. (2011). Restaurar el Orden del Telecuidado: Prácticas de Reparación y la Relación con los “Monstruos Organizacionales”. *Pesquisas e Práticas Psicossociais* 6(2), 319-337.

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.