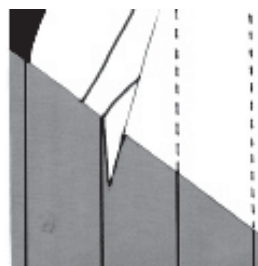


## EL AGENTE PENITENCIARIO: LA CÁRCEL COMO ÁMBITO LABORAL

Beatriz Kalinsky\*



---

\* Antropóloga. Doctora en Derecho Social. Instituto de Ciencias Antropológicas. Facultad de Filosofía y Letras, UBA. Investigadora independiente del CONICET.  
Correo electrónico: beka@arnet.com.ar

**RESUMEN**

La cárcel es un ambiente laboral con especificidad propia. Se analizan las condiciones laborales de los agentes penitenciarios y las relaciones internas con los demás protagonistas con relación a la potencial o real peligrosidad que define este ambiente de trabajo. Se analizan tres temas claves: las requisas, la arbitrariedad de los reglamentos y la actitud frente a los conflictos internos. Se trata de aportar conocimiento alrededor de un lugar vacío de conocimiento y de políticas públicas relativas.

**Palabras clave:** Agente penitenciario; Cárcel; Condiciones de trabajo; Peligrosidad; Estrés laboral.

**ABSTRACT**

The jail is a labor atmosphere which has his own specificity. The labor conditions of the prison officers and the internal relations with the other protagonists in relations to the potential or real danger are analyzed in order to define the atmosphere of work. Three key subjects are analyzed: requisitioning, the abuse of the regulations and the attitude around the internal conflicts. This paper intends to contribute with some knowledge around an empty place of knowledge and relative public policies.

**Key words:** Prison Officers; Labor Conditions; Jail; Danger; Labor Stress.

## INTRODUCCIÓN

El ámbito de trabajo del agente penitenciario es la cárcel (alcaldías, unidades de detención). De por sí es un ámbito especial, un lugar social de un casi nulo prestigio y a la vez blanco de mucha atención por parte de la opinión pública. Es objeto de continuo escrutinio público en vista de las formas actuales de su funcionamiento que dejan las puertas abiertas a desmanes, fugas y sobre todo, motines. Por otra parte, el pensamiento mayoritario de la sociedad actual es que se deben construir más cárceles, deben haber condenas más largas sin importar, demasiado, que no se cumplan los derechos que tienen las personas privadas de su libertad mediante sentencias originadas en los juzgados competentes. El interés público no se posa sobre las condiciones de vida de los detenidos ni las condiciones laborales de los agentes penitenciarios salvo que ocurran episodios que llamen la atención, sobre todo en los medios de comunicación y que se consideran un atentado a la seguridad pública, que ha sido denominado por algunos autores "pánico mediático sobre el crimen" (Ferrel 1999). Es casi en este único sentido en que el trabajo penitenciario se observa desde la opinión pública, también desde las políticas estatales e, incluso, desde la investigación social (Liebling, Price y Elliot 1999) Solo cuando ocurren episodios se revela su fracaso. En tanto no haya motivos de preocupación en cuanto a la seguridad de la gente, considerando en forma errónea que teniendo preso por más tiempo a quien ha quebrado la ley se disminuyen los riesgos de inseguridad pública sin tener en cuenta que las sentencias generalmente se agotan y el miembro de la sociedad indeseado vuelve a ella, el trabajo penitenciario pasa desapercibido sin provocar interés por sus condiciones, posibilidades y exigencias. El agente penitenciario se transforma para quienes están detenidos y condenados en el fantasma de su condena.

El eje que define el trabajo penitenciario es -en un rasgo siempre presente- estar en un ámbito que ofrece algún peligro que puede estallar en cualquier momento. Se sabe que hay una afiliación laboral que ofrece algún riesgo para la propia seguridad, que está presente como parte constitutiva del ambiente de trabajo. El trabajo penitenciario tiene escaso reconocimiento social; no da prestigio, es mal remunerado con relación a la exigencia que presenta, fuertemente jerarquizado, y quienes están en la convivencia diaria con los internos tienen escaso poder de decisión frente a situaciones que se presentan repentinamente, debiéndose a la cadena de mandos que puede tardar en dar una solución favorable al conflicto repentino, aquel que no está protocolizado, y que depende, en el fondo, de relaciones humanas en un entorno muy parecido al cautiverio, del cual se sabe poco acerca de las reacciones que pueden surgir.

El mundo carcelario se define también por la relación entre el agente penitenciario y los internos. Es a partir de esta relación de donde puede surgir el peligro que define el ámbito laboral penitenciario; surge como producto de un campo de confrontación entre unos y otros. Cada uno de los integrantes del escenario carcelario –agentes penitenciarios y detenidos– se consideran “opponentes” entre sí. Si bien la tarea de los agentes penitenciarios es la de mantener una organización pre- establecida de las unidades penitenciarias, muchas veces se considera que es la de “cuidar a los presos”. Esta última expresión no es del todo feliz en tanto da la impresión de que el agente penitenciario cumple una función de pacificar un lugar en donde el otro protagonista es a la vez su contrincante.

La situación carcelaria nacional y provincial no permite que se cumpla con la función establecida y se convierte, entonces, en un real campo de batalla donde se espera que cada uno muestre formas de poder para imponerse sobre el otro.

Si bien es cierto que no habría agentes penitenciarios sin internos, quien define las reglas de convivencia son las leyes y reglamentos y todos deben ser respetuosos de los mismos. Pero, en la situación actual, estas leyes están lejos de cumplirse debido a las condiciones de internamiento de los detenidos que son ya muy conocidas: sobre- población en las unidades penitenciarias, convivencia de procesados y condenados (donde no se respeta, entonces, el principio constitucional de inocencia previo a la condena), usos desmesurados de la prisión preventiva, lentitud en los procesos penales, desinterés de los defensores en mantener actualizados a los detenidos del estado de sus causas, factores todos éstos ajenos a la actuación laboral del agente penitenciario pero que tienen consecuencias directas en el nivel de conflicto que a diario se plantea en una unidad penitenciaria.

Por otro lado, está la llamada “cultura tumbera” que podría definirse como estilos de vida que los internos van adoptando a lo largo de su estadía carcelaria, y que está directamente relacionada con la generación de códigos propios y “secretos” para poder comunicarse sin ser entendidos por aquellos a quienes consideran sus “enemigos”. Además esta cultura puede ser considerada como una forma de construir una identidad en el encierro, que a veces ya viene en ciernes y se consolida durante el período de detención; y muchas veces subsiste en el período post- penitenciario. Así no es solo una cuestión de enfrentamiento con el personal penitenciario, aunque se quiera advertir de esta forma, sino también tiene que ver con modos de componer una identidad que puede llegar a asumirse como “delictiva”, de la que se está orgulloso y que constituye una marca que se ostenta como desafío a las reglas de convivencia de la sociedad civil (del Olmo 2002).

## EL ÁMBITO LABORAL DEL AGENTE PENITENCIARIO

Dadas estas condiciones, el ámbito laboral penitenciario es exigente y desgastante debido a que se deben atender al mismo tiempo varios frentes de potencial conflicto: la relación con cada uno de los internos, la relación de los internos entre sí, la relación con la jerarquía superior, la relación con la familia, entre otros.

El principal problema que enfrentan es la relación con los internos. Con convivencias continuadas, sistemáticas y fluctuantes, el agente penitenciario debe armar una estrategia para sostener con cada uno de ellos una relación cotidiana. No puede usar patrones estándares porque cada circunstancia reviste diferentes perfiles: el tipo de delito, la duración de la pena, la personalidad del interno, sus posibilidades de aceptar y acomodarse a la situación del encierro, los apoyos externos que puedan sostener una relación con el mundo exterior (sobre todo con la familia), entre otros factores. Para cada interno, la cárcel significa algo distinto y asumirá su período de encierro también con relación a los recursos emocionales de que disponga. Si son escasos se van extinguiendo con el correr del tiempo o bien lo hacen en forma rápida y contundente; de manera que se convierte en una persona malhumorada, de escasa predisposición para una convivencia obligatoria e involuntaria, encerrada en su propio sufrimiento, egoísta, generadora de rumores y que finalmente se convierte en un factor de conflicto que puede desembocar en la pelea, la huelga de hambre o la fuga y el motín, éstos últimos representando el extremo del peligro en donde se juega la vida de todos, agentes penitenciarios e internos, con una diferencia primordial: en tanto la vida y su sentido del interno están entre paréntesis o dislocadas, el agente penitenciario cumple con un destino laboral como un aspecto más, importante sin duda, pero que se integra a otros aspectos de su vida que transcurren fuera del ámbito laboral: familia, amigos, estudios, entretenimientos y el resto de los componentes de una vida cualquiera.

La situación de potencial peligro arremete en forma sistemática la totalidad de la vida del agente penitenciario, ya que está expuesto todo el tiempo a las vicisitudes de su inserción laboral. Se ve comprometida la salud física y emocional de quien cumple su trabajo. Empiezan los pedidos de licencia, las dificultades para cumplir con el trabajo o la necesidad de recurrir a la ayuda médica. Esta situación no puede perdurar en forma indefinida. Se instalan patologías, se reniega del empleo, se incumplen responsabilidades, se ven afectadas esferas de la vida personal (cognitivas, emocionales, relacionales) con consecuencias que no son todavía del todo conocidas (Garland 2004).

A esto aún hay que sumarle la siempre escasa disponibilidad de personal, la forma de regulación de los horarios de trabajo, el cambio de turnos, y la aparición de necesidades circunstanciales que requieren aún más exigencias y que no pueden ser solventadas en forma que no perjudique la vida personal del agente penitenciario – un ejemplo podría estar dado por internos que deben ser controlados en forma permanente por cualquier razón de peso que sea. El trabajo del agente penitenciario es abrumador; y la investigación social no se ha preocupado mucho por analizar las condiciones en que debe desarrollarse y los efectos que estas condiciones pueden acarrearle tanto en el aspecto emocional como familiar, entre otros.

Debe lidiar, no pocas veces, con situaciones para las cuales no ha sido preparado: síndromes de abstinencia (alcohol o drogas), enfermedad mental, enfermedades físicas (diabetes, HIV, desnutrición, tuberculosis), respuestas emocionales y físicas ante la notificación de sentencias, distintos tipos de pedidos que terminan con su denegación, hasta evaluar condiciones tales como abandono repentino o progresivo de las familias, escasez de dinero, o la simple desesperación de una situación extrema: el encierro liso y llano en el comportamiento del interno.

Hay algunos factores intrínsecos a la situación carcelaria que atentan contra el ejercicio profesional de la función de agente penitenciario.

El primero es que la convivencia cercana, cotidiana y continua hace de la cárcel un ámbito parecido al doméstico, donde los internos dependen de alguna forma de los agentes penitenciarios para satisfacer sus demandas y necesidades. Son los intermediarios con el exterior, especialmente en lo que se refiere a temas como salud, educación y causas judiciales. Esta relación estrecha con los internos puede ir convirtiéndose, y de hecho muchas veces lo hace, en una cuestión de “tutoría”, alguien que se hace cargo de responder, de mejor o peor modo, a los reclamos y demandas del interno. La situación de privación de la libertad genera cierta involución en la psiquis y las formas de mantener vínculos, internos como externos, y hace que la dependencia de alguien con más poder para actuar se vuelva un núcleo central de la vida de estas personas.

El factor emocional, por su parte, que alimenta el vínculo cercano se encuentra en un primer plano por más que se quiera mantener una distancia relacional con los detenidos. No pareciera haber resguardo de las influencias de las emociones que para unos y otros genera esta forma singular de convivencia. Ellas abarcan un amplio espectro: desde cierta compasión por ver a estas personas volverse dependientes, y a la vez exigentes (modelo cuidador / cuidado) hasta aquellas que se expresan en actitudes despectivas, desaprensivas o abiertamente hostiles de parte del agente penitenciario hacia el preso. Pareciera que, en ocasiones, se crea una paradoja entre el “ser persona” del detenido y la inclinación por aminorar los efectos del encarcelamiento y el “ser persona que ha quebrantado la ley”, posición que genera

sentimientos de resentimiento e ira, ya que no se condice con lo que se hubiera esperado en tanto integrante de una sociedad que resguarda el "bien común", como quiera que se defina. El agente penitenciario debe lidiar diariamente con los estados de ánimo fluctuantes de los internos a la vez que con los suyos propios que están, en parte, en relación con la calidad de servicio que pueda prestar. Cuando el prejuicio por quien ha cometido un delito prevalece por sobre la profesionalización de la tarea se atravesarán situaciones conflictivas en especial cuando se trata de dar cauce a las emociones, a veces incontenibles, de los internos. Algunos agentes penitenciarios creen poder controlar este aspecto de su trabajo pero lo cierto es que esta habilidad puede ir cambiando con cada uno de ellos o en diferentes momentos durante la jornada de trabajo o su carrera. No siempre se puede mantener una actitud calma frente a las expresiones emocionales del interno y no siempre se puede dejar de mostrar las emociones que ellas promueven en el propio agente penitenciario.

Las emociones mutuas que generan la relación entre agente penitenciario e internos es uno de los ejes por donde transcurre la vida dentro de las cárceles y que puede ir en dos direcciones: la humanización del preso o, al contrario, su conversión en un cuerpo que debe ser contado (Crawley 2004). Estas visiones mutuas que se tienen hacen que se establezca un vínculo definido por la ansiedad: de parte del detenido porque depende en casi todo del agente penitenciario y éste último porque debe cumplir con su tarea de la manera más desapasionada posible, tratando de ocultar el abanico de emociones que le causa el contacto con personas, que muchas veces hubiera preferido no conocer y de la que abdica la mayoría de la gente, por suponerlas degradadas e indignas; deben pasar buena parte de su tiempo con personas a las que se considera de poco valor. Aún aquellos agentes penitenciarios que logran trabajar en forma bastante positiva con tales presos hallan dificultades para manejar los sentimientos de enojo y disgusto, y a la vez los sentimientos de culpa cuando pueden llegar a sentir cierta empatía o compasión por la situación que están atravesando. En otras palabras, las emociones en el ámbito carcelario establecen trampas difíciles de sortear.

Una construcción artificial de la situación pero que, al menos, permite seguir cumpliendo con las funciones específicas. Cuando un oficial se "descongela" es precisamente porque la estrategia de distanciamiento / des- personalización falla y el preso emerge como persona.

Las formas en que se expresa el poder en las prácticas cotidianas pueden conducir a dos situaciones contrapuestas: si se aplica de acuerdo a lo que manda la ley y los reglamentos o si se aplica en forma discrecional, de acuerdo a los intereses coyunturales tanto de internos como de agentes penitenciarios. De la primera forma, la percepción por parte de los detenidos será la de un poder coercitivo pero que

alcanza a todos por igual de manera que se estaría aplicando con criterios de razonabilidad. La segunda situación es la que establece diferencias entre los internos, con un trato discrecional y que no puede preverse. El factor crítico acá es el desconocimiento de cuáles son los criterios que se usan para mejorar la situación de algunos, empeorando, comparativamente, la de otros. Aunque esta percepción por parte del interno sea distorsionada, en el sentido que un mejor trato hacia uno no se produce por un peor trato hacia otro, se instala la noción de “desigualdad” como parte integrante de las formas de convivencia desconociéndose qué caminos pueden tomarse para cambiar de lo que se percibe como una situación de desigualdad a otra más igualitaria de la que parecen gozar algunos a expensas de otros. En estos casos, que son frecuentes, está a la vista una aparente relación positiva con ciertos internos a los que se les ayuda, se les dedica más tiempo, y sus acciones se ven como más positivas. Esta situación puede establecerse con un detenido en particular o con algún pabellón en el que se alojan personas que han violado la ley de una forma más benigna, si se quiere, que otros.

Hay una jerga carcelaria completa para designar y clasificar los distintos tipos de detenidos que se puede llegar a hacer, desde aquellos que son tolerados porque serían ocasionales o porque las circunstancias lo fueron encaminando hacia la producción de un delito hasta quienes se supone que han elegido un estilo de vida delictivo del que no se es posible apartar. Un tercer tipo de delito inaceptable tiene que ver con el de mujeres que ejercen violencia, letal o no letal, contra sus hijos. Si hay una percepción acerca de la índole delictiva de una persona en comparación con otra que se vio circunstancialmente llevada a la acción delictiva, el trato que se le dispense a uno y a otra será diferente, aunque la normativa aprobada rija para todos igual. Cabe señalar, entonces, que los agentes penitenciarios pueden hacer un uso discrecional de su autoridad, tomando decisiones que afectan a todos de diferente forma, beneficiándose algunos y perjudicándose otros. Se establece entonces un doble carril por el que se ejerce autoridad: el control formal, regido por la normativa establecida, que se supone conocida y a la que se debiera apegar la función de los agentes penitenciarios; u otra, “informal” en tanto no está escrita, se va generando en el transcurso de la vida diaria mediante la toma de decisiones que no ofrecen claridad en el criterio que les otorga legitimidad. En consecuencia, la acción y decisión de la administración penitenciaria puede variar ante la misma circunstancia con lo que se hace imprevisible, y por ende un factor importante, en la configuración del campo de conflicto que de por sí es una institución penitenciaria. Estas decisiones así tomadas no constituyen un mero trámite administrativo sino que afectan el sentido de respeto y dignidad que cada uno de nosotros espera para sostener nuestras capacidades afectivas y cognoscitivas. El uso, el escrutinio y la administración de la discrecionalidad de los agentes penitenciarios raramente han



sido el foco de la atención en la investigación social (Liebling 2000). De esta forma, a pesar de que se considera que el peligro inherente a las cárceles y al trabajo del agente penitenciario es unidireccional, proveniente de los internos –porque han transgredido la ley, o son personas indeseables para su funcionamiento en la sociedad, o como dijimos sin valor por sí mismas-, se podría plantear que a la vez una administración discrecional y faltante de criterios conocidos por todos del ejercicio de la función penitenciaria hace que ese peligro pueda ser construido en y dentro de las relaciones que se establecen entre los internos y los agentes penitenciarios. (Morales, Morales y Morales, 1999)

## LAS REQUISAS

Esta modalidad de supervisión sobre los elementos materiales que el detenido puede tener o no, en las celdas se ha vuelto un método de control informal caracterizado por la violencia y la falta de respeto hacia la intimidad de las personas. La idea de conocer sobre el tipo de pertenencias que tiene cada uno de los detenidos -para evitar el peligro de que se dañen entre ellos, organicen una fuga o motín, perjudicando (y a veces seriamente) al personal penitenciario y al respeto a la institución penitenciaria- no necesariamente debería conllevar formas violentas de requisas. La violencia, en este caso, sustituye de una forma onerosa a la elaboración de criterios estables y conocidos, sobre lo que puede considerarse peligroso o con usos espurios para protagonizar algún desmán (fuga, motines, peleas, etc.) Hay momentos ya previstos en donde se hace el recuento de la cantidad de gente que hay en cada pabellón; pero también hay formas sorpresivas de hacer estas requisas, que actúan mediante el factor sorpresa con el fin de buscar, y muchas veces encontrar, elementos prohibidos. Este último tipo de requisas es el que es resistido por los detenidos. Provoca mucho malestar y tensiones innecesarias entre el personal penitenciario y ellos. Seguramente se puede pensar en modos más prolijos y controlados de buscar elementos que no deben estar en las celdas, sin necesidad de perjudicar los pocos bienes materiales que los presos pueden tener, del dolor adicional que provoca que se toquen y miren elementos de la privacidad de cada uno de ellos, factores ambos que constituyen un plus no legal de la condena sufrida. Menos aún podrían legitimarse los modos de hacer la requisas durante la detención preventiva, donde rige el principio de la inocencia. De hecho, no se cuenta con alguna mínima tecnología que pudiera suplantar, en algunos aspectos, esta invasión a la privacidad de las personas. Es uno de los temas que se prefiere dejar a la decisión de la administración penitenciaria, entre otras razones, porque hace a la vida cotidiana

y las relaciones construidas entre los agentes penitenciarios y los detenidos. Sucede que, en los hechos, está en manos del personal de guardia y como otros aspectos de la cotidianeidad carcelaria, queda al arbitrio de quién es el jefe de guardia. Por eso, la tarea impostergable de las personas detenidas es conocer bien y en detalle la calidad de la relación que tienen con cada uno de los integrantes de las diferentes guardias para pronosticar, con cierto grado de certeza, las condiciones en que día a día, y turno por turno, se hará este procedimiento de revisión de sus celdas y de ellos. Otro factor que genera violencia adicional e innecesaria para el control de las actividades de las personas detenidas.

### **INCUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO VIGENTE Y ARBITRARIEDAD EN LOS CAMBIOS DE LA RUTINA**

Aceptemos que las condiciones de vida en la prisión están en un estándar que en su totalidad es inaceptable (da Rocha, 1997, Niño 1996, entre muchos otros). Esta situación se debe a muchos factores: la falta de infraestructura edilicia, escasez presupuestaria, desinterés político y cierto aval de la opinión pública que considera que quien ha quebrado la ley "se merece" este castigo, que se adiciona al dado por la sentencia, que aunque prohibido desde la Constitución Nacional, está avalado por las condiciones reales de vida; sobre su propia existencia no se toman medidas enérgicas mediante políticas criminológicas contundentes y respetuosas de las leyes, tanto nacionales como internacionales.

A esta situación se agrega un factor que sí está al alcance de la administración penitenciaria: la precariedad con que se respetan los reglamentos internos. Para algunas guardias las cosas se hacen de una determinada manera pero para otras, las mismas rutinas se cumplen de manera diferente, a veces improvisada y sin control del personal jerárquico de la institución. No podemos arriesgar una hipótesis sobre este comportamiento errático del incumplimiento de las normas vigentes, o su distorsión pero puede pensarse que dependerá de las condiciones reinantes en un momento dado, de la predisposición de quienes están al mando en ese momento de cumplir o no con lo pre establecido o bien porque el personal penitenciario también es parte de la opinión pública y comparte esta idea de que los castigos adicionales son legítimos. El único castigo legal es el tiempo de privación de la libertad que queda establecido en la sentencia condenatoria (Messuti 2001).

Lo mismo puede ocurrir con las personas que ingresan para dar clase, para llevar la palabra de Dios o de voluntarios que donan su tiempo libre, en este tipo de trabajo comunitario. La idea que parece prevalecer para mantener la efímera paz

que puede pretenderse de un establecimiento penitenciario es el de mantener el establecimiento lo más vacío posible de personas. Muros invisibles, generados por las formas de su administración, que desalientan cualquier intento de mantener conexiones con el afuera, flujos de materiales e información que entren y salgan, o bien que los detenidos aumenten su capacidad de reflexión y crítica no solo para dar un sentido al acto erróneo que han cometido sino que puedan preguntarse por las consecuencias de sus actos una vez agotada la sentencia y devueltos a la sociedad libre. La ruptura provocada con el exterior es un obstáculo para la vuelta a la sociedad en mejores condiciones con que se ha entrado o iniciado un camino que derivó en una estadía, más o menos larga e involuntaria en un establecimiento penitenciario. Sin embargo, se insiste en vaciar a las cárceles de presencias que podrían llegar a cubrir el puente con una libertad ejercida con más responsabilidad y respeto por los demás.

### **ACTITUD FRENTE A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS INTERNOS**

Con frecuencia no son los reglamentos los que guían los comportamientos de los agentes penitenciarios frente a los requerimientos de los internos. Opera un factor de agotamiento frente a las continuas quejas, pedidos y reclamos que los detenidos hacen en forma insistente y no siempre de buen talante. Las quejas, los insultos y ofensas son los componentes habituales de una modalidad que colma cualquier paciencia. Un agente penitenciario tiene derecho a cansarse de recibir insultos y amenazas diarias. Que el detenido no se escape, que no provoque problemas, no se lastime ni lastime a otros, que se porte bien y que, finalmente, se vaya es a lo que se aspira. Por ende, estos reclamos serán atendidos en el tiempo y la forma en que se considere que merezcan. Las notas destinadas a defensores, juzgados o lo que fuera no serán entregadas a tiempo, las dificultades de convivencia entre los internos serán dejadas a la responsabilidad de ellos mismos, la política de no intervenir primará sobre la de una posición mediadora y resolutive de los conflictos, no se cumplirán con los horarios de apertura de algunas puertas que significa la salida al patio, único momento diario de tomar un aire que no tenga el olor característico de la cárcel, o bien no se avisará la llegada de un profesor y la clase se verá reducida a la mitad del tiempo, entre otros muchos ejemplos posibles. Así, a las restricciones impuestas desde los juzgados en cuanto a la ejecución de la pena se suman las generadas por situaciones de una mala convivencia con lo que venimos señalando como un "plus de pena" establecido desde instancias administrativas, carentes de toda legalidad pero generadores de los peores

conflictos que pueden suscitarse en una institución carcelaria. Y por eso, se convierte en el blanco de las "culpas", todo lo que sale mal o no sale como se quería o pensaba, deberá ser culpa del personal penitenciario. Así de simple, todo con extrema crudeza y alejado de la realidad. A ellos se les puede dirigir una palabra sin disimular la crudeza. Es a quien se tiene más a mano y nadie se detiene a ponderar el grado de responsabilidad que le cupo en el fracaso de una situación específica, que no es comparable con otras.

El personal penitenciario, como queda dicho, hace un uso extenso de la discrecionalidad. (Liebling 2000) Necesitan dejar asentada su autoridad, lo que algunas veces puede incluir la necesidad percibida de mantener el control, cuando la seguridad del ambiente está amenazada, pero esto también puede querer decir la demanda de "respeto" a la autoridad donde no se la ve bien visible. Ellos hacen esfuerzos para proveer seguridad, estabilidad en prisión a través de la vigilancia y la amenaza de las sanciones, muchas veces concretada.

El resultado es una suspicacia que se instala en los internos que aunque está bien fundada, no es real en todos los casos. Si el defensor no llama o pide al interno que vaya a su oficina es necesariamente porque la nota que iba dirigida a él no le ha llegado, pues no ha salido de la cárcel. Si tal reclamo o tal turno médico no han tenido resultados se debe a la misma razón. En tal sentido, al asentar la autoridad por medios coercitivos se impide que haya un razonable margen de confianza, y otra vez, nos encontramos con un factor generador de desinteligenacias y potencial violencia.

Tampoco existen las disculpas. Lo hecho no puede revertirse: tanto la tardanza en el envío de una nota como el insulto dirigido a alguien que había cumplido con sus obligaciones. ¿Qué significa el término "respeto" en el contexto de una prisión?

## **ACTITUD FRENTE A LOS CONFLICTOS ENTRE LOS INTERNOS**

El personal penitenciario desea terminar su día de trabajo sano y salvo. Un deseo que no siempre puede cumplirse, y que se renueva cada vez que ingresa a su lugar de trabajo. Desea llevar una vida común y corriente, desligándose de los problemas laborales en el ámbito de su vida privada. Sin embargo, no lo consigue. Las repercusiones emocionales que se suscitan a lo largo de una mera jornada laboral pueden llegar a desencadenar comportamientos no deseados en el seno de su familia. Un padre que confunde el timbre de su casa con una señal de alarma en su lugar de trabajo; una madre que recibe durante todo el día laboral insultos o expresiones de malhumor no tendrá el mismo margen de tolerancia hacia la

conducta habitual y normal de sus hijos en comparación con otra que trabaja en lugares menos estresantes. Descenderá el número de motivos de alegría, diversión o relajamiento, superando en gran medida aquellos que generan ansiedad, depresión, desgano y hasta perturbaciones emocionales. Vienen, entonces, licencias por enfermedad, motivos para faltar al trabajo, renunciaciones o intenciones de encontrar un lugar dentro de las cárceles que permita estar menos tiempo en contacto con los detenidos (Liebling 1999).

Pero hay motivos de grandes preocupaciones: las peleas entre internos pueden llegar a ser más amenazantes que las que se producen entre internos y agentes penitenciarios. Muchos son los motivos, pero no hay explicaciones completas, todavía, de dos situaciones, como mínimo, que pueden sacar el sueño a cualquiera: homicidios intra- carcelarios y motines.

De las experiencias habidas, el personal penitenciario suele inclinarse porque las cosas sucedan antes de intervenir para luego evaluar los daños provocados. No solo se debe a una mala fe en el cumplimiento de su función; lo que se espera que se tenga a mano, en realidad no se lo tiene. Entonces ese desorden se impone a una disciplina, actuación protocolizada, para solucionar con el menor daño posible el complejo problema que suscita la pelea entre internos, por ejemplo.

En el caso de los motines, una acumulación de males antecede, durante largo tiempo, la situación por la cual, la prisión, explota en una expresión de violencia colectiva. Esto significa que la administración de la prisión tiene muchas oportunidades para prevenir los motines antes que se produzcan (Boin y Rattray 2004).

## CONCLUSIONES

El control penitenciario - administrativo es una variable multidimensional que incluye tanto los controles formales e informales, como los castigos. Una de las lecciones más sobresalientes de los estudios sociológicos sobre las cárceles tradicionales es que el uso de la coerción formal e informal lleva a cuestionables resultados positivos y puede ser incluso contraproducente cuando se usa en ausencia de garantías (Reisig 2002).

Hay dos modelos sobre el trabajo de oficial en una cárcel: el que sigue las reglas y es obediente al modelo, y un modelo de negociación que es desconocido en la mayoría de las prisiones argentinas. En ambas aproximaciones hay riesgos. Estos modelos tienen diferentes implicaciones acerca de nuestra visión sobre cómo se trabaja en las prisiones, cómo se elige al personal, cómo se lo entrena y cómo se

obtiene la legitimidad del orden y la seguridad. A la vez, se debería tener en cuenta las limitaciones que ofrece un modelo que sólo incorpora el punto de vista del agente penitenciario y la evaluación que realiza él mismo sobre la situación: mejora la calidad de vida de la persona como preso pero no como ser humano. Se logra mejorar las condiciones de su detención pero nada tiene que ver con el llamado "tratamiento penitenciario". Este último, si es que pudiera llevarse adelante, está a cargo de otras instituciones del Estado. No es el sistema penitenciario quien define el tratamiento de rehabilitación, aunque pudiera llegar a hacerlo en forma indirecta o solapada cuando las instituciones destinadas a tal fin funcionan en forma parcial o deficitaria. (Leibling 2000). Ayudaría la presencia sistemática de monitoreos independientes, de los agentes públicos fiscales, y de decisores políticos a la hora de hacer prevalecer tanto el derecho que asiste a los detenidos condenados como a los agentes penitenciarios como lugar digno de trabajo.

**Fecha de entrega: 31/7/2007. Fecha de aprobación: 6/3/2008.**

## **BIBLIOGRAFÍA CITADA**

BOIN, ARJEN Y WILLIAM RATTRAY

2004 *Understanding prison riots*. Punishment & Society, Volumen 6 No. 1.

CRAWLEY, ELAINE

2004 *Emotion and performance. Prison officers and the presentation of self in prisons*. Punishment & Society, Volumen 6 No. 4.

DA ROCHA, JOAQUÍN

1997 *Experiencias en el área de política penitenciaria*. En: *Jornadas sobre sistema penitenciario y derechos humanos. Anexo de actualización. Nueva Ley de Ejecución de la pena privativa de la libertad.*, Editores del Puerto, Buenos Aires.

DEL OLMO, ROSA

2002 *¿Por qué el actual silencio carcelario?* En: Briceño-León, R. (comp.) *Violencia, Sociedad y Justicia en América Latina*, Clacso, Buenos Aires.

FERREL, JOHN

1999 *Cultural Criminology*. Annual Review of Sociology, Volumen 25.

GARLAND, BRETT

2004 *The Impact of Administrative Support on prison treatment staff burnout: an exploratory study*. The Prison Journal. Volumen 84, No. 4.

LIEBLING, ALISON

2000 *Prison officers, policing and the use of discretion*. Theoretical Criminology Volumen 4 No. 3.

LIEBLING, ALISON, DAVID PRICE AND CHARLES ELLIOTT

1999 *Appreciative inquiry and relationships in prison*. Punishment & Society Volumen 1 No.1.

MESSUTI, ALICIA

2001 *El tiempo como pena*. Campomanes Libros, Biblioteca de Derecho Penal, Buenos Aires.

MORALES M., JORGE., LUCRECIA MORALES G. Y JUAN C. MORALES M.

1999 *"El personal de custodia y los derechos humanos de la población reclusa: consideraciones para una mejor comprensión del sistema penitenciario venezolano."* Capítulo Criminológico, Volumen. 27 No. 1, Universidad de Zulia, Maracaibo.

NIÑO, LUIS

1997 *Aspectos críticos de la realidad carcelaria: visitas, requisas y régimen disciplinario*. En: Jornadas sobre sistema penitenciario y derechos humanos. Anexo de actualización. Nueva Ley de Ejecución de la pena privativa de la libertad. Editores del Puerto, Buenos Aires.

REISIG, MICHAEL

2002 *Administrative Control and Inmate Homicide*. Homicide Studies. Volumen 6 No.1

