

La labor etnográfica en dos organismos estatales de administración de conflictos

Una mirada sobre los documentos y los casos



Matías Rafael Pizarro¹ y Natalia Jimena Larrea²

1 Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires. Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas. Facultad de Ciencias Sociales. Grupo de Estudios Socioculturales del Conflicto (GESOC). Olavarría, Argentina.

Correo electrónico: mpizarro@soc.unicen.edu.ar

2 Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires. Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas. Facultad de Ciencias Sociales. Grupo de Estudios Socioculturales del Conflicto (GESOC). Olavarría, Argentina.

Correo electrónico: natalialarrea82@gmail.com

Recibido:
noviembre de 2019
Aceptado:
marzo de 2020
doi: 10.34096/runa.v41i2.7971

Resumen

El objetivo de este artículo es reflexionar acerca de la producción documental y el estudio de casos a partir de la labor etnográfica desarrollada en dos organismos estatales de administración de conflictos en la ciudad de Olavarría, provincia de Buenos Aires, durante el año 2018. Por un lado, destacamos la importancia que los documentos comprenden como pistas, y también prácticas, para explorar la niñez y la vecindad como formas sociales objeto de regulación estatal. En este sentido, se describe y analiza el modo en que las formas de documentar del Estado impactan en la tramitación de conflictos vecinales y en la administración de situaciones asociadas a la niñez “con derechos vulnerados”. Por otro lado, nos ocupamos de señalar las potencialidades y límites que implica para el desarrollo y continuidad de nuestras investigaciones un abordaje metodológico centrado en casos.

Palabras clave

Etnografía; Estado; Documentos; Casos; Conflictos

Ethnographic work in two state conflict management agencies. A view on documents and cases

Abstract

The aim of this paper is to reflect on the documentary production and case studies based on the ethnographic work developed in two state agencies of conflict management in the city of Olavarría, Province of Buenos Aires, during the year 2018. On the one hand, we highlight the importance that the documents

Key words

Ethnography; Status; Documents; Cases; Conflicts



have as clues, and also practices, to explore childhood and neighbourhood as social forms subject to state regulation. In this sense, we describe and analyze the way in which the State's forms of documentation impact the processing of neighborhood conflicts and the administration of situations associated with children "with violated rights". On the other hand, we point out the potential and limits that a case-based methodological approach implies for the development and continuity of our research.

Trabalho etnográfico em duas agências estatais de gestão de conflitos. Um olhar sobre os documentos e casos

Resumo

Palavras-chave

Etnografía; Estado; Documentos;
Casos; Conflictos

O objectivo deste artigo é reflectir sobre a produção documental e estudos de caso baseados no trabalho etnográfico desenvolvido em duas agências estatais de gestão de conflitos na cidade de Olavarría, Província de Buenos Aires, durante o ano de 2018. Por um lado, salientamos a importância que os documentos têm como pistas, e também como práticas, para explorar a infância e a vizinhança como formas sociais sujeitas a regulação estatal. Neste sentido, descrevemos e analisamos a forma como as formas de documentação do Estado têm impacto no tratamento dos conflitos de vizinhança e na administração de situações associadas a crianças "com direitos violados". Por outro lado, salientamos também o potencial e os limites que uma abordagem metodológica baseada em casos concretos implica para o desenvolvimento e a continuidade da nossa investigação.

Introducción

En este artículo proponemos una reflexión teórica y metodológica a partir de la labor etnográfica llevada adelante en dos organismos estatales de administración de conflictos en una ciudad de rango medio del centro bonaerense. La mirada se centra particularmente en los documentos producidos en dichos ámbitos y en el abordaje de estudio a partir de casos. Por un lado, se analizan las piezas documentales destacando el valor que comprenden como pistas, pero también como prácticas, para explorar la niñez y la vecindad como tipos particulares de regulación estatal y la influencia que las formas escritas adquieren en el marco de la tramitación de conflictos vecinales y de problemáticas asociadas a la niñez en los respectivos ámbitos municipales. Por otro lado, señalamos las potencialidades y límites que implica para el desarrollo y continuidad de nuestras investigaciones un abordaje metodológico centrado en casos.

Los datos, análisis y reflexiones que se sostienen aquí toman como fuente dos investigaciones llevadas adelante en la ciudad de Olavarría. Una de ellas estuvo centrada en el estudio de los modos locales de administración de problemáticas asociadas a la niñez considerada "*en riesgo*", focalizando el análisis en las prácticas y actuaciones cotidianas desplegadas en el ámbito del Servicio Local de Promoción y Protección de Derechos del Niño.¹ La otra investigación dirigió

1. De aquí en adelante, Servicio Local.

su atención a la producción y administración de conflictos vecinales en el ámbito de la oficina municipal de mediación comunitaria, focalizando en los modos en que los esquemas de significación asociados a la idea de vecindad operan moldeando los conflictos tramitados en la Dirección Municipal de Defensa al Consumidor y Relaciones Vecinales (DMDCRV).²

El trabajo de campo llevado a cabo en estas dependencias municipales fue desarrollado desde un enfoque etnográfico (Rockwell, 2009) mediante la observación participante como técnica fundamental de relevamiento de información. Ello implicó nuestra presencia cotidiana, observando y participando de diferentes actividades llevadas adelante: reuniones de equipo de profesionales, visitas domiciliarias a los hogares de las familias y vecinos implicados, entrevistas, reuniones con actores institucionales, el registro del inicio de las demandas por parte de los usuarios, audiencias de mediación y jornadas, entre otras. Los datos construidos a partir de lo observado en estas instancias fueron complementados con la realización de entrevistas a los agentes estatales y el rastreo y sistematización de diversas fuentes documentales, entre ellas, los documentos en los cuales nos focalizamos en este artículo.

De este modo, nuestra mirada en el campo se orientó hacia lo que Quirós (2011) denomina la *dimensión vivida* de lo que allí acontece: las experiencias rutinarias de las personas, los espacios por donde transitan y las relaciones que constituyen y las constituyen. En este sentido, si bien el recorte empírico efectuado se circunscribió al ámbito específico de dos oficinas municipales, este involucraba tanto las relaciones entre agentes de esta institución, como entre estos y los sujetos con los cuales interaccionaban cotidianamente. Siguiendo esta línea, el objetivo estuvo centrado en acceder a las múltiples formas en que los actores sentían, vivían, significaban y eran afectados por la experiencia cotidiana de la labor allí desarrollada.

Si bien nuestras miradas en la investigación no estuvieron definidas únicamente por la dimensión estatal que da forma a estos procesos, diversos elementos y aspectos que caracterizan estos ámbitos –principalmente asociados a su impronta burocrática–, condicionaron y orientaron las pesquisas tanto desde una perspectiva analítica como desde la propiamente metodológica. En tal sentido, nuestra tarea de campo estuvo delimitada al interior de lo que puede ser definido, siguiendo a Muzzopappa y Villalta (2011), como el *campo de lo estatal* en un sentido amplio, o el *campo estatal de administración de conflictos*, según la propuesta de Sinhoretto (2010), en términos más particulares.

Las rutinas propias de cada ámbito de estudio asociadas a un conjunto de prescripciones rituales, identificadas en pautas de organización, elaboración de normativa y, principalmente, el tratamiento de casos, delimitaron un terreno fértil para el desarrollo y la continuidad del trabajo de campo. Además, el análisis de las prácticas desplegadas alrededor de los casos constituyó un punto de anclaje a partir del cual pensar y tornar aprehensibles estas rutinas burocráticas, como así también indagar el impacto que tienen en la producción y administración de los conflictos estudiados. Sin embargo, una vez finalizada la etapa de trabajo de campo, surgió la necesidad de repensar el tipo de abordaje desarrollado sobre los casos que se tramitan en estas oficinas buscando explorar los casos más allá de los límites estrictos de las oficinas estatales en las cuales se define su resolución.

El trabajo se organiza de la siguiente manera: en el primer apartado se realiza una breve contextualización e historización acerca del rol y la centralidad

2. Reservamos en este trabajo la asignación de itálicas a las categorías analíticas, nombres de leyes y proyectos de ley; el entrecorillado para citas textuales de autores y el entrecorillado con itálica para categorías nativas.

que adquiere el Estado en la administración de estas problemáticas; luego se aborda la dimensión metodológica y analítica que rodea a la producción de documentos en dichos contextos; por último, concentramos la reflexión en el aporte que los estudios de casos pueden brindar en este tipo de investigaciones. Como cierre presentamos una serie de reflexiones que señalan los límites y acreditan las potencialidades heurísticas en torno a las estrategias metodológicas adoptadas en nuestras investigaciones.

El Estado y la administración de conflictos vecinales y de infancias “con derechos vulnerados”

La emergencia del Estado occidental como ámbito regulador por excelencia de las relaciones sociales, políticas y económicas, ha elaborado y condicionado en gran medida los modos legítimos de administración de conflictos vinculados a diversas áreas de la vida social. Consideramos que la estatalidad enmarcada en ámbitos institucionales es objeto de una construcción constante a partir de prácticas y rutinas que, si bien se encuentran reguladas normativamente, son encarnadas por personas que las significan y las organizan de particulares maneras, lo que impacta de modo singular sobre las personas y los conflictos que tramitan. En tal sentido, las instituciones no existen como entes “reales” por fuera de los textos normativos y los documentos que ellas mismas producen, sino que su existencia se cimenta en formas históricas particulares, a partir de las cuales se van construyendo mediante la transformación de formas sociales preexistentes (Corrigan y Sayer, 2007; Barna, 2015).

A continuación, ofrecemos un breve recorrido histórico que nos guía a través del modo en que la mediación –como caso particular de resolución alternativa de conflictos– y los nuevos formatos de intervención social sobre la infancia “en riesgo” se inscriben en organismos estatales específicos a nivel local.

Modos alternativos de resolución de conflictos: el caso de la mediación comunitaria

La mediación se inscribe en una serie de “*métodos alternativos de resolución de conflictos*” y destaca entre sus características la cooperación de un “*tercero neutral*” –o “*colaborador*”, “*facilitador*”– que contribuye a la comunicación entre las partes y que tiene como objetivo una solución pacífica y en un tiempo menor que el que podría acarrear en un proceso judicial adversarial. Particularmente, la mediación comunitaria refiere a una modalidad que trasciende las formas judiciales de la mediación (penal y prejudicial) y trata mayoritariamente con casos vinculados a relaciones de proximidad (parentesco, vecindad, amistad) en los cuales, la mayoría de las veces, no existe ningún tipo de delito o falta administrativa. Además de la apelación al diálogo, la gratuidad y la confidencialidad asociada al dispositivo, del proceso se resalta el aspecto “*voluntario*” y se pondera la idea de que son las mismas partes quienes pueden y deben llegar a un acuerdo.

En Argentina, este dispositivo aparece asociado a un conjunto más amplio de medidas impulsadas en la década de 1990 por entidades internacionales como el Banco Interamericano de Desarrollo, el Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial. Las reformas estatales neoliberales implementadas en ese contexto se impusieron con fuerza en Latinoamérica como parte de un proyecto que en términos semióticos se encumbraba en la idea de “*good governance*” (Matta y Godoy, 2016).

El tratamiento institucional de la mediación en nuestro país³ se asocia a una emergencia judicial y a la necesidad declarada como imperiosa de desahogar los tribunales, reducir los niveles de litigiosidad y acelerar la solución de aquellas cuestiones que sí se consideran que deben ser resueltas judicialmente.

En el año 2009 se promulgó en la provincia de Buenos Aires la Ley 13.951 de *Mediación Previa Obligatoria*, y un año más tarde se estableció la mediación como método alternativo de resolución de conflictos judiciales a través del decreto reglamentario 2530/2010. A escala local, fue en el año 2011 que se incorporó por primera vez la mediación comunitaria como política pública con la creación de la creación de un área nueva en el organigrama municipal: Mediación Vecinal y Defensa del Consumidor. En marzo de dicho año se inauguró la nueva dependencia, denominada Centro Municipal de Relaciones Vecinales y Defensa del Consumidor (CMRVDC), actual Dirección de Defensa al Consumidor y Relaciones Vecinales (DMDCRV).

Nuevos formatos de intervención sobre la infancia “en riesgo”

La declaración de la Convención Internacional de los Derechos del Niño (CIDN)⁴ en el año 1989 es concebida como el hito mayúsculo impulsor de una resignificación de la infancia a nivel global, dado que instaló gradualmente una retórica sobre la niñez y sus derechos. En la Argentina, la recepción del enfoque de derechos cristalizado en la CIDN implicó complejas transformaciones normativas e institucionales, a la par del surgimiento de una nueva concepción sobre la infancia y los formatos de intervención sobre esta población. La retórica de derechos conformada alrededor de la CIDN constituyó el instrumento a partir del cual –en el contexto posdictatorial argentino– fueron denunciadas las prácticas arbitrarias y vulneradoras de derechos sobre la población infantil en el marco institucional de la Ley de Patronato de Menores. De este modo, diferentes actores que bregaban por un “nuevo paradigma” sobre la infancia, buscaron construir a la CIDN como herramienta de ruptura que permitiera concebir de manera dicotómica las narrativas del pasado con respecto a las que debían instalarse de allí en más como legítimas (Villalta y Llobet, 2015).

A fines del año 2005 se sancionó la Ley Nacional N° 26.061 que receptaba normativamente los postulados del enfoque de derechos. El cambio más destacado introducido por la ley lo constituye el pasaje de las múltiples atribuciones conferidas al Poder Judicial en el marco del Patronato del Estado, hacia el Poder Ejecutivo. En tal sentido, resulta explícito el rol preponderante de las políticas públicas en la intervención sobre la niñez, en particular aquellas enfocadas en el fortalecimiento de la familia, la descentralización de los organismos de aplicación, la gestión asociada, la responsabilidad gubernamental, la participación comunitaria y la responsabilidad familiar. Buscando alejarse de la discrecionalidad con la que contaban los jueces para decidir sobre el destino de niñas y niños, los nuevos formatos de intervención promovieron una reformulación de la relación entre el Estado y la sociedad civil, en la que esta última es concebida como corresponsable de las intervenciones. Por otra parte, se buscó una mayor complementariedad en el vínculo entre Estado y familias destinatarias, por lo cual se ponderaron intervenciones flexibles en las cuales la negociación, el consenso y la construcción de acuerdos se constituyeron en las herramientas por excelencia de los nuevos formatos de intervención sobre la infancia y sus familias.⁵

3. El primer episodio de fuerte alcance institucional se remonta al año 1994, precisamente el 8 de noviembre, momento en el que el Poder Ejecutivo de la Nación Argentina elevó al Congreso un proyecto de ley denominado “Sobre Mediación y Conciliación Previa a Todo Juicio”. El año siguiente a la presentación del proyecto de ley, el Parlamento argentino dio sanción a la Ley 24.573 de Mediación y Conciliación que puso en vigencia en el ámbito de la justicia nacional el llamado “Sistema de Mediación Previa Obligatoria”. De esa manera, la normativa estipulaba que previo al inicio de un juicio ante tribunales ordinarios con competencia civil y comercial, las partes debían cumplir una instancia de mediación, establecía el deber de las mismas de asistir al menos una vez a dicha instancia y la continuidad del proceso recaía en la voluntad de las partes.

4. La Convención Internacional de los Derechos del Niño, promulgada en el año 1989 en el seno de la ONU, fue impulsada inicialmente por organismos no gubernamentales de clara perspectiva humanitarista con foco en niñez, y en su extensa elaboración contribuyeron representantes de los Estados participantes, organizaciones no gubernamentales e intergubernamentales (UNICEF y OIT). En nuestro país, la CIDN fue concebida como el hito mayúsculo de un movimiento activista que bregaba por una reforma sustancial del sistema judicial destinado a la población “menor”.

5. Como señala Barna (2015), la ponderación de la negociación y el consenso como modo de resolución de estas problemáticas y la valoración del derecho de los niños, niñas y adolescentes y sus familias a expresar su voz y a ser oídos operan como un *horizonte moral* estructurador del enfoque de derechos. Por otra parte, representan el estandarte de la “construcción de una cultura del diálogo, la paz y el respeto” impulsada por Naciones Unidas con especial énfasis a partir del año 2000, a partir de lineamientos que atraviesan a distintos organismos dependientes de la ONU.

En la provincia de Buenos Aires existió otro cambio fundamental: la denominada desconcentración desde los poderes centralizados hacia los gobiernos municipales para el desarrollo de las políticas de intervención cotidiana sobre niños, niñas y adolescentes. De este modo, la Ley Provincial N°13.298 *De Promoción y Protección Integral de los Derechos de los Niños*, sancionada a fines de 2004 y promulgada en marzo de 2005, creó el *Sistema de Promoción y Protección de Derechos del Niño*, compuesto por organismos, entidades y servicios destinados a la población infantil. La herramienta central de la nueva ley está constituida por los denominados Servicios Locales de Protección de Derechos del Niño: dispositivos institucionales de operacionalización de la ley bajo la órbita de los gobiernos locales. Su puesta en marcha se llevó a cabo a partir de una desconcentración de las acciones destinadas a la protección de derechos de infancia en los ámbitos municipales. En la localidad de Olavarría, el Servicio Local de Promoción y Protección de Derechos del Niño comenzó a funcionar formalmente a principios del año 2007, luego de adherir a la Ley N°13.298 mediante la firma del mencionado convenio.

Los documentos en contextos estatales

Como han señalado Muzzopappa y Villalta (2011), los documentos estatales constituyen un campo de indagación en sí mismo que debe ser construido como tal, concibiéndolo como “resultante de distintos procesos y así procurar detectar las relaciones sociales y de poder que hay detrás de él” (p. 37), evitando considerarlos como meros objetos de los cuales extraer datos y procurando anclarlos en sus procesos de producción. Este ejercicio nos ayuda a percibir cómo las dinámicas burocráticas y lógicas institucionales dan origen a una serie de documentos por medio de los cuales los sujetos y los conflictos son clasificados a partir de categorías construidas en un proceso de traducción a un lenguaje burocrático. La atención sobre los documentos revela de qué manera estos procesos de clasificación caracterizan las prácticas de administración de conflictos y las tensiones que descubren. Además, nos sugiere que el dominio de la producción documental se extiende sobre las personas que son destinatarias de estas agencias, no solo por lo que el Estado puede decir-hacer sobre ellos, sino también por el modo en que ponen en juego los documentos, como parte de su agencia, en la tramitación de los conflictos.

Durante el tratamiento institucional de los conflictos vecinales en el ámbito de la oficina municipal de la DMDCRV, la práctica escrita ocupa un lugar importante si pensamos que se trata de un dispositivo que hace hincapié en el diálogo y la comunicación entre partes/vecinos. El paso inicial dentro de la oficina acontece con la denominada “*primera escucha*”, una conversación inicial que es guiada por un empleado del área de relaciones vecinales y donde se le indica al vecino que comente sobre las circunstancias que lo motivaron a asistir a la oficina. Allí las preguntas se orientan principalmente a una reconstrucción lo más detallada posible acerca del conflicto en el que el vecino se ve envuelto. Si el caso es considerado plausible de tratamiento por mediación –según la evaluación de los agentes estatales– y el vecino “*solicitante*” se muestra dispuesto a encontrarse cara a cara en una audiencia con su vecino, el trabajador que recepciona el reclamo completa el “*formulario de iniciación*”, una planilla que contiene algunos datos generales acerca del caso. Esto incluye un breve relato escrito del “*motivo*” que se juzga como “*principal*” junto al cual se incorporan datos personales (nombre y apellido, domicilio, número de documento de identidad, teléfono) de las partes involucradas –es decir, no solo del vecino que reclama sino también del vecino a quien va dirigido el reclamo– e

información sobre la fecha y hora de la audiencia de mediación en la cual se propone tratar el caso. Una vez completado el documento, se imprime una copia que constituye el primer archivo de "la carpeta" en la cual se reúne la documentación concerniente al caso. Además, se entrega en mano un papel en el cual figura la fecha estimada de la audiencia que debe ser constatado y legitimado por el vecino mediante su firma. Con posterioridad, desde la oficina se procede a labrar la "Citación al vecino solicitado", un documento que se entrega en el domicilio del vecino a quien va dirigido el reclamo y que, según los lineamientos de la oficina, solo debe ser suministrado en mano ante su presencia dejando constancia también con su firma.

Esta primera parte del proceso referida a los momentos previos a la audiencia de mediación no se presenta exenta de tensiones, que son reveladas en la producción documental. En primer lugar, se destaca una serie de procedimientos similares a otros procesos burocráticos estatales donde se apela, por un lado, a una traducción de los sucesos,⁶ y por el otro, a la producción de categorías ("solicitante", "solicitado", "motivo del reclamo", "citación"). Esto da lugar a una clasificación de los sujetos de acuerdo con la cual los vecinos pasan a ser "solicitados" y "solicitantes", y el rasgo homogéneo identitario con el que se asocia a las personas que se acercan a la oficina, "ser vecino", es reconvertido en la práctica escrita. Pero resulta importante señalar que este mecanismo no solo supone la creación de nuevas categorías en reemplazo de otras, sino que también revela tensiones que atraviesan a los vecinos y a los agentes estatales a la luz del proceso de documentación. Respecto de los primeros, sucede que, en ocasiones, quienes se han acercado a la oficina manifiestan no recordar o no saber el nombre y apellido de sus vecinos o el domicilio en el que viven. Estos datos son considerados de exclusiva necesidad en la oficina para poder convocar a la otra parte en cuestión, y si las personas alegan no contar con ellos se les da la posibilidad de que los averigüen para, de esa manera, poder darle continuidad al proceso. En varias ocasiones, por un lado se percibe la incomodidad que esto genera entre las personas, no solo al ofrecer los datos de aquel a quien se está demandando, sino también por tener que incursionar en la obtención de ellos y, por el otro, se puede constatar que en algunos casos las personas han mantenido una relación vecinal en la que se conocen por sus apodos y no por sus nombres de pila. En cuanto a los segundos, algunas tensiones han emergido alrededor de la redacción del "formulario de iniciación" y la entrega de la "Citación al vecino solicitado". Un ejemplo concreto de esto se manifestó cuando los mediadores objetaron el modo en que la agente que brinda la primera atención redacta este documento y le exigieron que tenga en cuenta mayores detalles al momento de suministrar información acerca del conflicto a tratar. Asimismo, las críticas al encargado de repartir las citaciones se concentraron en el hecho de que en reiteradas oportunidades esta persona había entregado algunas de ellas en presunta ausencia de los vecinos en el domicilio, como así también que brindaba mayor información que la suministrada por el documento, lo cual podía dar lugar a incrementar las tensiones entre vecinos.

En segundo lugar, se observa una distancia entre la tipología de los conflictos elaborada en la oficina y las explicaciones de parte de los vecinos. A julio del año 2018, la oficina municipal de mediación discriminaba en su tipología de conflictos entre: "1. Ruidos molestos; 2. Medianeras-Plantas y/o árboles; 3. Uso indebido de espacios; 4. Construcciones nuevas y/o remodelaciones; 5. Malos olores y/o aguas servidas, basura; 6. Animales; 7. Desavenencias entre locador y locatario; 8. Desacuerdos con entidades de servicios y/o comercios; 9. Desavenencias relación vecinal; 10. Filtraciones y/o arreglos de instalaciones; 11. Compra y/o arreglo de

6. Es interesante notar que, a diferencia de lo que se observa en el área de Defensa del Consumidor, donde los consumidores deben completar de manera personal una serie de planillas en las que describen, entre otros datos, los sucesos que consideran relevantes en torno al conflicto que los involucra –generalmente esto incluye un relato en términos cronológicos– y cuál es su pretensión en términos de demanda, aquí el proceso de traducción del conflicto a un lenguaje escrito está supeditado a la tarea del trabajador que receptiona las demandas ingresadas durante la "primera escucha". Esta particularidad guarda relación con el especial énfasis dado a la oralidad en el ámbito de la mediación.

7. La tipología citada fue reelaborada, modificada y confeccionada en el ámbito de la oficina durante nuestra instancia de campo. Algunas de las tipificaciones que se desprenden de la misma son referidas en el espacio de la página web municipal correspondiente a dicha dependencia. Ver: <https://www.olavarria.gov.ar/servicios/defensa-consumidor-y-relaciones-vecinales/>

vehículos (autos/motos); 12. Consorcios; 13. Otros".⁷ Esta tipificación tiene relación con la tendencia a la sistematización y elaboración de estadísticas por parte de las oficinas burocráticas en sus diversas escalas. Si bien la gama de conflictos que se contemplan es extensa, en la mayoría de los casos, el tratamiento de la disputa revela que existen múltiples factores que le dan forma y por los cuales se entra en un conflicto. La distancia entre las circunstancias sociológicas que motivaron el reclamo y las tipificaciones burocráticas, además de explicitar la dificultad de fijar un tipo particular de disputa, también se conecta con que, una vez finalizada la "primera escucha", quien recepciona los reclamos mantiene una charla con los mediadores para ampliar la información acerca del caso tratado. Allí pueden detectarse ciertos matices para caracterizar las tensiones entre los agentes estatales. Una vez que los mediadores acceden a "la carpeta", quien redacta el "formulario de iniciación" probablemente sea objeto de algunas críticas –como señalamos más arriba– y/o reciba indicaciones si se centra únicamente en la tipología creada. Estos le instarán que agregue información acerca de conflicto relevado, ya que necesitan tener una idea aproximada sobre la historia de este para llevar adelante su tarea al momento de la audiencia. Lo señalado aquí indica que los documentos suelen ser versiones incompletas de lo que sucede en la vida social, lo que vuelve necesario observarlos en su dinámica y en el contexto más amplio de producción.

La relación que los agentes estatales y los vecinos mantienen con los documentos también se expresa con particular relevancia durante la audiencia de mediación, especialmente alrededor de la confección del "acta" de la reunión. Este documento guarda similitudes con la documentación de la misma índole producida en otros ámbitos estatales y constituye un resumen por escrito de lo acontecido, conversado y/o acordado durante la mediación, además de incorporar, generalmente, una breve historización del conflicto. El documento es redactado por uno de los mediadores, que habitualmente tipea en una computadora a medida que se va desarrollando la mediación para proceder a leerlo en voz alta cuando se decide finalizar el proceso. En reiteradas oportunidades, cuando el documento es leído, los vecinos intervienen interrumpiendo la lectura para exigir la modificación en la redacción de algunos puntos, como también la anexión de otros datos que consideran relevantes o la supresión de información que ellos asumen como imparcial. Desde la mirada etnográfica, estas situaciones asumen especial importancia si se tiene en cuenta que el dispositivo de mediación comunitaria adopta un carácter de confidencialidad que determina, por un lado, que los agentes municipales que participan en este proceso no pueden ser llamados en calidad de testigos en otras instancias y, por el otro, la nulidad jurídica de la documentación y lo acontecido. Sin embargo, las personas mediadas prestan particular atención a la elaboración del "acta", lo que pone de relieve el grado de expectativas que los vecinos poseen en torno al dispositivo, las cuales en gran medida son asociadas a otras instancias judiciales en las que la práctica escrita se revela ante los sujetos como fundamental. En ese sentido, las personas presumen que el "acta" podría resultar de una importancia típicamente legal considerada en etapas posteriores a esta.

Otro aspecto de interés acerca de los documentos producidos en el ámbito de la oficina municipal de mediación tiene que ver con los *documentos producidos dentro del contexto* y que adquieren la denominación de *informales*, siguiendo a Hammersley y Atkinson (1994). Nos referimos particularmente aquí a la producción de documentación por parte de los vecinos que tramitan sus conflictos en este espacio y que no se incluyen bajo ningún registro oficial como sí sucede con los anteriormente mencionados.

Para el caso de Olavarría, la mediación comunitaria no exige como requisito la presentación de elementos que operen como prueba de los hechos que se presentan. A pesar de esta característica, es frecuente que los vecinos aporten material escrito, visual, sonoro y/o audiovisual. Si se asigna una escala jerárquica en torno a estos documentos, la documentación visual aparece en la escala más alta. La utilización de imágenes, especialmente fotografías tomadas por las mismas personas, acompaña las demandas en lo que respecta, generalmente, a los tipos de casos 1, 2, 3, 4, 5 y 10 según la tipología mencionada anteriormente. Los documentos sonoros, si bien son presentados con menor frecuencia, toman lugar principalmente en los conflictos que tienen que ver con ruidos molestos. Lo interesante de este tipo de documentación es que su exposición no supone estrictamente su reproducción, es decir –y esto resulta así en la mayoría de los casos registrados–, los vecinos expresan tener registro mediante grabación de lo que denuncian o lo utilizan como amenaza contra la otra parte en el encuentro cara a cara durante la audiencia de mediación. Algo similar sucede con los registros audiovisuales, los menos frecuentes durante nuestras observaciones. Por su parte, los documentos escritos llamaron nuestra atención de manera peculiar y ocuparon el segundo lugar detrás de los documentos fotográficos. Entre los que fueron registrados, se hallan cartas dirigidas al intendente municipal, un informe con presunto carácter científico acerca de los perjuicios que causan sobre la salud las ondas electromagnéticas del WI-FI y citas extraídas de un documento oficial de la Organización Mundial de la Salud.

Es interesante notar que los mediadores no les asignan especial relevancia a estos documentos durante la audiencia, aunque no prohíben a los vecinos la oportunidad de exhibirlos –incluso luego los mediadores los incorporan a “*la carpeta*”–, pero rápidamente intentan dirigir la conversación resaltando que tienen la oportunidad de hablar y ser escuchados para abordar a una solución en conjunto. Sin embargo, durante las horas de trabajo que permanecen en la oficina revisando diferentes casos en tratamiento, esta documentación –particularmente la referida a fotografías– suele ser objeto de consulta y también suscitar distintas opiniones al respecto.⁸ Esto no significa que las opiniones vertidas sobre los documentos informales por parte de los mediadores tengan, luego, una fuerte incidencia en el modo de orientar y llevar adelante las audiencias, de hecho, así sucede. Lo que muestra es que conviven con ellos, elaboran opiniones, sacan conclusiones al respecto y deben lidiar con estos documentos durante el desarrollo de una audiencia.

De la misma manera, los profesionales que desarrollan su labor en el Servicio Local conviven con una variedad de documentos en los que las personas y las situaciones que las involucran son también clasificadas a partir de determinadas categorías burocráticas. Aquí también se vislumbra el modo en que determinados sucesos son traducidos a un lenguaje que no abarca la compleja realidad que envuelve a los hechos. Sin embargo, entendemos que lo que parecieran ser versiones incompletas de lo que sucede en la vida social revela en realidad la capacidad estatal de tornar clasificables, dentro de un orden burocrático, una variedad de sucesos para su eventual resolución.

Como dispositivo de implementación de la normativa en materia de infancia, el Servicio Local se ocupa de “*restituir*” derechos presunta o efectivamente vulnerados. Para ello, los agentes estatales que componen el equipo técnico del organismo emplean diferentes estrategias de intervención sobre niños, niñas, adolescentes y sus familias, tendientes a revertir el motivo que origina tal vulneración. El hecho de considerar a la familia causa y consecuencia de

8. Por ejemplo, asignando mayor o menor grado de veracidad a lo que los vecinos han reclamado.

las medidas que se adoptan (Villalta, 2013) constituye una de las principales características de los actuales formatos de intervención sobre esta población. Ello quiere decir que para quienes se ocupan de “resolver” estas situaciones, el entorno familiar es considerado origen de la vulneración de derechos y, a su vez, objeto de las intervenciones efectuadas para revertirlas. De esta manera, los agentes del Servicio Local efectúan un “trabajo con las familias” orientado a la modificación de conductas, comportamientos y hábitos que procure la conformación de un “orden familiar” (Ciordia y Villalta, 2009). Para ello, los agentes consideran imprescindible lograr una voluntariedad en las familias que les permita establecer consensos sobre las actuaciones desarrolladas y las indicaciones, consejos y recomendaciones ofrecidas para, de ese modo, avanzar en la resolución de las situaciones. Se trata de lo que Schuch (2012) denomina como “tecnologías de administración de conflictos”, que ponen el énfasis en la “preservación de los valores de la armonía y la responsabilización individual en la conducción de las respuestas al conflicto” (s/n).

Las situaciones que “ingresan” al organismo para su tratamiento lo hacen mediante una denuncia efectuada por agentes institucionales de variados ámbitos estatales, como las escuelas, salas de atención primaria de salud, organismos de seguridad, entre otros. Y en menor medida –a diferencia de lo que se observa en la oficina de mediación comunitaria–, se efectúan las denominadas “denuncias espontáneas”, que refiere a cuando las personas denuncian de manera presencial en la sede del organismo una presunta situación de vulneración de derechos. Tanto si la denuncia ingresa desde otra institución como si lo hace de manera espontánea, el relato denunciante es documentado, lo que habilita la senda para el despliegue de sucesivas prácticas e intervenciones.

A la par del inicio del tratamiento de la situación denunciada, se desarrolla el proceso de su inscripción en distintos formatos documentales: “informes”, “actas-acuerdo”, “contestación de oficios judiciales”, entre otros. Estos documentos brindan información sobre las niñas, los niños y las familias respecto de los que se interviene, además de dar cuenta del trabajo realizado con ellos. Una vez recepcionada una denuncia, el caso, tal como comienza a ser denominada la situación en el ámbito de su tratamiento, es asignado a dos profesionales del equipo técnico para su resolución, quienes deberán dejar asentadas por escrito todas las acciones que de allí en más efectúen en relación con él. La primera de ellas corresponde a la citación para la realización de una entrevista en sede del organismo, generalmente dirigida a los progenitores del niño, la niña o adolescente implicado/a. Si la citación no es acatada, son los agentes quienes se dirigen al domicilio de la familia para realizar la entrevista. En este marco es redactado el primer documento escrito que dará cuenta de la situación que se aborda y de las acciones que se llevarán a cabo *a posteriori*. Se trata de los denominados “informes de situación”, en los que, generalmente, los agentes recaban información acerca de la situación socioeconómica del grupo familiar, características de su vida, sus rutinas y comportamientos habituales y las principales problemáticas detectadas. A medida que transcurran las intervenciones sobre un caso, los agentes irán produciendo informes que darán cuenta de los “avances” logrados, así como de los “obstáculos” y las dificultades detectadas.

El desarrollo del tratamiento de los casos procura seguir el curso que señala el “acta-acuerdo”, documento elaborado durante la primera –a veces, la segunda– entrevista que los agentes responsables del caso mantienen con los progenitores o familiares del niño, niña o adolescente implicado/a. Este documento constituye el registro de los acuerdos efectuados entre familias y agentes para lograr revertir la situación que “pone en riesgo” o “vulnera derechos” de niños y

niñas. Como señalamos en el apartado anterior, las actuales modalidades de administración de la niñez considerada “en riesgo” o “con derechos vulnerados”, asumen vínculos de mayor complementariedad y flexibilización entre agentes estatales y entornos familiares. En tal sentido, la construcción de acuerdos que permitan consensuar con las familias los pasos a seguir en el tratamiento de las situaciones constituye el eje vertebral de las intervenciones efectuadas.

Sin embargo, a pesar de la variedad y la especificidad de las problemáticas abordadas, los acuerdos parecieran edificarse narrativamente sobre modelos ya establecidos. Con esto queremos decir que existen posibles direcciones hacia donde orientarlos, dependiendo de la problemática en cuestión, pero ello responde a una estandarización de los acuerdos construidos a partir de la clasificación que los agentes realicen de la situación abordada. Así, los acuerdos registrados en las actas cubren las siguientes posibilidades: “se acuerda que Agustina concurra al Centro de Día xxx y asista a tratamiento psicológico”; “que la Sra. X comience y se implique en tratamiento psicológico”; “que la progenitora acompañe a sus hijos a realizar los controles de salud”; “asistencia y participación de la progenitora en los Talleres Socioeducativos para Padres”; “que la progenitora colabore con las visitas domiciliarias realizadas desde este Servicio Local”; “que el Sr. Y pueda implicarse en los grupos para victimarios desarrollados en...” “que la progenitora asista a las entrevistas programadas en sede para trabajar cuestiones relativas a su rol materno”.⁹ De este modo, el andamiaje de acuerdos que puede ser construido para llevar adelante el tratamiento de un caso se mueve dentro de parámetros preestablecidos que, generalmente, tienden hacia modalidades de tratamientos terapéuticos para una transformación de las personas. El éxito en el tratamiento de las situaciones dependerá en gran medida del grado de cumplimiento de los acuerdos efectuados, más que de un real y efectivo “cambio” en la situación riesgosa que provoca la vulneración. Sobre esto volvemos más adelante.

9. Extractos de actas-acuerdo a las que tuve acceso durante mi trabajo de campo.

En el Servicio Local existen determinadas categorías clasificatorias de las problemáticas abordadas que permiten a los agentes diseñar sus intervenciones. Por ejemplo, “conflictiva vincular”, “negligencia”, “violencia intrafamiliar” son algunas de las más recurrentes, y cada una de ellas condensa un amplio abanico de características específicas de cada problemática reductibles a estas categorías. Ahora bien, las intervenciones y medidas implementadas durante el desarrollo del caso deberán adecuarse a la situación específica, considerando sus particularidades. “Se trabajarán determinadas pautas y hábitos en la rutina familiar”; “se brindarán herramientas para ejercer los cuidados correspondientes a los hijos”; “se propiciarán determinados espacios terapéuticos”,¹⁰ entre otras. Sin embargo, los modos de dar cuenta por escrito logros, avances y dificultades en el trabajo con las familias responde a fórmulas y categorías clasificatorias de comportamientos y conductas que parecieran conformar un lenguaje común a todas las problemáticas abordadas. Se trata de expresiones más o menos consensuadas entre los profesionales de la institución que permiten, por un lado, unificar las evaluaciones realizadas en torno a las situaciones abordadas sobre la base de formulaciones poco flexibles y, por otro, construir indicadores que den cuenta de los avances en su desarrollo. Así, por ejemplo, es común el empleo de formulaciones del tipo: “se advierten escasos recursos para implicarse en su actual situación y comprometerse frente a las indicaciones transmitidas”; “ausencia de demostración afectiva hacia los hijos”; “ausencia de registro de las necesidades de los hijos”; “conductas transgresoras”, “escasos recursos para acompañar emocionalmente a su hijo y responsabilizarse de la situación”.¹¹

10. Estas enunciaciones forman parte de los informes elaborados en el Servicio sobre diversas situaciones abordadas.

11. Extractos de formulaciones incluidas en informes elaborados sobre las situaciones abordadas.

Es importante señalar que estos informes, más allá de constituir registros que deben archivar en legajos y cargarse en la plataforma *online* del Registro

Unificado de Niñez y Adolescencia,¹² son enviados a otras instituciones y organismos que participan del tratamiento de los casos. La recepción y solitud de informes por parte de otras instituciones constituye una de las prácticas habituales en el Servicio Local, cuestión en la que los agentes depositan especial atención, sobre todo porque es en el terreno de la interinstitucionalidad donde mayores tensiones emergen.

12. El Registro Unificado de Niñez y Adolescencia (REUNA) constituye la base de datos *online* del Organismo de Niñez y Adolescencia de la Provincia de Buenos Aires, donde se registran las intervenciones realizadas desde los servicios locales y zonales de la provincia sobre niños, niñas y adolescentes.

13. Nos referimos a las Leyes de Protección Integral de Derechos: Ley Nacional N° 26.061 sancionada en 2005 y Ley de la Provincia de Buenos Aires N° 13.298, sancionada en 2004 promulgada en 2005.

14. Extractos de informes elaborados en el Servicio Local sobre las situaciones abordadas.

Esta interinstitucionalidad mediada por la circulación de informes constituye para los agentes un terreno fértil para dirimir tensiones que surgen, principalmente, acerca del reparto de atribuciones. Cuando una institución denuncia una situación de aparente o efectiva vulneración de derechos en niños, niñas o adolescentes al Servicio Local, lo hace solicitando que este organismo intervenga para *"solucionar el problema"*. Sin embargo, al efectuar la denuncia, la institución queda compelida a intervenir conjuntamente con el Servicio Local en la situación denunciada, debido al marco de corresponsabilidad que la normativa sobre niñez estipula.¹³ A su vez, el Servicio Local puede solicitar intervenciones de otras instituciones u organismos que, de la misma manera, deberán informar por escrito sus actuaciones sobre la situación. De este modo, una de las características que adquiere el tratamiento de estas situaciones en el Servicio Local es la configuración de un circuito interinstitucional a través del cual se informan y demandan intervenciones. Los informes suelen comenzar describiendo la situación y las intervenciones realizadas desde el organismo, para luego solicitar que la institución destinataria de cada uno de ellos efectúe, a su vez, determinadas actuaciones. Del mismo modo, cuando el Servicio Local recepciona informes provenientes de otras instituciones, luego de informar lo realizado, se solicitan determinadas intervenciones. Por lo general, se trata de: *"acompañamiento a las familias"*, *"gestión de ingresos a instituciones para los niños o espacios terapéuticos"* y, en mayor medida, cuando la solicitud es hacia el Servicio Local, *"sostener el seguimiento de los casos"*.¹⁴

Esta última cuestión es una de las que mayores tensiones generan entre agentes institucionales, debido a que resulta dificultoso establecer hasta cuándo y en qué instancias, durante el abordaje de un caso, el Servicio Local debe continuar *"siguiéndolo"*. Ante esto, los agentes optan por establecer acuerdos entre ellos sobre cómo abordar determinada situación y qué intervenciones efectuar, lo que se discute en reuniones llevadas a cabo entre los diversos agentes involucrados, y que quedan plasmados en las denominadas *"actas de corresponsabilidad"*. De esta manera, el alcance de la actuación de los diferentes actores y la distribución de responsabilidades se va definiendo en este *"ir y venir"* de solicitudes de intervención e informes de situación que circulan y operan como un elemento de legitimación frente a las demás instituciones al momento de solicitar su intervención y responsabilidad en la situación abordada.

Finalmente, dentro del lenguaje de categorías y formulaciones burocráticas, existen algunas a partir de las cuales los agentes buscan informar si la situación riesgosa logró ser revertida o no. Por ejemplo, *"se muestra activa en su rol materno"*; *"ha podido implicarse en el tratamiento"*; *"logró reposicionarse y problematizar su situación"*; *"realiza el tratamiento terapéutico de manera sostenida"*; *"muestra un profundo cambio que la lleva a tomar decisiones de manera autónoma"*, constituyen expresiones empleadas para dar cuenta de un avance positivo en el tratamiento de las situaciones. Asimismo, expresiones como *"no cumple con lo acordado"*; *"no asiste a los tratamientos indicados"*; *"no muestra interés por resolver la situación que atraviesa"*; *"no logra problematizar su situación"*,¹⁵ dan cuenta de las dificultades y obstáculos que la situación presenta. Vemos así que tanto avances como obstáculos son catalogados en ciertas enunciaciones que parecieran ordenar

15. Extractos de informes elaborados en el Servicio Local sobre las situaciones abordadas.

el desarrollo de un caso de acuerdo con formulaciones preestablecidas sobre cómo deben encaminarse las situaciones para su "resolución". Sin embargo, ante la dificultad eminente de constatar empíricamente la modificación de conductas y comportamientos debido al gran volumen de situaciones con que los agentes deben lidiar, el documento resuelve de algún modo esa imposibilidad. En este sentido, el avance o cambio se vuelve comprobable a partir de la presentación de documentación que acredite el cumplimiento de los acuerdos efectuados entre familias y agentes del Servicio Local. La asistencia a terapia por parte de los progenitores, por ejemplo, se convierte en un indicador positivo de lo que los agentes consideran un avance real del proceso y debe ser debidamente certificado. En ese sentido, la presentación de un "certificado de asistencia" resulta el elemento que acredita el cumplimiento de lo acordado, a la vez que sostiene la imagen de una madre o padre preocupada/o por mejorar sus conductas.¹⁶ Por lo tanto, opera también como un medio para acreditar moralmente el rol que se espera que el progenitor cumpla.

Teniendo en cuenta lo presentado en este apartado, se desprenden algunas consideraciones en torno al lugar que ocupan los documentos en estas dos oficinas municipales. Una de ellas implica señalar que aquellos constituyen un medio a partir del cual los agentes estatales y las personas destinatarias construyen sociabilidad; es decir, los documentos los vinculan y sus prácticas también son definidas mediante ellos. Hemos observado que una mirada atenta al tipo de documentación producida en estos ámbitos permite detectar tensiones que caracterizan el modo en que los agentes estatales se vinculan entre sí –intra- e interinstitucionales– como así también las relaciones que los sujetos establecen con estas instituciones al poner en juego otros tipos de vínculos en los que se ven inmiscuidos. También señalamos que las fórmulas que plasman por escrito los conflictos tramitados no logran traducir la complejidad de las situaciones abordadas, dado que se visualiza una distancia entre estas y las tipificaciones establecidas desde las agencias estatales, lo que provoca por momentos tensiones y la necesidad de ampliar la información por medio de otras prácticas. Asimismo, se dio cuenta de que los sujetos también pueden poner en juego los documentos durante la tramitación de sus conflictos a partir de la elaboración de documentación (los documentos *informales*) o impugnando y/o prestando particular atención a los producidos en el ámbito institucional.

De este modo, la mirada etnográfica sobre la producción documental en este ámbito muestra que los documentos –que tienen como fin brindar información acerca de personas, conflictos y prácticas desplegadas por estas agencias– también "hacen legibles" a quienes los producen (Scott, 1998; Barna, 2014; Graziano, 2018). Esto no solo permite iluminar los modos en que dichas agencias operan y dotan de legitimidad sus actuaciones, sino también las tensiones que se producen en su interior y los modos en que los sujetos y conflictos son clasificados e interpretados a partir de diversas categorías y fórmulas burocráticas. Asimismo, se vislumbran algunas prácticas escritas (y sobre lo escrito) que son moldeadas por un formato típicamente estatal, particularmente asociado a instancias burocráticas judiciales, y llevadas adelante en contextos donde la distancia entre lo informal y lo formal no es tan clara. En este sentido, los documentos producidos en las dos oficinas municipales a las que nos hemos referido aquí son considerados productos sociales sensibles de ser indagados como tales y objetivados como unidad de análisis (Hammersley y Atkinson, 1994), situados en sus contextos de producción (Muzzopappa y Villalta, 2011).

16. En relación con lo señalado es necesario destacar, como antecedente en Argentina, el trabajo realizado por Zenobi (2014). En uno de sus capítulos, el autor analiza las relaciones que traban los familiares de los fallecidos en el incendio sucedido en la discoteca República Cromañón y sus sobrevivientes con diversas agencias estatales. Como parte de esta relación, para ser reconocidos como víctimas y/o como querellantes ante la justicia, los actores debieron poner en circulación una serie de documentos burocráticamente producidos (libretas matrimoniales, certificados de defunción, documentos nacionales de identidad, constancias de atención médica, partidas de nacimiento). "Mientras que los primeros acreditaron el vínculo considerado como natural con un fallecido, los sobrevivientes debieron probar, a través de tales artefactos de registro, su presencia en el incendio y las consecuencias sufridas a causa de ello" (p.69).

Pensando el estudio de casos

Si los documentos constituyen un aspecto relevante en la cotidianidad de las dos oficinas, el tratamiento por casos de las demandas que son objeto de su intervención es otra característica común. Tomando como referencia etnográfica esta particularidad, además de estar atentos a *cómo se vive* en ambas dependencias, consideramos oportuno delimitar nuestros registros y la mirada analítica sobre casos, es decir, observarlos y analizarlos como casos etnográficos. Lo que sostenemos aquí es que esta decisión estuvo signada principalmente por las singularidades etnográficas que ofrecen ambas dependencias y delimitó un estudio centrado, implícita o explícitamente, alrededor de lo estatal.

El estudio de casos compone una larga tradición en la antropología y guarda particular relación con el estudio de disputas, la ley, el derecho, sistemas jurídicos, mecanismos de resolución de los conflictos, entre otros, y caracteriza en buena manera los desarrollos de la antropología legal o jurídica. Para situar nuestra reflexión nos apoyamos puntualmente en las consideraciones y aportes de Gluckman (1975) y Epstein (1979) sobre el método de casos, junto con el de otros autores que problematizan acerca del tipo de registro de casos (Collier, 2014) y los límites en torno a la observación de disputas (Nader, 1965; Moore, 2001).

En *Datos etnográficos en la antropología social inglesa*, Gluckman (1975) señala que Malinowski y la siguiente generación de antropólogos –entre los que se incluye– utilizaron los “casos” de dos formas, sintetizadas en lo que se ha denominado el *método de la ilustración apropiada* y el *análisis de una situación social*. Estos dos tipos de abordaje referencian “la naturaleza diferencial de los datos considerados y sus implicaciones analíticas: la descripción de un evento que ilustra la operación de algún principio general, [y] el análisis de un conjunto de eventos en un lapso temporal relativamente restricto” (Gaztañaga, 2014, p. 43), a partir de los que se desprende un principio general. Este trabajo significó un esfuerzo crítico metodológico por parte de Gluckman que culmina con una tercera propuesta superadora –vislumbrada a partir del trabajo de sus colegas jóvenes de Manchester– a la hora de centrar el análisis en los casos: el *método del caso extendido o ampliado*.

Sobre esto sostiene:

La utilización más fructífera de los casos consiste en tomar una serie de incidentes concretos que afecten a las mismas personas o grupos, a lo largo de un período de tiempo extenso, y mostrar cómo estos incidentes, estos casos, están relacionados con el desarrollo y cambio de las relaciones sociales entre tales personas y grupos, actuando dentro del entramado de su sistema social y su cultura. (Gluckman, 1975, pp.145-146).

Ahora bien, tal como se pudo dilucidar en el apartado anterior, en ambas dependencias municipales la administración de los conflictos se estructura siguiendo una lógica de abordaje casuístico. Una vez que los agentes estatales inician el tratamiento de las situaciones denunciadas, estas se recortan centralmente alrededor de los sujetos involucrados, procedimiento que responde a un abordaje individualizante del conflicto (Schuch 2006; Magistris, 2011).¹⁷ En tal sentido, el trabajo casuístico que realizan los agentes presupone el diseño y empleo de estrategias tendientes a la reparación o resolución de casos,

17. La autora sostiene que en este tipo de abordaje individualizado del conflicto se dejan de lado dimensiones tales como la vinculación con procesos sociales y políticos, entendiéndolo como parte de una inhabilidad personal. De este modo, plantea que estos abordajes se vinculan a un modelo de justicia terapéutica que transforma hechos en “sentimientos” y “vínculos” (Schuch, 2006, en Magistris, 2011).

mecanismo que caracteriza los modos de administración de los conflictos en ambas dependencias.

Consideramos que este modo de estructurar el abordaje de las situaciones y conflictos en ambas agencias estatales ofrecía, a nuestras respectivas investigaciones, un terreno fértil sobre el cual indagar. Y ello porque partir de un modo empírico de relevamiento de información suponía el registro de un trabajo cotidiano desarrollado en ambas agencias estatales, centrado en procedimientos de resolución de casos. En este sentido, nuestros insumos etnográficos fueron los distintos momentos de estos procesos, enmarcados en los límites de ambas agencias estatales. A su vez, tal como fue mostrado en el apartado anterior, el material documental nos ofreció otra vía a partir de la cual indagar en los casos. De este modo, asumimos cada uno de ellos como un mirador privilegiado (Muzzopappa y Villalta, 2011) a partir del cual observar, por un lado, las rutinas y prácticas que hacen a las modalidades empleadas para administrar estos tipos de conflictos, y por el otro, los esquemas de significación que los moldean y a partir de los cuales personas y conflictos son clasificados.

Así es como el análisis de casos administrados *en serie* en la oficina del Servicio Local permitió identificar y analizar las distintas clasificaciones y evaluaciones sobre las problemáticas gestionadas, las regularidades y lo cotidiano en las prácticas desplegadas y también lo excepcional de ellas. Asimismo, las interacciones agentes estatales-familias administradas, que enmarcaban el tratamiento de los casos en el Servicio Local y en las visitas domiciliarias efectuadas, fueron construidas como los escenarios de análisis de los mismos. Si bien la presencia en el campo brindó la posibilidad de acudir a los agentes como informantes para su reconstrucción, era en los momentos de interacción donde el caso *cobraba vida* que permitía observar de mejor manera el *estilo* del proceso de solución (Nader, 1998) de estas situaciones y conflictos. Sin embargo, además de la observación directa y el relevamiento de información por medio de los propios agentes que los administraban, resultó necesario y sumamente fructífero, como demostramos en el apartado anterior, indagar en los documentos, en tanto aportaban valiosa información para entender, no solo los modos de los procedimientos, sino también las relaciones sociales e institucionales que los sustentan.

En la investigación acerca de los conflictos vecinales, la estrategia metodológica se circunscribió al registro de casos estrictamente en el ámbito de la DMDCRV, para analizar posteriormente diversas escenas de los mismos que fueron seleccionadas de acuerdo con su grado de representatividad como muestra significativa de los ejes analíticos planteados para el desarrollo de la investigación. La observación tomó como epicentro el momento de las audiencias, principalmente a partir del registro de notas de campo sin realización de entrevistas a los vecinos involucrados. Esta estrategia se alinea con el primer tipo que Gluckman (1975) identificó, en el cual “cada caso se seleccionaba por su adecuación para un determinado punto del argumento; y los casos que aparecían muy próximos en la argumentación podían proceder de acciones o palabras de grupos o individuos completamente distintos” (p.143).

Una particularidad que se desprende de la observación realizada dentro de los límites de la oficina es que en numerosas ocasiones el trámite cesa en la primera consulta. Por otra parte, la metodología de trabajo implementada por los agentes no contempla el seguimiento activo de los diferentes casos en el territorio donde han sucedido los conflictos que allí se tramitan –solo en ocasiones particulares–, a diferencia de lo que sí sucede en el Servicio Local,

donde el seguimiento constituye una de las prácticas más habituales. Otros tantos alcanzan –al menos provisoriamente– algún tipo de acuerdo que cierra parcialmente el recorrido institucional del conflicto, ante lo cual no se tiene precisión sobre lo que acontece posteriormente.

Entendemos, de este modo, que ambas experiencias parecen haber quedado sujetas de manera bastante directa a la propia rutina burocrática que caracteriza tanto al Servicio Local como a la DMDCRV. Esto, en gran medida, contribuyó como aporte a la factibilidad de las investigaciones desarrolladas en tanto permitía estructurar de un modo ordenado nuestro trabajo de campo y garantizar el registro de múltiples discursividades y prácticas a partir de la dinámica participativa que adquieren las personas mediadas y las familias objeto de intervención. Sumado a ello nos acercamos, al emplear esta metodología de trabajo, al registro de lo que Llewellyn y Hoebel (1941) denominan como *casos problemáticos*, esto es, “instancias de disputas, quejas, problemas” (p. 21). Estos “aportan valiosa información no solo respecto a cómo las disputas son resueltas, sino también sobre las motivaciones culturalmente elaboradas y las razones que una persona puede usar para avanzar en la solución que prefiere” (Collier, 2014, p. 120). Entendemos que el registro de casos problemáticos resulta una herramienta útil para analizar cómo las personas en una comunidad entienden y manejan los conflictos. Pero también comprendemos la necesidad de “recoger otro tipo de información etnográfica para complementar los estudios de casos y entregar un contexto para entender la historia de los mismos” (Collier, 2014, p. 120).

De este modo, el diseño metodológico adoptado evidencia algunas carencias que dan cuenta de un proceso en el cual las investigaciones terminaron efectivizando más un estudio *con* casos que un estudio *de* casos. Sin dudas, el recorrido empleado nos permitió construir nuestros análisis de manera solvente –tanto teórica como metodológica– pero nos privó de indagar acerca de cómo las relaciones sociales registradas y codificadas en el contexto de ambos organismos estatales son construidas fuera de estos límites específicos, aspecto que se torna central si se quiere relevar y analizar el grado en el que opera la dimensión estatal en instancias posteriores al tratamiento institucional de los conflictos. Sin dejar de reconocer las ventajas de la observación directa en estas instancias concretas¹⁸ creemos que, al proponernos introducir el elemento temporal, los casos deben ser explorados en una dimensión más amplia. Ello supone correr los límites de las oficinas para comprender con mayor profundidad el modo en que esa instancia, empíricamente observable, de resolución de conflictos afecta su desarrollo ulterior y a las configuraciones vecinales y familiares que intervienen.

18. Collier (2014) reconoce la necesidad de acudir a otro tipo de información etnográfica que nutra contextualmente los casos, pero señala de igual modo las ventajas que conlleva su observación directa. Principalmente refiere a su inmediatez, lo que permite al investigador observar por sí mismo los procedimientos de resolución de cada uno de ellos. La observación directa, señala, “es también el mejor método para entender la relación entre lo que pasa en la sala del tribunal y lo que aparece en los archivos de la Corte” (p.129).

Ahora bien, abordar las diferentes situaciones y conflictos como parte de un proceso social más amplio nos ubica en un dilema a la hora de delimitar nuestros campos de indagación. Y aquí resulta oportuno recuperar a Moore (2001) cuando advierte acerca de los difusos alcances de la observación directa en los estudios de antropología jurídica. La autora sostiene que “aunque mirar las disputas sigue siendo una forma privilegiada de entrar en una arena disputada, los objetos finales de estudio son inmensos campos de acción que no son susceptibles de observación directa” (Moore, 2001, p.2). En este sentido, creemos que el material documental y de archivo nos ofrece un valioso insumo a partir del cual rastrear en la temporalidad de los casos. Por otro lado, siguiendo la propuesta de Nader (1965), optar por un enfoque que trascienda el “cómo se manejan las disputas” por parte de las autoridades, hacia el “proceso de disputar”, esto es, a la forma en que cada persona involucrada en un

caso decide cómo ejercer sus intereses, nos permitiría una comprensión más profunda de estos procesos.

Estas reflexiones por las que aún estamos transitando tienen estrecha relación con lo que el propio Gluckman (1975) también planteó desde una mirada reflexiva sobre algunos de sus trabajos anteriores y que consideramos que describen con gran precisión los límites señalados, al formular una guía para la profundización del tipo de estudio propuesto. El autor señala:

Aunque había entrelazado mi análisis mediante muchos casos, algunos citados muy por extenso, de hecho, había utilizado cada caso como un incidente aislado que se presentaba ante el tribunal. [...] evidentemente cada caso no era más que un incidente en un largo proceso de relaciones sociales, con profundas raíces en el pasado; y muchas veces los protagonistas del caso volvían a vivir juntos de nuevo y su interacción se vería afectada por la decisión del tribunal. No había estudiado el proceso de la vida social (Gluckman, 1975, p.147).

Este planteo nos sugiere que los límites que hemos hallado en nuestras investigaciones no significan sino una nueva posibilidad de explorar otros elementos que pueden haber sido opacados en su transcurso. La tentativa de reconstruir los casos dentro de un periodo relativamente extenso en el tiempo, que incorpore información más allá del presente *in situ* en el que son tramitados, no solo nos puede permitir analizar la relación entre una serie de eventos acontecidos en diferentes situaciones, sino conectar esas relaciones con el lugar que ocupa el Estado como regulador legitimado de la vida social más allá de sus límites materiales.

Epstein (1979) señala que los bembas tienen un dicho (*mulandutaupwa*) que expresa la idea de que “un caso nunca termina”. Esta idea también está presente en los dos ámbitos de estudio que abordamos, incluso sus agentes reconocen con gran naturalidad que muchos casos vuelven a tomar estado institucional después de un tiempo. Sin embargo, este pensamiento debe indicarnos que “No es tanto que las disputas nunca se resuelvan por completo, sino que los casos tienen su origen en el flujo incesante de la vida social y, a su vez, contribuyen a ese flujo” [la traducción es nuestra] (Epstein, 1979, p.230). Esa secuencia de eventos que se talla por fuera de su matriz y se disecciona con fines analíticos, lo que se denomina caso, ocupa un lugar en una cadena de relaciones sociales. Como también indica Epstein (1979), es necesario saber más sobre el impacto que tienen las decisiones jurídicas, las formas en que se comunican y/o como son recibidas. “Quizás para este fin, el estudio del ‘caso’ necesita finalmente ser reiniciado en el marco del proceso social en curso del cual fue abstraído” [la traducción es nuestra] (p.230).

Consideraciones finales

A lo largo de este trabajo hemos intentado reconstruir la orientación metodológica que caracterizó nuestras investigaciones en torno al análisis de diversas situaciones problemáticas y conflictos administrados en dos agencias estatales de la localidad de Olavarría. Particularmente, enfocamos la atención sobre la importancia de considerar a los documentos generados allí como productos sociales plausibles de ser analizados como tales y la reflexión acerca de un abordaje metodológico estructurado alrededor de casos. Además, como señalamos, adentrarnos en la cotidianeidad de las oficinas nos permitió captar la *dimensión vivida* de dichos ámbitos al observar de manera directa el modo en que los

agentes que desarrollan su labor allí gestionan estas situaciones estructurando su labor en torno a la resolución o gestión de casos. En este sentido, dimos cuenta de que las diversas instancias en que las situaciones problemáticas y conflictos eran tramitados por agentes estatales moldearon nuestro recorrido metodológico. Entendíamos que al poner el foco allí donde los agentes procuran resolver casos o actuar como “*facilitadores*” del diálogo para alcanzar un acuerdo, hallaríamos modos fructíferos de comprender cómo esas situaciones y conflictos son elaborados, significados y eventualmente solucionados por agentes estatales, y cómo esto impacta en las poblaciones sobre las que se interviene. En el cruce entre la labor de producción documental y las interacciones entre agentes y vecinos/familias, los casos cobraban corporeidad en nuestros contextos etnográficos estatales y se hacía posible identificar el modo en que las personas y los conflictos se tornan clasificables en las rutinas, prácticas y órdenes burocráticos.

A partir de considerar los documentos como prácticas estatales y situarlas en sus contextos de producción (Muzzopappa y Villalta, 2011), pudimos observar cómo determinadas categorías y tipologías propias de estos ámbitos orientaban el tratamiento de los casos. Asimismo, detectamos la manera en que diversas situaciones y conflictos eran traducidos en los documentos a un lenguaje que ordena, categoriza y clasifica, buscando normalizar conductas, armonizar vínculos, definir roles de parentesco y asignar identidades. Por otra parte, al observar y registrar *in situ* el modo en que los casos procuraban una resolución, dentro de un repertorio de “soluciones posibles” (Villalta, 2013, p. 250), pudimos identificar cómo estas clasificaciones operaban en esas instancias. Esto es, cómo determinadas situaciones, conflictos y personas se tornaban aprehensibles para esas agencias.

Creemos que, si bien nuestras investigaciones estuvieron circunscritas a los procedimientos administrativos de resolución de estas situaciones y conflictos, incorporar una genealogía de los casos aportaría una mayor comprensión de los procesos sociales que sustentan los eventos y sucesos analizados. En tal sentido, indagar en la temporalidad de los casos, por fuera de los límites que la definición burocrática de caso establece, posibilitaría entender no solo el modo en que las instituciones administran conflictos y cómo estos son moldeados por aquellas, sino también cuál es la agencia de las personas involucradas en dichos procesos. A su vez, cómo estos son inscriptos y elaborados a partir de una singularidad local que imprime determinadas características a los conflictos y sus modos de administrarlos. Esto último también puede ampliar la comprensión acerca del grado de incidencia que estos dispositivos logran sobre la tramitación de disputas a nivel local y el modo en que se construyen expectativas alrededor de ellos.

Sobre los autores

Matías Rafael Pizarro es Becario doctoral del CONICET. Licenciado en Antropología, orientación Social por la Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires. Integrante del Grupo de Estudios Socioculturales del Conflicto (Facultad de Ciencias Sociales - UNICEN). Doctorando en Antropología Social de la Universidad de Buenos Aires (Facultad de Filosofía y Letras).

Natalia Jimena Larrea es Becaria doctoral del CONICET. Licenciada en Antropología, orientación Social por la Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires. Integrante del Grupo de Estudios Socioculturales del Conflicto (Facultad de Ciencias Sociales - UNICEN). Doctoranda en Antropología Social de la Universidad de Buenos Aires (Facultad de Filosofía y Letras).

Referencias bibliográficas

- » Barna, A. (2014). “No hay como la palabra escrita para defender lo que uno hace”: Usos de la producción documental en la gestión cotidiana de la niñez en el municipio de La Matanza. *Intersecciones en Antropología*, 15, 153-165.
- » Barna, A. (2015). *La gestión de la infancia entre lo local y lo global. Una etnografía sobre intervenciones destinadas a “restituir derechos de niños” en dispositivos estatales en el marco de la Leyes de Protección Integral* (Tesis de doctorado inédita). Facultad de Filosofía y Letras, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina.
- » Ciordia, C. y Villalta, C. (2009). En búsqueda de la preservación del orden familiar. Medidas judiciales y administrativas vinculadas a la ‘protección’ de la niñez. En S. Tiscornia, R. Kant de Lima y L. Eilbaum (Orgs.), *Burocracias penales, procesos institucionales de administración de conflictos y formas de construcción de ciudadanía. Experiencia comparada entre Brasil y Argentina* (pp.161-192). Buenos Aires: Antropofagia.
- » Collier, J. F. (2014). Métodos para recoger casos problemáticos en antropología jurídica. En M. Castro Lucic (Ed.), *Los Puentes entre la Antropología y el Derecho. Orientaciones desde la Antropología Jurídica* (pp.119-142). Chile: Programa de Antropología Jurídica e Interculturalidad, Facultad de Derecho, Universidad de Chile.
- » Corrigan, P. y Sayer D. (2007). El Gran Arco: La formación del Estado inglés como revolución cultural. En M. L. Lagos y P. Calla (Comps.), *Antropología del Estado* (pp.34-79). La Paz: Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH)/Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).
- » Epstein, A. L. (Ed.) (1979). The Case Method in the Field of Law. En *The craft of social anthropology* (pp.205-230). Oxford: Pergamon Press.
- » Gaztañaga, J. (2014). El proceso como dilema teórico y metodológico en antropología y etnografía. *Publicar*, XII (XVI), (en línea) 2250-7671. Recuperado de <http://ppct.caicyt.gov.ar/index.php/publicar/article/view/4723>
- » Gluckman, M. (1975). Datos etnográficos en la antropología social inglesa. En J. Llobera (Comp.), *La antropología como ciencia* (pp. 141-152). Barcelona: Anagrama.
- » Graziano, F. (2018). Qué, cómo y cuánto se escribe en los documentos de la burocracia judicial para “menores”, en la ciudad de Buenos Aires. *Etnográfica*, 22(3), 531-553.
- » Hammersley, M. y Atkinson, P. (1994). *Etnografía. Métodos de investigación*. Barcelona: Paidós.
- » Llewellyn, K. N. y Hoebel, E. A. (1941). *The Cheyenne way: conflict and case law in primitive jurisprudence*. Norman, Oklahoma: University of Oklahoma Press.
- » Magistris, G. (2011). Políticas de protección de derechos de niñas, niños y adolescentes en la provincia de Buenos Aires: entre disputas, conflictos y apropiaciones. En *X Congreso Nacional de Ciencia Política. Democracia, integración y crisis en el nuevo orden global*. Sociedad Argentina de Análisis Político - Universidad Católica de Córdoba.
- » Matta, J.P. y Godoy, M. I. (2016). El movimiento de mediación en Argentina: procesos, tensiones y afirmaciones. *Revista de Estudios e Pesquisas sobre as Américas*, 10(1), 1984-1639.
- » Moore, S. F. (2001). Certainties undone: fifty turbulent years of legal anthropology, 1949-1999. *Royal Anthropological Institute* (N.S.), 7, 95-116.
- » Muzzopappa, E. y Villalta, C. (2011). Los documentos como campo. Reflexiones teórico-metodológicas sobre un enfoque etnográfico de archivos y documentos estatales. *Revista Colombiana de Antropología*, 47(1), 13-42.

- » Nader, L. (1998). *Ideología armónica. Justicia y control en un pueblo de la montaña zapoteca*. Oaxaca: Instituto Oaxaqueño de las Culturas, Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social.
- » Nader, L. (1965). The Anthropological Study of Law, *American Anthropologist*, Edición Especial: The Ethnology of Law, 67(6), 3-32.
- » Quirós, J. (2011). *El porqué de los que van. Peronistas y piqueteros en el Gran Buenos Aires (una antropología de la política vivida)*. Buenos Aires: Antropofagia.
- » Rockwell, E. (2009). *La experiencia etnográfica. Historia y cultura en los procesos educativos*. Buenos Aires: Paidós.
- » Schuch, P. (2006). Direitos e sensibilidades: uma etnografia das práticas de justiça da infância e juventude. En M. P. Grossi, M. L. Heilborn, L. Zanotta Machado (Org.). *Antropologia e direitos humanos*. (pp. 57-119). Florianópolis: Nova Letra
- » Schuch, P. (2012). Justiça, Cultura e Subjetividade: tecnologias jurídicas e a formação de novas sensibilidades sociais no Brasil. *Scripta nova. Revista electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, XVI(395) (15). Disponible em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/188571>
- » Scott, J. (1998). *Seeing Like a State: How Certain Schemes to Improve Human Condition Have Failed*. New Haven: Yale University Press.
- » Sinhoretto, J. (2010). Campo estatal de administração de conflitos: múltiplas intensidades da justiça. *Anuário Antropológico*, 2, 109-123.
- » Villalta, C. (2013). Un campo de investigación: las técnicas de gestión y los dispositivos jurídico-burocráticos destinados a la infancia pobre en la Argentina. *CIVITAS*, 13(2), 235-258.
- » Villalta, C. y Llobet, V. (2015). Resignificando la protección. Nuevas normativas y circuitos en el campo de las políticas y los dispositivos jurídico-burocráticos destinados a la infancia en la Argentina. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 13(1), 167-180.
- » Zenobi, D. (2014). Las víctimas frente al Estado. En *Familia, política y emociones. Las víctimas de Cromañon entre el movimiento y el Estado* (pp. 69-100). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Antropofagia.

Otras fuentes consultadas

- » Decreto Provincial 2530/2010. Recuperado de https://intranet.hcdiputados-ba.gov.ar/includes/dec_completo.php?vnroley=P2010/025302010/12/02
- » Ley 10.903 de Patronato de Menores. Recuperado de <http://www.saij.gov.ar/10903-nacional-patronato-menores-jurisdccion-nacional-provincial-lns0002402-1919-09-29/123456789-oabc-defg-g20-42000scanyel>
- » Ley 24.573 de Mediación y conciliación. Recuperado de <http://servicios.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/25000-29999/29037/norma.htm>
- » Ley 26.061 de Protección integral de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes. Recuperado de <http://servicios.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/110000-114999/110778/norma.htm>
- » Ley Provincial 13.951 de Mediación previa obligatoria. Recuperado de <http://www.gob.gba.gov.ar/legislacion/legislacion/l-13951.html>
- » Sitio web oficial Municipalidad de Olavarría. Dirección de Defensa del Consumidor y Relaciones Vecinales. <https://www.olavarria.gov.ar/servicios/defensa-consumidor-y-relaciones-vecinales/>