



FUNDACIÓN H. A.
BARCELÓ
FACULTAD DE MEDICINA



TRABAJO DE INVESTIGACIÓN FINAL

CARRERA: PSICOLOGÍA

DIRECTOR DE LA CARRERA:

NELIDA CERVONE

NOMBRE Y APELLIDO:

MARIA CARLA CSIK

TUTOR:

LIC. MARIA ROSA NODAR

FECHA DE PRESENTACIÓN

11 DE JULIO, 2019

FECHA DE DEFENSA DE TRABAJO FINAL:

15 DE AGOSTO, 2019

TÍTULO DEL TRABAJO:

El otro lado de la cárcel: el impacto psicoemocional de los celadores del Servicio Penitenciario. Un estudio sobre las repercusiones del trabajo en contextos de encierro"

SEDE:

LA RIOJA

Sede Buenos Aires
Av. Las Heras 1907
Tel./Fax: (011) 4800 0200
☎ (011) 1565193479

Sede La Rioja
Benjamin Matienzo 3177
Tel./Fax: (0380) 4422090 / 4438698
☎ (0380) 154811437

Sede Santo Tomé
Centeno 710
Tel./Fax: (03756) 421622
☎ (03756) 15401364

EL OTRO LADO DE LA CARCEL

LIC. EN PSICOLOGÍA

EL IMPACTO
PSICOEMOCIONAL DE LOS
CELADORES DEL SERVICIO
PENITENCIARIO

UN ESTUDIO SOBRE LAS REPERCUSIONES DEL TRABAJO EN
CONTEXTOS DE ENCIERRO



MARIA CARLA CSIK

Tutor: Lic. Nodar, Maria Rosa

Asesor metodológico: Lic. Gallardo, Horacio Nicolas

Directora de la carrera: Dra. Cervone, Nelida

LA RIOJA, 2019

FUNDACIÓN H. A. BARCELÓ. FACULTAD DE MEDICINA

HOJA DE EVALUACION

“El otro lado de la cárcel: el impacto psicoemocional de los celadores del servicio penitenciario.

Un estudio sobre las repercusiones del trabajo en contextos de encierro”

Autora: Csik, María Carla

Clasificación:

Fecha:

Docentes del Tribunal de Evaluación:

La cárcel nunca deja de moverse, aunque este quieta y es como si ese movimiento pusiera a todos los que la transitamos en un colador que nos mantiene dentro de la red, pero mareados; no perdidos, pero si, en muchas ocasiones, desorientados. La cárcel desubica, pone y saca piezas arbitrariamente, generando desconciertos que aturden, que desaniman, que quiebran.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, al Servicio Penitenciario Provincial de la Rioja, por abrirme sus puertas, por la predisposición y la buena voluntad, sin el que este trabajo no podría ser una realidad. A la Lic. Bolomo, por su guía y firme orientación.

A Aldana, Micaela, Valeria, Josefina, Jorge, Victoria, Brisa, Alejandro, Fabricio y Luciano, por permitirme convertirme en oídos para sus palabras, por compartirme sus experiencias y por la apertura.

A mi familia, inquebrantable sostén. Por educarme en libertad, quienes me enseñaron que la curiosidad abre puertas inimaginables, y que siempre algo bueno puede salir de allí. Por enseñarme a ver el mundo desde la bondad y la empatía, porque sin saberlo ya me estaban preparando para esta profesión.

A Luciano, mi compañero y confidente en todo este proceso. Por acompañarme y ser fuente de motivación con su cariño interminable. Porque conocerte fue de los regalos más lindos de la carrera.

A las chicas, las de siempre: Belu, Dani, Vale y Ro, qué hubiera sido del cursado sin ustedes. Me enseñaron que con otros se aprende mejor; que los trabajos, los debates y las charlas infinitas nos caractericen siempre. Por tirar para el mismo lado siempre, con cariño y esfuerzo.

A los chicos, los del grupo del fondo, Ema, Lauti y Mati, por las experiencias compartidas, los viajes y por compartir el amor y la vocación por la carrera que elegimos. Cuantas risas me hubieran faltado sin ustedes.

Al equipo docente de la carrera, que nos acompañó durante toda esta formación, por transmitirnos el deseo de ejercer esta profesión, con ética, compromiso, y sobre todo, humanidad. Por enseñarnos que nunca se deja de aprender, y que ese debe ser el motor que nos impulse día a día. En especial a la profe María Rosa Nodar, por guiarme en este último paso y por compartir su gran experiencia conmigo.

INDICE

AGRADECIMIENTOS.....	4
INTRODUCCION.....	7
CONTEXTUALIZACION.....	9
El Servicio Penitenciario Provincial de La Rioja.....	9
El trabajo del Psicólogo en el Servicio.....	12
El personal penitenciario.....	13
FUNDAMENTACION.....	21
Justificación.....	21
Planteamiento del problema.....	21
MARCO TEORICO.....	23
El trabajo como concepto esencial en la vida humana.....	23
Salud y Trabajo.....	26
El agente penitenciario.....	33
La institución Penitenciaria: las fantasías sociales.....	37
La palabra como medio singular para la expresión del ser.....	39
Vocación y Trabajo: ¿Elección o destino?.....	40
OBJETIVOS.....	41
DISEÑO METODOLOGICO.....	42
Tipo de diseño.....	42
Unidad de análisis.....	43
Técnicas de recolección de datos.....	44

ARTICULACION TEORICA PRÁCTICA.....	45
Breve descripción del trabajo en campo.....	45
Resultados de las técnicas administradas.....	45
Instituciones de Seguridad: seguridad en una doble concepción.....	48
Lo no dicho: ¿Qué hay detrás de lo que no se dice?.....	49
Emociones en juego: fuera de partida.....	52
Límites que contienen.....	54
Vocación: Deseo o necesidad.....	56
 CONCLUSIONES.....	 59
 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	 61
 ANEXOS.....	 64
Entrevista a la Lic. Bolomo, psicóloga del Servicio Penitenciario.....	64
Entrevistas al personal.....	78
Modelo de encuesta administrada.....	127

INTRODUCCION

El presente Trabajo Integrador Final “El otro lado de la cárcel. El impacto psicoemocional y clima laboral de los celadores del Servicio Penitenciario. Un estudio sobre las repercusiones del trabajo en contextos de encierro.”; se confecciona a los fines de obtener el título de la Licenciatura en Psicología que expide el Instituto Universitario de Ciencias de la Salud “Fundación H. A Barceló”, el cual constituye el requisito último e indispensable para tal fin.

En el mismo se pretende abordar, principalmente, la vivencia subjetiva de los trabajadores que se desempeñan en contacto directo con los internos del Servicio Penitenciario, y cómo esta experiencia repercute en los planos psicológicos y emocionales de estas personas, en consonancia con el clima laboral que se percibe desde su propia perspectiva y a su vez la influencia de este en las vivencias antes mencionadas o viceversa.

Para la consecución de tales fines investigativos es preciso remitirse al trabajo como uno de los ejes centrales de la vida humana y social, cuyos efectos impactan recíprocamente sobre la salud mental. En palabras de Claudio Alonzo el trabajo es definido como *“conjunto de actividades humanas, retribuidas o no, de carácter productivo y creativo, que mediante el uso de técnicas, instrumentos, materias o informaciones disponibles, permite obtener, producir o prestar ciertos bienes, productos o servicios. En esta actividad las personas aportan energías, físicas y psíquicas, habilidades, conocimientos y otros diversos recursos, obteniendo a cambio algún tipo de compensación material, psicológica y/o social”*.¹

Cada ámbito laboral propone desafíos novedosos y diferentes e implican una puesta de energía física y psíquica capaz de adaptarse al medio y a las tareas solicitadas; asimismo, es indispensable tener en cuenta las ideas previas

¹ Alonzo, C. (2011). Los distintos enfoques sobre el trabajo humano. *Cuadernos de psicología del trabajo-Cátedra II*, 53-90.

y fantasías a nivel social que puedan esconderse detrás de un puesto laboral, ya que esto podría influir sobre el desempeño y la experiencia subjetiva.

El ámbito penitenciario supone un mundo de fantasías muy arraigadas en la sociedad cuyas ideas principales rondan alrededor de términos como castigo, pena, y muerte. Es de esperar que ingresar laboralmente a un espacio con tanta significatividad a nivel social y cultural tenga sus efectos o al menos, genere ciertas expectativas del que ingresa por un puesto de trabajo. En un estudio realizado en 2014 a Agentes del Servicio Penitenciario Bonaerenses, los autores, Fabián A. Quintero, Ivan Galvan y Natalia Meyer llegan a la siguiente conclusión/observación: *“El ingreso al Servicio Penitenciario no suele aparecer como la primera opción sino luego de haber experimentado otras actividades laborales, por lo general precaria e inestables”*². En este contexto, si bien siempre sujeto a excepciones y de acuerdo al cargo que se ocupe en la jerarquía y las funciones, no suele haber un deseo detrás que impulse la búsqueda del ingreso en esta instituciones, ya sea por ignorancia de las funciones que pueden ocuparse como así por la estela de ideas que circulan inconscientemente a un nivel macro social.

²“Los Sentidos del Trabajo Penitenciario: trayectorias y expectativas laborales de los Agentes del Servicio Penitenciario Bonaerense” Fabián A. Quinteros, Ivan Galvan, Natalia Mayer. 1° Jornadas de estudios Sociales sobre Delito, Violencia y Policía, la seguridad en cuestión”

CONTEXTUALIZACION

El Servicio Penitenciario Provincial de La Rioja

La institución penitenciaria provincial se encuentra ubicada en la calle Carlos Pellegrini S/N Sector Este, en el barrio Las Agaves. Casual pero significativamente, al lado del predio de la cárcel está el Cementerio Parque Renacimiento.

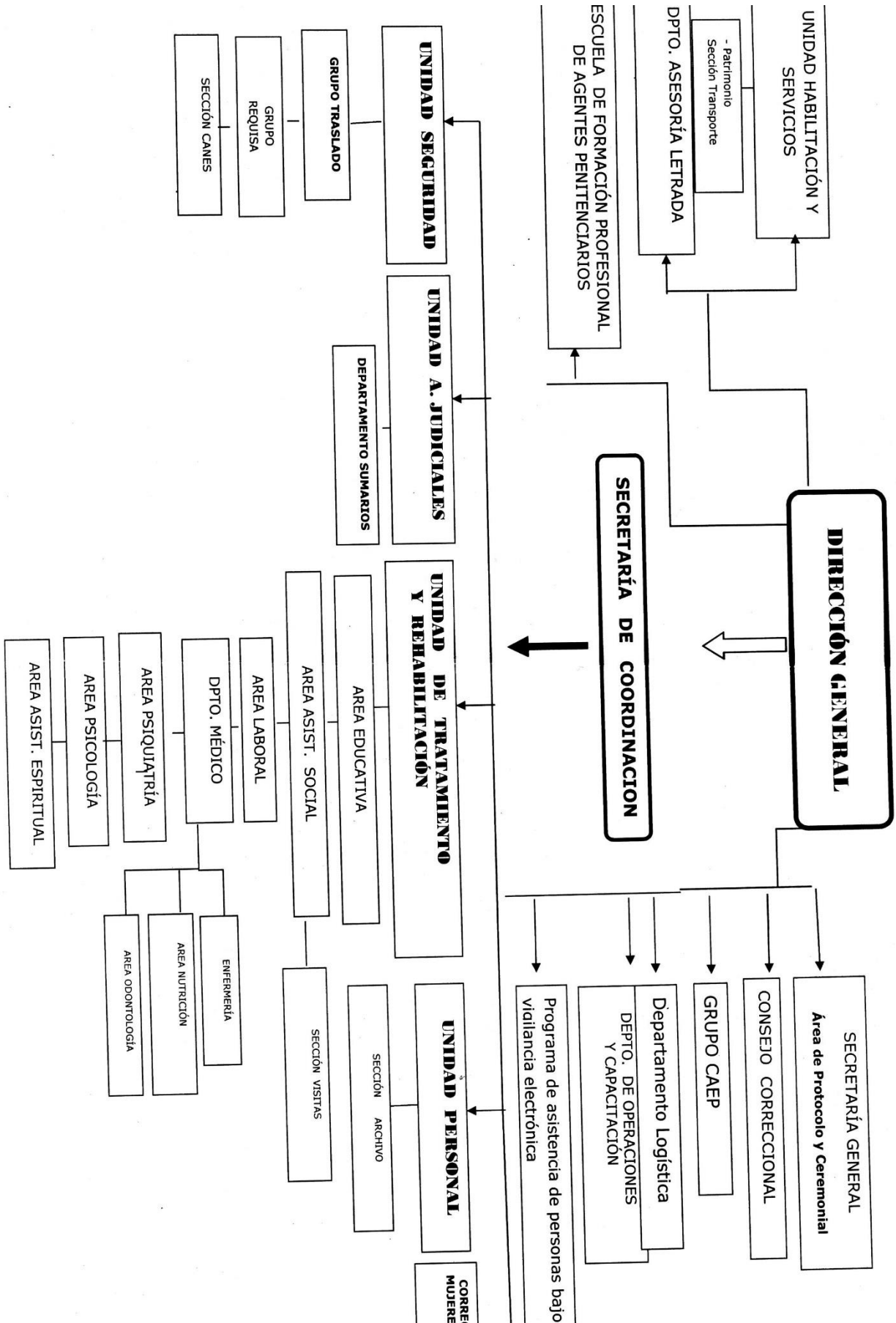
La institución penitenciaria depende del Ministerio de Gobierno, Justicia, Seguridad y Derechos Humanos de la provincia de La Rioja. Y a su vez, de la Secretaría de Seguridad, que depende de ese ministerio.

El Servicio tiene a su cargo el gerenciamiento y la administración de los establecimientos penitenciarios, y la ejecución de los programas criminológicos destinados a disminuir la reincidencia, a desalentar la criminalidad y a contribuir a la seguridad pública. Entre sus funciones como institución se describen las siguientes: velar por la seguridad y custodia de las personas sometidas a proceso procurando que el régimen carcelario contribuya a preservar o mejorar sus condiciones morales, su educación y su salud física y mental; procurar, mediante políticas adecuadas, la reinserción social de aquellas personas que han cumplido penas privativas de libertad; participar en la asistencia pos penitenciaria; producir dictámenes criminológicos para las autoridades judiciales y administrativas sobre la personalidad de los internos, en los casos que legal o reglamentariamente corresponda, esto es, asesorar al Poder Ejecutivo en todo asunto que se relacione con la política penitenciaria; cooperar en materia de sus competencias con otros organismos de jurisdicción provincial, en la elaboración de una política de prevención de la criminalidad; contribuir al estudio de las reformas de la legislación vinculada a la defensa social; producir información sustantiva para la toma de decisiones.

El servicio penitenciario está conformado por cinco grandes áreas o unidades:

- ❖ Unidad de Tratamiento y Rehabilitación, de la cual depende el Gabinete Criminológico, que lo componen profesionales de diversas ramas: una médica psiquiatra, una psicóloga, un trabajador social, y un médico.
- ❖ Unidad de Seguridad, que se encarga del cumplimiento de las normas y reglas internas, sobre todo el cumplimiento de los derechos humanos tanto de los internos como de los empleados.
- ❖ Unidad de Asuntos Judiciales, donde ingresan todos los trámites. Cuando ingresa un interno al servicio, viene acompañado siempre con un oficio judicial, que es recibido allí y le hacen el prontuario. Le toman los datos personales y familiares, antecedentes, entre otros. Es el vínculo que tiene la institución con la Justicia.
- ❖ Unidad de Habitación y Servicio, que se encarga del ingreso y egreso de dinero, los fondos que ingresan para el mantenimiento de la institución. Por allí se canaliza la compra de insumos, son encargados de rendir cuenta de todos los gastos que realiza la institución, y del manejo del dinero de algunos internos que trabajan extramuros.
- ❖ Unidad de Personal, que administra, organiza el recurso humano, y controla la asistencia de los empleados. Todo lo que tiene que ver en materia de legislación laboral: acceso a las licencias, a los diferentes servicios que se ofrecen al empleado. Esa unidad está pura y exclusivamente para lo institucional, no se relaciona con los internos.

A continuación, el mapa organizacional de la institución:



Actualmente, el servicio cuenta con 451 internos, de los cuales 371 se hallan presentes en el recinto; los internos restantes se encuentran con prisión domiciliaria. Se hallan divididos en 15 pabellones, según el sexo, edad, tipo de delito, y condición legal, dentro de lo que ediliciamente se puede lograr. Solamente 15 personas forman parte de la Correccional de Mujeres, de las cuales 14 se hallan actualmente en la correccional, y una cuenta con prisión domiciliaria.

Entre las actividades educativas se encuentra la escuela primaria y secundaria, y próximamente estudios superiores (Abogacía). Entre las capacitaciones de oficios y ofertas laborales que se proponen se encuentran carpintería, electricidad, cocina y granja para los hombres; para las internas se ofrecen talleres de costura y peluquería.

Entre los delitos más comunes por los que ingresan personas al servicio, se encuentra el robo, seguido de delitos contra la integridad sexual, venta de drogas y homicidios. Una gran cantidad de la población penitenciaria padece de problemas de adicción a las drogas. Pero la institución no cuenta con recursos materiales ni humano para poder abordar esta temática.

Actualmente, la dirección general del servicio está a cargo de la licenciada en trabajo social Analía Tello, quien afirma trabajar para poder modificar el imaginario institucional que se transmite acerca del preso y del trabajo que se puede llevar a cabo con los internos, desde una mirada más humanitaria y de acompañamiento.

El trabajo del psicólogo en el servicio

La labor del psicólogo en el servicio se ve abocada a las funciones que como parte del área de salud mental del Gabinete Criminológico se requieran, esto es llevar a cabo evaluaciones y seguimiento de los internos según la fase del régimen en que éste se encuentre, participando del Consejo Correccional para informar sus observaciones y recomendaciones; asistencia en casos de

demanda espontánea o por conflictos que de la convivencia en el penal surjan entre los internos (peleas, intento de suicidios, autoflagelaciones). Principalmente, brindar contención a los internos para poder atravesar la situación de encierro.³

En cuanto al personal, el trabajo del psicólogo se limita a recibir las demandas, contener en el momento, y si es necesario un tratamiento, es derivado según la obra social con un psicólogo externo a la Institución. En cierto momento se abrió un espacio de atención psicológica exclusiva para el personal con un psicólogo tercerizado, pero finalmente no resultó; la atención era ofrecida durante la jornada laboral, pero no se contemplaba que los trabajadores pudieran abandonar por un tiempo su labor, y durante sus días de descanso priorizaban descansar en sus casas, quedando la salud mental siempre en un segundo plano. En un segundo momento, se implementó la posibilidad de tratamiento fuera de la institución, en la escuela de formación, ubicada detrás del Servicio, pero tampoco surtió efecto.

El personal penitenciario

Dentro de quienes se desempeñan laboralmente para el funcionamiento del Servicio Penitenciario encontramos dos grandes divisiones, que responden a un orden jerárquico: los **oficiales** y los **suboficiales**, cuya organización interna también se divide en diferentes puestos y jerarquías por las que el personal va escalando a medida que pasan los años.

A continuación se detalla:

³ Fragmento del Trabajo de Investigación Final de Valeria Arroyo Corzo "Proyecto de Vida en Contexto de Encierro; un espacio para reflexionar, historizar y crear" (2019)

	OFICIALES	SUBOFICIALES
Oficiales sub.	Subadjutor	Ayudante de 5ta
	Adjutores	Ayudante de 4ta
	Adjutor principal	Ayudante de 3ra
Oficiales jefes	Subalcaide	Ayudante de 2da
	Alcaide	Ayudante de 1ra
	Alcaide mayor	Ayudante principal
Oficiales superiores	Subprefecto	Suboficial mayor
	Prefecto	Escribiente
	Inspector General	

El orden de jerarquía se observa de arriba a abajo, comenzando por los de menor jerarquía y culminando por los más altos, en donde los oficiales siempre ocupan un puesto de mayor jerarquía por sobre los suboficiales sin importar los años de antigüedad que haya de diferencia entre ambos, y los puestos de trabajos se acomodan según el orden en el que se encuentren. Asimismo, los superiores se definen siempre como aquellos ubicados en un lugar de mayor jerarquía y son quienes emiten ordenes que deben ser respetadas por quienes se encuentran en los escalones más bajos. Así, la institución se diagrama de forma piramidal, cuyo vértice superior es ocupado por los oficiales, y conforme se va abriendo paso la base, los suboficiales.

La carrera de oficial penitenciario y la carrera de agente penitenciario (suboficiales) se plantean como dos opciones distintas a la hora de elegir entre las carreras de instituciones de seguridad disponibles, entre las cuales se encuentran las dos antes mencionadas, y las de agente de seguridad y oficial de seguridad (más comúnmente llamados policías). Los agentes penitenciarios se desempeñan en puestos rotativos, según la necesidad de ciertas áreas o ante un pedido especial del agente, aunque estos no siempre son recibidos y contemplados por quienes toman las decisiones, porque la demanda de personal es más urgente. Entre los puestos que pueden ocupar los agentes encontramos:

a) **celadores**, se trata de la guardia interna, quienes están en contacto directo con los internos y tienen bajo responsabilidad la supervisión del estado de los internos o internas, y cuyo puesto suele ser el primero en la carrera una vez que son nombrados (por necesidad de personal);

b) pertenecer al **grupo de requisa**, encargados de requisar todo aquello que entra al penal, a las visitas, y si es necesario entrar como equipo de apoyo ante algún incidente con los internos;

c) estar en las **guardias externas**, donde se controla el perímetro de la institución;

d) como **administrativos**, encargados de las tareas administrativas de la institución.

En el desempeño de estas tareas, cabe destacar que los tres primeros responden a guardias de 24 por 72 horas, entendiéndose que ingresan a trabajar un día completo, desde las 6:30 am aproximadamente, hasta esa misma hora del día siguiente, si no hay inconvenientes o cuestiones a solucionar, y descansan por 3 días. Los administrativos, por el contrario, trabajan un solo turno, mañana o tarde, todos los días.

Los oficiales ocupan puestos más ligados a la toma de decisiones, a la organización y el gerenciamiento de las tareas de la institución, no están en contacto directo con los internos en su día a día, sino que son la cabecilla de los procedimientos que deben llevarse a cabo, y quienes emiten las ordenes que se desplazan por la institución jerárquicamente.

Todo lo hasta aquí definido se enmarca en la Ley 4880, Ley del personal de Servicio Penitenciario, de la cual se citaran algunos de sus apartados/artículos más significantes para este trabajo de investigación:

CAPÍTULO IV: DEBERES Y DERECHOS DEL PERSONAL

ART. 14.- Son deberes esenciales para el personal penitenciario en actividad:

- 1) Someterse al régimen disciplinario y penitenciario.
- 2) Ejercer la potestad de mando y disciplina establecido para su grado y cargo.
- 3) Desempeñar cargos, funciones y comisiones del oficio ordenados por autoridad competente.
- 4) Observar con las personas confiadas a su custodia y cuidado, un trato firme pero respetuoso de los derechos de la persona humana.
- 5) A los fines del cumplimiento de la misión asignada a la institución, portar armamento y hacer uso racional y adecuado del mismo con fines de prevención y en casos en que fuera indispensable, para rechazar, vencer resistencia, evitar evasiones o su tentativa, todo ello, de conformidad a las previsiones que resulten de la presente y sus reglamentaciones.
- 6) Asistir a los cursos de formación y perfeccionamiento que correspondiere a su grado y rendir los exámenes pertinentes.
- 7) Aceptar cargos, distinciones o títulos concedidos por autoridad competente, de acuerdo con las disposiciones en vigor.
- 8) Guardar secreto aun después del retiro o baja de la institución, de los asuntos de servicio, que por su naturaleza o en virtud de disposiciones especiales impongan esa conducta.
- 9) Presentar y actualizar anualmente o cuando la autoridad competente lo dispusiere, declaración jurada de sus bienes y las modificaciones que se produzcan en su situación patrimonial y en la de su cónyuge.
- 10) Observar en la vida pública y privada, el decoro que corresponde a su investidura.
- 11) Conocer y cumplir las leyes y reglamentos de servicios y las disposiciones y órdenes de sus superiores jerárquicos dadas por éstos conforme a sus atribuciones y competencia.
- 12) Prestar personalmente el servicio que corresponda a la función que le fuera asignada, con eficiencia, dedicación, capacidad y diligencia que aquélla

reclame en cualquier lugar de la provincia donde fuere destinado o en cualquier lugar del país donde deban cumplir comisiones del servicio.

CAPÍTULO V: ESTABILIDAD

ART. 19.- El personal de la institución gozará de estabilidad, y sólo podrá ser privado de la misma en virtud de:

- 1) Sentencia condenatoria firme que impusiere inhabilitación absoluta o especial para el desempeño de cargos públicos, como pena principal o accesoria.
- 2) Sentencia condenatoria firme que no admita ejecución condicional.
- 3) Resolución condenatoria recaída en sumario administrativo con sanción de cesantía o exoneración.
- 4) Por baja de las filas de la repartición.

TÍTULO II: CARRERA PENITENCIARIA

CAPÍTULO I: CONCEPTO Y DURACIÓN

ART. 25.- La carrera penitenciaria es la sucesión de grados a que puede acceder el personal superior y subalterno, mientras revista en actividad.

ART. 26.- La carrera penitenciaria durará veinte (20) años, para el personal superior y subalterno sin límite de edad teniendo en cuenta las características del riesgo profesional determinado por este tipo de tarea o trabajo.

ART. 27.- El personal superior femenino en todos los cuerpos culminará su carrera en el último grado.

Entre los reglamentos más importantes en el que se regula el Servicio Penitenciario y la formación de los cadetes entrantes, se encuentran las Reglas

Mínimas Para el tratamiento de los Reclusos, en la que al Personal Penitenciario refiere:

Personal penitenciario

46. 1) La administración penitenciaria escogerá cuidadosamente el personal de todos los grados, puesto que de la integridad, humanidad, aptitud personal y capacidad profesional de este personal dependerá la buena dirección de los establecimientos penitenciarios. 2) La administración penitenciaria se esforzará constantemente por despertar y mantener, en el espíritu del personal y en la opinión pública, la convicción de que la función penitenciaria constituye un servicio social de gran importancia y, al efecto, utilizará todos los medios apropiados para ilustrar al público. 3) Para lograr dichos fines será necesario que los miembros del personal trabajen exclusivamente como funcionarios penitenciarios profesionales, tener la condición de empleados públicos y por tanto la seguridad de que la estabilidad en su empleo dependerá únicamente de su buena conducta, de la eficacia de su trabajo y de su aptitud física. La remuneración del personal deberá ser adecuada para obtener y conservar los servicios de hombres y mujeres capaces. Se determinarán las ventajas de la carrera y las condiciones del servicio teniendo en cuenta el carácter penoso de sus funciones.

47. 1) El personal deberá poseer un nivel intelectual suficiente. 2) Deberá seguir, antes de entrar en el servicio, un curso de formación general y especial y pasar satisfactoriamente pruebas teóricas y prácticas. 3) Después de su entrada en el servicio y en el curso de su carrera, el personal deberá mantener y mejorar sus conocimientos y su capacidad profesional siguiendo cursos de perfeccionamiento que se organizarán periódicamente.

48. Todos los miembros del personal deberán conducirse y cumplir sus funciones en toda circunstancia, de manera que su ejemplo inspire respeto y ejerza una influencia beneficiosa en los reclusos.

49. 1) En lo posible se deberá añadir al personal un número suficiente de especialistas, tales como psiquiatras, psicólogos, trabajadores sociales, maestros e instructores técnicos. 2) Los servicios de los trabajadores sociales,

de maestros e instructores técnicos deberán ser mantenidos permanentemente, sin que ello excluya los servicios de auxiliares a tiempo limitado o voluntarios.

50. 1) El director del establecimiento deberá hallarse debidamente calificado para su función por su carácter, su capacidad administrativa, una formación adecuada y por su experiencia en la materia. 2) Deberá consagrar todo su tiempo a su función oficial que no podrá ser desempeñada como algo circunscrito a un horario determinado. 3) Deberá residir en el establecimiento o en la cercanía inmediata. 4) Cuando dos o más establecimientos estén bajo la autoridad de un director único, éste los visitará con frecuencia. Cada uno de dichos establecimientos estará dirigido por un funcionario residente responsable.

51. 1) El director, el subdirector y la mayoría del personal del establecimiento deberán hablar la lengua de la mayor parte de los reclusos o una lengua comprendida por la mayor parte de éstos. 2) Se recurrirá a los servicios de un intérprete cada vez que sea necesario.

52. 1) En los establecimientos cuya importancia exija el servicio continuo de uno o varios médicos, uno de ellos por lo menos residirá en el establecimiento o en su cercanía inmediata. 2) En los demás establecimientos, el médico visitará diariamente a los presos y habitará lo bastante cerca del establecimiento a fin de que pueda acudir sin dilación cada vez que se presente un caso urgente.

53. 1) En los establecimientos mixtos, la sección de mujeres estará bajo la dirección de un funcionario femenino responsable, que guardará todas las llaves de dicha sección del establecimiento. 2) Ningún funcionario del sexo masculino penetrará en la sección femenina sin ir acompañado de un miembro femenino del personal. 3) La vigilancia de las reclusas será ejercida exclusivamente por funcionarios femeninos. Sin embargo, esto no excluirá que funcionarios del sexo masculino, especialmente los médicos y personal de enseñanza, desempeñen sus funciones profesionales en establecimientos o secciones reservados para mujeres.

54. 1) Los funcionarios de los establecimientos no deberán, en sus relaciones con los reclusos, recurrir a la fuerza, salvo en caso de legítima defensa, de tentativa de evasión o de resistencia por la fuerza o por inercia física a una orden

basada en la ley o en los reglamentos. Los funcionarios que recurran a la fuerza se limitarán a emplearla en la medida estrictamente necesaria e informarán inmediatamente al director del establecimiento sobre el incidente. 2) Los funcionarios penitenciarios recibirán un entrenamiento físico especial que les permita dominar a los reclusos violentos. 3) Salvo en circunstancias especiales, los agentes que desempeñan un servicio en contacto directo con los presos no estarán armados. Por otra parte, no se confiará jamás un arma a un miembro del personal sin que éste haya sido antes adiestrado en su manejo.

FUNDAMENTACIÓN

Justificación de la Investigación

La investigación realizada parte de un interés personal de conocer las experiencias y vivencias, no solo personales sino también laborales, y por qué no, pensarlas como una constitutiva de la otra, de las personas que se desempeñan directamente con los internos, y que pese a no estar privados de su libertad, no dejan de convivir en un ambiente poco común y que despierta las más profundas fantasías sociales alrededor de la libertad, el castigo y la culpa.

Además, se plantea la necesidad particular, personal y por qué no social, de darle entidad y palabras a quienes suelen ser poco escuchados y valorados en sus servicios. El Servicio Penitenciario, sea en la región, ciudad o país en el que se presente, suele representar una institución con un alto simbolismo social y cultural, cuya cultura laboral tiene un impacto particular en sus trabajadores. Se vivencian las miserias y tragedias humanas de las formas más crudas, la culpa recorre cada pasillo, y cuando no es así, los delitos son un logro que el interno busca transmitir, y cuyo peso recae en todo el sistema penitenciario, y cabe pensarse, aún más sobre aquellos que deben ser los mediadores entre ese sistema y la vida de esos internos.

Así, mediante espacios de entrevistas y de invitación a la palabra se hace paso esta investigación en el mundo de las experiencias de los agentes penitenciarios, sus vivencias y todo aquello que tienen para decir del ámbito en donde transcurre gran parte de sus días.

Planteamiento del problema

El problema que guía la investigación es: **“El otro lado de la cárcel. El impacto psicoemocional de los celadores del servicio penitenciario: Un estudio sobre las repercusiones del trabajo en contextos de encierro.”** La vida y el devenir del sujeto humano están atravesado por múltiples variables que afectan directa o indirectamente su vida cotidiana. No se puede pensar en un

sujeto sin tener en cuenta las esferas que lo atraviesan y que lo definen, como ser: la esfera social, cultural, económica, laboral, su salud física y psicológica. Cada una de estas ejerce una especie de entrecruzamiento que va mutando y que desencadena consecuencias inevitables sobre la realidad psíquica, y muchas veces física, de la persona. En este trabajo se tomarán las vivencias laborales de los trabajadores comúnmente llamados celadores o guardacarceles, que se desempeñan en contacto directo con los internos del Servicio Penitenciario, y se pretenderá observar las relaciones de esas experiencias laborales con el bienestar mental y físico, y el impacto (o no) que tengan sobre la vida cotidiana, considerando a esta última el entramado de todas aquellas esferas que determinan a un sujeto. Por esta razón es que no se pretende abordar el impacto psicoemocional de forma aislada, sino enmarcado en el contexto singular del sujeto.

Se plantean los siguientes interrogantes: ¿Cómo impactan estas vivencias laborales en su vida cotidiana? ¿Hay perturbación del bienestar psíquico y emocional? Si la hay ¿cómo se detecta en su día a día? ¿Eligieron estar ahí, impulsados por una suerte de vocación, o por el contrario, fue la última opción laboral? ¿Experimentan satisfacción y un buen clima laboral respecto de sus compañeros y el sistema en su totalidad?

Las respuestas devendrán de la recolección de datos, y serán analizadas a la luz de diversos conceptos teóricos afines al **área laboral general y específica del contexto, psicoanalítica, orientación vocacional** y todo aquel que integrado pueda enriquecer las observaciones y conclusiones finales.

MARCO TEÓRICO

EL TRABAJO COMO CONCEPTO ESENCIAL EN LA VIDA HUMANA

El trabajo tiene un significado profundo para el individuo, constituye un aspecto central de su vida. Es esencial en la medida en que constituye un aspecto central de su campo psicológico y de su espacio vital. Para trabajar es necesario agruparse, establecer relaciones sociales y definir fines conjuntos. Esto se realiza en un medio ambiente determinado en el cual se establecen relaciones de intercambio relevantes.⁴ El trabajo se presenta en muchas ocasiones como un tema de “identidad”, de acción, de sentirse útil.

Desde un enfoque estrictamente psicológico el trabajo, Alonzo cita a Peiró y desarrolla que pueden considerarse desde cuatro perspectivas básicas⁵ :

1. El trabajo como actividad: implica aspectos conductuales del hecho de trabajar, donde la persona se desarrolla psíquica y físicamente y lo ideal sería que la persona esté preparada para desarrollarse de esa forma.
2. El trabajo como situación o contexto: aspectos físico-ambientales de un trabajo.
3. El trabajo como significado: aspectos subjetivos del trabajo, el significado que cada persona le da al trabajo, ya que el mismo dignifica y aporta a la vida de los sujetos.
4. El trabajo como fenómeno social: aspectos socialmente subjetivados del trabajo. Permite la interacción entre los trabajadores y que cada uno pueda aprender del otro.

⁴ Schlemenson, A. (2002). *La estrategia del talento: alternativas para su desarrollo en organizaciones y empresas en tiempos de crisis*. En capítulo 4 “El Sentido del Trabajo”, pp 109. Paidós.

⁵ Alonzo, C. (2011). Los distintos enfoques sobre el trabajo humano. *Cuadernos de psicología del trabajo-Cátedra II*, 53-90.

EL SIGNIFICADO DEL TRABAJO

- › Representa el 70 % de nuestra vida útil;
- › Se trata de una de las actividades fundamentales del ser humano;
- › Tiene una función de estructuración de las personas;
- › Es una actividad facilitadora de la integración social que posibilita el aprendizaje con otros;
- › Constituye la identidad tanto individual como colectiva.

El hecho de que el trabajo se constituye como uno de los ejes fundamentales en la vida de los individuos remite a la idea de pensarlo constitutivo e inseparable de la noción de salud y bienestar psíquico. Un trabajo insertado en un contexto laboral difícil y en precarización de recursos, puede influir notablemente en la calidad de vida y salud mental de un sujeto, que en muchas ocasiones es su única oportunidad laboral y no puedo prescindir de él, obligándolo a permanecer en ese medio ambiente.

LOS ASPECTOS PSICOSOCIALES DEL TRABAJO

La psicología del trabajo emergió en la década del '30 como una disciplina reconocida que impuso procesos de investigación ligados a la calidad de vida del trabajador, y la influencia de las condiciones y medio ambiente de trabajo sobre la productividad en el trabajo. Tiempo después aparece la perspectiva **psicosocial** del trabajo, cuyo aporte más significativo fue el concepto de *“organización como sistema socio-técnico, una concepción de la organización como sistema abierto, que progresa y se mantiene por el grado de interacción productiva que tiene con su ambiente”*.

Los estímulos psicosociales actúan sobre el hombre, y éste se caracteriza por su *programa psicobiológico* individual, es decir su propensión a reaccionar según ciertos patrones, por ejemplo, al resolver un problema o adaptarse a un

medio. A su vez esa propensión está condicionada por factores genéticos e influencias ambientales previas.

Se provocan reacciones por la acción recíproca o el desajuste entre las oportunidades y exigencias inherentes al medio y las necesidades, facultades y expectativas individuales. Cuando el ajuste no es bueno, cuando no se atienden las necesidades o las facultades no se utilizan suficientemente o se fuerzan con exceso, el organismo reacciona con diversos *mecanismos patógenos*, que pueden ser cognoscitivos, afectivos, de conducta o fisiológicos y, en ciertas condiciones de intensidad, frecuencia o duración y cuando están presentes o ausentes determinadas variables interactuantes, pueden provocar la aparición de *precursores de enfermedades*.

Son ejemplos de mecanismos patógenos *cognoscitivos* la limitación del campo de percepción o la disminución de la capacidad de concentración, creatividad o adopción de decisiones. Son ejemplos de mecanismos patógenos *afectivos* la ansiedad o angustia, la depresión, la alienación, la fatiga mental, la apatía y la hipocondría. Son mecanismos patógenos *de conducta* el consumo excesivo de alcohol, tabaco u otras drogas, el correr riesgos innecesarios en el trabajo y en la circulación vial y el comportamiento agresivo y violento no justificado contra otro ser humano o contra uno mismo (conducta suicida).

La *salud* no es solamente «la ausencia de afecciones o enfermedades» sino también «un estado de completo bienestar físico, mental y social». El *bienestar* es un estado dinámico de la mente que se caracteriza por un grado razonable de armonía entre las facultades, las necesidades y las expectativas del trabajador y las exigencias y oportunidades del medio ambiente.

La única medida válida del bienestar de que se dispone es la estimación subjetiva individual, que puede no coincidir con la opinión objetiva de los demás: por ejemplo, un trabajador puede experimentar una sensación de bienestar mientras realiza una tarea monótona o incluso potencialmente peligrosa.

Estrechamente relacionado con el bienestar está el concepto de *calidad de la vida*. Por él se entiende una medida que comprende el conjunto de bienestar físico, mental y social. Al evaluar los factores que influyen en el

bienestar, hay que reconocer que el mismo factor puede ser bueno para unas personas y malo para otras o positivo en unas circunstancias y negativo en otras. Probablemente gran parte de la confusión y las polémicas existentes en este campo se explican por no reconocer ese hecho ni tener en cuenta todo el conjunto de interacciones complejas y no lineales que se producen.⁶

SALUD Y TRABAJO

¿QUÉ ES LA SALUD?

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud como “un completo estado de bienestar en los aspectos físicos, mentales y sociales” y no solamente la ausencia de enfermedad. Esta definición forma parte de la Declaración de Principios de la OMS desde su fundación en 1948. En la misma declaración se reconoce que la salud es uno de los derechos fundamentales de los seres humanos, y que lograr el más alto grado de bienestar depende de la cooperación de individuos y naciones y de la aplicación de medidas sociales y sanitarias.

Aspectos destacados relacionados con esta definición:

- Igualdad de los conceptos de bienestar y de salud.
- Integración de los aspectos sociales, psíquicos y físicos en un todo armónico.
- Adopción de un marco común para el desarrollo de políticas de salud por parte de los países firmantes.

La salud debe entenderse como un estado que siempre es posible de mejorar y que implica considerar la totalidad de los individuos, relacionados entre sí y con el medio ambiental en que viven y trabajan.

⁶ Kalimo, R., El Batawi, M. A., & Cooper, C. L. (1988). Los Factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud.

RELACION DEL TRABAJO CON LA SALUD

El trabajo es fuente de salud. Mediante el trabajo, las personas logran acceder a una serie de cuestiones favorables para la mantención de un buen estado de salud. Una comunidad o un país mejoran el nivel de salud de su población cuando aseguran que todas las personas en condiciones de trabajar puedan acceder a un empleo que satisfaga no sólo sus necesidades económicas básicas, sino que llene también los otros aspectos positivos del trabajo, a decir:

- **Salario:** el salario permite a su vez la adquisición de bienes necesarios para la mantención y mejoramiento del bienestar individual y grupal; en las formas de trabajo no asalariado, el producto del trabajo puede servir directamente una necesidad o ser intercambiado por otros bienes.
- **Actividad física y mental:** los seres humanos necesitan mantenerse en un adecuado nivel de actividad física y mental, en forma integrada y armónica, para mantener nuestro nivel de salud; en ese sentido, cualquier trabajo es mejor para la salud que la falta de trabajo.
- **Contacto social:** un adecuado bienestar social es imposible sin un contacto con otros, que a su vez tiene múltiples beneficios: cooperación frente a necesidades básicas, apoyo emocional, desarrollo afectivo, etc.
- **Desarrollo de una actividad con sentido:** el trabajo permite que las personas podamos “ser útiles” haciendo algo que estamos en condiciones de hacer y que sirve a una finalidad social; desde ese punto de vista, el trabajo permite “pertenecer” a la comunidad y sentirse satisfecho con sus resultados.
- **Producción de bienes y servicios necesarios para el bienestar de otros individuos y grupos:** todos los trabajos producen algo para otros, por lo tanto, mejoran el bienestar de los demás.

El trabajo puede causar daño a la salud. Las condiciones sociales y materiales en que se realiza el trabajo pueden afectar el estado de bienestar de

las personas en forma negativa. Los daños a la salud más evidentes y visibles son los **accidentes del trabajo**. De igual importancia son las **enfermedades profesionales**, aunque se sepa menos de ellas.

Pero son los seres humanos quienes aportan un conjunto de factores que se nombran **factores sociales del riesgo**. Dentro ellos se consideran aspectos individuales de las personas: cuánto han aprendido y son capaces de aplicar adecuadamente para realizar su trabajo (calificación), edad, sexo, actitud hacia el trabajo y actitud frente al riesgo.

Otro aspecto que se determina en la relación con otras personas, son los **riesgos dependiente de la organización del trabajo y de las relaciones laborales**. Factores de la organización del trabajo pueden ser determinantes del daño a la salud. Una jornada extensa (o un ritmo acelerado) puede resultar en fatiga del trabajador que se ve así expuesto a una mayor probabilidad de accidentarse. Los excesivos niveles de supervisión y vigilancia pueden terminar por desconcentrar al trabajador de su tarea. Otro factor importante es la claridad de las órdenes de trabajo y la coherencia entre los distintos niveles de mando. Un trabajo intenso demanda mayor esfuerzo respiratorio que implica mayor probabilidad de aspirar sustancias tóxicas. El horario en que se desarrolla la jornada influye también en las capacidades de respuesta a eventos imprevistos y de tolerancia a agentes nocivos. De las relaciones de trabajo, un factor determinante puede ser la forma y el nivel de salarios. El salario a trato o por pieza es un factor importante de accidentes laborales en muchos talleres. Los bajos salarios, además de producir descontento y poca adhesión al trabajo (lo que lleva a descuidar las normas), inducen al trabajador a prolongar su jornada en horas extra que resultan en fatiga y menor capacidad de responder a eventualidades. Además limitan el acceso a bienes que mantienen o mejoran la salud.

Como se ve, existen muchas formas a través de las cuales el trabajo puede afectar negativamente la salud, no solamente produciendo accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Sin embargo, la legislación diseñada para proteger la Salud Laboral generalmente sólo considera estas dos formas de daño.

El trabajo puede agravar problemas de salud. El trabajo también puede agravar un problema de salud previamente existente. Existen muchas enfermedades causadas por más de un agente directo. En una enfermedad cardiovascular (hipertensión arterial, por ejemplo) intervienen factores como el cigarrillo, el exceso de colesterol y el sedentarismo que, por sí mismos, pueden gatillar la enfermedad, pero características del trabajo como los turnos de noche, la jornada extensa o el exceso de calor o de frío pueden ser agravantes del problema.

Las llamadas “enfermedades comunes” muchas veces tienen una causa directa en el trabajo. Cuestión que, si se analiza con precisión, puede aplicarse a la gran mayoría de patologías del adulto que reconocen factores ambientales.

Otra forma de daño importante es la aparición de malestares persistentes que no se constituyen en una enfermedad precisa, aunque alteran el estado de bienestar. Por ejemplo, dolores de cabeza después de trabajar en ambientes mal ventilados o con poca luz, la vista cansada, la fatiga muscular. A la larga, estos malestares crónicos van limitando las capacidades de tolerancia, de respuesta y de trabajo mismo y es probable que el desgaste que lleva asociado implique una reducción en las expectativas de vida. En el mismo sentido opera la posibilidad de contar con una alimentación adecuada o con tiempo para recrearse.

Demanda de esfuerzo mental. El trabajo, como actividad orientada al fin de obtener un producto o producir un servicio siempre produce una demanda de actividad mental. Esta demanda es clara en trabajos en que las personas deben aplicar mucho esfuerzo a interpretar datos, pero también es clara en los denominados “trabajos manuales”. En ellos las personas deben percibir su entorno y estar atentos a las señales que éste entrega, interpretando la información dada por las características de los materiales o procesando instrucciones. Incluso el trabajo más simple obliga a pensar, a recordar los conocimientos adquiridos, a resolver problemas de manera creativa.

Todos los trabajos producen sensaciones en las personas. Desde la observación de los componentes materiales del trabajo hasta la evocación de recuerdos y sensaciones de gusto o disgusto con algún aspecto de la tarea o del entorno. En el trabajo se utilizan los conocimientos y experiencias adquiridas con

fines instrumentales: todo trabajo requiere la preparación del individuo, en la escuela, instituto o universidad o como aprendiz guiado por otro. También forma parte del trabajo la utilización de destrezas y conocimientos adquiridos con fines más generales. Se intercambian informaciones, experiencias y creencias que necesitan destrezas adquiridas previamente y que ayudan a detectar intereses comunes que ayudarán a integrarse a grupos dentro del trabajo.

En el trabajo las personas interpretan lo que sucede a su alrededor en el medio material y en el medio social, el trabajo incluso moldea la forma en que se realiza esta interpretación, uno de los fenómenos psicológicos más complejos y difíciles de evaluar en el trabajo. Aunque los aspectos psicológicos implicados en el trabajo parecen apuntar a considerar su estudio desde una perspectiva individual, se reitera el carácter social de esta actividad y la necesidad de su estudio integrado.

Se considera que un esfuerzo mental excesivo o inadecuado, requerido por algunos trabajos, implica un mayor riesgo, porque además de aumentar la probabilidad de accidentes y enfermedades, generan bajas de productividad y mayor insatisfacción con el trabajo.

Para poder objetivar la demanda de esfuerzo mental se debe considerar:

- Cantidad y dispersión de la información recibida.
- Cualidades de la información: grado de elaboración que requiere, complejidad de los razonamientos para aplicarla, coherencia.
- Nivel de atención y concentración demandado.
- Rapidez de respuesta demandada.
- Grado de libertad en la toma de decisiones.
- Retroalimentación sobre los resultados.

Cabe aclarar como dato interesante y que puede ser sujeto a debate, que *no existe una legislación aplicable para prevenir los riesgos derivados del esfuerzo mental*. Pensado de esta manera, y aplicándolo en el contexto en el que se desarrollará este trabajo de investigación, las consecuencias que los celadores pudieran llegar a enfrentar a causa del compromiso y el esfuerzo mental puesto en juego no tendrían una legislación que los respalde, ni se

invierte en medidas de prevención de la salud mental, o al menos no se configura como una necesidad principal en el ámbito laboral.

Otros de los factores a tener en cuenta es la **Jornada de trabajo**.

La cantidad de horas que se trabajan se relaciona de diversas formas con la salud:

- Una gran cantidad de horas trabajadas implica un tiempo prolongado de exposición a algún riesgo que esté presente en el lugar de trabajo (ruido, vibraciones y esfuerzo físico).
- La cantidad de horas trabajadas le resta horas al tiempo de descanso. El descanso no sólo sirve para recuperarse del esfuerzo físico y de las pequeñas lesiones que se puedan producir en el trabajo, sino también para destinarlo a la vida familiar, a los intereses individuales, a las actividades sociales.

Algunos trabajos presentan intervalos largos sin actividad durante la jornada. La legislación (que descuida el segundo aspecto mencionado antes sobre la importancia del descanso fuera del trabajo), permite extender los tiempos de permanencia en tales casos, como ocurre en trabajos de restaurantes. Entonces, no sólo hay que considerar las horas de trabajo efectivo, sino también los tiempos de permanencia en el trabajo.

En muchas situaciones de trabajo el tiempo de descanso se ve acortado por los excesivos tiempos de traslado (faenas apartadas de centros urbanos, problemas de congestión de tránsito).

Las trabajadoras mujeres ven aumentados sus tiempos de trabajo total por una desigual distribución de tareas entre los géneros dentro de la sociedad. Al trabajo remunerado de extensas jornadas se le agrega el trabajo doméstico. Por lo tanto, cuando se aborda la jornada de trabajo se deben tocar aspectos que dependen de la extensión del tiempo de trabajo en la empresa y aspectos que dependen de factores sociales globales: estado de la inequidad de género e infraestructura del transporte para los trabajadores y trabajadoras.

Relacionado a este último punto de la jornada laboral, se encuentran los **turnos de noche**, también importantes de tener en cuenta dado el puesto laboral que se abordará, que consiste en turnos de 24 (veinticuatro) horas.

Se suele considerar que, dado que el día tiene 24 horas, trabajar de noche es lo mismo, sólo que en otro segmento horario. Esto no es así: al establecer trabajo nocturno se altera la fisiología normal del organismo. No se produce una adaptación, ni siquiera en los trabajadores nocturnos permanentes, porque no hay una transformación en seres humanos nocturnos. El concepto más aceptado para definir el trabajo nocturno se refiere al trabajo fuera de las horas normales de luz diurna (aproximadamente entre 07:00 y 18:00 horas). Otros esquemas son los turnos muy temprano en la madrugada, los turnos a medianoche, el sobretiempo, etc.

En el mediano y largo plazo, los trabajadores en turno tienen un mayor riesgo de trastornos digestivos y cardiovasculares. Las experiencias muestran que los trabajadores en turnos enfrentan problemas para tener una vida social y familiar adecuada:

- *Se afecta el tiempo disponible para dormir de día después de un turno de noche.*
- *Se reduce el tiempo disponible para actividades recreativas y sociales.*
- *Se reduce la cantidad de fines de semana libres.*

El ambiente social también influye en el efecto del trabajo nocturno:

Género: Es mucho más difícil soportar los efectos del trabajo en turnos para mujeres que están a cargo de labores domésticas. Las trabajadoras suelen llegar a preparar desayunos o almuerzos después de su turno y no a dormir según su necesidad.

Niños: La presencia de niños pequeños que demandan cuidados se ha demostrado como un factor que dificulta la tolerancia al trabajo en turnos.

Apoyo social: Cuando el individuo que realiza trabajo nocturno cuenta con una suficiente base de apoyo social, ya sea por la existencia de una familia que le facilita las cosas (situación que suele faltar para las mujeres que trabajan)

o por la existencia de programas especialmente diseñados provistos por la empresa, mejora la tolerancia al trabajo nocturno.⁷

EL AGENTE PENITENCIARIO

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.

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.

⁷ Parra, M. (2003). Conceptos básicos en salud laboral. *Santiago de Chile: Oficina Internacional del Trabajo, OIT.*

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 “oponentes” 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”.

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. 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.

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 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. 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.

ACTITUD 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.

ACTITUD FRENTE A LOS CONFLICTOS DE 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.⁸

LA INSTITUCIÓN PENITENCIARIA: LAS FANTASÍAS SOCIALES

El Servicio Penitenciario, comúnmente denominado por la sociedad como “cárcel” o “prisión” encubre una gran variedad de fantasías que encuentran sus orígenes en la historia de dicha institución y de las construcciones sociales que se fueron perpetrando de generación en generación y que siguen haciendo mella en el pensamiento de muchas personas. Vista como un lugar alejado de la ciudad, en las afueras, depositario del “mal de la sociedad”, de lo “antijurídico”, junto a los manicomios de las antiguas épocas, la institución penitenciaria ha reproducido la idea de *separar y apartar* a quienes incumplían las leyes sociales y desafiaban las normas establecidas, con el objetivo final de *proteger* a la sociedad; así, alejar y encerrar se convirtieron en mecanismos defensivos de la sociedad para perpetrar su existencia y el orden impuesto. Como tal, la institución penitenciaria arraiga en sus significados y simbolismos temas centrales de la vida humana en sus esferas sociales, personales y constituyentes: la muerte, la privación de la libertad, y el incumplimiento del deber cívico y moral. Atraviesa a la sociedad en sus cimientos más profundos y la interpela constantemente, en una suerte de interrogatorio que nunca encuentra una sola respuesta.

Cornelius Castoriadis (1922-1997) en su libro *“Los dominios del hombre: las encrucijadas del laberinto”* (1978) plantea que la sociedad es *siempre histórica*. Las sociedades se van definiendo siempre en un contexto, en un momento particular de la historia, *la sociedad como tal es una forma, y cada sociedad dada es una forma particular y singular*. Propone el concepto de *significaciones sociales imaginarias* que son producciones histórico-sociales abstractas que una sociedad construye alrededor de una percepción colectiva

⁸ Kalinsky, Beatriz [2008] “El agente penitenciario: la cárcel como ámbito laboral”

de una misma realidad y de los fenómenos que acontecen con el pasar de los años. Estas significaciones sociales imaginarias empapan de significado a cada sociedad, dándole la característica de singular y particular en un determinado momento de la historia y diferenciándola de otras sociedades y momentos, configurándose como el punto de partida de los sujetos que integran esa sociedad para interpretar los fenómenos que van surgiendo en la vida social. Estos imaginarios sociales explican el modo de entender, de funcionar y de pensar de los sujetos que la componen, y se plantean como abstractas al considerarse que no parten de una racionalidad, sino que están presentes en el inconsciente colectivo y se van transmitiendo de generación en generación mediante costumbres, dinámicas sociales y pensamientos.

En este marco, el imaginario de la cárcel se presenta como una construcción social que encuentra su origen miles de años atrás, y que ha ido mutando con los años en cuanto a sus ideologías, sus objetivos, y su modo de funcionar, pero que en la sociedad aún se evidencian vestigios de viejas concepciones, que en muchas ocasiones no van de la mano de los nuevos marcos legales que fundamentan su existencia. A lo largo de los tiempos, “el preso” ha adquirido diversas significaciones conforme la sociedad experimenta cambios de paradigmas: el preso como infractor de las leyes normativas de la sociedad, donde la cárcel se convierte en el escenario donde será alojado para su eventual castigo; el preso alejado de la sociedad y ubicado en una prisión para proteger la sociedad y a sus ciudadanos del mal que acarrea; y los últimos lineamientos que plantean la posibilidad de la cárcel como un lugar de paso, que apunta a la reinserción social, y la responsabilidad penal, que pueda entender las consecuencias de sus hechos y hacerse cargo.

En relación a las miradas sociales que envisten la institución carcelaria, una de ellas interpela a quienes se desempeñan laboralmente allí, siendo un aspecto de la institución casi olvidado. Miles de trabajadores día a día conforman un espacio que permite que la institución mantenga su funcionamiento, y sobre ellos recae el peso de los simbolismos sociales alrededor de la cárcel. Desde sus inicios de formación se ven enfrentados a una sociedad que muchas veces exige caminos distintos a los decididos por la justicia para el preso, y ante un

indicio de empatía con ellos, se ven en la encrucijada de las creencias que les fueron transmitidas socialmente y aquello en lo que fueron formados, acorde a los nuevos paradigmas.

LA PALABRA COMO MEDIO SINGULAR PARA LA EXPRESIÓN DEL SER

En “Introducción al Psicoanálisis” Freud escribe: *“En el tratamiento analítico no ocurre otra cosa que un intercambio de palabras entre el analizado y el médico. El paciente habla, cuenta sus vivencias pasadas y sus impresiones presentes, se queja, confiesa sus deseos y sus mociones afectivas [...] Las palabras fueron originariamente ensalmos, y la palabra conserva todavía hoy mucho de su antiguo poder ensalmador. Mediante palabras puede un hombre hacer dichoso a otro o empujarlo a la desesperación, mediante palabras el maestro trasmite su saber a los discípulos, mediante palabras el orador arrebató a la asamblea y determina sus juicios y sus resoluciones. Palabras despiertan sentimientos y son el medio universal con que los hombres se influyen unos a otros.”*

Pensada desde el psicoanálisis, la palabra se presenta como el medio universal, tan simple y a la vez tan complejo, donde se concatenan aspectos de la vida diaria de todo ser humano. La palabra transmite alegría, transmite mentiras que en el fondo resultan ser verdades, expresan enojo y angustia, aunque así no lo quiera el interlocutor. Es tan propio, pero a la vez tan de todos, un universal que nos atraviesa. Mediante ella el sujeto da a conocer su interior, sus más grandes penas y aquello que quiere ocultar, pero que siempre termina diciendo por algún lado; una palabra tan sujeta al inconsciente, que en muchas ocasiones escapa al propio control consciente. Se convierte así, el discurso, en un medio imprescindible para conocer la verdad del otro, para acercarse a su forma de ver y de sentir las cosas que le acontecen: su vida cotidiana, su experiencia laboral, su experiencia con los vínculos, la forma en la que decide encarar las consecuencias de sus actos. En otras palabras, la palabra siempre habla desde una subjetividad, única e inigualable.

VOCACIÓN Y TRABAJO ¿ELECCIÓN O DESTINO?

«Vocación» viene del latín *votare* o *vocari*, que significan respectivamente «llamar» o «ser llamados»; y ambos verbos en infinitivo se relacionan con el sustantivo *vox*, equivalente al castellano «voz».

En un sentido amplio, todo hombre es llamado y se siente llamado a algo en el curso de su vida. Es verdad que, en ocasiones, las impresiones del mundo exterior se anticipan a nuestra propia actividad, produciendo en las personas un efecto que pasivamente reciben⁹. La situación económica y el contexto cultural aparecen como englobantes de la difícil tarea de decidir y conocer el deseo propio, y en muchas ocasiones, son más urgentes y se anteponen a la posibilidad de elegir. La posibilidad de un trabajo seguro y de un sueldo asegurado, en una actualidad cuyos índices de desempleo suben a diario y la economía aprieta el bolsillo, desalientan cualquier oportunidad de inmiscuirse en los caminos del deseo y de una elección propia, y las personas recurren a lo que encuentran, así sea de su agrado o no.

En las poblaciones de trabajo policial y personal penitenciario, la vocación cada vez se vislumbra menos, y la mayoría de los aspirantes a ingresar manifiestan el interés de entrar por ser un trabajo de rápido acceso y que les garantiza un sueldo y poder hacer carrera, o como un mandato familiar por pertenecer a una familia que en sus generaciones ha engendrado policías. Será labor y uno de los objetivos de este trabajo investigar si realmente el trabajo se vive de esta forma y las repercusiones de esta realidad en el psiquismo.

⁹ Zaragueta, J. (1927). La vocación profesional. In *Memorias. iv Congreso de Estudios Vascos* (pp. 40-41).

OBJETIVOS

General

Indagar las repercusiones en el psiquismo y en el área emocional de quienes se desempeñan laboralmente en contacto directo con los internos del Servicio Penitenciario y explorar su relación con la motivación de ingreso.

Específicos

- » Explorar el impacto psicológico y emocional en la vida de los celadores en relación al contexto de encierro en el que se desempeñan laboralmente.
- » Comprender las consecuencias de dicho impacto en el desempeño y clima laboral.
- » Descubrir la relación entre la elección (o no) de asumir el puesto laboral con las consecuencias psíquicas y emocionales a indagar.

DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo de Diseño

El presente trabajo es de **naturaleza cualitativa**, y el tipo de diseño metodológico al que se recurrirá para llevarlo a cabo será el **exploratorio-descriptivo**. Se recurre a una investigación de tipo cualitativa dadas las características del objeto de estudio; al trabajarse con subjetividades y sus singularidades, no se puede cuantificar ni generalizar ciertos aspectos de la personalidad, al menos hasta realizar un estudio exhaustivo de la población con la que se trabajará. Las vivencias personales de cada sujeto que forme parte de esta investigación serán siempre enmarcadas en su contexto de vida, con todos los aspectos que ello implica (contexto social, laboral, cultural, histórico), y por esta razón la naturaleza del trabajo debe ser cualitativa.

Asimismo, el carácter de exploratorio-descriptivo permite una mayor libertad al momento de acercarse al objeto de estudio y describir aspectos que puedan ir surgiendo en las investigación y que no habían sido previamente pensados, pero que aportan significativamente al material y que forman parte del devenir del proceso investigativo.

Se opta por esta combinación de diseños debido a que una investigación exploratoria se lleva a cabo cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido, y también cuando es difícil formular hipótesis precisas o de cierta generalidad sobre este. Son investigaciones que pretenden darnos una visión general, de tipo aproximativo, respecto a determinada realidad. Y será descriptivo porque se intentará identificar aquella realidad por estudiar, describiendo algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, caracterizando sus rasgos generales. Se tratará de precisar las características de una situación particular, en un contexto específico para el cual no hay información disponible.

Unidad de Análisis

Se tomó una muestra de diez (10) agentes penitenciarios, dispuestos por el Servicio, en el periodo de Mayo-Junio del año 2019. Entre los diez entrevistados hay un número de 6 mujeres: cuatro (4) desempeñándose de celadoras actualmente en la Correccional de Mujeres, y dos (2) que desempeñan sus funciones en el grupo de Requisa, pero que en algún momento de su carrera ocuparon el puesto de celadoras. Los cuatro (4) restantes son hombres, tres (3) celadores y uno (1) que trabaja actualmente en el grupo de Requisa.

VARIABLE

Efectos que puedan producirse a nivel psicológico y emocional producto del contexto en el que se desempeña el personal del Servicio Penitenciario Provincial de La Rioja, particularmente de los celadores, quienes se desempeñan en contacto directo con los internos e internas.

DIMENSIONES

- » Experiencias personales del trabajo como celadores en un contexto de encierro.
- » Representaciones, fantasías y pensamientos personales alrededor de la institución penitenciaria.
- » Adecuación a la dinámica particular de la institución, a sus jerarquías y sus modalidades de funcionamiento.
- » Valoración de su trabajo.
- » Clima laboral percibido.
- » Influencia de la carrera como una elección o una oportunidad laboral inmediata.

INDICADORES

- » Las experiencias personales puestas en palabras.
- » Lenguaje no verbal.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

ENTREVISTAS SEMIDIRIGIDAS

A modo de introducción y presentación de la alumna que investiga se realizan entrevistas previamente confeccionadas con puntos específicos a indagar a los celadores/guardiacarceles que quieran participar de este proyecto. Será semidirigida por razones de mantener una guía y obtener ciertos datos, pero no se limitaran las respuestas y las palabras del entrevistado, considerando que todo aporte personal es importante y rico para este trabajo, siendo sus palabras y experiencias personales el núcleo en el que girará este trabajo de investigación.

OBSERVACIÓN NO PARTICIPANTE

Se observan los procedimientos y la dinámica propia del lugar y del ámbito laboral, en cualquier oportunidad que se presenta con el motivo de entender las formas y los movimientos entre los trabajadores con sus superiores, con sus pares y el sistema en general.

ENCUESTA DE CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL

Complementadas con los datos de la entrevista, esta encuesta arroja información específicamente orientada al clima laboral que percibe cada trabajador y nos permitirá comparar las experiencias y detectar posibles contradicciones con el discurso. La encuesta consta de 11 ítems destinados a explorar diversos aspectos de la vida laboral, en relación al contexto.

ARTICULACIÓN TEÓRICA-PRACTICA

Breve descripción del trabajo en campo

De acuerdo a la disponibilidad de la institución, se llevan a cabo diez entrevistas a diez sujetos del personal penitenciario, exclusivamente de aquellos que en su desempeño laboral se encontraran ejerciendo como celadores, en contacto directo con los internos, y a una minoría que ejercen en el grupo de Requisa, pero que en algún momento de su carrera también ocuparon el puesto de celadores.

Después de acordar con la Lic. Bolomo, psicóloga de la institución, se establecen los días destinados a la toma de entrevistas, aunque siempre sujeto a eventuales que pudieran surgir en el campo (del 13 al 30 de Mayo). Los encuentros consistían en entrevistas semi-dirigidas de una duración de aproximadamente 40 min, seguidas de una encuesta destinada a evaluar clima y* satisfacción laboral. El personal era enviado por los superiores, dentro del horario de trabajo, por lo cual el tiempo para ausentarse era acotado. Con respecto a los entrevistados, en su mayoría son mujeres que se desempeñan en la correccional de mujeres como celadoras, por ser de fácil acceso, y de mayor predisposición, según consideraciones de la Lic. Bolomo.

Resultados de las técnicas administradas

Los datos de las entrevistas se volcarán en el análisis posterior, seguido de esta sección. Por otro lado, las **encuestas** develaron los siguientes resultados:

1. En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, ruidos, etc.) Ud. Considera que esta es:

Confortable	Soportable	Incomodo
0	6	4

2. ¿Cómo califica el nivel de satisfacción por trabajar en esta institución?

Alto	Medio	Bajo
5	5	0

3. ¿En esta institución se fomenta el trabajo en equipo?

Siempre	A veces	Nunca
4	6	0

4. La relación con sus compañeros es:

Buena	Regular	Mala
8	2	0

5. ¿Cómo es la actitud de su superior si le hace alguna sugerencia o comentario?

Positiva	Neutra	Negativa
6	4	0

6. La comunicación en su lugar de trabajo es:

Buena	Regular	Mala
4	4	2

7. Siente que su superior lo apoya en alguna dificultad laboral:

Siempre	A veces	Nunca
4	6	0

8. ¿Participa de las actividades de recreación que la institución ofrece?

Siempre	A veces	Nunca
4	4	2

9. ¿Se reconoce y valora su trabajo?

Siempre	A veces	Nunca
2	7	1

10. ¿Cómo califica su nivel de satisfacción por trabajar en este puesto laboral?

Alto	Medio	Bajo
6	3	1

11. Comentarios y sugerencias para mejorar el clima laboral:

De los 10 encuestados, solo uno respondió, un hombre:

“Recursos para el puesto laboral para mejorar la condición de vida”

Los datos arrojados por las encuestas coinciden en su mayoría con el relato de cada uno de los entrevistados. Aquellos que mostraban entusiasmo al hablar de su trabajo lo reflejaron en la encuesta, y aquellos que poseen una visión un tanto más negativa también supieron reflejarlo, siendo coherentes ambas técnicas. Asimismo, se evidencian respuestas medianamente coincidentes, aunque en algunos temas se observa mayor diferencia de percepciones según cada persona, aunque nunca distando en opciones totalmente opuestas.

En términos generales hay una valoración positiva respecto de la institución por parte de los celadores que participaron de las técnicas propuestas, pero los datos adquieren valor una vez complementados con las entrevistas, cuyo material contiene una riqueza más significativa por las características que presenta: amplio margen de explayarse ante una pregunta, expresarse mediante palabras, el lenguaje no verbal (gestos, silencios, miradas), entre otros.

Instituciones de seguridad: seguridad en una doble concepción.

La institución penitenciaria, en sus concepciones, se halla dentro de las llamadas instituciones de seguridad, y aquí se abre un interrogante: *¿De qué seguridad se habla?* Puede pensarse que el término “seguridad” alude a las organizaciones cuyo fin último es garantizar la protección de los ciudadanos de aquellos peligros que cada sociedad construye, pero si se le da un revés, seguridad puede adquirir diversos significados que atañen a aspectos un tanto más singulares. “... Y bueno, me metí acá, como ya tenía familia yo, o sea, mi mujer tenía una bebe ya, digo “bueno, si me sale más rápido trabajar acá, me vengo para acá”, y bueno, y acá quede, ya pasaron 8 años.”, relata un celador ante la pregunta de cómo llega al Servicio Penitenciario. En un mundo y en una sociedad en donde el trabajo ya no asegura una estabilidad que perdure en el tiempo, aquellos puestos y carreras que tienen un destino trazado para cada uno de sus trabajadores se convierten en las mejores ofertas laborales, y la seguridad económica en un interés supremo por sobre cualquier esbozo de vocación.

«La certeza que implicaba, en otro momento, elegir determinada carrera u ocupación, porque garantizaba una inserción en el mundo laboral y social, se ha convertido, a raíz de los cambios en la economía mundial, en incertidumbre ante la permanente transformación del mercado laboral [...] estamos inmersos, decíamos, en los inicios de un nuevo paradigma, el paradigma de la complejidad»¹⁰

El agente penitenciario ve a la institución penitenciaria como una opción de rápido acceso, que en algún punto le garantiza una estabilidad laboral y por ende, económica de por vida. No hay nada que este dejado al azar: cuando logran ingresar y son nombrados, sigue un camino de ascensos, y de un día a día laboral con pocas o casi nulas modificaciones.

¹⁰ Cibeira, Alicia (2009) “Jóvenes, crisis y saberes: orientación vocacional ocupacional en la escuela, la universidad y el hospital” Cap. 1 “Definiciones e Incertidumbre. Los jóvenes en tiempo de múltiples transformaciones.”, Mundo del Trabajo.

El Servicio Penitenciario les garantiza la posibilidad de hacer carrera, les da *seguridad y previsibilidad* en un mundo y en un país, a nivel económico, con tanta incertidumbre, donde el trabajador vive bajo la sombra del miedo de un posible despido al dejar de ser funcional a un sistema que se rige bajo las normas capitalistas. Además, propicia un marco de funciones ya pensadas y diagramadas, en donde el agente sigue una rutina diaria establecida y donde no quedan muchos cabos sueltos librados al azar.

Sin embargo, otra cuestión se presenta aquí, y se vislumbra otra cara del concepto “seguridad”. El Servicio Penitenciario Provincial aloja más de trescientos internos e internas, y si bien hay un marco que regula los comportamientos y las dinámicas de las cárceles, y que protege a sus trabajadores, no deja de ser un lugar que resguarda en sus profundidades la posibilidad del peligro, y el surgimiento de fantasías alrededor del hecho de trabajar directamente con los internos. El celador que desempeña sus funciones en contacto directo con los internos e internas, está expuesto constantemente a los avatares de la situación carcelaria, al humor de los internos, a las intenciones y a las demandas constantes. Y si bien se apela a un trato digno y respetuoso con los internos, sin diferenciaciones ni juicios en calidad del delito cometido, el celador sabe que hay una diferencia, y siempre está marcando la distancia «nosotros-ellos». Nada les garantiza que no puedan ser víctimas de algún arrebato por parte de los internos, y eso, en última instancia implica un miedo constante por la propia vida que los mantiene en alerta toda su jornada de trabajo. Entonces allí donde hay incertidumbre sobre el bienestar de la propia vida, no existe seguridad posible para quienes se desempeñan laboralmente en ese ámbito y en todas las instituciones de seguridad.

Lo no dicho ¿Qué hay detrás de lo que se quiere decir?

El agente penitenciario adviene como tal con un bagaje de discursos y de modalidades que se hacen presentes en el discurso colectivo, y que crea una especie de sentido de pertenencia, esencial para el trabajo en estas instituciones

y que adquieren en la escuela de formación. La cultura de la institución penitenciaria se caracteriza por normas y dinámicas que definen a la institución, y a su vez, a cada uno de sus trabajadores; se caracterizan por fomentar la camaradería, concepto que alude a una relación amistosa y cordial con los compañeros, el comportamiento rígido y correcto, al respeto por las jerarquías y las palabras de los superiores, entre otras. Llegan de la escuela de formación con un discurso igualitario en cuanto al respeto por los internos, al trato igualitario y de considerarlos “personas como nosotros”, que se hace repetitivo y común entre los entrevistados. Asimismo, la acentuación en estos aspectos y la repetición de los mismos induce a la teoría de que el pensamiento es impuesto, pero no muchas veces comprendido, y por eso la necesidad de reasegurarse con un discurso constante y que los identifica. Como se dijo anteriormente, la diferencia “nosotros-ellos” permanece implícita, pero siempre presente, y podría indicar un resguardo de la propia persona, para no dejarse llevar por los prejuicios que a nivel social se tiene respecto al preso.

“Siempre ha sido de respeto, al menos yo nunca les falte el respeto a ninguno. Y si ellos me faltaban a mí, yo cambiaba mi carácter y mi forma de tratarlos... Si yo veía que se hacían los picaros, tenía que amoldarme a la situación para controlarla y mantener el margen de celador-interno ¿Ve? El interno que demuestra su respeto hacia mí, yo también siempre lo voy a tratar así, bien, con respeto como tiene que ser, ver como esta, la familia, o quien viene a visitarlo, como para que haya una conversación con respeto ¿ve? Pero ya cuando son internos que uno sabe que son problemáticos, uno ya tiene que manejar la situación, porque son así... algunos son respetuosos y otro maleducados, eso depende de cada interno. Igual por lo menos yo nunca tuve problemas con ningún interno, más allá del tema de controlar el pabellón, y que, a veces me ha pasado, que quieren algo y se ponen caprichosos y bueno, hay que ponerse en papel de malo porque... no dejarse llevar por el interno.” (Jorge, 39 años)

“Bien, buena porque sí, son personas al igual que nosotros, más que todo uno los mira humanamente ¿viste? Así como ellos tienen malos días, nosotros también, pero siempre el respeto, y bueno, yo como empleado siempre

marcando la diferencia ¿no cierto? Vos te pasas ahí y sabes lo que te corresponde.” (Fabricio, 30 años)

“...hay muchos que tienen una conducta buena, que se portan bien, pero hay otros que ya son molestos, y a eso hay que ponerle un límite, como quien dice “ponerle cara de perro”, o “ya está, deja de molestar un poco”, no yendo más allá, siempre con el dialogo, porque con el dialogo se aclara todo, y así escucha otro interno y tenemos una relación más respetuosa... porque no todas las guardias son iguales, cada persona acá adentro tiene una forma de trabajar y tratar, y otro interno escucha el trato mío con los internos y si compara un poco. Pero gracias a Dios bien, por lo menos el tiempo que llevo nunca tuve ninguna denuncia por parte de los internos, que suelen pasar.” (Luciano, 28 años)

Se configura entre el personal una suerte de silencio o de evitación en relación al trato con los internos; algunos hablan, parecen abiertos y predispuestos, pero quedan frases a mitad de camino anteceditas siempre por el discurso del respeto ante aquellas situaciones en las que el respeto no alcanza y hay necesidad de “cambiar el carácter y la forma de tratarlos”, en un intento de mantener los ideales de la institución y los nuevos paradigmas en cuanto al trato humanitario con los internos, pero fallando en el intento. A la misma vez, intentan crear lazos de complicidad con quien los entrevista con frases como “usted vio” “¿No cierto?” en un esbozo de reaseguro personal y aprobación.

El sistema de jerarquizaciones por el que se organiza el Servicio favorece los silencios y la evitación de ciertos temas, por la presencia implícita del poder y sus efectos en sus trabajadores. Quienes se encuentran en la base de la pirámide están siempre supeditados a las órdenes de un superior, y cualquier acción que vaya en contra de lo ya determinado, puede desatar consecuencias laborales que pueden perjudicarlos, y por eso el silencio pasa a ser una herramienta eficaz para mantenerse seguros. Mediante los discursos de los trabajadores se evidencia un buen trato con sus superiores, una buena disponibilidad, pero también cierta percepción de lejanía que establece los límites y plantea un “hasta acá llego”, reforzándose así, la idea de una formalidad que caracteriza la escena y el sistema de jerarquías, pero cuyo resultado directo es el miedo a sobreponerse y que eso influya en su futuro laboral.

A modo de ilustrar lo antes comentado, un fragmento de una entrevista al personal:

“...Yo en este caso soy muy cerrada, por más que me pase algo trato de evitar los problemas, por más que no me gusten las cosas, acá se viven muchas injusticias, y una se las traga como quien dice, para evitar problemas. Por ahí uno a veces no reniega tanto con las internas sino con el personal... Pero bueno, dentro de todo bien, porque hay que venir y tratarte de llevarnos bien, por más que no tengamos las mismas ideas, es parte del trabajo.” (Brisa, 33 años)

Emociones en juego: fuera de partida

El ámbito laboral en donde se desarrollan y se desempeñan los agentes penitenciarios ejerce de manera casi totalitaria una anulación, o cierta negación de las emociones que pueden aflorar en un contexto de encierro y a merced del peligro constante. El estado de alerta permanente, aunque inconsciente, va haciendo mella sobre el psiquismo, y para adecuarse al ambiente hostil, crea una defensa que aparta las emociones, dando lugar a un proceso meramente racional que les permite desempeñarse adecuadamente en su trabajo. Si bien puede resultar favorecedor para el puesto de trabajo, por la presión constante y la necesidad de que ante alguna eventualidad puedan actuar adecuadamente, controlando la situación, al estilo de una *disociación operativa*, el inconveniente surge cuando esas emociones no pueden ser reconectadas y elaboradas a un nivel psíquico, y pasan a ser desestimadas, dejando a la persona propensa a expresar mediante el cuerpo aquello que no encuentra una vía simbólica, mediante la palabra.

“...Muchos nervios. Uno se prepara pero no sabe cómo reaccionar... Yo estoy tranquila, se me puede estar cayendo el mundo encima, pero yo estoy tranquila porque sé que es de la única forma que se pasan las situaciones así, es de la única manera, eso nos enseñaron en la escuela. Por ahí vienen y te gritan y uno tiene que estar tranquilo, ya va a pasar, todo pasa, después te reis. En ese momento decís “se me está matando, por Dios”, yo le pedía a Dios que no se vaya a morir, y después cuando pasa, decís “pero que hija de... se estaba

ahorcando con la remera”, y te reis, y ya está, ya pasó, está viva, es una situación más, de miles que te van a pasar.” (Victoria, 27 años)

Encontrarse frente a la muerte o a la posibilidad de ella, es una irrupción frente a la cual los recursos psíquicos parecen siempre insuficientes -si no se tiene la preparación adecuada- y la repercusión de dicha experiencia deja al menos un cumulo de emociones y de angustia retenida que necesita ser expresada, reconocida y elaborada. Sin embargo, en el ejemplo dado se evidencian mecanismos cuyo fin es alejar la emoción para actuar acorde a la situación, pero luego de eso no hay una reelaboración de la escena estresante, quedando la emoción desligada de la representación.

Daniel Goleman, en su libro “La inteligencia emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual” (2008) plantea el concepto de “nuestras dos mentes”:

“En un sentido muy real, tenemos dos mentes, una que piensa y la otra que siente.

Estas dos formas fundamentalmente diferentes de conocimiento interactúan para construir nuestra vida mental. Una, la mente racional, es la forma de comprensión de la que somos típicamente conscientes: más destacada en cuanto a la conciencia, reflexiva, capaz de analizar y meditar. Pero junto a este existe otro sistema de conocimiento, impulsivo y poderoso, aunque a veces ilógico: la mente emocional.”¹¹

Con tales características, la mente racional se convierte así en la mejor opción para el trabajo que desempeñan los celadores, permitiéndoles aislarse de su mente emocional, y por lo tanto impulsiva, y refugiarse tras la reflexividad que les ofrece su lado más racional. El problema surge cuando la mente racional opaca casi en su totalidad a la emocional, y se da un funcionamiento que a la larga no resulta eficaz para el propio funcionamiento, teniendo en cuenta que ambos mecanismos de conocimientos se complementan y se enriquecen mutuamente para la toma de decisiones de la vida diaria.

¹¹ Goleman, Daniel (2008) “La inteligencia emocional” Primera parte, cap. 1 “¿Para qué son las emociones?”

El distanciamiento de la emoción como forma de trabajo para sobrevivir laboralmente, termina siendo un arma de doble filo en tanto no permite el encuentro con la propia subjetividad, con las propias palabras ante aquello que se vive día tras día. Se configura una especie de embotamiento emocional cuyo resultado final es la imposibilidad de ligar, de involucrarse, y en ultimo termino esto ocasiona que ante la pregunta que explora si reconoció cambios en su vida cotidiana una vez ingresado en el puesto laboral, aun después de relatar escenas desalentadoras, puedan apenas responder, ni identificar las consecuencias psíquicas y corporales. Pasan a *servir* a una institución de *servicio*, y dejan de *servirse* a ellos mismos, quedando fuera del plano todo interés por su salud mental. Difícilmente podrán reconocer sus necesidades personales, de salud física y mental que los induzca a pedir ayuda, si no hay un reconocimiento de aquello que los aqueja, si no pueden ubicar aquello que les genera temor, que los angustia y sobrepasa, y que pasado un tiempo puede influir en el desempeño laboral, llevándolos a patologías como el burnout, perjudicando la dinámica de la institución, y que podrían ser evitadas con programas de prevención de la salud mental.

Si bien en cada trabajador se manifestará de forma diferente, y en distintas medidas según la estructuración psíquica y las características de personalidad, la negación de las emociones experimentadas dentro del ámbito laboral parece ser un “modismo” que ya viene sugerido desde la formación académica. El perfil de quien ingresa a trabajar apunta a una productividad que se desarrolle bajo grandes montos de presión, en estado de alerta permanente, que les permita tomar decisiones certeras en un corto lapso de tiempo, en donde las consecuencias de una mala decisión pueden ser altamente perjudiciales y determinantes.

Límites que contienen

El sistema penitenciario obedece a una dinámica organizacional en donde las tareas están designadas y planificadas, las labores siguen el mismo curso, y

en donde suele haber una sola forma de hacer las cosas. Los oficiales se enmarcan en funciones laborales con una mayor flexibilidad y poder de decisión, pero al final siempre siguen los lineamientos generales; por otro lado, los suboficiales, especialmente los de menor jerarquía se desarrollan en marcos poco cambiantes y su día a día es una rutina que no deja lugar a la creatividad e innovación de las tareas. Desde sus inicios, se los forma y se les inculcan maneras de vestir, de comportarse, de hablar y de dirigirse a sus superiores, los preparan en carácter y actitud, y se les da una rutina y un marco dentro del cual se van a desplazar. Visto así, la organización que caracteriza a estas fuerzas propicia un ambiente y una dinámica inconsciente que con sus límites *contienen* a sus trabajadores; contención en tanto los límites los mantienen *dentro de sí - de la institución*- brindándoles un espacio que los organiza en el plano no solo comportamental, sino psicológico también, otorgándoles seguridad en cuanto a sus acciones y medidas a seguir.

Si se consideran los tiempos actuales, en donde se presenta una sociedad revolucionada, compleja y multiparadigmática que descuida a sus jóvenes en lo que concierne a proyectos de vida, el joven que se ve en miras de acceder al mundo del trabajo, un mundo del cual no se le pueden otorgar garantías ni cierta previsibilidad que lo contenga, se percibe desorientado, y el ingreso a una institución que lo ordene a los efectos de amoldarse a un perfil puede traer una suerte de seguridad y previsibilidad que antes no encontraba, como ya se teorizó anteriormente. Si bien gran parte de la población que actualmente se desarrolla laboralmente en el Servicio no ingresó una vez finalizada la escuela secundaria, sino después de otros intentos laborales, por tales circunstancias puede haberse encontrado perdido en su proyecto de vida y la posibilidad que le otorga la institución viene a programar cierto orden que estabiliza la vida de esa persona.

Dadas las características planteadas hasta el momento, puede aventurarse una equiparación: la institución penitenciaria como una *institución nutricia*. Nutricia en cuanto a las funciones que le son atribuidas en un plano inconsciente, y de las cuales hay un beneficio secundario en sus integrantes; la institución les brinda *sostenimiento*, no solo económico, sino personal, *subjetivo*,

hay subjetivación en tanto los hace *pertenecer*. Los organiza, les da un marco de funcionamiento que los direcciona: por acá sí, por acá no.

Se establece una dinámica entre el trabajador y la institución que acarrea beneficios para ambos: el ámbito laboral, la institución penitenciaria les otorga un lugar al cual pertenecer con su cultura, sus costumbres, sus dinámicas especiales, les da un margen de organización y una vida laboral de estabilidad y previsibilidad, mientras que sus trabajadores prestan su servicio, en ausencia de vocación en la mayoría de los casos, pero priorizando satisfacer sus necesidades básicas, modificando de forma inconsciente sus dinámicas personales en pos de mantenerse en la institución. El problema surgiría cuando el trabajo pasa a tener más relevancia que la propia salud física y mental, y ellos mismos pasan a un segundo plano, funcionales a su trabajo pero vulnerables a patologías como el burnout a largo plazo.

La vocación: deseo o necesidad

“Al principio iba por la policía, pero termine acá, no sé cómo (se ríe). Y ahora me gusta, estar acá en requisa me gusta más que allá siendo celadora, en el correccional. Uno muchas veces dice que elige por vocación pero yo creo que siempre, o a veces es la salida más rápida ingresar, porque dura poco tiempo la carrera. Pero ya cuando uno está trabajando va descubriendo la vocación y va viendo qué le gusta hacer. Hoy en día si me preguntan, sí, si me gusta.” (Valeria, 32 años)

La vocación es un diálogo constante con el deseo, surge de la escucha y del lugar que se le da a este. Sin embargo, pensar en la vocación laboral en un nivel amplio implica considerar la época actual y sus efectos en las personas, y preguntarse si se dan los espacios y las oportunidades para darle paso, para descubrirse, o si en realidad lo que prima es la necesidad económica imperante. Abraham Maslow (1908-1970) proponía una teoría según la cual existe una jerarquía de las necesidades humanas, y defendió que conformen se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados, conformando la llamada “Pirámide de Maslow”, desde las

necesidades más básicas hasta las necesidades más complejas, esta jerarquía está compuesta por cinco niveles. Las necesidades básicas se ubican en la base de la pirámide, mientras que las necesidades más complejas se encuentran en la parte alta. Así, las cinco categorías de necesidades de la Pirámide de Maslow son: **fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de reconocimiento y de autorrealización**; siendo las necesidades fisiológicas las de más bajo nivel, y subiendo niveles en el orden indicado, culminando con las de autorrealización que implican un nivel más abstracto y necesidades meramente internas, el desarrollo espiritual, moral, la búsqueda de una misión en la vida, etc.

Teniendo en cuenta esta jerarquía, si no están satisfechas las necesidades básicas tales como alimentarse, dormir, respirar, y las de seguridad en la cual se contemplan el orden, la estabilidad y la protección, y por ende, el modo en que las condiciones de vida permiten desarrollar proyectos a medio y a largo plazo, difícilmente quien está en busca de trabajo priorizará otro aspecto sobre estos. La persona que ingresa a la carrera penitenciaria, en su mayoría, lo hace para cubrir estas necesidades básicas, y lejos de su atención quedan los intereses personales y la búsqueda de su vocación. Sin embargo, una vez dentro, con un sueldo y una carrea asegurada, se abren un abanico de posibilidades, y habrá quienes quieran emprender el estudio de una carrera que realmente elijan por gusto, o incluso quienes desarrollen una suerte de vocación por su trabajo en la institución. La capacidad de seguir proyectando, de querer perseguir los propios intereses y aquello que los motiva dependerá del impulso y las posibilidades de cada persona, del propio encuentro con la subjetividad y con el propio deseo; por otro lado, la vocación que puede construirse una vez ingresado en la rutina diaria de la institución penitenciaria estará influenciada por el descubrimiento de un certero placer al desarrollar las tareas dentro de un ámbito laboral antes desconocido o por el mismo acostumbamiento tras días y días de jornada laboral.

Un relato que ilustra lo dicho:

“...Y si, también un poco me gustaba, pero al último termina gustando más cuando ya estamos aquí, porque la mayoría no entra por vocación, son muy pocos los que dicen “si, yo voy porque me gusta”.” (Luciano 28)

Lo cierto es que así como se abren posibilidades que llevan a buen puerto, existen casos en los que no se desarrolla motivación alguna por las labores desempeñadas y el ámbito en el que se está inserto, y el día a día trae consigo un peso extra, que a largo plazo puede ser perjudicial y contribuir al estrés laboral.

“En realidad, a mí no me gustaba, no me gusta. No elegí estar acá, es algo que se dio porque no había cupo en la policía, mi idea era ser policía. Me dijeron que solamente había para el Servicio Penitenciario, y dije, bueno, me inscribo, quizás en el transcurso de la carrera me podía cambiar, pero al final no, y me quede en esta carrera no más, y me quedé y me quedé y bueno, acá estoy. No me acostumbre aun al trabajo, o sea te acostumbras al horario, a la rutina en sí que tiene el trabajo, saber que venís y tenes un horario de salida, que si cometes una falta te podes quedar, eso sí sé, soy consciente; pero no me gusta el ámbito, el lugar cerrado” (Aldana, 31)

CONCLUSIONES

La vida es una comedia para aquellos que piensan y una tragedia para aquellos que sienten.

Horace Walpole

Cuando nos interrogamos acerca de la cárcel, lo primero en lo que pensamos es en los presos. Se nos cruzan palabras e ideas sueltas: encierro, maldad, miseria humana, castigo, que se fusionan en una espiral de opiniones encontradas que nos atraviesa como sociedad y que es de nunca terminar. Nos adentramos en un orden social que produce, reproduce y promueve las desigualdades, insertos en el entramado de un sistema que se funda en un esquema de separaciones como mecanismo configurador de un “otro” anormal y desviado al que es preciso eliminar, apartar. Miramos un lado de la cárcel, y no vemos el otro: los agentes penitenciarios que sostienen el funcionamiento diario de la institución que aloja a aquello de los nos da tanto miedo hablar. Un miedo que a ellos se les hace carne, una constelación de fantasías sociales que los atraviesa, y una invisibilidad social que los deja fuera, en silencio.

Servicio Penitenciario ¿Servicio a quién? A la comunidad, podría aventurarse. Y el celador, puede decirse, presta un doble servicio: como parte de la institución, a la sociedad y al sistema punible que nos rige, y a los mismos internos. Son los mediadores entre ese mundo de encierro y el que está afuera en plena libertad. Se ubican en la iancia de las dos realidades, y por un día, ellos también viven el encierro.

“*Somos todo*”, me responde una celadora para contarme en qué consiste su trabajo. Son los que escuchan, los que miran, los que sostienen la vida en medio del encierro y la soledad. Pero entre tanto acostumbrarse a escuchar y a servir, se olvidan de escucharse ellos mismos, y de hacerse escuchar.

Este trabajo de investigación me abrió la posibilidad de adentrarme en los muros de esa parte de la sociedad que esta relegada, allí donde los recursos escasean y el trabajo sobrepasa. Hay mucho por escuchar y por reconocer del labor que desempeñan a diario los agentes penitenciarios; y junto a la valoración, quizás es tiempo también de cuestionar el lugar que se le da a la salud mental

en el ámbito laboral de nuestro país, y más aún en trabajos que implican un contacto humano directo y el desempeño bajo altos niveles de estrés y estados de alerta. Es importante comprender que la esfera laboral es constituyente de la vida diaria, y que el bienestar de una persona depende de múltiples factores y dimensiones, incluyéndose la percepción que cada trabajador construya de su día a día laboral. Es tiempo de entender que el cuidado de la salud mental influye directamente en el desempeño y en último término, en el funcionamiento general de la institución; si se implementaran programas de prevención y promoción de la salud mental, habría menos índices de estrés laboral y por ende, menos solicitudes de carpetas médicas. El agente penitenciario que se desempeña de celador, en muchas ocasiones relega su propio bienestar en pos de cumplir con la institución que le da un lugar, se distancian de sus emociones porque es más fácil apartarse del sentir, que enfrentarse a aquello que los angustia y que puede paralizarlos en su accionar diario.

Es preciso darle entidad y palabras a aquellos que se enfrentan día a día con aquella parte de la sociedad que se pretende apartar, eliminar; darles un lugar en la libertad, y no hacerlos parte del encierro.

BIBLIOGRAFÍA

- › Alonzo, C. (2011). Los distintos enfoques sobre el trabajo humano. *Cuadernos de psicología del trabajo-Cátedra II*, 53-90.
- › Quintero, F.; Galvani, I.; Mayer, N. (2017). *Los Sentidos del Trabajo Penitenciario: Trayectorias y Expectativas Laborales de los Agentes del Servicio Penitenciario Bonaerense*. [En línea] I Jornadas de estudios sociales sobre delito, violencia y policía, 20 y 21 de abril de 2017, La Plata y Quilmes, Argentina. [Fecha de consulta: 25 Marzo 2019] ISSN 25913158
Disponble en:
<http://delitovienciaypolicia.fahce.unlp.edu.ar/i-jornadas-2017/actas/Quintero.pdf>
- › Schlemenson, A. (2002). La estrategia del talento: alternativas para su desarrollo en organizaciones y empresas en tiempos de crisis. En capítulo 4 “El Sentido del Trabajo”, pp 109. Paidós.
- › Kalimo, R., El Batawi, M. A., & Cooper, C. L. (1988). Los Factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Organización Mundial de la Salud. En capítulo 2 “Definiciones y aspectos teóricos de la salud en relación con el trabajo”, pp. 21-22. [En Línea] [Fecha de consulta: 25 Marzo 2019] ISBN 92 4 35 6102 2.
Disponble en:
https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37881/9243561022_spa.pdf
- › Parra, M. (2003). Conceptos básicos en salud laboral. Santiago de Chile: Oficina Internacional del Trabajo, OIT. En capítulos “Salud y Trabajo, aclarando los conceptos” y “Clasificación de los riesgos de trabajo”, pp. 6-23. [En línea] [Fecha de consulta: 25 Marzo 2019] ISSN 1726 1228
Disponble en:
https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36982913/Conceptos_basicos_de_seguridad_laboral.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1555460505&Signature=F

[Qd2113SRYAur3qkRiRketD3aH8%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DConceptos_basicos_en_salud_laboral_Conce.pdf](https://core.ac.uk/download/pdf/11496910.pdf)

- › Zaragueta, J. (1927). La vocación profesional. In *Memorias. iv Congreso de Estudios Vascos* (pp. 40-41). [En línea] [Fecha de consulta: 10 Abril 2019]

Disponible en:

<https://core.ac.uk/download/pdf/11496910.pdf>

- › Kalinsky, Beatriz (2008). El agente Penitenciario: la cárcel como ámbito laboral. [En línea] [Fecha de consulta: 24 de Mayo 2019]
ISSN: 0325-1217

Disponible en:

<http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/runa/article/view/1209/1172>

- › Freud, S. "Obras Completas, Tomo XV. Conferencias de introducción al psicoanálisis. Partes I y II (1915-1916)". "1ra conferencia. Introducción." Amorrortu Editores. Buenos Aires. 1991.

- › Ley del personal del servicio penitenciario, 4880. La Rioja, 28 de Mayo de 1987. [En línea]

Disponible en:

http://www.saij.gob.ar/legislacion/ley-la_rioja-4880-ley_personal_servicio_penitenciario.htm?3

- › Reglas mínimas para el tratamiento de los reclusos. Adoptadas por el Primer Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente, celebrado en Ginebra en 1955, y aprobadas por el Consejo Económico y Social en sus resoluciones 663C (XXIV) de 31 de julio de 1957 y 2076 (LXII) de 13 de mayo de 1977.

[En línea]

Disponible en:

<https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/TreatmentOfPrisoners.aspx>

- › Página web del Ministerio de Gobierno, Justicia, Seguridad y Derechos Humanos de La Rioja.
Disponible en:
<http://ministeriogobierno.larioja.gov.ar/organismo/servicio-penitenciario>
- › Goleman, Daniel (2008). La inteligencia Emocional. España. En primera parte “El cerebro emocional”, 1er capítulo “¿Para qué son las emociones?”. Pp 27.
ISBN: 978-84-96778-76-4

ANEXO

Entrevista a la Lic. Ana Marcela Bolomo, psicóloga del Servicio Penitenciario

Entrevistadora: Buenos días, Marcela. Me gustaría comenzar preguntándole ¿hace cuánto trabaja en el servicio penitenciario?

Marcela: en realidad yo estoy desde el 2007, vine a hacer mis prácticas de la carrera. Yo estaba estudiando Psicología en la universidad de Córdoba, e hice las prácticas acá, iba y venía. Cuando termino mi tesis en el 2009, empiezo a venir ad honorem al servicio. Así estuve dos años viniendo tres veces a la semana, y recién en el 2011 me nombran. Al 2018 van 7 años, desde que me nombraron. Actualmente estoy como jefa de gabinete criminológico.

Es así, está el área de Tratamiento y Rehabilitación, que es donde convergen las áreas de Gabinete Criminológico y el Departamento Médico. A su vez, en el gabinete tenemos el área laboral, educación, social, visitas. Como jefa del gabinete, mi función principal hoy es la de seleccionar todos los temas a tratar en el Consejo Correccional, que se realiza todos los viernes, donde se discuten los beneficios de los internos. Yo selecciono los días lunes los informes que necesito de cada área, ellos me presentan los informes y los evalúo, en base al aporte que las áreas han realizado yo hago un dictamen, si se da lugar o no a un beneficio.

Cada área se ocupa de lo suyo, por ejemplo, el área social si se discute una salida transitoria debe hacer el estudio socioambiental, si el lugar a donde va a ir el interno está en condiciones, cómo es la familia. Desde lo psicológico, si el interno está en tratamiento, si concurre, si está en condiciones para poder salir de la institución, cómo es su comportamiento, el control de los impulsos, una evaluación de su estado psíquico. En el área laboral cómo se desempeña, en educación si es que asiste a clases para terminar sus estudios o está aprendiendo un oficio. En base a todo eso yo hago una evaluación general de todo eso. Generalmente, para los beneficios que implican salidas de la

Institución, hago hincapié en las áreas social y psicológica. Son como mis dos pilares, más allá que lo otro siempre suma.

E: Bien, bien, ¿con cuántos internos cuenta aproximadamente el servicio actualmente?

M: No sé el número exacto, pero alrededor de 400 internos. De los cuales, hay un grupo que está con prisión domiciliaria o nocturna (salen a las 7 am a trabajar y vuelven a las 21 horas a dormir al penal). Serán 350, 370, alrededor de ese número los que tenemos efectivamente en el servicio.

E: ¿Qué actividades educativas o laborales son las que realizan los internos?

M: En la parte educativa, está la escuela primaria y secundaria, el plan Fines también, tienen capacitación en música, en educación física, pintura. En la parte laboral tenemos taller de telar, herrería, carpintería, la granja y la cocina, que si bien está tercerizado el servicio, esta empresa que viene toma algunos internos para trabajar.

E: En cuanto a lo laboral, ¿están remunerados, o cuenta cómo actividad?

M: En el caso de la cocina sí se les paga, en las otras áreas, como la granja o en carpintería, lo que producen lo pueden vender, pero no se les paga por trabajar. Se toma como un beneficio, en el sentido de que se les da un ámbito de mayor confianza. Se los va probando, por ejemplo, primero saldrán a hacer fajina adentro, después saldrán a hacer fajina en el patio interno, después se ve que si se portan bien, se los va colocando progresivamente en un ámbito de mayor confianza. En la última feria de productor al consumidor han vendido productos que ellos trabajaron, por ejemplo, hemos tenido exposiciones en la plaza para que ellos pudieran vender. Y si no, muchos envían los productos con sus familiares para que ellos los puedan vender.

E: ¿Con beneficios se refiere a la educación y al trabajo?

M: en realidad, no. Tenemos diferentes fases del tratamiento, la fase de observación es cuando ingresan, para ver cómo es el comportamiento, en qué

Pabellón se lo va a poner, si tiene conflicto con otro interno para evitar el riesgo. Después está la fase del tratamiento, donde hay distintos periodos, el periodo de prueba, que ellos acceden con una calificación mínima de 7 u 8, es un beneficio que se lleva a cabo adentro del servicio, puede empezar a hacer fajina afuera, acceder a trabajar en la cocina o la granja. Son beneficios que permiten ser observados en un ámbito de mayor confianza intramuros. Es un periodo donde entre los 6 meses al año se los va evaluando, y donde se puede pedir la semilibertad. Esto significa conseguir un empleador de afuera y salen a trabajar de lunes a viernes o sábado, y luego de la jornada laboral retornan al servicio.

Las salidas transitorias son otro beneficio que después de la evaluación en la semilibertad se puede ver que cumplen, que no hay problemas, entonces pueden salir un día a la semana o un fin de semana a ver a la familia, a visitar en sus casas, en búsqueda del afianzamiento familiar, que vuelvan a tener vinculo afuera. Obviamente que esto se va evaluando con el tiempo, tienen que tener un determinado tiempo de condena, y demás.

La libertad condicional es cuando están próximos a irse, cuando cumplieron $\frac{3}{4}$ de la condena. Si tienen por ejemplo, una condena de 5 años y llevan 3 años y medio, y solicitan la condicional, pueden llegar a pasar lo que les queda de la condena en sus casas, y vienen todos los meses a firmar en el juzgado de ejecución, que se encuentra en el edificio de al lado. Obviamente, si cometieron alguna falta en el transcurso en que les queda de condena, vuelven al servicio.

Y la libertad asistida, que es la última posibilidad, es cuando le quedan 6 meses para irse con cumplimiento efectivo. Para otorgar la asistida se busca que haya gozado de otros beneficios previamente, sino no los hemos podido probar en beneficios anteriores no le podemos otorgar la libertad, no podemos saber cómo será el comportamiento afuera. Por algo no accedió a ningún beneficio previo.

Esos serían los beneficios que ellos tienen. No todos lamentablemente que están en el periodo de prueba salen, porque no contamos con la cantidad

de personal que se ocupe de eso. Es una cuestión de carencia del personal y edilicia también.

E: ¿Cómo está distribuido ediliciamente el servicio?

M: cuando vos ingresas, apenas entras al predio está la barrera pero durante la semana está abierta, donde hacen un control generalmente de las visitas para ver quien ingresa. Luego está el puesto uno, donde se hacen requisas y demás. Después está la guardia central que es la que tenés debajo de la escalera. De ahí arriba está todas las áreas administrativas: secretaría general, la dirección, la unidad de personal, habilitación, el consejo correccional, sumario y la oficina del coordinador. Bajando las escaleras está la cocina del casino de suboficiales, donde cocinan para los empleados, y tienen ahí su lugar de comedor, al lado se encuentra el casino de oficiales, donde hay mesas y sillas por si hay una reunión. Y después está este sector que es la unidad de tratamiento: área social, ésta oficina que compartimos con dos psiquiatras más que sería salud mental, empleadas administrativas que hacen todo el tema de los papeles, departamento médico y el área visitas (recibe todo el papeleo para que una persona pueda pasar a visitar a un interno).

E: ¿Cómo es el régimen de visitas?

M: Generalmente son 4 personas por pabellón dos veces a la semana. A uno le tocará sábados y jueves, a otro le tocará miércoles y viernes. Son dos veces por semana en horarios desde las 8 hasta las 17 horas. Generalmente durante las fiestas de fin de año se extiende un poquito más, por la situación, por el mes, diciembre-enero son meses de mucha movilización, por eso se busca la posibilidad de que estén un rato más con la familia como para que ellos puedan estar tranquilos. Depende del pabellón los días de visita.

E: recién comentó que hay meses con más movilización, ¿qué problemáticas de índole psicológica o emocional son frecuentes?

M: Principalmente las adicciones. Como que este problema copa todo hoy, desde allí tenemos consecuencias de ello: autoflagelaciones, intentos de suicidio, por ahí cuando están bajo los efectos del consumo se pelean con la familia, y vienen con ese conflicto. Ellos tienen dos formas de contacto con la

familia. La visita y la comunicación telefónica autorizada en ciertos horarios. A las 19 que es la hora de cierre, de “silencio” como le llaman, ya les quitan el teléfono. Ha pasado que por ahí se enojan, discuten, se pelean con los familiares, con sus parejas, que “te voy a dejar” y son las seis de la tarde, y después les sacan el teléfono y se quieren colgar porque es el único medio para comunicarse y tienen que esperar hasta el otro día para volver a hacerlo. Imagínense, la cabeza en ese tiempo. Pero sobre todo se ve eso, la cuestión familiar. Hay familias que acompañan y ayudan, hay familias que no colaboran, sino que hacen que el interno se altere. Entonces, en resumen, problemáticas familiares, adicción, lo vincular más que todo. Y obviamente también hay peleas entre internos, es esperable y común dentro del servicio.

E: ¿hay demanda de asistencia psicológica?

M: Tenemos demanda espontanea. No la cantidad que uno espera, pero somos pocas, y como se pueda se va atendiendo. No hay un seguimiento, salvo que por orden judicial nos piden seguimiento, entonces cada una semana o quince días se los está viendo. Si no, es a demanda. Si ellos piden, o si hay un beneficio se los llama para evaluar cómo van. Generalmente la demanda es para medicación, tienen un problema y quieren una solución inmediata. Y se trabaja entonces eso, que no hay poción mágica.

E: Bien, bien. Quería preguntarle también dentro de lo que usted conoce cómo sería la rutina de un día común de un interno.

M: Va a depender en qué situación está. Por ejemplo: si está en periodo de prueba, a las 7 am se abren las celdas que están dentro de los pabellones. Después de la apertura de las celdas se entrega el desayuno, tipo 7.45 ya viene el personal de laboral a retirar a los internos que van a trabajar, sea a la granja o al taller, los buscan y los llevan. Trabajan hasta el mediodía, regresan y almuerzan y a la tarde no vuelven a salir por una cuestión de falta de personal, pero antes, lo que se hacía es trabajar mañana y tarde. Si tienen que ir a la escuela, van, generalmente hacen manualidades en el pabellón que después venden afuera. Y más o menos alrededor de las 18.30 empiezan a entregarles la cena, y después a las 20 horas se cierran las celdas. Puede ser que algún día

cierren más tarde, que tengan alguna actividad de recreación, como jugar al fútbol, por ejemplo.

Aquel que no goza de un beneficio, se abre la celda a las 7 am, desayuna, se queda en el pabellón hasta la noche. Tienen mucho patio interno donde pueden hacer gimnasia, ahora a un interno se le entrego un juego de ajedrez, entonces ocupan su tiempo en eso. O juegan a las cartas, o piensan en qué pueden seguir haciendo cuando salgan de acá afuera, eso también es otra posibilidad.

Lo que se buscaba en un comienzo era separar los primarios (primera vez que cometen un delito) de los reincidentes (aquellos que ya cumplieron tiempo anteriormente). Porque si no, es como que se contaminan: llegaba el primero sabiendo algo y salía conociendo como hacer otra cosa. Se habla como de una “escuela criminal” porque se van pasando datos entre ellos. Hay internos que se prenden en esa, o bien hay otros que están por fuera de eso, que por una circunstancia de su vida llegaron a estar presos, como en los casos de homicidio que ocurrieron por una pelea, donde estaba alcoholizado y por un golpe mató a alguien, por ejemplo. No es lo mismo que aquel que ingresó porque roba para consumir, o roba consumido. Son diferentes situaciones y pensamientos acerca de lo que esperan en el día, qué hacen en el día. Eso depende de la personalidad.

E: Con respecto a los delitos, ¿cuáles son más comunes? ¿Hay algún tipo de estadística que se lleva?

M: No, estadística no sé ahora, pero últimamente se ha incrementado el robo, y sobre todo en gente joven y relacionado al consumo. Hay que diferenciar de aquel que consume para robar, el que roba para consumir. Pero de los dos hay bastante. El abuso sexual también se incrementó en cuanto a personas que ingresaron, sobre todo del interior donde están ciertas conductas naturalizadas. Homicidios ocasionales en estado de alcoholismo también, por peleas.

E: con respecto a las adicciones siendo una problemática muy frecuente, ¿hay planificaciones o proyectos destinados a trabajar ese tema desde el servicio?

M: Mirá, nosotros trabajamos con Makipura (una institución estatal para el tratamiento de adicciones). Como no tenemos ni edilicia ni recurso humano para hacer un dispositivo de tratamiento de adicciones, que necesitaríamos una especie de hospital con personal de salud mental y otros, médicos, psiquiatras, psicólogos, terapistas ocupacionales, trabajadores sociales, abogados específicamente a eso, un pabellón blanco, separado del resto, lo que hacemos es cuidados paliativos hasta que en el momento en que salgan con algún beneficio puedan comenzar o continuar un tratamiento. En algunos casos, por ejemplo, recomendamos la libertad condicional, a condición de que hagan un tratamiento. Entonces Makipura hace una evaluación y dice “está para ambulatorio” o “está para internación” y desde allí se ve. Ese es nuestro recurso hoy. Hay proyectos varios, pero por una cuestión de falta de personal, no es posible. Eso ha quedado un poco más relegado por priorizar la seguridad.

Lo que sí se ha observado es que la religión provee de contención y ayuda muchas veces en casos que uno cree que era imposible ayudarlos a salir. Hay un pabellón cristiano donde se observan casos de chicos que han podido “salir” de las drogas con ese sostén. Lo espiritual en algunos casos ayuda mucho.

E: en cuanto a los casos de reincidencia, ¿pueden notar que se modifica algo en cuanto a ver frutos del tratamiento en alguna instancia?

M: en realidad, hay conductas naturalizadas y cristalizadas y con eso no se puede hacer nada. Hay familias de delincuentes que toman eso como forma de vida, hay gente que de te dice “yo salgo y lo vuelvo a hacer porque es lo que sé, lo que conozco, lo que sé hacer”, entonces uno aprende la tolerancia a la frustración a full. Si no aprendes a manejar eso, vivís frustrado, porque salen y entran y no tiene que ver con el trabajo que uno hace, sino con lo que tiene afuera. El interno puede responder, trabajar bárbaro, y sale afuera y vuelve al mismo lugar que lo llevó a ingresar, mismo barrio, misma familia, mismos vínculos. A veces pueden sostener el trabajo por un mes, dos meses, y después vuelven a lo mismo. Los casos que hemos tenido que han logrado no volver, por

lo menos por dos años que van ya, han tenido que ver porque no volvieron de donde salieron esa vez. Hubo un interno que se fue a vivir con el empleador con el que trabajaba desde su semilibertad, por ejemplo. Ese chico no volvió al mismo ámbito. Fue adoptado por otra familia y hubo un cambio, porque hubo un sostén afuera que lo acompañó. El sistema está todo enfermo. Sumado a que la sociedad no está preparada para recibir una persona que estuvo privada de la libertad y darle un trabajo. La gente desconfía, está reticente a recibir. Es un círculo vicioso, porque buscan trabajo y no consiguen, entonces vuelven a reincidir.

Tenemos un organismo que debería ocuparse de los internos una vez afuera, que es el Patronato de Liberados. Se debería ocupar del tema de salud, trabajo, vivienda, pero bueno. Quizá carecen de recursos, el presupuesto es muy bajo para este tipo de instituciones.

E: Entrando en el campo específico del personal que trabaja aquí ¿Cómo es la jerarquización de la institución?

M: Es piramidal. Tienes una directora, un coordinador que sería como un vicedirector, y de ahí tienes los oficiales superiores, que son los jefes, y de ahí los subalternos, que son los suboficiales, y dentro de cada uno tienes distintas jerarquías. Inspector general que es el mayor, por ejemplo, es la directora, el vice es prefecto. Cada tres años se hace como una evaluación en tu desempeño, tienes que hacer cursos para sumar puntajes, que se brindan acá en la institución, y eso te va puntuado, y te hacen una evaluación personal, desde el comportamiento, la participación, la entrega, la obediencia, el cumplimiento, las responsabilidades, varios ítems que se tienen en cuenta para que el consejo te apruebe, y el director decide si puedes ascender en tu jerarquía.

E: Toda esta jerarquización y formación ¿tiene vinculación con la policía?

M: No, todo esto es Sistema Penitenciario. En un momento, hace unos 3 años haré, era todo lo mismo. Y recién en el último año los dividían, o se venían para acá o quedaban en la policía. Pero como es diferente el perfil de un policía y de un penitenciario, hace 3 años conseguimos traer la escuela acá atrás, entonces la formación mayoritaria es con personal de acá. Así, ya no depende

del Ministerio de Justicia y Seguridad, sino que depende del Ministerio de Educación. Entonces se hizo una curricula basada en todo eso: tienen inglés, violencia de género, derecho, donde le dan todas las leyes... Antes eran 7 materias, y ahora tienen 13. La carrera dura 1 año y medio, o dos, dependiendo, si quieres ser suboficial. Ahora si quieres ser oficial son 3 años de carrera.

Se han dividido, porque realmente son diferentes perfiles, no se puede poner en lo mismo porque no es lo mismo estar en la calle que estar acá, es mucho más desgaste, entonces se los prepara, se les da psicología, las leyes, ahora se está dando violencia de género, inglés, sociología... son muchas, muy diferentes a lo que tenían antes, que era como muy básico. Hay muchos, que por ahí están estudiando otra carrera afuera, y se los incentiva para que entren acá, por ejemplo, si estudian trabajo social, después pueden ejercer acá esa carrera. Muchos hacen eso, una vez que entran y tienen una estabilidad económica, pueden seguir la carrera o emprender una nueva. Para entrar se les hace un psicofísico, y es fundamental que aprueben el psicológico, una vez pasado ese, recién se hace el físico para ver si está bien de salud, pero primero siempre el psicológico.

E: ¿Eso para todo aquel que quiera ingresar acá?

M: Exactamente, acá o a la policía.

E: Esos ingresos se toman acá o ¿Dónde?

M: No, acá no contamos con el personal destinado a eso, entonces eso si lo siguen haciendo los mismos que hacen a los de la policía, eso si sigue siendo todo juntos. De hecho, para la atención al personal, se estaba dando la posibilidad de que ellos puedan ir a sacar turno ahí, para que los atiendan ahí.

E: Y en toda esta estructura, ¿Dónde se ubican los celadores?

M: Ellos son suboficiales, que también van ascendiendo cada tres años de acuerdo a su desempeño.

E: ¿Y ellos a quienes responden en ese puesto?

M: Obviamente a la directora todos, y al coordinador, y a su vez tienen un jefe de seguridad. El jefe de seguridad es quien se ocupa de toda la seguridad

del servicio, de todos los puestos, el puesto uno es por donde vos ingresaste, el puesto dos está adentro, que se divide en A y B. A su vez, cada guardia, que son 4 ahora, se van rotando, de 24 por 72 horas, y cada una tiene su jefe de guardia.

E: Respecto a este puesto de celador ¿Todos en algún momento pasan por este puesto?

M: Si, generalmente ingresan ahí, o están adentro o en los puestos de seguridad, como en las torres de seguridad. Porque hay seguridad interna y seguridad externa, canes, tenes gente del personal que trabaja para la unidad en lo que es talleres, o en el aula, en la escuela, se van distribuyendo de acuerdo a la cantidad que se necesite en cada área.

E: ¿Depende de algún factor el momento en que les toca estar como celadores?

M: No, pero por lo general, quienes ingresan, se egresan, van para ahí, porque es donde más se necesita gente. Generalmente es de acuerdo a la necesidad del servicio.

E: Bueno, me decía que para entrar tienen evaluaciones psicológicas. ¿Para ascender también se realizan aptos psicológicos o no es necesario?

M: No, no es necesario. No esta como condición al menos.

E: Para entrar a la carrera de penitenciario ¿Qué formación previa es necesaria?

M: Secundario completo. Si vos les preguntas, yo cuando están por ingresar les pregunto “¿por qué están acá?”, la mayoría me dice que es por necesidad económica, de estabilidad económica. Vos estas 1 año y medio y sabes que vas a tener un trabajo seguro, estable, con un sueldo seguro. Ellos lo ven como una posibilidad económica, no hay vocación, es decir, de 10 habrá uno con vocación, pero no hay una vocación de elección porque les gusta, sino por lo económico. Hay muchos chicos del interior, muchos chicos con bajos recursos que incluso se les da la oportunidad de quedarse acá, para que tengan la oportunidad de estudiar. También vienen chicos del ejército, que ahí tienen hasta cierta edad, y acá pueden entrar, y tienen el entrenamiento que ya traen de ahí,

y se nota, tienen una estructura ya armada. A mí me gustan porque es como que tienen la noción de progresar, de no quedarse en un solo lado... son los menos, pero hay.

Lo que tratamos siempre, aunque ellos entren con la idea de lo económico, es que logren dejar un poco de lado eso, y puedan ponerse la camiseta como una forma de decir, que les pueda gustar la institución. Yo en mis clases no doy pura teoría, doy conocimiento general de las patologías para que ellos puedan distinguir, ver las características y puedan verlo en los internos. Como que uno los va preparando, y para darles un medio de protección, porque ellos al tener este conocimiento se van a posicionar de forma diferente frente al interno. Yo empecé en el 2017, y hubo una brecha de 2 o 3 años que no se dio psicología, y la verdad que venían medio... de entrenamiento en arma y todo eso venían bien, pero de la parte psíquica que es muy importante por el desgaste, porque ellos vienen a estar 24 horas seguidas acá escuchando todo el tiempo la música, la charla, demanda tras demanda, terminas muerto. En esa época hubo como mucho... las salidas eran, muy pocos venían a solicitar ayuda, salvo cuando estaban al límite, que recibíamos la urgencia nosotras y derivábamos, porque no podemos hacer tratamiento acá, pero también había un seguimiento de lo que ellos hacían, como para que eso no se pierda, se trata de darles la contención dentro de lo que uno puede, sino se refugian en alcohol, drogas, el juego, o violencia a nivel familiar; ahora ya no se da tanto, pero se evidenciaban muchos divorcios, separaciones, porque se descargan en la casa, entonces la idea es darle herramientas a ellos para que puedan hacer el corte, pero es tiempo, es experiencia, es ir aprendiendo.

E: ¿Hay un tiempo estimado para que ejerzan de celadores o no?

M: No, no hay un tiempo determinado. Se los busca rotar justamente para evitar estas cuestiones, pero hay otros que están hace mucho tiempo. El que este en seguridad va a estar ahí siempre, o sea rotando, pero en esa área, o los pasan al área administrativa. Pero no hay un tiempo. Muchas veces pasa que ellos mismo piden y se los escucha, se los considera, por algo están pidiendo. O si hubo algún problema en el pabellón con alguno, se los cambia de pabellón para evitar situaciones de conflicto.

E: ¿Hay un seguimiento de sus superiores, respecto al trabajo que realizan?

M: Si, pero eso lo hace el jefe inmediato de ellos, que son los encargados de guardia, con quien suelen tener muy buen trato, entonces si hay alguna situación o problema, le comunican a él y él pasa la información, si escapa al jefe de seguridad ya pasa a la directora, es decir, la comunicación es permanente. Acá hay un área de capacitación, que todos los meses hay algo y como ellos saben, aunque lo hacen obligados porque saben que para ascender tal vez necesitan tres cursos, lo hacen por eso, pero a la vez lo hacen y es beneficioso para ellos también. Si no fueran notificados y obligados seguramente no van, pero bueno, van y aprenden y sacan cosas que les sirven.

E: Y dentro de estas actividades ¿hay propuestas de actividades más ligadas a la recreación?

M: Si, hubo una época que teníamos que venir los viernes a una actividad física, ponele, las mujeres hacían vóley y los hombres futbol, y ahora quedo como algo a elección. Y los hombres ya quedaron con un equipo de futbol, y tienen sus espacios. No todos van porque otros prefieren quedarse en la casa, pero muchos si se prenden en eso. Atrás tienen una cancha, entonces pueden usar eso, muchos después de trabajar se juntan y juegan, se hace una rutina para ellos.

E: Me comentaba que ante alguna eventualidad suelen recurrir a su jefe inmediato, pero si necesitan atención más específica, como psicológica ¿se acercan a usted?

M: Si, ellos vienen a pedir ayuda, pero vienen cuando ya están al límite, entonces uno los recibe, atiende la situación y los deriva. Si pasa algo grave, como un motín, por ejemplo, se hacen los controles médicos si hay algún lesionado, y después el control psicológico y se hace un seguimiento para ver como están, y lo mismo cuando derivamos. El último que hubo tomaron de rehén a uno de los celadores, fue en la mañana, comenzaron a golpear diciendo que había uno mal, uno enfermo, entonces el celador entro, ahí lo agarraron, lo metieron y empezaron a tomarlo de rehén para salir, digamos. Ahí intervino el

grupo especial y canes, como para reducir, el arma es lo último que se usa, es decir, se tiran disparos para que se entere todo el servicio, hay una alarma para que todos nos enteremos y todos tienen que venir, así estemos de descanso o no, como soporte, y gracias a cuatro chicos, que solo pueden ingresar con escudo, entraron al choque y después empezaron a llegar el resto y lo lograron sacar, y en eso que lo intentaban sacar, cuando ya veían que se les venían todo, hicieron disparos al piso, son balas de goma, y una de esas reboto y le dio al rehén, y el sí quedo muy mal, nosotros lo vimos y hay que ver donde se lo pone, hay que hacer un seguimiento del tratamiento, y se le dio licencia, aun no volvió. Pero vos imagínate una situación así es terrible para él, entonces se evita que vuelvan al mismo lugar. Otro caso que tuvimos, de un suicidio, las personas que lo encontraron, los celadores, también se los vio. Pero cuesta mucho, por ahí tienen este tipo de personalidad que les cuesta ir y hablar. Pero ellos saben que si necesitan nosotros estamos a disposición, no para hacer tratamiento, pero si para atenderlos en el momento, y de ser necesario un tratamiento se los deriva. Lo que si es necesario es que la persona que los atienda sepa, conozca el contexto, porque quizás para alguien que solo se desempeña en lo clínico básico, lo que ellos les cuentan les resulta un horror.

E: ¿Los celadores manejan armas?

M: No, nada de armas. Los únicos que manejan armas son los de grupo especial, pero que intervienen en situaciones muy críticas, y los de las garitas. Pero el celador no porta ningún tipo de arma, a lo sumo tienen gas pimienta.

E: En el caso de la correccional ¿las celadoras son todas mujeres o puede haber algún hombre?

M: No, son todas mujeres, y en los pabellones con los internos son todos hombres también, no se mezclan.

Entrevistas al personal

El modelo que se tomó para la guía de las entrevistas es el siguiente:

1. ¿Hace cuánto ejerce de celador?
2. ¿Cómo llegó a ser guardacarcél/celador? (elección, lo mandaron, por el salario)
3. ¿En qué consiste su labor? ¿Cuántos internos tiene a cargo?
4. ¿Responde a algún superior? ¿A quién?
5. ¿Se realiza un seguimiento de su trabajo, alguien los supervisa?
6. ¿Manejan armas? ¿Cuáles y ante qué situación la utiliza?
7. ¿Cómo están organizados en su trabajo? ¿Están divididos por pabellones?
8. ¿Cuántas horas trabaja y cuantas horas descansa en el día?
9. ¿Tiene tiempos libres? ¿Qué hace en ellos?
10. ¿Cómo se siente habitualmente en su trabajo?
11. ¿Se siente cómodo con su grupo de trabajo?
12. ¿Cómo es la relación con los internos?
13. ¿Cómo es un día laboral suyo? ¿Y no laboral?
14. ¿Tiene familia? ¿Cómo está conformada?
15. ¿Notó cambios en su vida cotidiana desde el ingreso a este puesto laboral?
16. Si existe una situación que moviliza a la institución ¿Qué hace? ¿Cómo se siente? ¿Le pasó? (Ej.: motín, muerte de algún interno)
17. ¿Qué mirada tenía de la institución antes de ingresar? ¿Y ahora? ¿Cambió?

Los nombres han sido modificados para resguardar la intimidad de los entrevistados

1. Aldana (31 años)

Entrevistadora: ¿Hace cuánto está en este puesto laboral?

Aldana: Hace un año.

E: ¿Cómo llega a la carrera de penitenciaria?

A: En realidad, a mí no me gustaba, no me gusta. No elegí estar acá, es algo que se dio porque no había cupo en la policía, mi idea era ser policía. Me dijeron que solamente había para el Servicio Penitenciario, y dije, bueno, me inscribo, quizás en el transcurso de la carrera me podía cambiar, pero al final no, y me quede en esta carrera no más, y me quedé y me quedé y bueno, acá estoy. No me acostumbre aun al trabajo, o sea te acostumbras al horario, a la rutina en sí que tiene el trabajo, saber que venís y tenes un horario de salida, que si cometes una falta te podes quedar, eso sí sé, soy consciente; pero no me gusta el ámbito, el lugar cerrado. Las presas son muy cansadoras, todo el tiempo hablan, hablan, piden y piden, y como nosotras somos las intermediarias están todo el tiempo, y llega un momento que uno quiere (expira) respirar, o irse, bajar, hacer algo. Por eso si queremos que pase el día siempre tenemos que estar haciendo algo, para que pase rápido el día. Es cansador. A mí me cansa más que todo acá, es como que salgo con un dolor de cabeza que no doy más.

E: ¿Cómo es un día laboral suyo? ¿A qué hora ingresan?

A: Estamos entrando a las seis y media de la mañana. Y salimos a las ocho de la mañana del día siguiente si no tenemos nada para hacer, porque existen los recargos, los cursos, entonces a veces las que viven lejos prefieren quedarse y ya pierden un día de franco, o al menos la mañana. A veces nos vamos en la mañana y ya en la tarde tenemos que volver para un curso o cosas así, prácticamente perdes el día.

E: ¿Qué serían las horas de recargo?

A: Serían por ejemplo los cursos, o que nos recarguen por algo que pasó, como por ejemplo, justo fue el oficial y no lo saludaste, por la jerarquía, nos pueden recargar, ellos deciden las horas de recargo. O alguna falta como la vestimenta, el saludo, que no se pasen las novedades, llegar tarde, etc.

E: ¿En qué consiste la labor de ustedes?

A: Las internas están adentro, y nosotras estaríamos afuera, en este sector, entonces siempre que ellas necesitan algo nos piden a nosotras, ya sea un elemento de higiene, ya sea que necesiten comunicarse con tal persona, o bajar porque se sienten mal, descompuestas. Al estar presas ellas no pueden salir, entonces nosotras somos las intermediarias, somos las que le facilitamos eso a ellas, pero antes que nosotras está la encargada de puesto, después la segunda oficial y la primera oficial, o sea que tiene que pasar por todas ellas para que recién puedan tener eso que piden.

Ahí por la puerta ellas a veces nos hablan por el apellido, o directamente nos dicen “celadora” y cualquiera que esté ahí le pregunta qué necesita.

E: ¿Suelen ser muy demandantes?

A: Y sí, porque ahora son más. Cuando yo entré eran poquitas, pero ahora entraron más... Y tienen sus cosas, sus vidas, su forma de ser, sus actitudes, cosas que por ahí a mí no me gustan, pero bueno, ya son así. Y si son muy demandantes, todo el tiempo hablan, todo el tiempo. Y todas (las celadoras) estamos a cargo de todas (internas).

E: ¿Responde a algún superior?

A: Nosotras a la encargada de puesto, que es una femenina más antigua que nosotras en jerarquía, y ella es la que le comunica a la oficial. Si la oficial quiere hablar con nosotras o a la inversa, la intermediaria es nuestra encargada. En realidad nosotras nos manejamos solas, pero hay cosas que le consultamos a ella o que ella nos manda a nosotras. Ella se encarga de todo lo que son los cuadernos, de pasar novedades a las oficiales, etc.

E: ¿Manejan armas acá adentro?

A: Si, en el puesto externo, en lo que se llama la manga, que queda como en frente del cementerio. Pero acá adentro no, de ningún tipo.

E: Me comentaban que la guardia es de 24 por 72 horas, cuando salís, en tus tiempos libres ¿Qué haces?

A: Bueno, este año me inscribí en la facultad, así que estoy tratando, pero me está costando mucho porque salgo muy cansada de acá, con mucho dolor de cabeza. Entonces llego a mi casa, limpio, porque la mañana ya está perdida, acomodo, cocino y a la siesta me acuesto, y si quiero estudiar lo hago cuando este descansada porque si quiero estudiar cuando salgo de acá no puedo. En mis tiempos libres hago eso no más, descanso, estudio.

E: ¿Se junta con amigos o actividades de ese estilo?

A: No, no. Y menos con compañeras de acá del trabajo, nunca.

E: ¿Y participa de las actividades recreativas que puede ofrecer el Servicio? Por ejemplo, sé que los hombres tienen su equipo de futbol y se juntan para eso.

A: No, no me gusta. Separo mi vida personal del trabajo. Yo convivo con mi pareja y bueno, somos nosotros, nuestras familias, y no sé, mis amistades de chica pero muy poco porque estudian todas así que es bastante imposible. Y con las de acá no, nunca. A lo sumo con una o dos me puedo llegar a juntar, pero nunca me junto así que... Pero no, no tengo actividades con mis compañeras, yo salgo (del trabajo) y chau.

E: ¿En qué carrera se inscribió en la Universidad?

A: En Seguridad, que tiene que ver con el ámbito. Más allá de que uno le ponga florcitas, a mí acá no me gusta, por eso me metí a estudiar otra cosa. Porque está bien, uno puede decir “no es un trabajo cansador”, porque uno no está todo el día parado como la policía, me imagino, pero a mí me cansa mucho. Llega un momento que me canso, imagínese que son las 6 de la mañana y ya están hablando, quizás el fin de semana no mas no hablan, pero durante la semana están todo el día.

E: Claro. Me decía que cada una tiene su personalidad, pero ¿Cómo es la relación con las internas?

A: Hay varias que son conflictivas pero... el hecho de que me falten el respeto para mí ya está, porque yo vengo a trabajar, a hacer de intermediaria porque ellas no pueden, pero ya cuando me faltan el respeto para mí ya se terminó. No hablo de confianza, o amistad ni nada, pero si pido respeto mutuo, de pedir las cosas por favor, y ellas muchas veces lo hacen sabiendo que pueden recibir algo bueno de nosotras, porque saben que nosotras siempre las tratamos con respeto. Por ejemplo si ellas nos piden un saquito de té, les vamos a dar, no vamos a andar mezquinando, al menos yo como persona no. Pero cuando ya hay falta de respeto, que ha pasado miles de veces, no sirve, no tiene sentido y es ese roce que hay siempre. Me ha pasado con una específicamente... Más allá de que están privadas no dejan de tener una vida externa, y hay cosas que saben que no se puede, pero no lo quieren entender, lo quieren igual. Y yo no voy a perder mi trabajo por cumplir algo que ellas quieren, no es así... y eso por ahí es lo que me provoca un poco de roce, pero yo sigo trabajando, tampoco me voy a poner a discutir con una presa, jamás, por más que me diga lo que me diga, yo me doy vuelta y me voy, no me voy a poner a la par.

E: ¿Noto cambios en su vida cotidiana desde que ingreso?

A: Sí, mucho dolor de cabeza y... yo sabía que mi vida iba a cambiar, era consciente de que mi carrera iba a llevar mucho de estas cosas, eso no me afecta, lo llevo bien, pero si mucho dolor de cabeza y ganas de querer estar sola en mi casa, y dormir cuando quiero y hacer lo que quiero. Por eso es el hecho de que no sé cómo sería mi vida si tuviera un hijo, no sé si podría. Yo por ahí las veo a mis compañeras y todas son mamás, somos poquitas las que no, y hay que estar... yo no podría.

E: ¿Cómo es un día laboral normal?

A: Entramos muy temprano, se forma, se llega acá y se reciben todas las novedades del día anterior, y bueno, ahí empieza la rutina de las internas, van a limpiar, van al médico, etc... y así estamos todo el día. Comemos rápido y ya a

la siesta se calma un poco la cosa, y ya a la tarde empieza toda la rutina de vuelta.

E: ¿Hace falta estar diciéndoles lo que tienen que hacer, a pesar de que ya lo sepan?

A: Si, saben lo que tienen que hacer pero hay que estar diciéndoles. A veces no lo hacen y ahí tenemos que estar nosotras, no les gusta, pero bueno, no tienen otra alternativa, y ahí es cuando empiezan los roces, las faltas de respeto y todo, que no van conmigo. Yo soy muy buena, pero no soy tonta, sé muy bien como soy y por qué lado van ellas.

E: ¿Existió alguna situación que la movilizara acá en la correccional, algún tipo de manifestación de violencia, por ejemplo?

A: Desde que yo estoy no, solo una vez que estuvo una interna en aislamiento, por... que era pesada, es lo único que yo presencié así como “conflictivo” en el trabajo normal.

E: Y si sucediera que usted necesite recurrir a alguien, ¿Usted recurriría a buscar a algún profesional de la salud mental?

A: No. No pediría ayuda de acá. Si tuviera que hablar con un psicólogo, que no me molesta, me parece bien, no creo que sea algo de locos... Yo veo a un psicólogo como una parte de cuando uno no encuentra respuesta y espera que el psicólogo le diga algo diferente, o quizás lo justo, lo que quisiera escuchar, no sé la verdad. Pero no, no me molesta recibir ayuda, pero no de acá, no confío en la gente de acá, prefiero que me ayude otro de afuera. Y si me pasa algo personal tampoco se lo contaría a alguien de acá, porque yo sé cómo se maneja, y no sé si tienen la privacidad... pero no, con los de acá no, nunca. Lo he pensado, una vez dije “voy a hablar con el psicólogo”, pero después dije “no, mejor no”, después trabajan con algunas internas... No sé cómo será el trabajo de ustedes, pero no, acá no me causa confianza. Si fuera alguien de afuera sí, que solo atiende al personal, ahí sería algo diferente. Estaría bueno que lo implementen acá, que haya un psicólogo que sea solamente para el personal, porque yo creo que hay muchas personas que tienen problemas o no se... Se sacan muchas carpetas psiquiátricas acá, que no sé bien como será, pero yo

creo que si sacas muchas carpetas psiquiátricas tenes que ir a un psicólogo, hace mucha falta. Estaría bueno para los demás que haya un psicólogo del personal, pero también pasa que acá juzgan mucho, que la persona está loca si va, y yo no pienso así, yo lo veo bien. Así que bueno...

E: Claro. Ya para ir terminando ¿Qué mirada tenia de la institución antes de entrar? ¿Cambio?

A: Mmm... cuando estaba en la escuela me sorprendía, era como “guau, el penal”, por ahí me daba miedo, pero cuando ingrese me desilusione totalmente, en todo sentido. Desde el momento que ingresé a trabajar... desde el momento que no me recibí, porque nosotros nos recibimos por tandas, y bueno, fue por un tema que no se pudo. Hasta el día de hoy sigo desilusionada. Por suerte las oficiales que están tiran un poco más por el personal, pero no sé, igual no me gusta, eso no significa que vaya a hacer mal mi trabajo, pero no me gusta, hace muchos años que sigue igual el penal, nunca le cambiaron nada, nunca hacen nada, y eso tampoco incentiva al personal, pero bueno, yo trato de venir a trabajar con mis cosas, después me las llevo y así. Se hace lo que se puede con lo que se tiene...

2. Micaela (26)

E: ¿Hace cuánto tiempo estas en este puesto?

M: De celadora hace 8 meses.

E: ¿Te egresaste también hace 8 meses o desde antes?

M: No, hace 7 años que me egresé. Estuve antes de celadora, después me fui y ahora volví de nuevo hace 8 meses.

E: Se fue de la institución o...

M: No, me trasladaron a otro puesto, a requisita, allá a la entrada.

E: ¿Y usted quiso volver o directamente la trasladaron de nuevo para este puesto?

M: Nooo (se ríe), no. Pasa que el horario de allá no me convenía para poder estudiar, pero el de acá sí, entonces bueno.

E: ¿Y qué está estudiando?

M: Nutrición.

E: ¿Cómo llegaste a la carrera penitenciaria?

M: (Suspira) Elección... Porque mi papa trabaja acá hace mucho, y mi hermano también. Y más por eso que como que elegí esto también.

E: ¿Y en que consiste el trabajo acá?

M: Somos todo (se ríe). Hacemos de todo con las internas acá, tenemos que escucharlas, si necesitan algo estamos nosotras para atenderlas, si necesitan ir al médico, para lo que necesiten. Somos como el intermediario de ellas con todas las áreas. Estamos todo el día con ellas, las 24 horas de guardia. Y estamos todas (las celadoras) a cargo de todas (las internas), o al menos las que están en el momento, porque nosotras más allá de que estamos acá, también tenemos un puesto de vigilancia, entonces las que quedan acá son las que quedan con las internas, pero nos vamos relevando con el otro puesto y así.

E: ¿Y cuantas celadoras son por guardia?

M: Cinco, contando la que está en el puesto. Justo hoy somos cuatro no más porque una se tomó el día femenino.

E: ¿Responde a algún superior?

M: Si, a mi primera jefa y a mi segunda jefa, ambas oficiales. Ellas son las que ordenan y nosotras nos subordinamos a ellas y cumplimos sus órdenes, de lo que sea. Lo más mínimo se le consulta a ellas y determinan si o no.

E: ¿Manejan armas?

M: No, acá no, pero en el puesto de vigilancia sí. Una escopeta.

E: Me decían que son guardias de 24 por 72 horas, ¿Cómo es un día laboral?

M: Depende, depende de cómo llegues, de lo que haya, por ejemplo si hay un traslado, hay días que tenes muchas actividades, que llegas y ya vas a fajina, que las internas tienen escuela, peluquería, y bueno, no damos abasto. Pero hay días que son tranquilos también, pero siempre con la tensión de que las internas... Tenes que estar viéndolas porque en cualquier momento se pueden mandar... algo.

E: Claro, sí. ¿Y en los tiempos libres?

M: Bueno, voy a la universidad, tengo un bebé de un año y medio. Universidad, bebé y trabajo (se ríe) y no puedo más. Pero si, es descansar y estar con mi bebé, porque la facultad también tiene mucha carga horaria. Por suerte con el bebé me ayuda mi hermana, y cuando no trabaja el papa del bebe.

E: Y ¿salidas con amigos o de ese estilo?

M: No, hace un montón. Cumpleaños de familiares sí, pero así salir con amigos no, hace mucho que no.

E: ¿Y cómo se siente habitualmente acá?

M: Y... pasa que es mucha responsabilidad. Es difícil trabajar con muchas mujeres, muchas mujeres, compañeras e internas, es cansador, es como que uno necesita un cambio de aire digamos, porque siempre nos deja un poco

cansadas. Aparte que uno tiene muchas cosas en que pensar aparte del trabajo, obvio el trabajo es primero, pero bueno.

E: ¿Y la relación con las internas cómo es?

M: Bien, trato de llevarlas. Igual yo no soy mala, ellas saben que lo necesitan en el momento que lo piden, y una bien, no reciben falta de respeto de nuestra parte. Y una espera que ellas respondan de la misma forma.

E: ¿Participas de los cursos que se brindan acá?

M: Es muy raro que haya, ahora justo esta semana va a haber uno de primeros auxilios, pero no siempre hay.

E: ¿Son obligatorios? ¿En qué momento se dictan?

M: Si, son obligatorios y son en los días de descanso...

E: Es decir que es un día menos

M: Claro, igual siempre es un día menos porque tenemos recargo todos los días. Por ejemplo, hoy es nuestra guardia y del personal que esta acá, mañana se tienen que quedar dos hasta el mediodía para colaborar con la escuela. Todos los días son medio mediodía menos digamos.

E: ¿De qué depende que les agreguen recargo?

M: Y pasa que son cinco internas las que hacen la escuela, y como hay falta de personal, porque son cuatro por guardia, necesitan que se queden.

E: ¿Notaste cambios en tu vida cotidiana y personal desde que ingresaste a este puesto?

M: Al principio insomnio, hasta que te acostumbras. Me costaba dormirme el día antes de volver a entrar de guardia, pero ahora ya no. Por ahí el humor un poco, aunque también debe influir el cansancio, por eso el mal humor. Y el cansancio por ahí uno no lo demuestra tanto acá, pero cuando llegas a tu casa sí, es como que baja todo.

E: En los años que llevas acá ¿Nunca tuviste la necesidad de acudir a algún profesional de la salud mental?

M: Nunca busqué, no recurrí nunca. Pero a veces quizás si hace falta descargarse, pero no. También los tiempos a veces no dan, es oro.

E: Si, entiendo. Y para ir terminando ¿Qué mirada tenías de la institución antes de ingresar? ¿Y ahora, cambio?

M: Mmm era lo que más o menos esperaba. Creo que yo ya veía esto del personal, con mis hermanos, mi papa, y con las internas también, es como que yo ya sabía lo que venía. Pero si puedo decir que no elegiría este puesto, creo que nadie lo haría, pero por esto, porque es muy cansador, mucho cansancio mental, y como son mujeres... O sea, no es por nada, yo soy mujer también y conozco, pero ellas al estar adentro es como que todo es enorme, de todo es un problema enorme, y eso es todos los días.

3. Valeria (32 años)

E: ¿Cuál es el puesto de trabajo en que está actualmente?

V: Trabajo en el grupo de Requisa, nosotros nos encargamos de requisar tanto a las visitas como al personal, y a veces también entramos con los internos. Nosotros, a diferencia de los celadores tenemos más contacto con el público, con las visitas, y estamos todo el tiempo más con ellos, pero si tenemos contacto con los internos e internas más que nada cuando pasa algo, como apoyo. Prestamos apoyo en el correccional, nosotras las mujeres, y los masculinos a los internos masculinos.

E: ¿A que le llaman requisar específicamente?

V: Mm a revisar las pertenencias, o sea las visitas, por ejemplo, traen comida o cosas para compartir, ropa, y todo eso se requisar, todo lo que traen. Si traen un paquete de fideos se pasa al vacío, so traen una bolsa con jabón, se pasa al vacío también... Todo se requisar, y hasta ellos mismos también se les realiza una requisar, lo que es piercing, cadenas, aritos. Nunca tocamos cuerpo, ni pelo, pero si observamos, y la ropa si la podemos requisar.

E: Dentro de la jerarquía, ¿En qué posición está usted?

V: En mi guardia yo estoy cumpliendo la tarea de encargada de guardia del personal femenino; hoy en realidad estoy cumpliendo una guardia de mi compañera, mi guardia era ayer.

E: ¿Usted ocupo el puesto de celadora en algún momento?

V: Si, hace como 3 años más o menos.

E: ¿Y por cuánto tiempo?

V: Y... Es rotativo. Cuando ingresé estuve acá por un tiempo, después me cambiaron para allá por dos años, y de ahí volví para acá. Vas cambiando ¿viste? Nunca estas fijo en un solo lugar. Pero acá hace mucho que estoy ya, hace 3 años, después de ser celadora. Y en total, trabajando acá son 8 años.

E: Ah bien. ¿Cómo ingreso a la carrera de penitenciario?

V: Al principio iba por la policía, pero termine acá, no sé cómo (se ríe). Y ahora me gusta, estar acá en requisa me gusta más que allá siendo celadora, en el correccional. Uno muchas veces dice que elige por vocación pero yo creo que siempre, o a veces es la salida más rápida ingresar, porque dura poco tiempo la carrera. Pero ya cuando uno está trabajando va descubriendo la vocación y va viendo qué le gusta hacer. Hoy en día si me preguntan, si, si me gusta. Al principio cuando uno elige lo ve desde afuera y no se imagina lo que realmente es trabajar aquí, porque hay muchas cosas que a veces te preguntas por qué, o está en riesgo la propia vida, entonces cosas así. Pero también tiene sus cosas buenas, sus aprendizajes.

E: ¿Qué sería para usted esas cosas buenas, los aprendizajes?

V: Y... El compañerismo también en bueno, porque uno hace amistades con los compañeros y aparte para la vida también te sirve, que se yo... a veces uno aprende a soportar las cosas mejor, así lo veo yo. Porque acá es como que estas al límite siempre... el temperamento, todo.

E: Cuando usted se desempeñaba allá como celadora, cuando tenía que hacer alguna sugerencia o algún comentario por la razón que sea ¿sintió que era escuchada por su superior directo?

V: Sí, porque generalmente cuando decís algo es porque realmente está pasando algo, siempre hay respuesta en ese sentido.

E: Actualmente ¿Cómo es su jornada de trabajo?

V: 24 por 72... Hace dos meses más o menos que se incorporó el horario nuevo. Antes era 24 por 48, y es mejor de la nueva forma porque rinde un poco más, se puede descansar más, porque generalmente el primer día uno sale liquidado, la verdad.

E: Es decir que cuando trabajo como celadora, los horarios que corrían eran 24 por 48...

V: Claro, desde que yo ingrese que era así. Este es un método nuevo que se incorporó recién ahora y resulta bien, por lo menos a mí personalmente me

conviene. Porque yo estudio los días que estoy de franco, entonces me rinde más la semana.

E: ¿Y que estudia?

V: Lic. En Psicopedagogía.

E: Y cuando trabajaba de celadora ¿Qué hacía en sus tiempos libres?

V: Y, tengo familia, tengo una hija y tengo a mi pareja, y es la casa, el trabajo, se complicaba un poco. En ese entonces la idea de empezar a estudiar ya estaba, pero no se podía porque era como que el tiempo no rendía realmente. Yo ingrese a estudiar este año recién, con los horarios nuevos, para aprovechar más el tiempo.

E: ¿Cómo se sentía cuando trabajaba allí?

V: Ahí en el correccional es como que estas con mucha tensión, porque al estar en contacto directo con las internas y todo eso, es como que hay más tensión en el día que al estar acá. Acá estas pendiente de las visitas, y si pasa algo vas, pero no es lo mismo que estar ahí todo el día pendiente, que te secan la mente, porque te secan la mente todo el día, que quieren esto, que quieren lo otro, como que te sobrecargan. Así lo viví yo. Era más difícil allá que estar acá. Siempre me gusto trabajar más acá, en el grupo de requisa.

E: Cuando los van a cambiar de puesto, porque me comentaba que los van trasladando, ¿tienen posibilidad de elegir, o de manifestar sus preferencias?

V: A veces si se puede, y si te escuchan y te dejan, pero hay veces que no. Por ejemplo yo, hace un mes estaba en esta guardia, y me notificaron que me cambiaban a la de ayer, y no pude elegir porque era como que si o si necesitaban en la otra guardia un personal que se haga cargo y no podía elegir.

E: Me dice que las internas son de pedir constantemente, en ese sentido ¿Cómo era la relación con ellas?

V: Y tenes que tratar de tener un equilibrio también, porque tenes que escucharlas, porque no podes evitar eso, pero también tenes que ponerles un límite porque ellas están todo el día sin hacer nada, entonces como que lo único

que hacen es estar pidiéndote cosas o quejándose por todo, o entre ellas a veces también se forma conflicto, por lo que están todo el día ahí sin hacer nada, no ocupan el tiempo en nada. Es todo un equilibrio, porque tampoco puedes mantenerlas lejos y sin escucharlas porque tampoco se puede así, si o si tenes que mantener una comunicación, pero poniendo un límite para que no se excedan.

E: En ese entonces ¿Cuántas internas eran?

V: No recuerdo bien, pero eran mucho menos que ahora, la mitad por ahí... habrán sido 7 como máximo, ahora creo que son 15. Y las que había en ese entonces eran mucho más tranquilas que las que hay ahora, eso note que ha cambiado mucho. Vos les decías que tenían que bajar a hacer fajina y bajaban todas, o las mandabas a limpiar e iban, en cambio ahora no, son más rebeldes, según lo que veo yo ahora. Porque nosotras desde acá vamos a colaborar con el silencio, el silencio se hace a las 8 de la noche y tenemos que ir a prestar apoyo, y muestran que son más rebeldes, tienen otra postura, se las ve.

E: ¿Cómo transcurre un día no laboral?

V: El primer día dormir, dormir (se ríe), hasta recuperar las fuerzas, y generalmente no se puede. Un día de semana es ir, llevar a mi hija a la escuela, después ir a buscarla, cocinar, si tengo clases ir a clases, y si es un feriado o fin de semana, tratar de descansar, o hacer las cosas de la casa, limpiar, lavar, siempre hay algo para hacer.

E: ¿Y salir, hacer alguna actividad recreativa?

V: No tanto, por ahí andar en bici, pero vida social así no. Y menos salir los fines de semana, cero (se ríe).

E: ¿Noto cambios en su vida cotidiana cuando comenzó a trabajar de celadora?

V: El tiempo; antes era como que vos podías decidir si hacer esto o no, pero cuando ya entras acá ya no sos dueño de tu vida. Estando acá también en requisa, yo digo, "voy a salir a andar en bici que tengo tiempo", pero a las 4 ya

te llega un mensaje “a las 6 tenes que venir”, por un recargo, y tenes que venir. Uno siempre está esperando... o te cambian los planes ahí no más, es como que no podes programar algo. Siempre estás dispuesto a lo que pase. Y cuando trabajas con las internas... dicen que el cuerpo manifiesta, la caída del pelo, esas cosas, que antes no pasaban pero si, se siente, es un cambio.

E: En algún momento ¿vivió alguna situación movilizante con las internas? Ya sea de agresión, o de que haya surgido algún problema

V: Si, sí. De peleas sí; últimamente se ve más eso igual, de tener que intervenir para separarlas, si, pasa. Hace dos guardias se agarraron y tuvimos que ir para separarlas, para que no se hagan ningún daño, porque si se hacen algo es nuestra responsabilidad. Y en ese momento se te van los miedos, tenes que ir, entrar y bueno... Después te pones a pensar “Uh, mira si las otras me hacían algo”, porque las otras siempre están ahí, y pensas “mira si se prenden, son más que nosotras”, generalmente somos 3 las que vamos cuando se puede, pero sino 2, y en número nos superan.

E: En ese sentido ¿siente que la carrera los prepara para ese tipo de situaciones?

V: Y si... yo creo que el día a día te va haciendo, yo por ejemplo soy de personalidad más introvertida, nunca fui de andar peleando ni nada de eso, pero este ambiente te va preparando, porque si tenes que ir tenes que ir. La adrenalina también será.

E: ¿Y nunca se vio ante la necesidad de recurrir a un profesional de la salud mental por alguna cuestión personal o laboral?

V: Lo he pensado pero nunca fui, nunca me decidí por ir, porque a veces uno se cree superior y decís “no me hace falta”, y te vas guardando, pero a veces uno si dice “uh necesito ir” y descargarse más que todo, pero no.

E: ¿Qué mirada tenía de la institución antes de ingresar a trabajar? ¿Cambio a lo largo del tiempo?

V: Y, uno cuando entra, como no conoce, entra con la idea de las películas, como que lo ves todo como fácil, pero cuando entras acá te das cuenta

que no es así, es distinto, a veces el cansancio, el estrés, a veces no te dan ni ganas de venir. Pero bueno, son días. Después venís y ya estás haciendo algo, o acá en requisa cuando encontras algo te da como satisfacción porque decís “estoy haciendo bien, tengo que seguir así”. Pero si, no es lo mismo cuando uno ingresa, cambia todo, no es fácil, pero es bueno, es lindo.

4. Josefina (28 años)

E: ¿Hace cuánto estuvo ejerciendo de celadora?

J: Y hace como cuatro años, por tres años.

E: ¿Cómo llego a elegir la carrera para trabajar acá?

J: En realidad yo no soy de acá, soy del interior de Catamarca, y me vine porque allá no pude ingresar por la edad. Acá ingresé a la policía, y antes de recibirme, como seis meses antes me cambiaron acá para el Servicio. No es que yo elegí venir, pero tampoco hice nada para que no sea así, me cambiaron y me cambiaron, seguía siendo parte de la fuerza.

E: Ahora que ya está aquí y trabaja, siendo que usted no eligió esto, ¿siente que no es lo que hubiera elegido? ¿Es lo que esperaba?

J: No, no es lo que yo quería. Es algo totalmente distinto, es otra realidad, totalmente distinto a lo teórico. Porque en lo teórico, por ejemplo dicen, que en la ley dicen “...” y después llegas acá y ves que no se cumple tan así.

E: Cuando usted estudió la carrera ¿aún no estaban separadas y era todo la misma curricula?

J: Si, era todo lo mismo y después te iban mandando.

E: ¿Y sabe por qué la destinaron para acá, al Servicio?

J: Por falta de personal, no llegaban al cupo, entonces empezaron a sacar de las otras fuerzas para mandar para acá. Después de un tiempo nos dieron la opción de hacer una nota para que nos restituyan a la policía, pero no la hice.

E: ¿Por qué?

J: Y porque ya no, ya estaba. Yo ya estaba haciendo las prácticas y ya estaba acá digamos.

E: Actualmente ¿Cuál es su rol?

J: Yo soy la más antigua, y esta mañana por ejemplo, cuando ingrese me tuve que hacer cargo del puesto, porque era la más antigua y no venía el Jefe

de puesto. Pero él es ayudante de 5ta y yo de 4ta, yo soy más antigua, pero por cuestiones de... acá siempre se hicieron cargo los masculinos.

Yo en realidad comencé trabajando acá, en este mismo puesto, pero después pedí el cambio para el puesto tres (el correccional) porque me embaracé, y allá es más tranquilo. O sea, acá tenes que estar parada todo el tiempo. Y después cambio el Jefe de Seguridad, y me cambiaron un año a Custodia y Traslado. Y después se creó la guardería y me mandaron ahí, como casi dos años.

E: Bien, y cuando trabajó como celadora, en el puesto tres, ¿Cómo era un día no laboral?

J: Y en ese momento los turnos eran de 24 por 48, entonces el primer día de franco salía, me tenía que ir a buscar a mi hija si no estaba recargada de horas acá, después me iba a mi casa y ya comíamos y me acostaba a dormir, si tenía que hacer algo tarde lo hacía, y ya al otro día ya lavaba el uniforme pensando que ya tenía que volver. Es distinto ahora que yo entro de guardia, mi mama me la lleva a mi nena al jardín, la retira, o si no tengo nadie que pueda hacerlo pido permiso y la retiro yo para dejarla en la casa de mi mamá. Yo salgo mañana a la mañana de guardia, y si tengo que hacer algo durante la mañana ya la gasto en eso, a busco a mi hija, comemos, la llevo al jardín y si ella tiene otras actividades también me dedico a eso; ya el segundo día de franco lo uso para lavar la ropa, limpiar la casa, ya mucho más descansada, y el tercer día de descanso uno ya está más cómodo, más descansado. Y bueno, tengo mi pareja que también trabaja acá, y tenemos los mismos turnos.

E: ¿Y actividades recreativas tiene?

J: Si, o sea, los dos somos del interior, así que a veces nos vamos a visitar a la familia, o el segundo día de descanso aprovechamos y salimos a andar en bici los tres, o vamos al parque de la ciudad, no sé, lo que sale en el momento.

E: Cuando trabajaba en el puesto tres respondía a superiores también, ¿sentía que eran abiertos a escucharla, a escuchar sus sugerencias?

J: Si, cuando tenía mi inquietud o algo le decía y ahí no más trataba de solucionarlo, o si necesitaba autorización por algo de mi hija le pedía y ella no tenía problema, muy buena jefa.

E: En ese entonces ¿Cómo era la relación con las internas?

J: Si usted le pone límites desde el principio, la van a respetar, y si no, si usted tiene confianza no... Siempre se marca un límite, siempre las trate de usted, aunque sea más chica que yo, y siempre con respeto para que me respeten también. Y uno siempre tiene que hacer bien las cosas para tener moral para reprocharles algo.

E: ¿Cuántas internas eran en ese momento?

J: Ocho creo, eran pocas, ahora hay bastantes.

E: ¿Notó cambios en su vida cotidiana cuando empezó a trabajar en ese puesto?

J: Sí, mucho cambio. Ponele que veníamos y teníamos problemas con las internas, y llegábamos a la casa y nos íbamos con esa preocupación, que la interna podía hacer esto o lo otro, o denunciarnos, no sé. Y ya cambiaba todo, en la casa estaba preocupada, que me irán a hacer o que me van a decir; cambios de humor, todo.

E: ¿Y cuando la cambiaron a este puesto, por ejemplo, sintió que era distinto?

J: Y si, es distinto. Acá se trabaja con la visita, es custodia y traslado se trabaja con los internos pero es diez minutos, dos horas que uno los saca y el comportamiento es intachable la verdad; al interno uno lo saca y va mudo. En cambio de celadora te piden una cosa, o la otra y una tienen que estar tratando de solucionarle las cosas.

E: ¿En algún momento vivió alguna situación movilizante, ya sea de agresión o de algo que haya sucedido con las internas?

J: Si, varias situaciones, inclusive con las internas que estaban y ahora volvieron, que se yo, se cortaban, faltaban el respeto al personal, y a mí eso no

me gusta. Cuando las teníamos que castigar ya se cortaban, se golpeaban la cabeza...

E: ¿Y cómo se actúa en ese momento?

J: Y se llama a requisita para que vaya de apoyo y se entraba, y reducíamos y esas cosas. Si estaba lastimada la teníamos que hacer ver por el médico y bueno.

E: ¿En algún momento sintió la necesidad o pensó en hablar con algún profesional de la Salud mental?

J: Si, en algún momento hable con la Lic. Acá, o con la Dra. Papich (psiquiatra), en los momentos que podía o tenía libre. Siempre necesitaba, que se yo, poder hablar con alguien que nos entienda. Por ejemplo, quizás yo hablo con usted y por no trabajar aquí no va a entender o no va a saber cómo nos tratan, como es trabajar acá, que cualidades tienen los internos, los beneficios que tienen... porque acá se reniega un montón. Quizás el reglamento dice que solo pueden pasar diez o quince diarios por persona, y pasan 30 o 50, y si uno les dice que no, la visita después se queja y quizás vienen y nos dicen a nosotros que la orden es que se deje pasar esa cantidad, ¿entiende?... Se viven muchas injusticias acá. Y por ejemplo con mi pareja salíamos de guardia y ni nos miramos en la casa, porque con el estrés y todo... Ahora que ya estoy acá estamos mejor. Pero si, por ahí salíamos y cada uno comía y ni una conversación, porque sí, mucho estrés.

E: Y una última pregunta ¿Qué mirada tenía de la institución antes de entrar, y si siente que eso cambio?

J: Si, cuando entras en otra realidad. Uno está afuera y dice "uh la cárcel, es complicado, es riesgoso", pero entras acá y no es tan así, o sea es riesgoso pero... O sea si se corre mucho riesgo, por ejemplo, imagínese que tenemos que tratar con internas que tienen HIV, y yo con ya solo mirarla ya le tengo terror. Pero si tenemos que trasladarla obvio que lo hacemos, pero si le tengo pánico, al menos yo, no sé los demás, pero sí, yo supongo que también, a cualquiera le pasaría eso.

5. Jorge (37 años)

E: ¿Hace cuánto tiempo estuvo como celador en los pabellones?

J: Y hace tres años ya

E: ¿Y por cuánto tiempo estuvo?

J: En la guardia interna estuve un año y dos meses, y de ahí ya pasé a Requisa, acá.

E: ¿Y cuánto tiempo trabajando en el Servicio?

J: Son casi tres años trabajando ya profesional digamos, y dos años de escuela, del curso para ingresar.

E: En ese sentido ¿Cómo llego a la carrera penitenciaria?

J: Yo soy de la provincia de Tucumán, y ahí ya había intentado entrar para agente de policía, sería suboficial, y ahí no tuve suerte. Anteriormente también había hecho para la policía federal, que hay que rendir en Buenos Aires, pero tampoco tuve suerte. Y de ahí en el 2004 me vine a La Rioja a trabajar en el parque industrial, pero después me quede sin trabajo, despidieron a mucha gente, y bueno, de ahí me salió la posibilidad de poder rendir para la policía y entre. Pero si, más que todo fue por la necesidad económica, y si bien siempre tuve la inclinación por entrar a alguna fuerza anteriormente, fue más por necesidad que por otra cosa.

E: Cuando usted estudiaba ¿las carreras de policías y de agentes penitenciarios aún estaban unidas en su formación?

J: Si, veníamos todos juntos, en el mes de adaptación y todo eso, pero después ya nos trasladaron para acá.

E: ¿Usted eligió el Servicio penitenciario o lo mandaron?

J: No, en realidad no elegí. Mi idea era estar en la policía, pero en ese momento nos separaron, los de tal edad iban al Servicio, y los que son más chicos quedaron en la policía. Igual en parte me gusta mi trabajo... Por supuesto que tiene sus cosas estar acá adentro, creo que uno se va haciendo... Uno sabe y la familia también, que hay días que vas a estar y otros que no. Aparte que uno

trata, tratamos con personas todo el día, y por ahí uno sabe que hay internos que tienen una... son más complicados que otros, depende la situación de cada interno, que cada uno quiere cosas distintas. Yo creo que cada uno ya asumió el rol que tiene, y es lo que hay que hacer, uno no va a andar dando vueltas. Asumo donde estoy y lo cumplo.

E: Cuando estaba allá, de celador, respondía a superiores ¿A quiénes?

J: Claro, a mi jefe directo de puesto, que es del puesto N°2, y de ahí esta el auxiliar, y de ahí bueno, el jefe de servicio.

E: ¿Ellos realizaban un seguimiento de su trabajo?

J: Sí, claro. Por ejemplo, en mi caso el jefe que yo tenía a cargo siempre me preguntaba cómo estaba, si estaba bien ahí. En parte ellos también ven la persona que es uno ¿ve?

E: Usted, en este puesto actual en Requisa ¿Maneja armas?

J: No manejamos armas, tenemos en la cuadra el armamento pero está bajo llave.

E: Y cuando tienen que entrar a brindar apoyo con los internos en los pabellones ¿Tampoco se lleva?

J: No, depende la situación. O sea, lo que es la requisa se hace sin armas, si tenemos que entrar para eso, que se les realiza cuando tienen que salir a trabajar, cuando salen a la escuela, y cuando vuelven lo mismo. Y el armamento se usa, por ejemplo si alguien quiere invadir el terreno externo, que vienen y tiran cosas, como para prevenir se usa el armamento, porque es gente... no sabemos quién va a venir.

E: ¿Cómo es la organización en los pabellones? Es decir ¿Cómo está organizado el ámbito laboral ahí?

J: Son como 10 pabellones, en el puesto 2 A, porque también está el puesto 2 B que tiene otros pabellones. El jefe de puesto anota quien va a ser el encargado de cada pabellón, y cada pabellón tiene un solo celador.

A ver... Son (cuenta con los dedos), 8 pabellones en el puesto 2 A, y en el B esta el 15, que son los que tienen conductas ejemplares, el 9, donde están los internos con libertad condicional, que salen todos los días, y en el 13 A Y 13 B, que son internos... antes eran de buena conducta, pero ahora están mezclados, hay de todo. Antes era un poco más tranquilo, ahora más novedades, por los nuevos internos que ingresaron, que son más de ingresar sustancias prohibidas, tienen sus cosas malas digamos.

E: Y en general ¿Cuántos internos hay por pabellón?

J: Y en general, póngale que por pabellón son unos 20/25. Hay algunos que tienen 15, 16, depende como los vayan distribuyendo en el ingreso. El que tiene más creo que son 52 internos.

E: ¿Y ahí también hay un solo celador encargado?

J: Si. Es por falta de personal.

E: Y cuando ustedes ingresan en cada guardia, ¿se los manda al mismo pabellón siempre o eso va variando según las órdenes del Jefe de puesto?

J: Mm casi siempre es al mismo pabellón, pero de acuerdo a la situación se los cambia a otro pabellón, como por si falta alguno, o si algún celador no quiere estar en ese pabellón por alguna razón.

E: Y usted cuando estuvo en ese puesto ¿En qué pabellón estuvo?

J: Y yo estuve en el 13 A y B, después pasé al 4, después al 7 y 8, en el 11, 12, y en el 10 sur... Estuve en casi todos.

E: ¿Y la relación con los internos como era?

J: Siempre ha sido de respeto, al menos yo nunca les falte el respeto a ninguno. Y si ellos me faltaban a mí, yo cambiaba mi carácter y mi forma de tratarlos... Si yo veía que se hacían los picaros, tenía que amoldarme a la situación para controlarla y mantener el margen de celador-interno ¿Ve? El interno que demuestra su respeto hacia mí, yo también siempre lo voy a tratar así, bien, con respeto como tiene que ser, ver como esta, la familia, o quien viene a visitarlo, como para que haya una conversación con respeto ¿ve? Pero ya

cuando son internos que uno sabe que son problemáticos, uno ya tiene que manejar la situación, porque son así... algunos son respetuosos y otro maleducados, eso depende de cada interno. Igual por lo menos yo nunca tuve problemas con ningún interno, más allá del tema de controlar el pabellón, y que, a veces me ha pasado, que quieren algo y se ponen caprichosos y bueno, hay que ponerse en papel de malo porque... no dejarse llevar por el interno. Pero una vez que pasa la situación esa, uno ya vuelve a la normalidad, y con las guardias y eso al interno ya le pasa esa situación de agresividad en la que estaba y ya "¿Cómo esta celador? ¿Cómo anda?" Porque eso es lo que tienen ellos, quieren algo y quieren que sea ya, y eso no es así, tienen que esperar, hay cosas que hay que requisar y tienen que esperar que eso pueda pasar. Hay veces que ellos no saben que tienen que esperar y por eso se ponen así, me ha pasado.

E: Claro, ¿Cuándo usted trabajo allá los turnos eran de 24 por 48?

J: Si, ahora son de 24 por 72 y yo me siento mejor, yo siento que voy y descanso ahora, en cambio antes no. Póngale, yo salía hoy, me iba a descansar, si es que no tenía alguna otra cosa que hacer, y ya descansaba más o menos, y a la tarde por ahí tenía algo que hacer, o me quedaba en casa, pero ahí tengo niños así que casi siempre estaba ocupada por ellos. Pero si, este horario es mucho mejor, se siente mucho más el descanso, el alivio. Más allá de que este trabajo es 24 horas, uno siempre siente la presión. Gracias a Dios, este horario es mejor y es una mejoría para nosotros.

E: Al ser un día menos antes ¿Cómo era un día no laboral de usted?

J: Y era descansar, o si tenía que llevar a los chicos a la escuela, los llevaba, de ahí almorzaba, si no descansaba a la mañana, descansaba a la tardecita, o podía hacer algo en casa, o si tenía algún trabajito lo hacía, como decir una changa, de vez en cuando. Y actividades deportivas también, cuando se puede, juego al fútbol, es lo que más me distrae, me despeja.

E: Me comentaba que tiene hijos ¿Cómo está conformada su familia?

J: Si, son 3. La nena de 8 años, el nene de 11 y el más grande de 13... Ya están grandes. Yo vivo con ellos y mi señora.

E: ¿Noto cambios en su vida cotidiana cuando estuvo trabajando como celador?

J: Si, algún cambio hubo. Yo siempre soy tranquilo, sigo siendo tranquilo ¿ve? Pero había veces que ya me rebalsaba, por ahí uno mantiene el control con su familia... Mi señora por ahí me dice que desde que entre acá me nota más como autoritario, y puede ser un poco, pero bueno, es la vida cotidiana de uno, por ahí les decís que hagan algo a los chicos, y ya se olvidan y hay que estar diciéndoles de nuevo, y bueno, así siempre. Ellos me notaron así y se lo dijeron a mi señora ¿ve?

E: ¿Vivió alguna situación movilizante acá en la institución en la que haya sentido la necesidad de hablar con algún psicólogo, o algún profesional de la salud mental?

J: Mmm no. Puede ser que en algún momento lo haya necesitado, creería yo... Pero no, por lo menos creo que no era para tanto digo yo. Nunca lo he buscado.

E: ¿Qué mirada tenía de la institución antes de entrar? ¿Cambió ahora?

J: Y antes de entrar lo ves como algo desconocido, es como que no lo tenía presente. Recién empecé a pensar cuando entre acá, porque antes no se me había pasado por la cabeza trabajar acá, no conocía la vida de acá de la institución. Y después cuando ingrese ya empecé a conocer... Antes en la escuela como que uno tiene temor porque no sabes cómo va a ser, pero después ya cuando hacíamos las prácticas ya nos vamos amoldando al ambiente este, y ahora ya es una cosa normal, la rutina, ya no me causa esa sensación. Por lo menos bien ahora, bien ya.

6. Victoria (27 años)

E: ¿Hace cuánto estas en este puesto laboral?

V: Acá hace un año y un mes.

E: ¿Y cómo llegaste a la carrera de penitenciario?

V: Yo estaba estudiando Ciencias Políticas, y en 4to año me cansé de estudiar, me enamoraba lo teórico pero la práctica me desilusiono completamente. Uno llega con una idea, y ves en los libros la cantidad de cosas que podes hacer, y llega la práctica y te topas con una pared que no te deja avanzar, y no me gustó. Y tengo mi familia que todos están en la fuerza, todos policías y militares, y quise entrar acá porque no había nadie de mi familia que trabajara acá, y quise saber cómo era, porque además me gustaba que nadie te habla de este lugar, es como que “no, la cárcel” (imita murmullos). Se imaginan, no sé... Teníamos un director que decía que para él era una “caja negra”, porque uno no se imagina, es como un impenetrable, nadie entra, o sea, y quería saber cuál era el trabajo que se hacía, porque en la policía uno ve, ves gente que para el tránsito, que va a los robos, a los accidentes, en cambio uno no sabe qué es lo que se hace acá adentro. Y entre por eso. Entre pensando que me tiene que gustar, porque no sabía en si lo que se hacia acá adentro, y me termino gustando, me enamore de mi trabajo, me encanta ponerme el uniforme y venir todos los días, porque uno ve que hay personas a las que uno ayuda... Por ejemplo acá hay chicas que tuvieron una mala pareja, que las llevo a delinquir y son gente de buena familia, y salen y no lo hacen más, y uno se da cuenta de que puede mejorar a las personas, hay personas que no cambian más, pero uno, no sé, hablar con esa persona o enseñarles cosas, enseñarles a compartir el almuerzo todos los días, que se sienten todas y compartan, y saber que... Una las ve después en la calle trabajando y es como que el trabajo que uno vale la pena.

E: ¿Y hace cuanto ingresaste a la carrera?

V: Y yo ingrese en el 2015, y son dos años aproximadamente de carrera, pero en mi promoción tardaron 1 año y 3 meses en nombrarnos.

E: ¿Sentís que te preparó la carrera para lo que era una vez que ingresaste?

V: Si, te guían, pero es como que lo teórico te ayuda a no descarrilarte pero cuando venís a la práctica es otra cosa, pero te forma, te forma en carácter. Nosotros tenemos a la Lic. Bolomo en una materia y ella cuando nos hablaba todos decían “ay pero esa materia, no, que la psicología, que esto y que lo otro”, y vos te das cuenta que sí, que vos al interno lo hablas y le decís dos palabras de la familia, y cambia porque están quebrados psicológicamente, y tener una materia así que te vaya guiando, por lo menos, no que sepas, porque en profundidad en un año no vas a poder aprender, pero que te guíe y que vos sepas más o menos en que apoyarte para seguir sí. Si, si ayuda bastante la escuela. Depende como cada uno se lo toma también, porque a nosotros nos daban cosas para estudiar pero uno siempre busca un poquito más.

E: ¿En qué consiste un día laboral tuyo?

V: Entro a las 6:15, siempre un poquito tarde porque tengo hijos y tengo que dejarles preparadas las cosas de la escuela. Llegar, formar, no sé, uno del camino de la casa hasta acá como que cambia la cabeza, de que vas a trabajar en tal lugar, que tenes que prestar atención en esto y esto, y a mí me pasa que tengo compañeras que cuando salen de franco se desconectan totalmente del trabajo, yo no puedo porque no puedo venir y no saber lo que pasó antes. Los días que no estoy saber qué pasa para llegar y ya tener conocimiento. Y nada, llego, nos quedamos a recibir las novedades, conversamos, bajamos a las internas para que hagan las actividades que tienen que hacer, y así se sigue todo el día, trabajando en el puesto, vigilando el puesto, custodiando los traslados, y así todo el día.

E: En este puesto se responde a los superiores ¿En qué circunstancias recurrís a ellos?

V: Y en realidad, cuando no está la encajada de puesto me quedo yo de encargada porque soy la más antigua en el puesto, y a mí no me gusta que me estén preguntando lo que tienen que hacer porque uno ya sabe cuál es su trabajo, que me avisen para tener conocimiento, pero que no me pregunten

porque ellas ya saben y uno ya sabe el trabajo que hace. Y yo me manejo igual, si llego a hacer algo y me preguntan por qué lo hice, “y porque lo hice, ya está, te aviso que lo hice”. Pero consultar no, porque una ya sabe lo que tiene que hacer, es más avisar “hice esto por esto y por esto”.

E: Y en los casos en que tenes que recurrir a ellos por alguna circunstancia en especial ¿sentís que te escuchan, que aceptan las sugerencias?

V: Si, a mí me pasa que sí, porque las que estamos acá somos nosotras y nosotras hacemos observaciones que ellos al no estar todo el día no saben, entonces cuando lo comentamos y ellos no tienen conocimiento, saben que si lo decimos es por algo. A mí me paso que siempre me llevaron el apunte por así decirlo, siempre tuve una respuesta.

E: Y en esto de que ahora son turnos de 24 por 72 ¿Cómo es un día no laboral? ¿Tus tiempos libres?

V: Mis días de franco son para mis hijos, estoy pendiente del celular por lo que pueda pasar acá, pero no, mis días libres son para mis hijos. Estoy en mi casa, no me gusta salir mucho y a mis hijos tampoco, así que bueno, es estar en mi casa, hacerlos jugar, eso.

E: ¿Cuántos años tienen?

V: Uno de dos y una nena de cinco, y estoy sola, vivo sola con los dos. En las tardes los llevo a la plaza, por ahí me junto con mis compañeras de trabajo que también tienen hijos y los llevamos a algún lado. Tengo una compañera que tiene una cancha de tenis y vamos y pasamos todo el día ahí con los chicos. Sí, porque también salir de acá y encerrarte en la casa...

E: En ese sentido, que me hablas que te juntas con tus compañeras. ¿Cómo te sentís con tu grupo de trabajo?

V: Bien, la verdad que me encanta, no tengo problema con ninguna. En cualquier guardia que este, con cualquier encargada no tengo problema con ninguna.

E: ¿En cada guardia entra el mismo grupo o va variando?

V: No, las guardias son fijas, entran siempre las mismas, salvo que una no pueda venir y se haga cubrir con otra, que es de otra guardia.

E: ¿Y la relación con las internas cómo es?

V: Y mira, a nosotras nos enseñan que son todas iguales, pero no son todas iguales porque no podes tener el mismo trato con todas, no se puede porque son personas y son distintas, o sea es igual en el sentido del respeto, de tratarlas con respeto, acá ninguna es ladrona, es presa, ninguna es asesina ni nada, son internas, y acompañadas de un apellido, en eso si es lo mismo. Pero son distintas, cada una tiene su forma de tratar, son como chicos en un jardín, no a todos les gusta lo mismo, no todos se entretienen con lo mismo; y es saber, es verlas, conocerlas y observarlas todo el tiempo... Por ahí una entra y mira la celda y ya sabes que una está enojada porque le ves la cara, y ya con esa sabes que tenes que tener cuidado. Es igual el tema de respeto, porque se trata de igual, por ahí nos dicen “con las internas no se charla”, pero hay veces que les haces una charla y ya descomprimís una situación, y ya te evitas un problema.

Yo veo que algunas compañeras vienen con temas de la casa, y “venga usted para acá, vaya usted para allá”, y es peor porque la interna nunca se va a quedar callada, y te va a contestar y va a ser para que siga y siga y se haga algo personal, y vos tengas que venir todos los días a tu trabajo y cargar esa mochila encima que no tiene sentido porque es un trabajo. Yo creo que las cosas importantes están en la casa y uno tiene que afligirse o amargarse por cosas que pasan en la familia, no en el trabajo. Pero si, es llevarla todos los días y saber cómo tratarlas.

E: ¿A este puesto lo hubieras elegido, o te hubiera gustado otro sector?

V: En realidad me daba lo mismo, me gusta mi trabajo en general, en cualquier lugar hay cosas para aprender todos los días, cuando trabajas con personas siempre aprendes cosas nuevas.

E: ¿Noto cambios en su vida cotidiana cuando ingreso a trabajar como celadora?

V: No, yo me siento igual. El trabajo es trabajo y la casa, la casa. Lo que me pesa acá, salgo y lo dejo acá, no lo llevo a mi casa, y lo mismo al revés, lo

que me pase en mi casa no vengo y me desquito con las internas acá, porque son cosas distintas, además no me parece que las mochilas que uno tenga que venir a tirársela a otra persona, sabiendo el lugar en donde están, las condiciones en las que están, lo que les está pasando, y encima venir uno con sus problemas y cargárselos a otros, no, no me parece.

E: En el tiempo que llevas acá ¿Viviste alguna situación movilizante?

V: Si, bastante, en la toma de rehenes. Ahí sí, vine desde mi casa, yo vivo cerca, y escuche los tiros, y me vine, y era un descontrol total por todos lados. Tomaron el pabellón 2, y agarraron a 3 compañeros de rehenes, a uno lo tuvieron más tiempo y los otros pudieron escapar. Pero si, ver a todos como... enajenados estaban, no sé, todos con odio, fue terrible verlos así. Nadie te miraba a la cara, y llegabas y preguntabas “¿qué pasa?”, y era todo “anda a hacer esto, anda a hacer lo otro”, era todo... Nadie se focalizo en decir “Mira, vos veni y hace esto y colabora con esto”, era todo ir de un lado para otro sin hacer nada, fue bastante, si...

Y después también con una interna que se quiso ahorcar, la llevamos a otra celda porque se había golpeado sola, y la dejamos con ropa porque era invierno, hacia frio, y pase a verla, y no la veía por la ventana, le golpeo la puerta y no me contesta, y la escucho que tose, y me quedó como algo de que tenía que entrar y verla. Entro y se estaba ahorcando con la ropa. Cuando la quiero sacar me empezó a manotear, a pegarme patadas y con las manos, y ahí le pegue un grito a mis compañeras de que me vengán a ayudar, y le querían sacar del cuello, pero les dije “no le saquen porque si se le sacan me va a querer agarrar a mi” porque iba a agarrar fuerza, “déjenla que se desvanezca”. Y así le empezamos a sacar y la pudimos reducir, pero si, ver a una persona así, ya que se te está muriendo, si, te moviliza primero.

E: ¿Qué sentiste en esos momentos?

V: Muchos nervios. Uno se prepara pero no sabe cómo reaccionar... Yo estoy tranquila, se me puede estar cayendo el mundo encima, pero yo estoy tranquila porque sé que es de la única forma que se pasan las situaciones así, es de la única manera, eso nos enseñaron en la escuela. Por ahí vienen y te

gritan y uno tiene que estar tranquilo, ya va a pasar, todo pasa, después te reis. En ese momento decís “se me está matando, por Dios”, yo le pedía a Dios que no se vaya a morir, y después cuando pasa, decís “pero que hija de... se estaba ahorcando con la remera”, y te reis, y ya está, ya pasó, está viva, es una situación más, de miles que te van a pasar.

E: ¿Y nunca sentiste la necesidad de hablarlo con algún profesional de la salud mental?

V: ¿Sabes que no? Lo descargo con mis compañeras hablando, hay veces que las 24 horas nos la pasamos hablando y contando de lo que pasó, y te reis y ya está, ya pasó. Pero sí, en el momento es terrible. Y después de los nervios te das cuenta que te agarra dolor de cuerpo, la contractura es terrible. Son situaciones que te van a seguir pasando. Yo creo que lo mejor es estar tranquila y pensar antes de hacer todo, pensar un millón de veces las cosas porque cuidamos personas, y si nos llega a pasar algo a alguna de nosotras, más que nada a las internas, porque a ellas las cuidamos como si fueran hijos nuestros, más allá de los delitos que hayan cometido, pero son hijos nuestros... les llega a pasar algo y a nosotras nos pueden hacer un sumario, nos pueden correr, quedarnos sin trabajo, y es terrible. Así que no es venir y pegar un grito, es el día a día, para seguir bien, para seguir trabajando, trabajando cómoda que es lo que una quiere, trabajar tranquila.

E: ¿Qué mirada tenías antes de ingresar, de la institución? ¿Y ahora?

V: Yo no esperaba nada, pero por no saber lo que pasaba, no sabía si era así como en las películas, tan fantasioso, pero después me imaginaba que les pegaban, que los mataban, que los bañaban así con agua helada, viste así como sale en las películas, y te das cuenta que no, que no es así, es diferente, es como, no sé... yo lo comparo con un jardín, o sea, son niños malos los que tenemos acá, niños con mala conducta, indisciplinados, hay personas que no se las educó nunca en 25 años, y vienen acá y no saben lo que es decir “permiso, buen día”.

Me imaginaba otra cosa en cuanto a la estructura también, porque uno ve en otros lados, viste esas cárceles de los programas de Discovery, con puerta

eléctrica que se cierran, y los ves, y los micrófonos, y las cámaras, y acá te das cuenta que estas sola con el conocimiento que tenes y tus compañeras atrás tuyo. Pero no tenes alguien que te esté viendo las 24 horas, o sea vos entraste y paso algo y nadie se enteró, es así. Acá los compañeros son todo, por eso para mí lo mejor es venir a trabajar bien y llevarse bien con todo el mundo, porque los ojos que no tenes en la espalda son tus compañeros, vos fijate que pasa algo adentro y vos entrar y siempre tenes un compañero que te está ayudando, y yo veo que eso en los otros trabajos no hay tanto, pero me parece que es por el riesgo que uno corre acá adentro. Y eso de que tenes un compañero atrás tuyo, creo que eso es lo lindo del trabajo, el saber que siempre tenes a alguien con el que vas a contar, más allá de las peleas ¿no? Porque en el trabajo uno siempre tiene peleas, pero te das vuelta y atrás siempre tenes a dos, y ya está, ya sabes que contas con alguien.

7. Brisa (33 años)

E: ¿Hace cuánto tiempo estas en este puesto?

B: Y... hace seis meses que ingresé ya, cuando dieron los nombramientos.

E: ¿Es decir que este es tu primer puesto laboral desde que entraste a la institución?

B: Claro.

E: ¿Y cómo llegaste a la carrera penitenciaria?

B: Y... me llamaba la atención a mí. La policía como que no me gustaba, aparte acá por la edad que yo tenía ya no podía entrar a la policía, y si o si tenía que quedarme acá, y bueno, por necesidad, andaba sin trabajo, tenía una familia, no tenían obra social los niños... Eran muchas cosas que uno tenía que poner en la balanza. Y bueno, se me dio la oportunidad de entrar y bueno, entré, y gracias a Dios quedé.

E: ¿Cómo sentís la relación con la internas?

B: Y yo desde mi lado bien. Yo a ellas las trato siempre con respeto, y de su parte también recibo lo mismo. Cuando necesito algo me piden, o sea trato de no juzgarlas porque, primero yo no soy quien, yo estoy trabajando y ellas sabrán, o Dios verá... Así que siempre con respeto hacia ellas y yo lo mismo recibo de ellas. No es que yo por estar trabajando acá las voy a ir a tratar como... No, no me gusta aparte. Y en muchos casos ellas necesitan hablar, porque el encierro a ellas les hace mal, y por ahí se ponen mal, lloran, y que se yo, y ahí yo entro y las hablo y les pregunto qué les pasa, y ellas me contestan, me cuentan a veces. Pero bien con todas, desde que entre nunca tuve problemas con ninguna, y ellas siempre buscar pedirme, o cuando necesitan hablar hablan conmigo.

E: ¿Y con tu grupo de trabajo como te sentís?

B: Si, bien... Pero hay cosas que no me gustan, pero bueno, este es el trabajo y uno tiene... O sea, no comparto. Pero trato de llevarla bien, trato de venir y cumplir con mi trabajo y sacar la guardia bien, y nada más.

E: Esto que no te gusta ¿tiene que ver con formas de pensar, o de actitudes?

B: La forma de trabajar, y hay veces que la forma de pensar de ellas no comparto, bueno. Pero siempre trato... Yo en este caso soy muy cerrada, por más que me pase algo trato de evitar los problemas, por más que no me gusten las cosas, acá se viven muchas injusticias, y una se las traga como quien dice, para evitar problemas. Por ahí uno a veces no reniega tanto con las internas sino con el personal... Pero bueno, dentro de todo bien, porque hay que venir y tratarte de llevarnos bien, por más que no tengamos las mismas ideas, es parte del trabajo.

E: Y desde que ingresaste acá al Servicio ¿Te sentís a gusto, es lo que esperabas?

B: Si, si me gusta. Y bueno, uno siempre espera más, pero capaz que el día de mañana, o hasta que una se acomoda, porque somos “nuevas” como quien dice. Pero si, creo que pueden mejorar varias cosas.

E: En ese sentido ¿Qué mirada tenías de la institución antes de entrar? Y si eso cambio ahora que ya estas adentro.

B: Primero tenía miedo, es un miedo que tenía todo el tiempo cuando veníamos a las practicas era como que estabas alerta, porque te imaginabas otra cosa. A uno le nombran cárcel, que tenes que tratar con las internas y más con las que han cometido delitos fuertes y es como que uno se aterra. Pero una vez trabajando acá ya no, ya se me fue. No digo que ya no sienta miedo, porque el miedo esta, y eso hace bien para que una esté más atenta, más precavida, porque si una se tira al aire es como que ya no... Pero si, bien dentro de todo. O sea se me fue el miedo y todo lo que tenía una vez entrando a trabajar.

E: Me comentaban que tienen turnos de 24 por 72. Siendo así ¿Qué haces en tus tiempos libres? ¿Te tomas el tiempo de descansar?

B: Mm descansar no puedo descansar nunca porque tengo tres niños (se ríe), y yo ahora no estoy haciendo las 24 horas, porque me voy por las horas de lactancia, tengo una bebe de 9 meses. Pero dentro de todo ocupo el tiempo en mi familia, en mi casa, con mis hijos, que la escuela. No sé si tendrá hijos usted, pero el tiempo uno se lo gasta todo en la casa, como quien dice como que ya no tiene tiempo para uno, todo es para ellos. Y estoy casada hace 15 años. Y uno sale, así como quien dice lleva a los niños a la plaza, a los juegos, eso sí, pero siempre con ellos, nunca sola, porque no me gusta dejar mis hijos con nadie, y como que ya la etapa de salir sola ya se me pasó, ahora es salir con ellos y con mi marido.

E: Tengo entendido que desde el servicio se brindan capacitaciones ¿Usted asiste? ¿Siente que le son útiles?

B: Si, siempre es una ayuda la capacitación que nos dan porque es para aprender cosas nuevas, y es para el beneficio de uno también, el saber cómo defenderse, como tratar con las personas estas y demás, o sea que no vienen mal, nada más que uno por ahí, por el tiempo, no damos con el tiempo, uno muchas veces... por eso lo hacen obligatorio, pero si fuese por mí no sé, por el tema de mis hijos a veces me es difícil venir, pero si, está bueno que te capaciten.

E: ¿Y sentís que desde la carrera los preparan para trabajar acá?

B: Si, si nos preparan.

E: Cuando entraste ¿Notaste cambios en tu vida cotidiana a nivel personal comparado con antes de entrar a este trabajo?

B: Si, cansancio, por ahí mal humor, porque hay veces que nos tocan lidiar con cosas acá que uno no las puede descargar acá, o sea yo trato de no descargarla acá. Problemas que uno tiene pero siempre trato de sacarlos afuera. Pero si, si me cambio bastante el humor, o sea no digo que siempre, pero trato de dividir trabajo y afuera, porque al principio no lo sabía manejar, y por ahí me pasaba algo acá y lo descargaba afuera. Y no tan solo con las internas, sino problemas con el mismo personal que uno no... Yo soy muy difícil de desahogarme, o sea cuando yo tengo un problema trato de desahogarme sola,

llorando porque no me gusta hablar, y me cuesta, no soy muy de desahogarme con alguien, pero bueno, así es, trato de llevarla.

E: Teniendo en cuenta esto que me decís ¿nunca sentiste la necesidad de acudir a un profesional de la salud mental?

B: Si, lo pensé pero no lo concrete. Porque si, hay veces que necesitaba sacarme, desahogarme, y uno tiene problemas fuera, y se acumulan con los problemas de acá, pero si, trato de... Con decirle que ni con mi propia familia, me cuesta, yo siempre fui de los problemas míos me los trago yo y nadie más, los demás no tienen por qué saberlo, pero a la misma vez veo que eso también me hace mal, pero nunca busque ayuda así de la Lic. que tenemos acá ni de la doctora.

8. Alejandro (34 años)

E: ¿Hace cuánto está trabajando como celador?

A: Y van a ser 8 años ya.

E: ¿Cómo llego a la carrera de penitenciario?

A: Y fue por elección, tenía muchos compañeros de la escuela que me estaban acá y me hablaban mucho. Aparte me gustaba.

E: ¿Y hace cuanto se egresó?

A: Y hace 8 años.

E: ¿En qué consiste el trabajo con los internos?

A: Ahora estoy encargado del pabellón 8 norte, que es el federal.

E: ¿Cuántos interno tiene ese pabellón?

A: 32.

E: ¿Y está usted solo a cargo?

A: Si, en ese pabellón estoy solo, y en el 8 Sur tengo un compañero más... Pero si, estoy solo.

E: ¿Están allí por algún delito en especial?

A: Si, por causas federales, que es drogas y ese tipo de cosas.

E: ¿Cómo es la relación con los internos?

A: Y buena, tenes que ser psicólogo, tenes que ser de todo, pero bueno... Tranquilo.

E: ¿Alguna vez vivió una situación difícil, o que lo movilizara?

A: Situación difícil en ese pabellón no, en el 14, el año pasado.

E: Actualmente está en el pabellón 8 ¿Y antes estuvo en otros? ¿En el 14?

A: Si, estuve en el 14, de auxiliar de jefe de puesto, y en el 6.

E: ¿Responde a qué superiores?

A: Al jefe de puesto n°2, al auxiliar, al Jefe de Servicio, al de guardia, y así.

E: ¿Y siente que cuando necesita decirles algo o hacerles alguna sugerencia lo escuchan?

A: Si, por lo menos todo bien, no tengo ningún problema con ellos.

E: Tengo entendido que las guardias ahora son de 24 por 72. En el tiempo libre ¿Qué hace?

A: Primer día descanso, el segundo día salgo a caminar, correr, a veces a andar en bici, o viajo.

E: ¿Tiene familia?

A: Si, mi mujer, que también trabaja acá, pero ella viene de administrativa no más, por la mañana.

E: ¿Y actividades recreativas, o sociales...?

A: Si, juego al futbol, a veces nos juntamos a comer a la noche, siempre nos juntamos.

E: ¿Cómo es la relación con tu grupo de trabajo?

A: Es buena, me siento cómodo.

E: ¿Noto cambios en su vida cotidiana cuando ingresó a este puesto?

A: Al principio por ahí cansancio, si no estás acostumbrado te vas a cansar, pero ya después agarras la rutina y ya te acostumbras. Pero ahora no me siento cansado.

E: Si existe o existió alguna situación que lo movilice en la institución ¿Sintió la necesidad de hablar con alguno profesional de la salud mental?

A: No, y eso que tuvimos una situación en el 14 el año pasado, pero no.

E: ¿Qué paso en el 14?

A: Eh... Tomaron de rehén a un compañero el año pasado, y nosotros fuimos a hacer el control ahí y casi nos agarran a nosotros.

E: Y a esa situación ¿No necesitó hablarla con alguien?

A: Con los jefes hablamos de eso, pero con profesionales no.

E: ¿Qué mirada tenía de la institución antes de entrar? ¿Cambio ahora?

A: Nosotros estábamos en la escuela, e iban los instructores de acá y te decían “Esto, esto, esto”. Pero vinimos acá y era distinto, nada que ver a como nos pintaban, que era muy peligroso, y nada que ver.

(Mientras hace la encuesta, ante la pregunta de la comunicación con sus compañeros comenta “Mala, si no hay comunicación”. Se le pregunta por qué dice eso y contesta: “Nosotros estamos acá en el 8, y los compañero están allá en el 10, no tenemos comunicación, lo único que tenemos es teléfono, pero nada más. Si no tenes teléfono...”)

9. Fabricio (30)

E: ¿Hace cuánto estas en este puesto?

F: Eh... Últimamente vengo rotando, pero estuve mucho tiempo adentro en los pabellones en contacto directo con los internos. Estuve como 7 años.

E: ¿Ahora estas en los pabellones o estas cumpliendo otra función?

F: Ahora sí, pero meses atrás estuve en la guardia externa, la que hace vigilancia en los puestos ¿viste?

E: ¿Y eso hace cuánto fue?

F: Y hace como 6 meses atrás.

E: Es decir que usted estuvo ejerciendo de celador un tiempo, después fue transferido a la guardia externa, y luego volvió a ejercer de celador.

F: Si, pasaron un par de meses como para decir “bueno, salí a descansar” y se ve que no hay más, por eso me volvieron.

E: ¿E por requerimiento de personal que los envíen a las guardias internos o a veces es por pedido de ustedes?

F: Mm depende, vos sabes que... La guardia externa es, digamos, si vos te sentís cansado de tanto problema adentro, afuera es como que te desconectas, pero seguís trabajando, es lo mismo, pero menos responsabilidad que adentro, pero sigue siendo el trabajo, nada más que estas más tranquilo, es decir, no estas con la bulla (hace gestos con las manos alrededor de la cabeza), y como te digo, hay gente que le gusta y otra que no ¿Me entendes? O sea, más que nada en la externa estas solo en el puesto, sos vos y el teléfono no más.

E: ¿Y te cambiaron de vuelta a la interna por necesidad o fue algo que hablaste vos?

F: No, o sea, eso lo manejan los jefes, pero como te digo, a veces... yo decía “no me siento cómodo, pido para otro destino”.

E: Ante esas demandas, ¿los superiores sentís que te escuchan o que tienen en cuenta tus intereses?

F: Mmm, muy rara vez. Justamente el anteaño pasado mi señora estaba embarazada, estaba con pérdidas, al final perdió el embarazo, y yo pedía pasar a administrativo, que me pasen para venir a un horario a la mañana o a la tarde, para darle más acompañamiento a mi señora, y como estaban con el tema de las licencias, que había poca gente, no, no me solucionaron nada. Pero como te digo, a veces no te dan solución.

E: ¿Y cómo llego a la carrera de penitenciario?

F: Fue más que todo por oportunidad laboral, o sea al principio, yo hace 8 años estoy trabajando acá, se decían que eran 6 meses para entrar acá porque había faltante de gente y necesitaban mucha gente, y se decía a principio de año cuando comencé a estudiar que los que pasaban para acá iban a ser nombrados más rápido que la policía, y bueno, me metí acá, como ya tenía familia yo, o sea, mi mujer tenía una bebe ya, digo “bueno, si me sale más rápido trabajar acá, me vengo para acá”, y bueno, y acá quede, ya pasaron 8 años.

E: Y una vez que ingresaste ¿Te gusto? ¿Es lo que esperabas?

F: No, porque la escuela te daba una idea, pero no es lo mismo que venir... Es como que te dicen una cosa y venís y te chocas con la realidad de lo que es.

E: ¿En qué sentido?

F: O sea, en la escuela nos decían una cosa de que aparentemente era sencillo ¿me entendés? Y venís acá y es otra realidad, en el sentido de que tenes muchas responsabilidades porque vos manejas personas, y si llega a pasar algo, se fuga, se muere, sos responsable vos, uno como celador. Hay peleas y sos responsable vos, o sea no podes evitar las peleas o las fugas porque la persona privada de la libertad esta todos los días del año pensando en cómo irse, y más si tienen una condena larga, 20 o 30 años, si o si van a buscar irse de alguna forma ¿me entiende? Y ellos están pensando todo el día, todo el año como escapar.

E: Claro ¿En qué pabellón está usted actualmente?

F: Ahora en el 15 y el 9, me hago cargo de los dos. Que son de buena conducta, la mayoría de los internos son los que tienen beneficios, semilibertad, transitoria, y bueno los beneficios que les corresponden según la condena. Por lo general, la mayoría sale a la mañana, y vuelven a la tarde noche, según lo que dicta el juez para cada caso. Y yo soy el encargado de ver cuando vuelvan y revisar que para la hora del cierre estén todos.

E: ¿Y cuantos internos hay en cada uno?

F: Y en uno tenemos 31 y en el otro 40.

E: ¿En qué consiste un día laboral?

F: Si, recibimos la guardia... O sea más que nada este laburo es rutinario ¿me entendes? Vos entras a la guardia y tenes que controlar, porque a veces, que nunca pase, te pueden entregar un interno que este muerto, supuestamente dormido, pero vos vas y lo ves y está muerto, como la muerte súbita ¿vio? Y no se enteran nadie, vas y lo tocas y está muerto, que se yo, se murió a las 12 de la noche, y nosotros entramos 6: 45/7 de la mañana, y bueno, ahí ya hacemos controles, que son como 6 controles, ver que los internos estén bien, ver qué pasa en el pabellón, y así. Nosotros tenemos un papel donde tenemos detallados nombre por nombre los internos, y los vamos viendo y vamos tildando, y vamos preguntando cómo están.

E: ¿Cómo es la relación con los internos?

F: Bien, buena porque si, son personas al igual que nosotros, más que todo uno los mira humanamente ¿viste? Así como ellos tienen malos días, nosotros también, pero siempre el respeto, y bueno, yo como empleado siempre marcando la diferencia ¿no cierto? Vos te pasas ahí y sabes lo que te corresponde.

E: ¿Nunca tuviste algún incidente?

F: No, gracias a Dios jamás he tenido algún incidente con los internos.

E: En estos pabellones ¿están distribuidos por algún delito particular?

F: No, están mezclados, pero la mayoría es por 119.

E: ¿Y que es 119?

F: Violación.

E: Tengo entendido que las guardias son de 24 por 72 actualmente. ¿Qué haces en tus tiempos libres?

F: Eh... tiempo libre, bueno obviamente con la familia en casa. Como yo soy, bueno, estoy en la religión evangélica, voy a la iglesia, que es como mi otra casa, y participo de las actividades y esas cosas.

E: Me comentabas que tenes mujer ¿Cómo está compuesta tu familia?

F: Sí, tengo a mi mujer y dos hijas. Si no voy a la iglesia, en esos momentos trato de descansar, pero obviamente, por ejemplo, hoy estoy de guardia, mañana ya salgo de franco y ya empiezo a hacer las actividades de la casa, ya sea llevar a las niñas al jardín, a la escuela, y de ahí ya llegas y no pasa nada y ya son las 12 y tenes que buscarlas de vuelta, y bueno de ahí almorzamos, y me acuesto un ratito a la siesta, y de ahí si tengo que ir a la iglesia voy a la iglesia, y si no ya me quedo en casa.

E: ¿Los tiempos en la iglesia es algo que compartís con tu familia?

F: Si, si, con ellos.

E: En el trabajo, con tu grupo de trabajo ¿Cómo te sentís?

F: Bien, buenísimo, estamos medio lejos uno de otros, por la posición de cada pabellón pero bien. No hubo novedades así por lo menos, ni discusiones entre compañeros no, por lo menos nos entendemos. Pero como te digo, acá es por antigüedad, por jerarquía, los oficiales mandan. La directora manda una orden y de ahí empieza a bajar, hasta el último que entra.

E: ¿Notaste cambios en tu vida cotidiana desde que ingresaste a este puesto?

F: Mm si hubo. Note que después de un tiempo, después de los 6 años ya empecé a pedir que me cambien, que me saquen, porque me sentía cansado ¿ve? Así que, no, si se nota, es como que uno necesita cambiar de aire, si uno está mucho tiempo acá, ir a otro lado, a otro puesto.

E: ¿A qué le atribuirías el cansancio, por ejemplo?

F: A estar pendiente de los internos, las peticiones que ellos hacen, de “tratarles” de solucionar, no la vida, pero... No sé si estará bien lo que voy a decir, pero uno es medio psicólogo ahí adentro porque por ahí el interno tiene problemas y es como que ellos vienen y se descargan con nosotros, no de la mala forma, o a veces sí de la mala forma, pero uno va y trata de escucharlos. Y uno escucha y escucha, y es como que se va saturando, y por eso le digo que llega un momento que uno ya se cansa ¿ve? Y por eso es bueno un rotamiento de empleados.

10. Luciano (28 años)

E: ¿Hace cuánto estas en este puesto de celador?

L: 7 años.

E: ¿Te fueron rotando o son 7 años fijos en este puesto?

L: 7 años en un solo puesto, que es el puesto 2, pero a la vez, el puesto 2 tiene muchos pabellones que están enumerados, y ahí si voy rotando, por ejemplo, voy pasando por el 4, el 6, el 7... Ahí si hay tiempos que estoy en cada uno y así. Pero siempre en el mismo ámbito que es con los internos.

E: Actualmente ¿En qué pabellón estas?

L: En el 13 A.

E: ¿Y cuantos internos hay en ese pabellón?

L: 26.

E: ¿Están distribuidos en ese pabellón por algún delito en particular o no?

L: No, mezclados, hay 119 que son abusos, robos, homicidios.

E: ¿Cómo es la relación con los internos?

L: Si, por ahí es un poco cansador, pero hay que ponerle límites a ellos también porque, por ejemplo, están llamando todo el tiempo “Luciano, necesito que me llame al kiosquero” porque ellos tienen un kiosco y quieren comprar, “Luciano quiero ir a tal lado” y así a cada rato están, y es el mismo interno, hay muchos que tienen una conducta buena, que se portan bien, pero hay otros que ya son molestos, y a eso hay que ponerle un límite, como quien dice “ponerle cara de perro”, o “ya está, deja de molestar un poco”, no yendo más allá, siempre con el dialogo, porque con el dialogo se aclara todo, y así escucha otro interno y tenemos una relación más respetuosa... porque no todas las guardias son iguales, cada persona acá adentro tiene una forma de trabajar y tratar, y otro interno escucha el trato mío con los internos y si compara un poco . Pero gracias a Dios bien, por lo menos el tiempo que llevo nunca tuve ninguna denuncia por parte de los internos, que suelen pasar.

E: ¿Respondes a algún superior?

L: Si, todo el tiempo, cada cosa que hacemos pedimos autorización o cosas así. Hay un encargado de puesto, un oficial, que va cambiando todas las guardias, así como nosotros los celadores.

E: ¿Y vos sentís que cuando tenes que hablarlo por alguna situación o sugerirles algo, son abiertos a escucharte?

L: Si... Más que todo porque en él el caso nuestro, que tenemos ya casi 8 años, los que están encargados son los oficiales, pero son los nuevos, y por ahí necesitan la opinión de nosotros, somos suboficiales y oficiales, pero necesitan la palabra de nosotros. Aparte es mejor consultarnos, somos 4 o 5, qué se puede hacer, y esas cosas. Yo pienso que entre 4 o 5 podemos lograr una mejor idea que uno solo.

E: Tengo entendido que las guardias son de 24 por 72 horas, ¿Qué haces en tus tiempos libres?

L: En mi caso yo juego al futbol, así que todos los días voy a jugar al futbol, tengo distintos horarios, no siempre son los mismos. Voy a crossfit, me gusta salir lo fines de semana, salgo con mi novia, o con mis amigos por ahí. Algo así.

E: ¿Te das el tiempo de descansar?

L: Si, ahora más que todo que tenemos 3 días, sirve muchísimo, porque hace poco nos cambiaron el horario. Ahora que se agregó un turno más, re bien.

E: ¿Tenes familia?

L: Si, mamá, papá no, mis abuelos, pero ellos están en el interior.

E: Volviendo al trabajo ¿Cómo llegaste a la carrera de penitenciario?

L: Surgió porque mi tío es policía, y estaba aquí en capital, y me decía “inscribite para la policía o para el penitenciario” y después me decía “te conviene un poquito más el penitenciario por el horario, trabajas un día y descansas dos”, en cambio en la policía muchas veces no es así, trabajan 8 horas por día, todos los días. Y si, también un poco me gustaba, pero al último termina gustando más

cuando ya estamos aquí, porque la mayoría no entra por vocación, son muy pocos los que dicen “sí, yo voy porque me gusta”.

E: Y ahora que ya ejerces y trabajas hace años ¿Cómo te sentís con el trabajo?

L: Me gusta, sí.

E: ¿Sentís que la carrera los prepara para lo que es estar adentro?

L: Si, más que todo a nosotros nos tocó gente que fue de aquí del sistema penitenciario que nos ayudaron mucho.

E: ¿Cómo te sentís con tu grupo de trabajo?

L: Yo, en mi caso, donde estoy son dos aulas, que se juntan en frente y ahí estoy con el celador del otro pabellón, así que estamos las 24 has con el otro compañero, y llamas de los pabellones y vamos y atendemos los dos; con el otro chico que estoy sí, me siento re bien porque aparte es de mi misma promoción, y nos entendemos bien, por ahí hablamos de que tenemos que hacer esto o aquello, y así tratamos de llevarla. Pero hay muy buena comunicación con el chico.

E: ¿Notaste cambios en tu vida cotidiana cuando ingresaste a este puesto laboral?

L: Mmm no. Lo tome normal. Si al principio costaba un poquito adaptarse porque venís y estas con delincuentes y un montón de cosas, pero es hasta que te acostumbras y ya después es todo normal, por suerte.

E: Si existe alguna situación que moviliza la institución, o si te pasó alguna vez ¿Sentiste alguna vez la necesidad de hablar con un profesional de la salud mental?

L: No, gracias a Dios. Pero siempre yo trato de separar, por ejemplo no traigo los problemas que tengo... Gracias a Dios no tengo problemas en mi casa, pero muchas veces por ahí se complica cuando uno trae los problemas de la casa para aquí, y al revés, lleva de acá del trabajo para la casa. Pero sé diferenciar bien las dos partes, cuando estoy en mi casa no soy de contar las

cosas que pasan en la guardia, si me preguntan si puedo dar una explicación, pero no soy de hablar mucho de mi trabajo, sé separar bien, y yo creo que eso es lo que me ayuda mucho a estar más tranquilo, más relajado.

E: ¿Qué mirada tenías de la institución antes de entrar? ¿Cambió ahora?

L: Si, poco cambio, porque pasa que hace falta mucha infraestructura para poder lograr algo mejor. Siempre van cambiando ideas porque va cambiando el jefe, pero si, algo se notó. La poca idea que teníamos era la que nos daban en la escuela, y nunca nadie nos dijo algo para que nos asustáramos, o sea que mucha idea no me hacía antes.

(Al retirarse le agradezco por la predisposición y responde “No, gracias a usted por venir a sacarnos de esto un rato”)

Encuesta de clima y satisfacción laboral

Por favor, lea atentamente cada pregunta y responda con total sinceridad de acuerdo al rol que cumple en su puesto laboral.

En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, ruidos, etc.) Ud. Considera que esta es:

- ☐ Confortable
- ☐ Soportable
- ☐ Incomodo

¿Cómo califica el nivel de satisfacción por trabajar en esta institución?

- ☐ Alto
- ☐ Medio
- ☐ Bajo

¿En esta institución se fomenta el trabajo en equipo?

- ☐ Siempre
- ☐ A veces
- ☐ Nunca

La relación con sus compañeros es:

- ☐ Buena
- ☐ Regular

☐ Mala

¿Cómo es la actitud de su superior si le hace alguna sugerencia o comentario?

☐ Positiva

☐ Neutra

☐ Negativa

La comunicación en su lugar de trabajo es:

☐ Buena

☐ Regular

☐ Mala

Siente que su superior lo apoya en alguna dificultad laboral:

☐ Siempre

☐ A veces

☐ Nunca

¿Participa de las actividades de recreación que la institución ofrece?

☐ Siempre

☐ A veces

☐ Nunca

¿Se reconoce y valora su trabajo?

- ☐ Siempre
- ☐ A veces
- ☐ Nunca

¿Cómo califica su nivel de satisfacción por trabajar en este puesto laboral?

- ☐ Alto
- ☐ Medio
- ☐ Bajo

Comentarios y sugerencias para mejorar el clima laboral:
