

¿La importancia de tener contactos?

Un análisis etnográfico de la 'autonomía conectada' en la teleasistencia para personas mayores

Tomás Sánchez Criado

Universitat Oberta de Catalunya

Presentación en el marco del Seminario Empiria Digital.

Medialab-Prado. 09.04.2012

Está interesado en el análisis etnográfico de los procesos de diseño, provisión y uso de tecnologías de cuidado. Y, particularmente, en cómo la articulación institucional de estos servicios implica procesos controvertidos de re-configuración de usuarias y sus relaciones de cuidado. Actualmente ultima su tesis doctoral "Las lógicas del telecuidado: la fabricación de la 'autonomía conectada' en la teleasistencia para personas mayores" (Departamento de Antropología Social y PFE, Universidad Autónoma de Madrid).

URL: <http://uoc.academia.edu/TomasSanchezCriado>

Grupo de investigación: <http://www.aticresearchgroup.net/>

En esta intervención se planteará un análisis, a partir de un trabajo etnográfico, sobre los servicios de teleasistencia domiciliaria para personas mayores: unos servicios que, además de monitorizar y asistir en emergencias, buscan dar apoyo a las personas usuarias; siendo su principal propósito el de promover o asegurar su autonomía, para lo que se dotan de una "red de contactos" útil para la intervención de los servicios socio-sanitarios. En concreto me centraré en cómo se configuran y qué implican estas "redes de contactos" que articulan estos servicios (cómo re-definen las relaciones de interdependencia, qué tipo de roles y posiciones en la práctica supone) en el complejo entramado de las relaciones de cuidado de las personas mayores. Para ello, emplearé dos acepciones del concepto "figuración" (desarrolladas por Elias y Haraway para hablar de la forma que toman las relaciones sociales). Y lo haré con el objetivo de explorar qué forma toman estas relaciones de interdependencia en el cuidado de las personas mayores. Es decir, qué tipo de roles y posiciones aparecen como efecto de la infraestructura socio-técnica que montan estos servicios (contactos) y con qué otras formas se sitúa en fricción (relaciones de amistad, de familia, de vecindad, de amistad, etc.). Atender al trabajo de configurar la "red de contactos" es enormemente importante puesto que, a mi juicio, permitiría reubicar la promesa transformadora de las relaciones de cuidado que contienen estos servicios. Una promesa mutable, en función de lo que hagamos con ella.

Por un lado, los contactos "figurados", en los términos de los servicios, como informantes, guarda-llaves o abre-puertas, presentan a la teleasistencia como servicio de monitorización (cuya figuración relacional mínima implicaría así como "intentaremos que no te ocurra algo sin que nadie se entere y pueda actuar al respecto lo más rápido posible"). Y el hecho de situarse en red en torno a las personas usuarias, quizá nos pudiera hacer pensar que nos encontramos ante la enésima admonición del advenimiento epocal de un contemporáneo 'individualismo en red', esta vez aplicado al ámbito del cuidado. Una socialidad cuasi-laboralizada y privatizada, de conexiones débiles, en la que todo lo que importa es "tener contactos", al modo de la socialidad del *networking*. Sin embargo, a esta caracterización me gustaría superponer el trabajo de un tipo muy particular de contactos que, más bien, cumplen el rol de "agentes dobles". Unas personas que hacen tanto de contactos como de otros roles cercanos para las personas usuarias. Y que, además, casi sin saberlo se sitúan como conectores de las dos formas de plantear las relaciones sociales –la del servicio y la de la usuaria-. La importancia de estos agentes dobles que es que se trata de relaciones fuertes, no necesariamente familiares, que, en

muchas ocasiones, mantienen el servicio en funcionamiento, puesto que no sólo cumplen como contactos, sino que además en ocasiones están más interesados en el servicio que las personas usuarias, a los que dedican muchos esfuerzos de cuidado. Este trabajo de esos agentes dobles pudiera hacernos pensar en que, a pesar de la promesa de liberación contenida en la teleasistencia, no estamos sino ante una renovada refamiliarización del cuidado: puesto que si hace falta más que la teleasistencia esto es porque el cuidado cuerpo a cuerpo (que implica una gran carga de trabajo físico, y suele estar marcado por roles hegemónicos de género, comúnmente en el ámbito familiar o, cada vez más frecuentemente, racializados), no es sustituido por estos servicios.

Sin embargo, la teleasistencia va más allá de esto, y contiene una promesa verdaderamente interesante para renovar las relaciones de cuidado: no sustituye el cuidado en proximidad, sino que lo complementa, creando la figura del contacto. La idea del contacto implica a alguien de confianza para la persona usuaria, lo que no necesariamente tendría que ser una mujer y, comúnmente, su hija o una cuidadora migrante. La increíble capacidad de los servicios de teleasistencia para convertirse en un particular plexo de hibridación de relaciones nuevas y antiguas, recodificadas en sus términos, contiene la promesa de un cambio en las relaciones de cuidado. Una promesa quizá no realizada, que los servicios y sus prácticas de catalogación y selección nos pudieran ayudar a visibilizar. La promesa de pensar en otras formas más justas de articular las interdependencias que toda relación de cuidado implica.

Frases

En esta intervención Tomás Sánchez Criado (UOC) analizará algunos aspectos de su investigación etnográfica sobre la teleasistencia domiciliaria para personas mayores. En concreto se centrará en qué implican las “redes de contactos” que articulan estos servicios (cómo re-definen las relaciones de interdependencia, qué tipo de roles y posiciones en la práctica supone) en el complejo entramado de las relaciones de cuidado de las personas mayores.