

Las lógicas del telecuidado

La fabricación de la “autonomía conectada” en la teleasistencia para personas mayores

Tomás Sánchez Criado

Texto de presentación de la tesis para la obtención del título de **Doctor** en el **POP en Antropología de Orientación Pública** de la **Universidad Autónoma de Madrid**

Fecha del tribunal: 11 de octubre de 2012, 11:00

Lugar: Sala de Juntas del Decanato de la Facultad de Filosofía y Letras

Enlace de descarga de la tesis doctoral:

<http://es.scribd.com/doc/107504304/Las-lo%CC%81gicas-del-telecuidado-La-fabricacion-de-la-autonomia-conectada-en-la-teleasistencia-para-personas-mayores-Tomas-Sa%CC%81nchez-Criado>

1. Resumen

La teleasistencia se ha ido convirtiendo en la punta de lanza, en el servicio más extendido de todo un conjunto de sistemas y servicios tecnológicos orientados al sector del cuidado de personas mayores y con discapacidad que podríamos denominar, importando el término inglés *telecare* al castellano, “telecuidado”. Servicios que, eso plantean sus desarrolladores, contendrían la promesa de un giro copernicano en el cuidado de las personas mayores en respuesta a dos tendencias que han venido siendo advertidas por diferentes instituciones. A saber, la “crisis de los cuidados” y el envejecimiento poblacional creciente.

Las tecnologías de la información, en la argumentación de los desarrolladores tecnológicos y los servicios que han surgiendo en teoría permitirían ayudar a que las personas mayores no tuvieran que moverse de sus casas, asegurando sus condiciones a partir de diferentes dispositivos telemáticos que, eso se argumenta, les permitirían vivir con una mejor calidad de vida.

Sin embargo, ante la falta de estudios sobre los efectos de este tipo de tecnologías en los modos de envejecer y en la manera de articular vínculos de cuidado, mi estudio, encuadrado en el marco de una antropología de la tecnociencia y diferentes desarrollos constructivistas de las ciencias sociales, se proponía analizar las prácticas de implementación y uso de los mismos, como una forma de atender a las cuestiones concretas que este tipo de servicios implica en la vida de las personas mayores a las que se les instalaba.

A partir de esta intuición, llevé a cabo un estudio etnográfico sobre la teleasistencia para personas mayores que realicé intermitentemente en la Comunidad Madrid entre el otoño de 2008 y el verano de 2010. Este estudio se basó, por un lado, en medio año de acompañamiento a los técnicos de los servicios dedicados a la instalación y mantenimiento, así como de observación del funcionamiento cotidiano de uno de estos servicios. Asimismo, por otro lado, llevé a cabo diferentes entrevistas a trabajadores y usuarias con las que terminé en el

verano de 2009, a pesar de que continué recopilando materiales y documentos institucionales hasta el verano de 2010.

Mi intención al hacer esto era la de explorar desde otro ángulo la gran promesa que estas tecnologías y servicios del telecuidado contendrían. Era, sin duda, una exploración de la que destacaba su marcado carácter metonímico, al centrarme primordialmente en las lógicas prácticas, los modos de funcionamiento más o menos explícitos que se planteaban en la cotidianidad de uno de estos servicios. A pesar de que posteriormente, debido a una ruptura en mi relación con esta compañía, me dediqué a entrevistar individual y grupalmente a trabajadores y usuarias de otros servicios.

En esta tesis presento, sin embargo, el resultado de este proceso. Y, aunque haya buscado advertir al modo impresionista las minucias de las prácticas observadas en este servicio, he intentado explícitamente evitar un discurso realista, tanto en lo que se refiere al modo en que se describe mi relación con lo narrado, así como en lo relativo a la importancia dotada a diferentes conceptos de las ciencias sociales que son empleados como una manera de dotarnos de una interpretación posible sobre las situaciones recabadas y ahí descritas.

Por ello, en la presentación de mi etnografía opté por abrir “tres ventanas conceptuales”, como un modo de organizar el abordaje de estas lógicas o modos prácticos de hacer de estos servicios, intentando pensar desde y a partir de los diferentes trabajos técnicos de los servicios, las usuarias y sus relaciones significativas para poner en pie y mantener las condiciones técnicas, relacionales y contractuales de estos servicios.

En lo que sigue, resumiré, siguiendo los modos en que fui construyendo mi argumentación, centrándome secuencialmente en tres momentos o procesos: (a) las *Instalaciones*, (b) las *Reparaciones* y, por último, en (c) las *Relaciones/Usos*. A partir de su estudio detenido he ido explorando la implementación y uso de estos servicios, con el objetivo de articular lo que aquí les presento: un estudio sobre las lógicas (prácticas) del telecuidado, especialmente atento a los problemas y las vicisitudes

para instaurar y restaurar la fabricación de la forma social que estos servicios proponen, que aquí he denominado “autonomía conectada”.

Cap. 3 Instalaciones

En primer lugar, he analizado las prácticas de instalación de los servicios de teleasistencia en los hogares de sus usuarias potenciales, mostrando los ardidés que empleaban los técnicos (con mayor o menor éxito) para emplazar el terminal en los lugares apropiados, demostrarles a las usuarias cómo funcionaba y completar la información que los servicios necesitan para manejar las bases de datos que emplean para la respuesta de emergencia que proponen. Proceso que solía acabar con una firma y un recordatorio de los usos canónicos y normativos del servicio.

Para analizar este proceso en la tesis planteo una reflexión extendida sobre las “condiciones de felicidad” que este acto de instalación necesitaba para poder ser considerado finalizado o exitoso, atendiendo específicamente a las consecuencias de las interacciones personales y materiales que ahí se producían, gobernadas por una forma genérica de relación *hospitalaria* entre las usuarias y los técnicos para poder producirse. En concreto, me detengo en dos condiciones de felicidad que deben cumplirse en todo acto de instalación y que suponen efectos muy interesantes: *técnicas* y *contractuales*.

(a) *Técnicas*

Toda instalación requiere de unas condiciones para el emplazamiento del terminal: debe encontrarse el lugar apropiado y se debe transformar, si es necesario, el espacio de la casa para hacerlo de acuerdo con los requisitos de fábrica de los aparatos para su correcto funcionamiento. Asimismo, estas instalaciones suponen una formación acelerada de las usuarias sobre los gestos que deben manejar con soltura para utilizar los aparatos del modo requerido. Este emplazamiento del terminal y la demostración de uso consiguiente tienen el efecto de poner en pie una ecología, que requiere de una cadena de gestos individualizantes, puesto que sólo

pueden ser llevados a cabo idealmente por la usuaria: tras colgarle el medallón en el cuello se hace que sea ella la que aprenda cuándo y cómo solicitar la ayuda pulsando los botones de alarma de los aparatos. Es decir, en la instalación se busca generar una forma convencional de practicar individualmente ese entorno en el que se han generado nuevas posibilidades de acción.

(b) *Contractuales*

Pero esta individuación gestual que sufren las usuarias en el proceso de instalación tiene que ver con otra fuente, con otro tipo de trabajo no menos importante que ahí ocurre: el papeleo. Deben cumplirse, por tanto, unas condiciones contractuales de los servicios, que rigen cómo los instaladores deben llevar a cabo toda una serie de prácticas de recogida de información de la usuaria, que inscriben asimismo los propios términos de los servicios que dan unas “compañías” a unas “usuarias” a través de unos “aparatos”.

El cierre del proceso de instalación comúnmente tiene que ver con la esperada firma de la usuaria, en cuyo nombre no debe poder firmar nadie. Este acto de firmar aparece, por tanto, como la propia garantía de la existencia de una usuaria cuya voluntad expresada mediante la firma valida el propio acto de la instalación e instituye los efectos que esa particular tecnología legal genera, las posiciones que, a partir de ese momento, se pueden tomar: una “usuaria” haciendo uso de unos “aparatos” que los servicios tienen en propiedad, que les permiten solicitar ayuda a los servicios, que a su vez pueden activar o solicitar la ayuda de las personas de “contacto” seleccionadas por la usuaria.

Apoyados por el régimen de validación en el que cobra sentido la firma, las compañías *performan* la existencia de la usuaria en los términos que necesitan y que publicitan para dar su servicio. Una usuaria que, independientemente de cualquier otro aspecto relacional de interés para que tuviera lugar la instalación (como la presión familiar), se nos aparece “recortada” tras este proceso legal como un sujeto activo, independiente, voluntario y estable en el tiempo.

Esta doble dimensión de un emplazamiento de una ecología técnica y de unas posiciones contractuales genera un efecto imprescindible para que el servicio tenga lugar: por estas prácticas se montaría una “infraestructura de *usuariedad*” para la teleasistencia en los términos del servicio. Es decir, una serie de predisposiciones materiales, reguladas por contrato, que se ha enseñado a usar, de las que emergería una forma embrionaria de “ser usuaria” en los términos del servicio.

Cap. 4 Reparaciones

Sin embargo, a partir de algunas conversaciones con trabajadores de otros servicios y del encuentro de algunas usuarias problemáticas para los servicios, se me planteó como algo enormemente interesante no quedarme únicamente en el aspecto fundacional o instituyente del trabajo de estos servicios, sino profundizar en las labores de mantenimiento que, utilizando el verbo en su connotación más activa, mantienen, esto es, sostienen las “infraestructuras de *usuariedad*” montadas por los servicios.

Comencé a recuperar las descripciones de las prácticas de los técnicos de los servicios que reparan las averías de terminales y colgantes, o recogen terminales y colgantes tras procesos de baja. A partir de ahí, y gracias a las aportaciones de la que ha venido denominándose como “sociología de la reparación”, extendí mis reflexiones más allá del mantenimiento técnico: si eran importantes las reparaciones, esto se debía a un aspecto que trascendía la materialidad técnica de los servicios. Lo que se reparaba constantemente era el propio funcionamiento del servicio como tal.

Pero si entendemos más bien los servicios de teleasistencia como un “arreglo” (esto es, como un modo normativo y convencional de practicar una determinada infraestructura de *usuariedad* en función de los acuerdos suscritos por contrato), vemos que en el trabajo de los técnicos este arreglo está muchas veces al borde de la fractura, como se puede ver en muchos casos a los que se enfrentan:

resistencias al uso de un aparato que a veces ha venido impuesto por los familiares de la usuaria, por ejemplo; desusos porque no se llevan a cabo las supervisiones constantes de sí mismas, que serían necesarias para activar estos servicios; formas de hacer y de entender qué significa la relacionalidad del cuidado que no acaban de cuadrar con la manera en que los servicios operan; aparatos que se estropean, así como una panoplia de configuraciones “monstruosas” para los términos que el contrato del servicio plantea.

Tras su instauración, la usuaria no puede dejar de ser permanentemente reparada, ya sea re-instaurando las condiciones de las instalaciones o restaurándolas, esto es, “apuntalándolas” perpetuamente. En los servicios de teleasistencia se dan y se promueven diferentes “prácticas de apuntalamiento” de la forma usuaria. De hecho, dotar de permanencia este arreglo es el efecto de una gran panoplia de actores, ya sean técnicos de los servicios, contactos o las mismas usuarias.

Según argumento estas reparaciones entendidas en el sentido de restauraciones o apuntalamientos perpetuos tienen también sus condiciones de felicidad para ser exitosas: para que las condiciones *contractuales* instauradas originalmente sigan teniendo sentido (esto es, se sigan sosteniendo) los servicios, bien a través de sus técnicos o invocando la presencia de relaciones significativas de la usuaria, llevan a cabo una ingente tarea de conservación, que requiere de unas tareas *corporales*, unas particulares formas de “hacer la usuaria”, para que el arreglo del servicio se mantenga como tal en el tiempo, fundamentalmente: (a) llevar el colgante constantemente, ejercitando una constante supervisión de sí para que, cuando se detecte una emergencia de cualquier tipo, se pueda pulsar; pero también, asimismo, (b) contestar a las llamadas de seguimiento de los servicios, puesto que éstas son útiles no sólo para conocer el estado de la usuaria, sino para testear las propias condiciones de la infraestructura técnica.

Cap. 5 Figuraciones/ Usos

Por último, mi intención ha sido la de visibilizar prácticamente el más allá y el más acá de los servicios. Es decir, analizar cuáles son las formas sociales que supone la promesa de estos servicios prestando especial atención a qué figuraciones ponen en pie como respuesta social ante las situaciones de soledad y aislamiento que cada vez más personas mayores experimentan en un contexto de cambio en las prácticas de cuidado familiares. En mi trabajo he intentado poner nombre a la particular figuración prometida por los servicios de teleasistencia, a su particular manera de reconstituir y mantener el vínculo social.

Es por ello que he hablado de “autonomía conectada”. Esta consiste en lo siguiente: los servicios promueven la autonomía de las usuarias, asumiendo su forma previa su independencia, a partir de una red de contactos con la que la proveen y que pudiera ser activada ante cualquier emergencia. Toda instalación de la teleasistencia implica la selección y prelación de una serie de contactos de entre las relaciones previas de la usuaria. Por un lado, esta figuración de los contactos se monta sobre otras relaciones previamente establecidas: es más, en la figuración del “contacto”, en términos de lo que se requiere y de lo que implica su materialización, pueden incluirse desde familiares o amigos hasta vecinos y conocidos. Por otro lado, el interés de estos contactos es que les puedan ser útiles para el funcionamiento de los servicios en caso de emergencia o ante cualquier inconveniente, por lo que se registra particularmente la información que concierne a su cercanía geográfica y su posesión o no de llaves, promoviendo explícitamente por parte de los servicios un rol de lo que he denominado “abrepuertas” o “guardallaves”

Sin embargo, si las personas que actúan como contactos mantienen una relación estrecha con la usuaria en términos de otras figuraciones menos vaporosas (como determinadas formas de practicar un vínculo en términos de amistad o familia), es muy probable que practiquen el rol de contacto de formas que exceden con mucho lo que los servicios necesitan. Es por ello por lo que denomino a las

formas de practicar el rol de contactos más allá de los términos explícitamente recortados por los servicios “agente dobles” (por la particular manera en que permiten tender un puente entre figuraciones relacionales muy diferentes, incluso divergentes y topológicamente inconmensurables).

Esta manera de montar la figuración de la “autonomía conectada” contando con contactos que pueden cumplir diferentes funciones, me permitía plantear que no hay una única forma en que en los servicios se produzca la “autonomía conectada” prometida. De hecho planteaba que existen diferentes versiones de la “autonomía conectada” en función de: (a) los efectos que tuviera la implementación de la teleasistencia para las relaciones previas de la usuaria; y de (b) la manera de practicar el rol de los contactos.

De hecho, he hablado de dos grandes formas: (a) la “socialidad mínima”; y (b) la “socialidad complementaria”. Por un lado, la “socialidad mínima” sería la forma que se produce si desaparecen las relaciones previas al ser *sustituidas* por el servicio o, cuando menos, actúan exclusivamente como abrepuestas o guardallaves; o si el servicio produce una *restitución* de las relaciones perdidas, en casos de soledad extrema, generando un vínculo social mínimo. Por otro lado, la “socialidad complementaria” sería la forma que se produce cuando estos contactos practican su rol más allá del carácter de abrepuestas, actuando ya como agentes dobles parciales –lo que supone una complementariedad *fragmentada*, en la que se produce un reparto de tareas- o como agentes dobles plenos –lo que implica una socialidad complementaria *redoblada*, en la que se superpone la figuración del servicio con otras figuraciones.

En consecuencia, la promesa de la “autonomía conectada” adquiere muy diferentes contornos dependiendo de la forma que cobre. Esto es, cada una de estas versiones implica formas cambiantes de la promesa de “autonomía conectada”. Mientras que en la forma de socialidad *mínima* la “autonomía conectada” significaría, en mi interpretación, producir una aseguración y monitorización del aislamiento, a través de la producción de una socialidad mínima y latente, convirtiéndolo ya no en

algo peligroso sino en algo vivible y controlado en cierta manera; lo que se añadiría en la forma de socialidad *complementaria* sería que la “autonomía conectada” pudiera asimismo contener la promesa de la ayuda a las personas cuidadoras, al permitir una relativa dislocación espacial y temporal del cuidado continuado en algunos momentos.

2. Aportaciones

Quisiera poder destacar dos grandes aportaciones conceptuales que considero supondría mi trabajo a partir de las prácticas de los trabajadores, usuarias y familiares.

Creo que las aportaciones conceptuales que planteo en mi trabajo quizá nos permitieran suplir una carencia de lenguaje. Ante la cuasi-nula existencia de un lenguaje, siquiera un lenguaje orgánico o bien estructurado enunciado para hablar de lo que suponen estas tecnologías, he intentado proponer un lenguaje conceptual que quizá pudiera abrir un debate sobre lo que implican estos servicios más allá de lo que dicen las empresas tecnológicas y los servicios.

a) Ventanas conceptuales

Por un lado, a través de la propia estructura del escrito el efecto que hubiera querido conseguir es el de producir a través de los conceptos una suerte de iteración narrativa sobre lo que supone la teleasistencia: esto es, cada capítulo abre, así como recoge y vuelve a tratar algunas de las cuestiones planteadas por los otros. Pero esto se hace empleando una pregunta específica, que guía qué fragmentación de los datos se plantearíamos pertinente.

En todo el escrito he intentado que esta guía conceptual para el tratamiento empírico se situara en las mayores condiciones de proximidad posibles a las propias condiciones prácticas de las que trataba. Es decir, para intentar dar cuenta de los efectos de las instalaciones exitosas, que emplazan una nueva ecología en el hogar de las personas usuarias y un nuevo catálogo de usos posibles he hablado de

infraestructuras de usuariidad. Por su parte, para hablar del ideal normativo que implican los innumerables trabajos de reparación de los servicios he empleado la noción de arreglo, puesto que me permitía dar cuenta del importante trabajo de evitar los límites o de gestionar los umbrales del contrato de los servicios “en acción”. Asimismo, con el objetivo de intentar resaltar la particular forma social de los servicios y cómo se relaciona con otras preexistentes, he procedido a hablar de las diferentes figuraciones de la ‘autonomía conectada’.

b) Debate sobre la posición de usuaria como ‘serviciaria’

El empleo de estas tres ventanas conceptuales para articular y dar cuenta de los materiales recabados, asimismo, me habría llevado a aventurarme en la consideración del tipo de usuaria que ponen en pie estos servicios. Y, por tanto, a problematizar el grado de participación que esas personas tienen en la propia definición de la situación de los servicios.

La observación de las fricciones que se dan en la instauración/restauración de este arreglo particular y de la figuración relacional de “autonomía conectada” que promete nos permitiría, a mi juicio, vislumbrar unos límites y unos umbrales en juego, en la lucha sorda por medio de la que se trata de definir el arreglo del cuidado que se implementa y, por tanto, de unas particulares posiciones que pueden ocuparse en él.

La atención a este proceso tiene que ver con cuestiones sutiles, no generalmente explicitadas en el funcionamiento cotidiano: nos permite advertir las alteridades que se cuelan como precondiciones del contrato (por ejemplo, que el servicio lo pidieran hijas de la usuaria, que son quienes lo quieren para poder estar más tranquilas) y que no son convenientemente tomadas en consideración.

Lo más curioso es que, observada desde la implementación y el uso, la centralidad que la usuaria tendría en la teleasistencia no es tanto la de una “reina” del servicio, si me permiten la expresión, sino la de una figura un tanto más pasiva: una usuaria final, una consumidora, una cliente que puede acceder al servicio ya sea por

el mero hecho de cumplir unos requisitos muy parecidos a los de “ser pensionista” o pagando de forma privada. Usuarías finales, clientes o consumidoras que no siempre tiene la razón o, mejor dicho, cuya “razón” está fuertemente enmarcada y regulada por los límites del contrato del servicio. Un contrato que, con todo lo paradójico que esto pudiera suponer a pesar de emplear un término que connota consenso, no es negociado. Es más, sus condiciones preceden a la situación de uso.

Aunque queda claro que sin usuarias no habría servicios, a mi juicio la mayor condición de usuaria que pueden llegar a reivindicar es “su grado de in/satisfacción como cliente”, pudiendo como mucho solicitar bien su alta –cuestión que, a veces, al estar subvencionado el servicio, está regulada por los propios municipios o las aseguradoras en función de una serie de condiciones-; o su baja –cuestión a la que, a veces, pueden ser obligadas si se han producido repetidos no-usos o usos problemáticos-. En ese sentido, más que ante ciudadanas o sujetos activos que se hacen cargo de su mundo responsablemente, el tipo de usuarias que ahí se monta y repara quizá pudiera ser mejor descrito a partir de un neologismo que propongo para su consideración en el debate público: a esas usuarias sería mejor llamarlas “serviciarias”.

Muchas de las usuarias parecen aceptar sin problema esta lógica genérica de “serviciarias”, pareciéndoles bien todo lo que les den. Quizá estas figuras se pudieran ver como parte de una lógica más genérica de prebendas a una generación de mayores que creció durante el Franquismo y vivió tardíamente la Transición y que, por tanto, performan su relación con el estado bien desde un modo paternalista (en el que cualquier cosa que les den estará bien, porque no tendrían por qué darles nada) o garantista (en el que recibir este servicio es planteado como un logro por haber llegado a una determinada edad y haber cerrado con su ciclo productivo).

Sin embargo, ante esta forma, como ya hemos visto, en los servicios hay quienes, de manera más o menos explícita, deben adaptar o hacer friccionar sus prácticas cotidianas con este modelo de usuaria. Pero nos haríamos un flaco favor si

pensáramos en esas fricciones desde el modo canónico que ejecutan los servicios en su funcionamiento. Me explico, esas fricciones quizá remitan a otras posibilidades, a otros posibles arreglos del cuidado que no son suficientemente considerados.

Yendo al corazón de la cuestión: la teleasistencia domiciliaria articula y ejecuta prácticamente unos límites y umbrales de usuaria que, ciertamente, contienen distinciones excluyentes originarias. Por ejemplo, ni personas con sordera ni personas con demencia en España pueden ser usuarias de este servicio (otra cosa es que lo devengan ya siendo usuarias y que no haya un gran seguimiento de estas cuestiones hasta que la cuestión se hace muy evidente).

En este contexto, el trabajo de creación de otras posiciones de usuaria (y, por tanto, de otros arreglos) puede dar lugar a combates colectivos más explícitos que tengan por objeto generar un cambio en esas infraestructuras posicionales de usuaria existentes, como algunas movilizaciones que he podido observar en mi trabajo de campo buscando “la inclusión dentro del sistema de servicios” en funcionamiento (como algunos colectivos asociativos de personas sordas que promueven la creación por parte de las instituciones públicas de servicios de teleasistencia análogos para ellos; o los colectivos de familiares y personas con Alzheimer que buscan crear proyectos de telecuidado estatales para ellos). Aunque estas iniciativas concretas, en el fondo, no promueven una salida de la lógica de servicios, sino que si acaso sólo generarían otras formas de “serviciaria”.

Más allá de la búsqueda de una “inclusión en” servicios tecnológicos análogos a estos, existirían potencialmente formas diferentes de creación y articulación de otros tipos de arreglo, que quizá permitirían ir mucho más allá de la posición de “serviciaria”. Habría, en ese sentido, algunos casos de movimientos, vinculados con el cuidado y sus problemas, que proponen alternativas más rupturistas con respecto a los arreglos en términos de “servicios” y a la posición que implican en términos de “serviciaria”. Por ejemplo, diferentes articulaciones de lo que algunas personas han venido denominando el “poder gris”, como lo pudiera constituir el reciente movimiento de los *iaioflautas* –versión ibérica, al calor del 15M, de algo parecido a

los *Gray Panthers* norteamericanos -, donde se asocian personas mayores que buscan la defensa de los derechos ciudadanos ante el ataque al Estado de Bienestar a partir de ciertas formas de resistencia y desobediencia civil por medio de las que buscan tejer otras solidaridades.

3. Debilidades

Ingenuidades etnográficas y problemas de diseño

Sin embargo, no quisiera dejar de señalar también algunas de las debilidades que pueblan mi trabajo, y que tienen que ver con diferentes formas de ingenuidad en el planteamiento y mantenimiento de las relaciones de campo: por un lado, en el planteamiento por un exceso de confianza en la institución con la que contacté y por un desconocimiento de las suspicacias que pueblan muchas organizaciones del ámbito de lo social; por otro lado, en el mantenimiento los problemas creo que surgieron por mis fricciones en demasía, mostrando mis opiniones e interpretaciones en público para cotejar mis impresiones con demasiada frecuencia, que hicieron que el carácter “bajo vigilancia” de mi trabajo se hiciera aún más problemático, impidiendo convertir el estudio en un diálogo con los diferentes actores involucrados. Ciertamente, he aprendido que mi modo de friccionar, puesto que no creo que haya etnografía que no sufra fricción, quizá pudo haber sido mejor llevado, buscando otros lugares y eventos para poder mostrar algunas interpretaciones y críticas con el entorno del telecuidado.

Excesos teóricos, o cómo rellenar conceptualmente prácticas y discursos “subterráneos”

Los efectos de estos problemas en el diseño y en el mantenimiento en el trabajo de campo, que me llevaron a intentar luego un procedimiento acelerado de persecución de interlocutores evanescentes al margen del paraguas de la institución con la que comencé (lo que hizo todo más complicado), quizá hayan sido en buena parte lo que me hicieron derivar en algunos manierismos personales, como los ciertos excesos teóricos en los que puedo haber incurrido en este trabajo, en un

intento por rellenar conceptualmente prácticas y discursos “subterráneos”, evanescentes, no observados o a los que se me ha negado el acceso. Y, en no pocos casos, esta guía conceptual, actuando como una camisa demasiado estrecha en la construcción de los capítulos, me ha “obligado” a una organización de los materiales que a veces pudiera resultar problemática. Narraciones marcadas en ocasiones por el exceso de mis posturas debido al defecto de cierta profundidad en las relaciones de campo, evidenciando que mi trabajo tanto “añade” como “quita” de “lo que observé”.

4. Propuestas

A pesar de esto, de cara al futuro, quisiera poder continuar con la labor de observación iniciada en este trabajo representando etnográficamente diferentes prácticas colectivas de creación de conceptos y formas técnicas del cuidado, como las propuestas participativas e inclusivas planteadas por las éticas feministas del cuidado o por algunas prácticas de diseño que abordan la técnica desde su cualidad *textil*, que permite tejer dialógicamente nuevos arreglos y ecologías abiertos a su potencial reinterpretación y transformación.

Creo que ésta pudiera ser una manera tanto de contribuir a la articulación de unas nuevas “artes de la existencia” en términos infraestructurales como de prolongar la labor de vigilancia epistemológica que a mi parecer se plantea en este trabajo. Se trataría de intentar, por tanto, incidir en esas poéticas del tecnocuidado a través de narraciones o representaciones que muestren su polifonía y la creatividad situacional de sus propias prácticas, así como las limitaciones y problemas que encuentran.

Dado que esas “poéticas del tecnocuidado” participativas son experimentales, frágiles o de destino incierto, más que de una labor crítica necesitaríamos de modos narrativos hospitalarios que pudieran relatar la trama fina de sus prácticas, acompañando su desarrollo, viendo qué efectos generan y qué se podría aprender de ellas. Es por ello que creo que acompañarlas etnográficamente podría ser útil, quizá,

para traer a más actores implicados a una discusión sobre cómo queremos configurar nuestras relaciones de cuidado y así afectar al diseño, provisión e implementación de las tecnologías que se hacen servir a tal efecto, buscando con ello generar condiciones más democráticas para su diseño y provisión.

He aquí mi sugerencia final, la propuesta de lo que quisiera fuera mi práctica investigadora a partir de este trabajo de tesis: Practiquemos una “poética etnográfica del tecnocuidado”, para que podamos reconocer la capacidad de afectarnos que tienen nuevos desarrollos técnicos en el ámbito del cuidado, así como la capacidad que tenemos de poder afectarlos cambiando nuestros modos de hacer, nuestros modos de hablar y de organizarnos. Practiquemos, en suma, una “poética etnográfica del tecnocuidado” para intentar colaborar, a través de la investigación, con la fabricación, siempre problemática y falible, de otras figuraciones colectivas que acojan la vulnerabilidad y la diferencia, con la esperanza de que estas sean más vivibles para cada vez más personas.