

Comisión 10

Título: **Ciudadanos, administración de justicia e imágenes del espacio de intermediación**

Flavia Zoé Gómez¹

*Un día, hace mucho tiempo,
di con una fotografía de Jerónimo, el último hermano de Napoleón.
Me dije entonces, con un asombro que después nunca he podido despejar:
“Veo los ojos que han visto al Emperador”*

Roland Barthes

Introducción:

La Gestión de mejoras en la administración de justicia constituye un ámbito de reflexión permanente y una línea de investigación abierta y en actividad, en el marco de un programa estable de ejecución y teorización de los procesos de mejoras en la gestión del quehacer de las oficinas de administración de justicia.

La **gestión social de calidad**² incorpora normas de calidad en la organización tendientes a replantear el trabajo cotidiano en un proceso que involucra la reflexión sobre las tareas, la resolución colectiva de problemas, la circulación de saberes y la capacitación permanente. Promover la aplicación del Sistema de Gestión Social de Calidad es en tanto un objetivo de realización, un camino posible para la mejora del servicio de justicia, mejora que debe impactar en uno de los puntos críticos del servicio judicial: la deficiente capacidad de empleados, funcionarios y magistrados para abordar de manera integral cada demanda o requerimiento, en toda su complejidad y diversidad.

Algunos interrogantes:

¹ Flavia Gómez: Politóloga; Docente Auxiliar de Sociología Jurídica de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires; Coordinadora del Área Metodología - GESOC - Argentina (Centro de Estudios para la Gestión Social de Calidad)

² AA. VV.. Herramientas prácticas para una administración eficiente. David Grinberg Libros jurídicos, Buenos Aires, 2006.

En este teorizar sobre las posibilidades del programa en marcha, aparecen múltiples interrogantes:

¿Trabajar dentro de la gestión interna de la oficina judicial, aplicando criterios de “gestión social de calidad”, coadyuva a enfrentar la crisis que vive el servicio de justicia?

¿Es posible, desde la acumulación de experiencias de cambio en numerosos núcleos judiciales, transformar, esas experiencias atomizadas, en condiciones de posibilidad para transformaciones cualitativamente superadoras de la experiencia original?

¿Son los procesos de mejora en la gestión una aproximación al ensanchamiento de la percepción sobre el destinatario? Y en tal caso, ¿cómo hacer ver y sentir el afuera, para atravesar el envoltorio del ensimismamiento burocrático y vincular la tarea diaria con las personas que están más allá del mostrador?

Diagnóstico preliminar:

Del análisis de las experiencias en marcha, y de su marco institucional y fáctico de condicionamientos, surge como diagnóstico preliminar³ que estamos frente a intentos fragmentados de suerte dispar. En lo cotidiano nuestros tribunales plasman deficiencias que devienen tanto de las modalidades de trabajo, los hábitos, las tradiciones culturales, las prácticas judiciales, las preferencias del fuero, la psicología de los jueces y la administración que estos últimos realizan dentro de cada uno de los Tribunales o Juzgados que tiene a cargo.

En base a toda la problemática del sistema judicial en un contexto socio-cultural, político y económico donde predomina la fragmentación y un constante cuestionamiento a las instituciones, se considera que la estructura de la oficina judicial debe ser rediseñada para dar

³ Gerlero, M.; Gómez, F. y Roelaw. El acceso a la justicia y la capacitación judicial; VI Congreso Nacional de Sociología Jurídica, Facultad de Derecho; Universidad de Buenos Aires; 2005

respuestas claras, precisas y correctas al operador del derecho y al ciudadano que se acerque a ella.⁴

Con esto se remarca la necesaria búsqueda de la eficiencia del sistema judicial. Es decir, hay que analizar como se está trabajando, de que manera, dentro de que marco o contexto, apuntando la mirada allí y viendo que modo se están empleando los recursos.

La estructura judicial se encuentra inmersa en un sistema social conformado por diferentes subsistemas socio-culturales. La eficiencia y la eficacia se deberían trabajar, y suele olvidarse, en ámbito de las necesidades sociales no perdiendo de vista las perspectivas de cada segmento de la sociedad, sin dejar de lado cada actor social; es decir tener presente, para cualquier reformulación en el presente servicio la problemática del “acceso a la Justicia”.

De manera que el acceso a la Justicia significa la posibilidad de hacer uso, como ciudadanos, de los mecanismos y estructuras del sistema judicial del Estado para la defensa de los derechos legalmente reconocidos. Implica analizar los diferentes hechos que posibilitan (o no) el vínculo entre los individuos como ciudadanos y el sistema judicial, para la defensa de los derechos legalmente consagrados por el principio de igualdad ante la ley.⁵

El proceso judicial, la actividad de los tribunales, el rol del abogado, del juez deben ser contextualizados dentro de su correspondiente marco social. Lo judicial, por ende, dejar de ser exclusivamente lo jurídico para pasar a ser lo jurídico vinculado a la sociedad.

Un punto a destacar es que se está en presencia de una sociedad que no cree (o no confía) en el Derecho (en su aplicación) y con un acceso a la Justicia limitado por causas relacionadas con aspectos tales como la pobreza y la falta de educación. El actual sistema judicial no favorece el libre acceso. Es evidente que los problemas que aquejan a la sociedad, por más

⁴ Gerlero, M. y Pedrido, O.; Responsabilidad social de los jueces; IV Congreso Nacional de Sociología Jurídica; Facultad de Derecho; Universidad Nacional de Tucumán; 2003.

⁵ Lista, C. y Begala, S.; Condicionamientos subjetivos al acceso a la Justicia: los pobres urbanos de Córdoba y su percepción de los operadores jurídicos; II Congreso Nacional de Sociología Jurídica; Facultad de Derecho y Ciencias Sociales

variados que ellos sean, no pueden mantenerse al margen de la crisis de la administración de Justicia.

De dos a tres categorías:

Actores externos, actores internos y espacio de intermediación:

Está presente en nuestro abordaje la distinción de sujetos co-involucrados en este acontecer. Se pueden destacar dos categorías de sujetos afectados por el problema que aquí se plantea⁶:

- a) **Los actores externos al Servicio de Justicia** que se encuentran desprotegidos en situación de desigualdad humana, producto de la distribución despareja de atributos (bienes). Entre los bienes que perdieron o con los que no cuentan no sólo se rescata la riqueza y el ingreso sino también beneficios y costos tan variados como el control de la tierra, la exposición a la enfermedad, el respeto para con otras personas, la posesión de herramientas, la Justicia, entre otros ejemplos. El problema consiste en que los hombres, sujetos de derecho o “ciudadanos”, deben adecuar sus conductas a la ley, pero la desconocen o no la comprenden. Esto es, desconocen el estatuto jurídico de los actos que realizan, no lo perciben con exactitud, no asumen los efectos generados por tales actos o tienen confusión respecto de unos o de otros. El origen de esta situación se la encuentra en las condiciones sociales y personales de cada individuo o conjunto de individuos.

- b) **Los actores internos al Servicio de Justicia;** es decir empleados, funcionarios y magistrados judiciales que se ven afectados por la falta de una práctica o formación en la gestión para resolver las tensiones sociales y satisfacer la expectativas y necesidades de los ciudadanos. Se observan, en esos actores sociales, procedimientos mecánicos y automáticos que obstaculizan la posibilidad de integrar los diferentes aspectos que deben ser objeto de resolución.

⁶ Gerlero, M.; Gómez, F. y Roelaw. El acceso a la justicia y la capacitación judicial; VI Congreso Nacional de Sociología Jurídica, Facultad de Derecho; Universidad de Buenos Aires; 2005

Nos proponemos incorporar y enfatizar la centralidad de una tercera categoría, el espacio de intermediación.

En el marco de este espacio de reflexión permanente que pone en el centro las posibilidades de cambio en los ámbitos de administración y la percepción desde el afuera, desde los destinatarios de los servicios, de que dichos cambios los involucran y los contienen, esta ponencia pretende llamar la atención sobre un ámbito o espacio, que llamaremos por ahora espacio de intermediación, entendiendo como tal a un territorio o espacio más o menos público, en el que los destinatarios confluyen para hacer oír sus demandas, cuando adquieren cierto nivel de institucionalidad en sus reclamos.

En la Argentina de la última década, en un contexto de episodios recurrentes de conflictividad política y económica, se han instalado prácticas de reclamo provenientes de distintos sujetos de acción colectiva que, con diversas identidades y modalidades irrumpen en los espacios asociados a los ámbitos circundantes al reclamo. Emergiendo de este fenómeno, los reclamos a la puerta de las sedes judiciales tienden a naturalizarse, forman parte de un paisaje cada vez más escenográfico, en su rutinización y previsibilidad.

Transformar este espacio de intermediación en foco de interés adquiere sentido en tanto intento de identificación y reconocimiento de las prácticas y lógicas que confluyen en él.

1. en el diario acontecer confluyen en un territorio común multiplicidad de intereses y miradas, con actores que coexisten
2. en ese territorio común hay un ignorarse, no verse, no oírse
3. en la confluencia en el espacio aparecen los que trabajan , los que deciden , los que reclaman , los que limpian , los que vigilan , los que compran y venden.
4. entre los que demandan hay una necesidad de ser identificados, percibidos; en esta búsqueda van estableciendo su día, modalidad, tono y maneras
5. entre los que transitan en este espacio hay socios y detractores de las demandas

6. los periodistas, movileros, cronistas, camarógrafos, cubrelotodo tienen en este coliseo palco fijo, catalizadores de signos de noticiabilidad, hacen de este *spectrum* algo más inteligible para los actores mismos

Metodología para la integración de imágenes en la visualización del proceso de intermediación:

Para explorar este espacio de intermediación, nos proponemos hacer un *uso no convencional de la fotografía*⁷. El fundamento de esta exploración, destaca García Canclini, es que la fotografía se diferencia de otros medios de registro y construcción de imaginarios, porque fragmenta más radicalmente el objeto, y hay una correspondencia entre esa operación de recorte y encuadre que es la foto y el conjunto de experiencias desarticuladas que se presentan, en nuestro caso, para lo que hemos denominado espacio de intermediación.

La fotografía ofrece escenas o instantes discontinuos que pueden aspirar a una representatividad más extensa pero siempre separan una experiencia del contexto.

La opción metodológica es trabajar a partir de fotos tomadas en este espacio o territorio de confluencia, centrando el análisis en la variedad de experiencias y situaciones que se registran en la intermediación, poniéndolas a consideración de grupos de enfoque (focus group), formados por personas que lo transitan con más o menos asiduidad, seleccionadas en función de la ocupación en torno de la cual se vinculan con este espacio, presuponiendo que la naturaleza de su vinculación-ocupación estará asociada a la cognición y percepción que las imágenes le aventuren.

Tomamos en consideración, para el análisis de la internalidad de las fotos, algunas de las formulaciones que surgen del trabajo de Roland Barthes (citado en la bibliografía), del que señalaremos aquí algunas líneas directrices:

⁷ Esta propuesta metodológica la hace García Canclini en su trabajo "Viajes e imaginarios urbanos".

- *Una foto puede ser objeto de tres prácticas, emociones o intenciones: hacer, experimentar, mirar.*
 1. **Operator:** es el fotógrafo, *el que hace.*
 2. **Spectator:** somos los que compulsamos en los periódicos, libros, álbumes o archivos, colecciones de fotos; *los que miramos.*
 3. **Spectrum:** aquél o aquello que es fotografiado, es el blanco, el referente; *el que experimenta ser fotografiado.*

- *En cuando a la atracción o emoción que una foto provoca, aparecen dos momentos o situaciones:*
 1. **Studium:** La emoción es impulsada racionalmente por una cultura moral y política; por un interés humano que orienta la atención y emoción por estas fotografías y no otras, ya sea porque las saboreo como cuadros históricos o las recibo como testimonios políticos. Culturalmente participo de los rostros, gestos, decorados o acciones.
 2. **Punctum:** Es el elemento punzante, del todo que interesa (studium), sale el punctum de escena como una flecha, hiera, marca los puntos sensibles.

A modo de conclusión:

- ¿Qué podremos saber luego de exponer las imágenes a los protagonistas del espacio de intermediación? Podría pensarse que se dispone ya de información suficiente sobre los actores que allí confluyen. Hay cuantiosas estadísticas y trabajos cuantitativos que reúnen datos, registros y demás información relativa a los tribunales y su contexto.

- Dice García Canclini⁸: *“Las informaciones cualitativas son útiles para acceder a las formas en que diferentes sujetos viven esas condiciones objetivas, construyen sus mundos privados en la relación con las estructuras públicas. Una vasta zona de estos*

⁸ García Canclini, Néstor. Imaginarios urbanos, pag. 128-140.

mundos privados es imaginaria y por eso resulta comprensible que se manifieste no tanto cuando se hacen encuestas y se buscan sumar generalidades como cuando se muestran imágenes y se invita a contar lo que cada uno ve y fantasea a partir de ellas”.

- Las fotos ofrecen imágenes discontinuas, pero con esos fragmentos los fotógrafos (operator) y también los que miran (spectator) pueden armar relatos múltiples. Estas narraciones revelan construcciones culturales asociadas a construcciones sociopolíticas.

Bibliografía

- AA.VV. *Herramientas prácticas para una administración eficiente*. David Grinberg Libros Jurídicos, Buenos Aires, 2006.
- Auyero, Javier. “*El juez, la reina y el policía. Etnografía, narrativa, y los sentidos de la protesta*”, en Apuntes de Investigación del Centro de Estudios en Cultura y Política, año IV, Nº 6, Buenos Aires, noviembre de 2000.
- Barthes, Roland; *La cámara lúcida. Nota sobre la fotografía*; Paidós Comunicación, Barcelona; 2003
- Bauman, Sygmunt: *Modernidad líquida*; Fondo de Cultura Económica; Argentina; 2000
- Berger, John. *Modos de Ver*; Editorial Gustavo Gili, SL; Barcelona, 2000.
- García Canclini, Néstor. *Imaginario urbanos*. Eudeba, Bs. As., 2005.
- Gerlero, M. y Pedrido, O.; *Responsabilidad social de los jueces*; IV Congreso Nacional de Sociología Jurídica; Facultad de Derecho; Universidad Nacional de Tucumán; 2003.
- Gerlero, M.; Gómez, F. y Roclaw, P. *El acceso a la justicia y la capacitación judicial*; VI Congreso Nacional de Sociología Jurídica, Facultad de Derecho; Universidad de Buenos Aires; 2005
- Lista, Carlos y Silvana Begala: *Condicionamientos subjetivos al acceso a la Justicia: los pobres urbanos de Córdoba y su percepción de los operadores jurídicos*; II Congreso Nacional de Sociología Jurídica; Facultad de Derecho y Ciencias Sociales.
- Natalucci, Ana. *Asuntos de generación, las posibilidades de un colectivo de constituirse como sujeto político. Ponencia. II Congreso Nacional de Sociología*.
- Sontag, Susan. *Sobre la fotografía*; Alfaguara; Buenos Aires, 2006
- Zenobi, Diego. *Estados alterados. Narraciones de orden y prácticas de desorden en el curso de las performances de los “ahorristas estafados” de Diagonal Norte y Florida*. Ponencia. II Congreso Nacional de Sociología.