

Dubois, Vincent (2018). *El burócrata y el pobre. Relación administrativa y tratamiento de la miseria. [The bureaucrat and the poor]* Valencia: Institució Alfons el Magnànim. 324 pp. ISBN: 978-84-7822-748-8

Han sido necesarios casi veinte años para que el público hispanohablante pueda gozar del libro publicado por primera vez por Vincent Dubois en 1999. Se trata de la traducción de una obra, titulada en su versión original *La vie au guichet*, en la que se analizan las interacciones, en una oficina de subsidios familiares entre usuarios, que perciben o son potencialmente perceptores de dichos subsidios, y los “trabajadores de ventanilla”, encargados de gestionar las demandas de dichos usuarios. Este libro es considerado por muchos una referencia en el campo de la sociología y la ciencia política de los últimos 30 años. Tal reconocimiento se debe al hecho de que, en este libro, el autor aporta tres grandes innovaciones en lo que concierne el estudio de las políticas sociales y de las políticas públicas en general.

En primer lugar, Dubois se desmarca de los trabajos que estudian las políticas sociales desde sus marcos normativos –las leyes y marcos jurídicos que las sustentan– e institucionales –gobernanza– para situarse en un enfoque etnográfico. Se trata de estudiar una política pública en “acción” en el momento en que esta se torna realidad, al ser encarnada por individuos – los agentes administrativos de primera línea– cuyo trabajo es interpretar y dar cuerpo a dicha política pública. El segundo gran aporte del trabajo del autor francés es que las políticas sociales se analizan como una manera de describir las formas de dominación contemporáneas puestas en práctica por el Estado y sus agentes. El tercer gran aporte del libro es que las formas de dominación estudiadas no se describen como el mero fruto de imposiciones mecánicas del Estado sobre los ciudadanos. Estos disponen de una capacidad de acción en las interacciones sociales con los agentes administrativos que les permite participar, aunque sea de forma marginal, en la definición de las relaciones de dominación analizadas.

El libro se estructura en tres grandes partes. En la primera, titulada las condiciones sociales de la relación administrativa, Dubois se encarga de describir los distintos perfiles de usuarios que acuden a las oficinas de subsidios familiares. Se trata de describir sus trayectorias sociales y el tipo de relación, en función de sus disposiciones, que éstos tejen con las instituciones del Estado. El lector descubre que no podemos hablar de usuarios en general, sino que existen personas para quienes las oficinas de subsidios familiares son un instrumento para obtener recursos complementarios a los ya disponibles –salarios– y otras para quienes se trata de una relación de dependencia ya que el subsidio familiar es una fuente de ingresos vital. El tipo de relación que une al usuario y a la oficina jugará un rol capital en las maneras en las que éste actuará en el marco de las interacciones con los agentes administrativos. En esta primera parte encontramos, igualmente, una descripción de la organización material de los encuentros entre usuarios y agentes administrativos: descripción de todas las normas que la institución establece para organizar las interacciones en el seno de las oficinas de subsidios familiares. Según el autor se trata de una situación social desigual en la que los usuarios deben respetar las normas impuestas por la institución. De estas normas y procedimientos destaca la codificación, traducción, administrativa que hace la institución de las existencias de los usuarios.

En la segunda parte del trabajo, los dos cuerpos del agente, el autor nos descubre que los agentes administrativos encargados de gestionar las demandas de los usuarios no son la mera encarnación de normativas definidas por la institución –quién tiene derecho o no a un subsidio– sino que éstos son individuos con trayectorias sociales que definen la manera en la que van a vivir y encarnar un rol administrativo que, lejos

de estar extremadamente definido, deja un margen de maniobra importante a dichos agentes. Para algunos el rol estará definido más como un rol social mientras que otros encarnaran el rol a partir de una visión más técnica y distanciada.

En la tercera y última parte del libro, el orden institucional en cuestión, el autor muestra de qué manera las fragilidades de la institución –problemas informáticos que generan errores en los pagos o en la gestión, errores humanos etc.– y la capacidad de acción, incluso estratégica, de los usuarios ponen en peligro el orden institucional en el que se desarrollan las interacciones estudiadas. Los usuarios lejos de ser meros receptores pasivos de la dominación impuesta por el orden institucional, pueden desarrollar estrategias para conseguir sus objetivos. Así los usuarios pueden utilizar la “agresividad controlada” para ser escuchados, personalizar la relación con el agente administrativo movilizándolo registros afectivos etc. De la misma forma, el agente administrativo puede invocar el carácter técnico o legal de los “fallos” del sistema para responder a las estrategias de desestabilización del usuario o adoptar una estrategia de proximidad y empatía con el usuario. El orden institucional no se impone, pues, de mane-

ra brutal ni total al usuario; pero –según Dubois– sí que actúa como un espacio de socialización y de sociabilidad para las categorías dominadas de la población.

En resumen, el autor nos abre las puertas de la comprensión de los resortes sociales de las situaciones que se producen en las oficinas del Estado en el campo de las políticas sociales. Se trata de una lectura que permite escapar a las interpretaciones “psicologizantes” –este usuario es agresivo, este es muy cooperador– que se producen a menudo de manera espontánea en dichos espacios sociales. Dubois abre, con su etnografía crítica, una vía totalmente innovadora en las formas de analizar las políticas sociales, sus públicos y actores. Esperemos que la publicación de este libro en español sirva para que el resto de los trabajos que se inscriben en esta línea – p. ej. Topalov (1994), Tissot (2007), Duvoux (2009), Loseke (2017)– puedan estar disponibles en breve para el público hispanohablante.

Joan Cortinas Muñoz  
Centre de Sociologie des Organisations  
Institut Etudes Politiques Paris  
joancortinasmunoz@gmail.com

## Bibliografía

- Duvoux, N. (2009). L'autonomie des assistés. Sociologie des politiques d'insertion. *Lectures, La rédaction publie*.
- Loseke, D. (2017). *Thinking about social problems: An introduction to constructionist perspectives*. Routledge
- Tissot, S. (2007). *L'Etat et les quartiers. Genèse d'une catégorie de l'action publique* (p. 299). Seuil.
- Topalov, C. (1994). *Naissance du chômeur, 1880-1910*. Albin Michel.