

para apoyar los hábitos de resistencia en que se funda la solidaridad de los internos. Quizás entonces, ante la inminencia de la fecha indicada para su liberación, se les ocurra meterse en un lío y asegurarse de seguir encerrados, por un motivo aparentemente involuntario. El personal que intenta hacer más tolerable la vida en las instituciones totales, debe encarar el peligro de que acaso aumente así el atractivo y las perspectivas de la colonización.

Una cuarta forma de adaptación al ambiente es la «conversión»: el interno parece asumir plenamente la visión que el personal tiene de él, y se empeña en desempeñar el rol del perfecto pupilo. Mientras el interno colonizado construye para sí, con los limitados recursos a su alcance, algo bastante parecido a una comunidad libre, el converso toma una orientación más disciplinada, moralista y monocroma, presentándose como aquel con cuyo entusiasmo institucional puede contar el personal en todo momento. En los campamentos chinos para prisioneros de guerra se encuentran norteamericanos que se han hecho «pro» y comparten totalmente la visión comunista del mundo;<sup>120</sup> en los cuarteles militares, *milicianos* que dan la impresión de andar «chupando las medias» y buscando siempre la oportunidad de un ascenso; en las cárceles, tipos «soplones». En los campos de concentración alemanes más de un prisionero antiguo llegó a asimilar el léxico, la autocomplacencia, el porte, los modales agresivos y el estilo de ropa de la Gestapo, y a desempeñar con estrictez militar el rol de falso jefe.<sup>121</sup> Algunos hospitales psiquiátricos se distinguen por ofrecer dos posibilidades de conversión muy diferentes: una para el recién ingresado, que acaso vea la luz después de una adecuada lucha interior, y acepte el punto de vista psiquiátrico acerca de sí mismo; otra para el paciente crónico, que adopta las actitudes y los uniformes del personal auxiliar, al que ayuda en el manejo de los otros enfermos, superándolo a menudo en severidad profesional. Nadie ignora, en fin, que en los campos para el adiestramiento de suboficiales hay reclutas

120 Schein, *op. cit.*, págs. 167-69.

121 Véase Bruno Bettelheim, *Individual and Mass Behavior in Extreme Situations*, «Journal of Abnormal and Social Psychology», XXXVIII, 1943, págs. 447-51. Añádase que en los campos de concentración la colonización y la conversión a menudo parecieran andar juntas. Véase Cohen, *op. cit.*, págs. 200-3, donde se discute el rol de «Kapo».

que no tardan en convertirse en miembros del grupo de instrucción por la pasión con que se les imponen los tormentos que pronto podrán imponer a otros.<sup>122</sup>

Aquí observamos una significativa diferencia entre las instituciones totales. Muchas, como los hospitales psiquiátricos progresistas, los barcos mercantes, los sanatorios para enfermedades infecciosas y los campos para el lavado del cerebro, ofrecen al interno la oportunidad de vivir de acuerdo con un modelo de conducta que el personal superior patrocina y que es, según sostienen sus defensores, el que más conviene a los intereses de las mismas personas a quienes se aplica. Otras instituciones totales, como ciertos campos de concentración y ciertas cárceles, no auspician oficialmente ningún ideal al que presuntamente hayan de plegarse los internos.

Las tácticas mencionadas representan conductas coherentes a seguir, aunque pocos internos parecen haberlas seguido hasta muy lejos. La mayoría, casi todas las instituciones totales, se atienen a la política que suelen definir como «hacer un juego astuto». Dicho juego supone una combinación algo oportunista de ajustes secundarios, conversión, colonización y lealtad al grupo, que tiende a dar a cada interno, en cada circunstancia particular, el máximo de posibilidades de salir física y psíquicamente indemne.<sup>123</sup> En el caso típico, el interno que adopta esta política apoya los hábitos de resistencia cuando está con sus compañeros de internado a quienes oculta la docilidad con que actúa cuando se encuentra a solas con el personal.<sup>124</sup> Según los principios del juego astu-

122 Brewster Smith (Stouffer, *op. cit.*), pág. 390.

123 Véase el examen en Schein, *op. cit.*, págs. 165-66, de los *Get-Alongers*; también Robert J. Lifton, *Home by Ship: Reaction Patterns of American Prisoners of War Repatriated from North Korea*, «American Journal of Psychiatry», CX, 1954, pág. 734.

124 Esta doble fase se encuentra corrientemente en las instituciones totales. En el hospital psiquiátrico estatal estudiado por el autor, hasta los pocos pacientes de élite seleccionados para la psicoterapia individual y, por lo tanto, en condiciones inmejorables para aceptar el enfoque psiquiátrico del yo, se mostraban reservados y sólo comentaban su impresión favorable del tratamiento con los miembros de sus camarillas. Un estudio sobre la forma en que los presos militares disimulaban ante sus compañeros de delito el interés por «reivindicarse» en el ejército, se encontrará en las notas de Richard Cloward, Sección cuarta de *New Perspectives for Research on Juvenile Delinquency*, comps., Helen L. Witmer y Ruth Kotinsky.

to subordina los contactos con los compañeros a la exigencia superior de «eludir complicaciones»; tiende a no ofrecerse como voluntario para nada; y si acaso aprende a cortar sus vínculos con el mundo exterior, en la medida necesaria para dar realidad cultural al mundo interior, no lo hace hasta un punto que pueda conducirlo a la colonización.

He sugerido algunas de las líneas de adaptación que pueden seguir los internos, bajo las presiones que se ejercen en las instituciones totales. Cada táctica representa una forma distinta de controlar la tensión existente entre el mundo habitual y el mundo institucional. A veces, no obstante, ocurre que el mundo habitual de los internos haya sido tal que los inmunice contra el sombrío mundo de adentro; si es así, no necesitan atenerse a ningún esquema de adaptación particular. Para algunos pacientes de las clases bajas que han pasado toda su vida anterior en orfanatos, reformatorios y cárceles, el hospital psiquiátrico no significa, ni más ni menos, que una nueva institución total, en la que también pueden aplicarse las técnicas de adaptación aprendidas y perfeccionadas en otras similares. «Hacer un juego astuto» no representará una desviación importante en su carrera moral, sino un condicionamiento que ya es en ellos una segunda naturaleza. En forma similar, los muchachos de Shetland reclutados para servir en la marina mercante inglesa, no parecen amedrentarse mucho ante la dura y difícil vida de a bordo, porque la vida en su isla es aún más penosa; llegan a ser buenos marineros, a quienes nunca se les oye una queja porque, desde su punto de vista, no tienen ningún motivo para quejarse.

Algunos internos que gozan de compensaciones especiales dentro de la institución, o cuentan con recursos para resistir impertérritos a sus ataques, adquieren gracias a ello una especie de inmunización. Parece que en los primeros tiempos de los campos de concentración alemanes los presos comunes encontraban una satisfacción compensadora en la convivencia con presos políticos de la clase media.<sup>125</sup> El vocabulario de clase media usado en la psicoterapia de grupo, y la ideología sin clases de la psicodinámica, suelen proporcionar a ciertos enfermos mentales de la clase baja, tan

publicación N° 356 del Departamento de Salud, Educación y Bienestar, Children's Bureau, 1956, especialmente pág. 90.

125 Bettelheim, *op. cit.*, pág. 425.

ambiciosos como frustrados socialmente, el contacto más íntimo que hayan tenido nunca con el mundo de los buenos modales. Las firmes convicciones religiosas han servido a veces para proteger a los verdaderos creyentes contra las agresiones de una institución total. El hecho de no tener el interno el mismo idioma que el personal puede hacer que éste renuncie al esfuerzo de reformarlo, liberándolo así de ciertas presiones.<sup>126</sup>

## VII

Quiero considerar ahora algunos de los temas principales en la cultura del interno.

Observemos, para comenzar, que en las instituciones totales suele producirse una clase y un nivel peculiares de egoísmo. La situación de inferioridad de los internos con respecto a la que ocupaban en el mundo exterior, establecida inicialmente a través de los procesos de despojo, crea una atmósfera de depresión personal, que los agobia con el sentimiento obsesionante de haber caído en desgracia. Como respuesta, el interno tiende a elaborar una historia, un estribillo, un cuento triste —especie de lamentación y apología— que relata constantemente a sus camaradas, para justificar la abyección de su actual estado. Probablemente llega de este modo a hablar y a ocuparse de su yo más de lo que acostumbraba hacerlo afuera, y cae en un exceso de compasión de sí mismo.<sup>127</sup> Aunque el personal desacredita tales historias, los internos tienden a ser discretos y reprimen, por lo menos en parte, toda señal de incredulidad y aburrimiento engendrado por estas narraciones. Así, un ex-presos escribe:

Aún más impresionante es la delicadeza con que actúan casi todos, cuando el giro de la conversación conduce a inquirir las culpas de un hombre, y la firmeza con que se

126 Schein, *op. cit.*, pág. 165 (nota al pie), sugiere que los chinos se desentendieron de los portorriqueños y otros prisioneros de guerra que no hablaban inglés y los dejaron organizar una rutina viable de tareas serviles.

127 Ejemplos de la prisión se encontrarán en Hassler, *op. cit.*, pág. 18; Heckstall-Smith, *op. cit.*, págs. 29-30.

niegan a permitir que su prontuario influya en las relaciones que mantienen con él.<sup>128</sup>

En los hospitales psiquiátricos estatales de Estados Unidos, la etiqueta del interno permite que un enfermo pregunte a otro en qué sala y en qué servicio está, y cuánto tiempo lleva en el establecimiento; pero preguntas sobre la razón de la internación no son hechas con la misma rapidez, y cuando se pregunta, se tiende a aceptar la versión falseada que inevitablemente se da.

Pasemos al segundo tema principal. Entre los reclusos de muchas instituciones totales, existe el sentimiento de que todo el tiempo pasado allí es tiempo perdido, malogrado o robado de la propia vida. Es un tiempo con el que no debe contarse: algo que hay que «cumplir», «marcar», «llenar» o «arrastrar» de alguna manera. En las prisiones y los hospitales psiquiátricos, el grado de adaptación de un interno puede juzgarse con bastante certeza, averiguando si el tiempo le resulta llevadero, o si por el contrario se le hace interminable.<sup>129</sup> El tiempo previsto para la reclusión —por dictamen médico o sentencia del juez— es algo que el recluso pone entre paréntesis, para someterlo a una observación constante y consciente, cuya intensidad no tiene paralelo en el mundo exterior. Hasta que se convence de que ha sido desterrado de la vida por toda la duración de su condena.<sup>130</sup> En este contexto puede apreciarse algo del efecto desmoralizador de una sentencia demasiado prolongada, o por tiempo indeterminado.<sup>131</sup>

Por duras que sean las condiciones de vida en las instituciones totales, su rigor no basta para explicar este sentimiento de esterilidad absoluta; hay que atribuirlo más bien a

128 Hassler, *op. cit.*, pág. 116.

129 Se encontrará abundante material sobre el sentido del tiempo en las instituciones totales en Maurice L. Farber, *Suffering and Time Perspective of the Prisoner*, Parte IV, *Authority and Frustration*, de Kurt Lewin y otros, «Studies in Topological and Vector Psychology», III, University of Iowa Studies in Child Welfare, vol. XX, 1944.

130 La mejor descripción que conozco de este sentimiento de no vivir es el artículo de Freud, *Mourning and Melancholia*, donde se dice que ese estado sobreviene como consecuencia de la pérdida de un objeto querido. Véase *Collected Papers of Sigmund Freud*, Hogarth Press, Londres, 1925, vol. IV, págs. 152-70.

131 Véase, por ejemplo, Cohen, *op. cit.*, pág. 128.

las desconexiones sociales causadas por el ingreso, y a la impotencia (habitual) para adquirir dentro de la institución, beneficios ulteriormente transferibles a la vida de afuera: ganancias pecuniarias, relaciones matrimoniales o conquista de una capacitación y título profesional. La concepción doctrinaria de los manicomios como hospitales destinados al tratamiento de personas enfermas, tiene entre varias otras virtudes la de permitir que los internos que han perdido tres o cuatro años de su vida en un destierro semejante, puedan intentar persuadirse de haber consagrado ese tiempo a trabajar laboriosamente en su propia curación que una vez lograda justifica, como una inversión razonable y provechosa, los tres o cuatro años que costó conseguirla.

El agobio de arrastrar interminablemente un tiempo muerto explica, tal vez, el alto valor concedido a las llamadas actividades de distracción, deliberadamente desprovistas de carácter serio, pero capaces de inspirar un interés y un entusiasmo que sacan al paciente de su ensimismamiento y le hacen olvidar momentáneamente la realidad de su situación. Si las actividades ordinarias torturan el tiempo, éstas lo matan misericordiosamente.

Las hay colectivas, como los deportes al aire libre, los bailes, la ejecución musical en orquestas y bandas, el canto coral, las conferencias, las clases de artes<sup>132</sup> o de carpintería, y los juegos de naipes. Otras son individuales, aunque subordinadas al empleo de material público: leer,<sup>133</sup> por ejemplo, o mirar televisión a solas.<sup>134</sup> Por cierto que también habría que incluir la fantasía privada, como sugiere Clemmer, al describir el exceso de ensueño del preso.<sup>135</sup> Algunas serán patrocinadas oficialmente por el personal; otras, al margen de auspicios oficiales, se desarrollarán en forma de ajustes secundarios: así los juegos de azar, la homosexuali-

132 Véase un excelente ejemplo referido a la prisión en Norman, *op. cit.*, pág. 71.

133 Véase en Behan, *op. cit.*, págs. 72-75, la ajustada descripción de las delicias de leer tendido en la cama, en la propia celda, y de la precaución subsiguiente de racionarse el material de lectura.

134 Naturalmente esta actividad no está restringida a las instituciones totales. Un caso clásico es el del ama de casa, harta y muerta de cansancio que se permite «una tregua de pocos minutos», para «poner los pies en alto», y se evade del hogar mediante la lectura del diario de la mañana, acompañada por una taza de café y un cigarrillo.

135 Clemmer, *op. cit.*, págs. 244-47.

dad y las francachelas báquicas organizadas en torno a una ingeniosa dosificación de alcohol industrial, nuez moscada y jengibre.<sup>136</sup> Cada vez que cualquiera de estas actividades recreativas, oficialmente patrocinada o no, amenace volverse demasiado regular o demasiado absorbente, es más que probable que el personal la mire con desaprobación —como generalmente lo hace contra el alcohol, el sexo y el juego— ya que, a sus ojos, el interno se debe por entero a la institución, y no a una u otra clase de entidad social que eventualmente incluya.

Toda institución total puede representarse como una especie de mar muerto, del que emergen pequeñas islas hormigueantes de vívida y arrobadora actividad. Tal actividad puede ayudar al individuo a soportar la tensión psicológica habitualmente provocada por las agresiones contra el yo. Por desgracia, a la insuficiencia de estas actividades se debe precisamente, uno de los más importantes efectos de privación, propios de las instituciones totales. En la sociedad civil, el individuo acorralado en alguno de sus roles sociales, siempre encuentra alguna oportunidad para escaparse hasta un lugar bien protegido y permitirse una tregua de fantasía comercializada —cine, televisión, radio o lectura— o recurrir a las «válvulas» normales: cigarrillos y tragos. Estos materiales suelen ser poco menos que inaccesibles en una institución total, sobre todo en la etapa que sigue inmediatamente al ingreso. A la vez cuando más se necesitan estos puntos de apoyo, más difícil puede resultar conseguirlos.<sup>137</sup>

## VIII

En esta presentación del mundo del interno, he comentado ya los procesos de mortificación y las influencias reorganizadoras a que el interno está sometido, las líneas de

136 Cantine y Rainer, *op. cit.*, págs. 59-60, dan un ejemplo.

137 En Cantine y Rainer, *op. cit.*, pág. 59, se lee esta cita de James Peck: «Extraño más los tragos que las mujeres y el grupo de compañeros que congeniaban conmigo. Cuando uno está fuera, si le da la cancamurria puede ahogarla en un par de tragos. Pero si está enjaulado, tiene que esperar a que se le pase, porque no puede hacer otra cosa. Y eso tarda a veces una barbaridad».

reacción que adopta, y el medio cultural que se va formando. Querría añadir un comentario final acerca de los procesos más frecuentes que ocurren cuando se le da de alta y se lo devuelve a la sociedad mayor.

Sin duda todos han hecho planes fabulosos para esa oportunidad, y tal vez la mayoría lleva la cuenta exacta del tiempo que falta, con precisión de horas. Sin embargo, a medida que se aproxima la fecha, una ansiedad creciente se apodera de muchos ante la idea de la liberación. Ya se ha insinuado que algunos cometen entonces una falta deliberada y notoria, o bien se reenganchan para esquivar el problema. La ansiedad del interno adopta a menudo la forma de un interrogante que se plantea a sí mismo y formula a sus compañeros: «¿Podré yo arreglármelas allá afuera?» La pregunta abarca toda la vida civil, destacándola como centro de reflexiones y preocupaciones. Esto, que para los de afuera no suele ser otra cosa que un fondo inadvertido de imágenes advertidas, para el interno es una imagen contra un fondo más vasto. La perspectiva resulta probablemente desmoralizadora: ésta puede ser la razón de que muchos ex-internos piensen a menudo en la posibilidad de volver «adentro», y la razón de que un buen número de ellos vuelva en realidad.

Según sus frecuentes declaraciones oficiales, las instituciones totales se ocupan de la rehabilitación del interno, o sea de reparar sus mecanismos autorreguladores, de tal modo que al marcharse mantenga por decisión propia las normas del establecimiento. (Se supone que los mecanismos correspondientes de cada miembro del personal funcionan a la perfección desde que llega por primera vez a la institución total y que, como los miembros de otras clases de instituciones, solo necesita aprender los procedimientos.) En realidad, este pretendido cambio en los internos rara vez se cumple, y aunque en ciertos casos se produce una alteración permanente, los cambios no son casi nunca los que el personal se había propuesto conseguir. Salvo en algunas instituciones religiosas, ni los procesos de «desorganización» ni los procesos reorganizadores parecen tener un efecto duradero,<sup>138</sup> en parte por disponibilidad de ajustes secundarios, la existencia de «contra-mores» y la tendencia del in-

138 El reajuste de algunos prisioneros de guerra repatriados, que habían sufrido el lavado del cerebro, constituye una prueba fehaciente. Véase Hinkle y Wolff, *op. cit.*, pág. 174.

terno a combinar todas las tácticas a su alcance y mostrarse indiferente.

Es probable que en el período inmediato a su liberación, el ex-interno perciba y saboree con deliciosa intensidad las libertades y los placeres del status civil, en que los civiles apenas reparan: aspirar el olor penetrante del aire fresco, hablar cuando se quiere, usar un fósforo entero para prender un cigarrillo, comer a solas un almuerzo liviano en una mesa tendida para cuatro personas solamente...<sup>139</sup>

De vuelta en el hospital psiquiátrico, después de una visita de fin de semana a su casa, una paciente describe así sus experiencias en un círculo confidencial de amigas:

Me levanté a la mañana, me fui a la cocina y preparé el café. ¡Era una gloria! Y a la tarde nos tomamos un par de cervezas y salimos y comimos *chili*. Estaba fabuloso, ¡increíble! No dejé de pensar ni un solo instante que estaba en libertad.<sup>140</sup>

Sin embargo, muy poco después de su liberación, el ex-interno parece haber olvidado en gran parte cómo era y cómo sentía la vida en la institución: vuelve a tomar una vez más, como la cosa más natural del mundo, los privilegios en torno a los cuales giraba allá dentro toda la vida. El sentido general de injusticia, amargura y alienación, típicamente engendrado por la experiencia del interno, que tan a menudo marca una etapa en su carrera moral, parece debilitarse a partir de la salida.

Pero, lo que el ex-interno conserva de su experiencia institucional, nos dice cosas muy importantes de las instituciones totales. Con demasiada frecuencia el nuevo interno asume automáticamente, por el mero hecho de ingresar, lo que podría llamarse un status proactivo: no sólo su posición social dentro de esos muros difiere radicalmente de la que ocupaba fuera, sino que además, como tendrá que aprenderlo con amargura cuando salga —si sale—, su posición social en el mundo exterior no volverá a ser nunca la misma que antes de su ingreso. Cuando el status proactivo es relativamente favorable, como el que distingue a los egresados de las academias militares, los colegios de clase alta y los con-

139 Lawrence, *op. cit.*, pág. 48.

140 Notas de campo del autor.

ventos aristocráticos, puede pronosticarse la celebración periódica de jubilosas reuniones que proclamen, a través del tiempo, el orgullo con que todos siguen recordando «su» escuela. Cuando el status proactivo es desfavorable, como el que cargan los que se gradúan en las cárceles y en los hospitales psiquiátricos, puede hablarse de un «estigma» y prever que los ex-internos harán todos los esfuerzos imaginables por ocultar su pasado y superarlo.

Como ha demostrado implícitamente un estudioso,<sup>141</sup> el personal dispone de una formidable palanca en su poder de conceder el tipo de descargo específico que puede, en cada caso, atenuar el estigma. De las autoridades de una prisión militar tal vez dependa que un preso sea reincorporado al servicio activo, y alcance así virtualmente una reivindicación honrosa; la administración de un hospital psiquiátrico tiene en sus manos la posibilidad de otorgar un certificado de buena salud (dado de alta por curación completa) y algunas recomendaciones personales. De ahí que los internos, en presencia del personal, simulen a veces un gran entusiasmo por los notables efectos que ya empieza a tener en ellos la obra de la institución.

Volvamos a considerar ahora la ansiedad ante la idea de liberación. Se ha conjeturado, para explicarla, que tal vez el individuo no se siente con ganas ni con fuerzas para reasumir la responsabilidad de la que fue liberado por la institución. Mi propia experiencia en el estudio de un tipo determinado de instituciones totales, el hospital psiquiátrico, tiende a minimizar la importancia de este factor. Un factor que parece ser más importante es el de la desculturación, es decir, la pérdida o la incapacidad para adquirir los hábitos que corrientemente se requieren en la sociedad general. La estigmatización es otro. Cuando el individuo ha tenido que aceptar un status proactivo inferior en su condición de interno, al volver al mundo exterior encuentra una fría acogida; acaso tropiece con ella en el trance —que siempre es duro, aun para el que no lleva ningún estigma— de tener que solicitar empleo y un lugar donde vivir. También pareciera que la liberación sobreviene en el momento justo en que el interno ha aprendido, por fin, a manejar los hilos en su mundo de adentro, con lo que ha conquistado ciertos privilegios, cuyo valor conoce por dolorosa experiencia. Es

<sup>141</sup> Cloward, *op. cit.*, págs. 80-83.

posible que la liberación se le presente, en suma, como el traslado desde el nivel más alto de un pequeño mundo, hasta el nivel más bajo de un mundo grande. Además, tal vez no pueda salir de la institución para volver a la comunidad libre sin llevar trabada su libertad con ciertas limitaciones. En algunos campos de concentración se exigía que todo prisionero al que se dejaba en libertad firmara, antes de salir, un documento por el que declaraba que se le había tratado correctamente. Se le prevenía, por otra parte, acerca de las consecuencias que podía producir el hecho de «contar cuentos fuera de la escuela».<sup>142</sup> En algunos hospitales psiquiátricos se somete al interno que va a ser dado de alta a una última entrevista, en la que se procura descubrir si alberga resentimientos contra la institución y los que concertaron su internación en ella. Se lo exhorta claramente a no causar molestias a dichas personas. También suele hacérsele prometer que pedirá ayuda si llega a sentir que «se está enfermando», o que «algo malo le va a ocurrir». Más de una vez el ex-paciente mental se entera de que se ha aconsejado a sus parientes y a su jefe que se mantengan en contacto con las autoridades del hospital, por si vuelven a presentarse dificultades. Para el penado que sale de la cárcel, puede haber una forma de libertad bajo palabra, que supone el compromiso formal de presentarse regularmente, y de mantenerse aislado de los círculos desde los cuales pasó por primera vez a la institución.

## El mundo del personal

### I

Muchas instituciones totales parecen funcionar la mayor parte del tiempo sin otro propósito que servir como depósitos de internos, pese a que generalmente se presentan ante el público, según indicamos antes, con el carácter de organizaciones racionales diseñadas de cabo a rabo y a conciencia como máquinas efectivas, cuya meta es cumplir unos pocos fines formalmente admitidos y aprobados. Dijimos también que uno de sus objetivos formales frecuentes

142 Cohen, *op. cit.*, pág. 7; Kogon, *op. cit.*, pág. 72.

es la reforma de los internos, de acuerdo con un esquema ideal. Esta contradicción entre lo que la institución hace realmente, y lo que sus funcionarios deben decir que hace, constituye el contexto básico donde se desarrolla la actividad diaria del personal.

Así enfocado, quizá lo primero que importe decir del personal es que su trabajo, y por consiguiente su mundo, se refiere única y exclusivamente a seres humanos. Este trabajo con gente, no es como el que se realiza en una fábrica o en una oficina, ni como el que supone una prestación de servicios; el personal también tiene que trabajar, después *de todo, sobre objetos y productos —no se trata de servicios—; pero estos objetos y productos son seres humanos.* Como material sobre el que se trabaja, la gente puede presentar las mismas características de los seres inanimados. Los cirujanos prefieren operar pacientes flacos y no gordos, porque en estos últimos los instrumentos tienden a resbalar, y además hay que cortar capas suplementarias de tejido. Los empleados de la morgue en los hospitales psiquiátricos suelen demostrar más simpatía profesional por las mujeres que por los hombres corpulentos, porque es difícil trasladar cadáveres pesados, y porque a los hombres se encuentran vestidos con ropa de calle, y cuesta mucho pasar por las mangas de una chaqueta, brazos y dedos rígidos. Por lo demás la torpeza en el manejo de objetos animados e inanimados puede dejar marcas delatorias, que los superiores no pasarán por alto. Y así como cualquier artículo en un proceso de procesamiento que pasa por los diversos sectores de una planta industrial va seguido inevitablemente por una tarjeta de control, que indica lo que se le ha hecho y por quién, qué debe hacerse a continuación, y quién fue el responsable que lo tuvo a su cargo, de igual manera un objeto que va desplazándose, por ejemplo, a través del sistema de un hospital psiquiátrico, debe traer en pos de sí una cadena de formularios informativos, donde se especifica lo que se le ha hecho al paciente, lo que el paciente ha hecho, y quién fue la última persona que lo tuvo bajo su responsabilidad. Tal vez haya que registrar, inclusive, la presencia o la ausencia de un determinado paciente en una determinada comida, o durante una noche determinada, si se quiere llevar la contabilidad estricta de los costos, y efectuar los ajustes correspondientes en las facturas. A lo largo de la carrera del interno, desde que pasa por las