



# QUIÉN HABLA?

LUCHA CONTRA LA ESCLAVITUD DEL ALMA  
EN LOS CALL CENTERS





# ¿QUIÉN HABLA?

LUCHA CONTRA LA  
ESCLAVITUD DEL ALMA  
EN LOS CALL CENTERS



# ¿QUIÉN? ¿HABLA?

LUCHA CONTRA LA  
ESCLAVITUD DEL ALMA  
EN LOS CALL CENTERS



COLECCIÓN  
DE MANO  
EN MANO



tinta  
limón

-EDICIONES-



*Lenguaje incomparable de la calavera:  
la inexpressividad total -la negrura de sus cuencas-  
unida a la más salvaje de las expresiones  
-la sonrisa sarcástica de la dentadura.*

**(Walter Benjamin, Dirección única)**





**¿Quién habla?**  
es un colectivo conformado por  
Nico Barraco  
Marzo y Kris  
el Colectivo Situaciones  
y estuvo a cargo de la edición de este libro

**Participaron en la publicación:**  
Tania, Sebastián, la Bulldoguera,  
Marta y Marisa (Precarias a la Deriva), Paolo

**Agradecemos a:**  
Los compañero/as de Atento y de Teleperforados,  
Santiago, Luciano, Germán, Juli, Juan

¿Quién habla? - 1a ed. - Buenos Aires : Tinta Limón, 2006.  
208 p. ; 20x14 cm. (De mano en mano. Colectivo situaciones; 7)

ISBN 987-23140-2-0

1. Call Center-Condicion de Trabajo. I. Título  
CDD 331.11

Fecha de catalogación: 28/11/2006

Corrección: Graciela Daleo

Diseño: Carlos Fernández

Derechos reservados

(c) 2006 Tinta Limón Ediciones

Casilla de correo 1, sucursal 41 CP 1441

Ciudad de Buenos Aires, Argentina

[www.tintalimonediciones.org](http://www.tintalimonediciones.org)

[www.situaciones.org](http://www.situaciones.org)

Queda hecho el depósito que marca la ley 11.723

## Parte I

### SOBRE LA EXPLOTACIÓN DEL ALMA EN LOS CALL CENTERS

- |   |    |
|---|----|
| 1. Manifiesto inicial                                 | 25 |
| 2. Crónica de un imprevisto                           | 47 |
| 3. ¿Qué es trabajar cotidianamente en un call center? | 63 |
| 4. Calambres en el alma.                              | 69 |
| Apuntes para una metafísica del trabajo precario      |    |

## Parte II

### CONTINUUM CALL-PSIQUIÁTRICO

- |   |     |
|---|-----|
| 5. Uno  | 89  |
| 6. Dos  | 93  |
| 7. Del otro lado                                  | 97  |
| 8. Atentos contra multinacionales... (una deriva) | 103 |

## Parte III

### SENTIMIENTOS DEL MÁS ACÁ

- |  |     |
|--|-----|
| 9. Notas sobre infantilización   | 129 |
| 10. Sobre las “fábricas de la charla”.<br><i>Encuentro con Paolo Virno</i> | 141 |
| 11. Nueva espiritualidad y nihilismo ingenuo                               | 159 |

## Parte IV

### LA BATALLA DE ATENTO

- |   |     |
|---|-----|
| 12. La institución “real” del encuentro   | 169 |
| 13. Tácticas en lucha   | 173 |
| 14. Diferentes modos de hacer política  | 179 |
| 15. Tomas, planos y secuencias del poder en las redes.<br>A propósito del conflicto de Atento | 183 |
| 16. Sitios web y más información  | 199 |



I.

¿**Quién habla?**... Se trata de una voz genérica. No sólo nos habla alguien del otro lado del teléfono. Sentimos bien que dentro nuestro se dicen cosas: un monólogo interior, insistente. ¿**Quién habla** dentro nuestro?

Alguien habla también en los avisos publicitarios, en las consignas de las marcas.

**Quién habla** es una fórmula de la comunicación. Cuando se **habla**, alguien –se supone– habla. Pero ¿quién?

¿Y **quién habla** cuando se escribe, cuando se lee?

¿**Quién habla?** es un producto del encuentro de personas y colectivos con la común decisión de elaborar los modos de vida en los call centers: ¿qué ocurre allí?, ¿qué se vende, qué se compra?, ¿qué queja se atiende? Nuevos modos de trabajo, de explotación, de lucha, de sociabilidad. ¿Qué edades, qué experiencias, qué subjetividades, qué gestión de la comunicación?

En el call center convergen cuestiones relativas a eso que llamamos lo contemporáneo.

2.

## Una escena real

El conferencista ha logrado hipnotizar a su auditorio. Su voz confiada y sapiente funciona como un imán entre los oyentes, aun si la adhesión a lo que dice no es inmediata. La seducción del orador se produce por el cuidado juego de contrastes en su aspecto: su apariencia física es la de un joven vital y, a la vez, actúa como un experto. Turbador. El público, en tanto, está compuesto por gerentes de recursos humanos de numerosas empresas del ramo de la comunicación. El tema en cuestión es “la preocupación frente a los conflictos laborales”.

*“Se trata de comprender que los conflictos laborales no son malos en sí mismos. Por el contrario, son un modo necesario de expresión de un malestar. ¿Y cómo no habría de expresarse de algún modo ese malestar? ¡Malo sería que el malestar no hallase cauce alguno! No, no hay que escandalizarse: no hay razón para acudir a medidas represivas. Éste sería un modo torpe de operar. Tenemos que aprender a elaborar de otra forma las situaciones que implican una conmoción para la empresa.*

*Quiero proponerles una metáfora extraída de la medicina. Imaginen los conflictos como si ocurrieran en un cuerpo humano, el de ustedes o sus hijos. Como si fueran una fiebre. Ellos nos avisan algo, nos anotan de una anomalía. Informan de una disconformidad. Vivimos en la sociedad de la información y no podemos menos que leer los síntomas de malestar precisamente como información útil para aprender a gestionar los problemas. Todas nuestras empresas tienen problemas y tenemos que aprender a conocerlos, a resolverlos de un modo inteligente. Es, insisto, como cuando tenemos fiebre: no se trata de romper el termómetro. Mejor leerlo, ¿no les parece? ¿Qué nos anuncia el termómetro? Que hay una infección en el cuerpo. La fiebre es un síntoma. Pero además nos informa cuánto se ha calentado el cuerpo enfermo: nos dice la temperatura. Entonces, si aprendemos a leer los síntomas, superaremos el sentimiento de enojo y de escándalo y nos encaminaremos a una actitud más productiva, de comprensión, de negociación, de reencauzamiento de las relaciones laborales, superando los conflictos que son, en sus inicios, locales, delimitados, puntuales, como toda infección, antes de su generalización.”*

No podemos sino reírnos de estos nuevos médicos, especialistas en “fiebres” conflictivas, que andan como enfermeros apurados, vendedores de recetas, siempre llegando tarde pero tratando de tranquilizar a un público desbordado con palabras que lo disfrazan todo. Cada vez que hablan de patologías y síntomas se están refiriendo a las luchas, al rechazo al trabajo subordinado y a la infantilización que las empresas generan, a la esclavitud del alma y del cuerpo.

Condenados a contestar preguntas que rebasan sus saberes, su repertorio de respuestas está siempre investigando obsesivamente la mutación del **virus**. La inteligencia de estos enfermeros –promotores de una falsa salud– es la de detectar y focalizar el síntoma, el malestar. Limitarlo, anticiparse, darle una respuesta local.

Pero las luchas son un laboratorio infinito. Allí se preparan siempre nuevas **preguntas**. ¿Qué vamos a tolerar y qué no?, ¿cómo lo haremos esta vez? Auténticas preguntas, porque tienden a ir más allá. Llevar todo diálogo hasta ese punto en que ya no se trata en realidad de qué nos responden. Sin embargo, no estamos precisamente ante un diálogo de sordos. Una escucha muy atenta y abierta surge cuando las preguntas consiguen cortar su dependencia de las respuestas. Sí, claro, entendemos que la solución es ésta y la otra: bienvenidas. Pero las preguntas siguen su curso, no alcanzan a ser contestadas. Las preguntas son fundamentales porque nos llevan a inventar nuevas respuestas. Y se vuelven vitales cuando logran conectarse con otras preguntas: ponerlo todo en duda, en discusión, evitando la respuesta fácil. La inteligencia del trabajo surge del malestar; es **otra** inteligencia. La fuerza de las luchas es problematizar.

Por eso nos interesan las anécdotas, las historias efímeras. Porque en ellas se esconden los problemas, las preguntas, las claves. Problemas que portan un potencial político. Hay mil relatos. Pero hay que contarlos, insistir en ellos. No meramente ser trabajador, explotado, maltratado, sino también ser capaz de narrar, de describir, de contar, de radicalizar las preguntas.

Toda lucha tiene una vida, un término: fracasa, triunfa; se agota, se generaliza; se desanima, se potencia... Muchas veces estos extremos se confunden, pero es de suponer que tarde o temprano se alcanzará

un resultado. Se obtendrá o no lo que se buscaba, o se conseguirá en proporciones intermedias. Como sea, el resultado será el término de llegada. Y sin embargo, toda lucha tiene también un **plus**. No sólo su logro, su deuda, su frustración. También eso que se alcanzó a ver, a interrogar, a poner en duda, en juego, en palabras. Toda rebeldía indica la posibilidad de un nuevo territorio. Por lo mismo cada lucha, con sólo ponerse en marcha, tiene a su disposición otras conquistas pasadas, que permanecían invisibles antes de entrar en movimiento.

Pero hay falsas preguntas. Preguntas enormes. Esas preguntas que dejan de serlo porque ya funcionan más bien como respuesta. En lugar de surgir indeterminadas (¿qué es ser un trabajador?, ¿cuáles son las formas actuales de explotación?, ¿qué formas de lucha podemos crear?), las palabras llegan como dogmas. Siempre hay un programa y una organización esperando, ya hechos desde siempre, a medida de cualquiera. Ya todo se sabe, sólo hay que obedecer.

Las auténticas preguntas son más modestas en su inicio: ¿el trabajo dignifica?, ¿por qué admitimos los malos tratos?, ¿cómo podríamos organizarnos?, ¿con qué palabras expresarnos?, ¿qué hacemos con el miedo y la angustia que nos impiden movernos?

Y cuando crecen, cuando cruzan los primeros umbrales, se vuelven como un eco de sí mismas: precisan expandirse, salir a la calle, mostrarse, escribirse, cuidarse, festejarse. Tenemos que reinventarnos. ¿Quién es realmente un buen aliado?, ¿con quién desarrollaremos el grito, inventaremos nuestras respuestas, afinaremos las preguntas?

Cuidarnos e ir por más. Las dos tareas a la vez: ¡por un cambio de legislación laboral y por incendiar la ciudad gritando que esto no es un trabajo!

3.

La historia de esta publicación es la siguiente: algunos de nosotros estábamos inquietos. Nos inquietaba la vida: el trabajo en el call center, pero también la ida de la casa familiar, el destino de los amigos al terminar el colegio luego de 2001, y el propio hartazgo con la universidad. Existían buenos motivos: “¿Qué es vivir en un agujero negro?”.



Y buenas preguntas: ¿qué es no estar solo?

Otros de nosotros esperábamos esa señal para largar. Nos veníamos preguntando por la geometría del **agujero negro**<sup>1</sup> y por las voces que politizan la soledad en su interior. Pero esperar en un colectivo no es realmente esperar, sino vivir enviando señales para encontrarnos con gente así, decidida a producir encuentros insólitos.

Otras de nosotras buscábamos difundir una lucha que por momentos alcanzaba una intensidad intolerable. La toma del call center donde trabajamos fue una señal bastante explícita, desesperada, de que algo nuevo precisábamos hacer con aquellas preguntas que habían devorado las respuestas conocidas.

¿Cómo llamar a aquellos sitios donde se concretan los encuentros? ¿seudo-espacios públicos?

Primero fue una página web, que permitió la lectura de un texto y un mensaje con impresiones que esta vez no se perdió en el vacío. Hay una curiosidad en quien está siendo roído por preguntas. Una curiosidad que obliga a ir más allá de la pura virtualidad, que fuerza una concreción, que invita a desacelerar y motiva los cruces. No se trata precisamente de algo “interior”. Más bien lo contrario: es la tensión de lo común que cada quien lleva consigo la que activa una escucha curiosa capaz de articular horas de conversación. Durante varios meses los encuentros en casas y cafés fueron semanales. Las ideas brotaban abriendo más ventanas que aquellas en las que alcanzábamos a asomarnos.

Hay lugares a los que uno concurre sabiendo que no va a pasar “nada”, pero adonde se va a ver a quienes andan un poco en lo mismo. Allí estaban las amigas de *Precarias a la Deriva*, recién llegadas de Madrid, con la excusa de un seminario sobre precariedad y movimientos sociales. En estos sitios a veces las miradas –y los teléfonos– se cruzan,

1 Entonces estábamos involucrados junto a los compañeros de *lavaca* en la elaboración y difusión de un cuaderno en torno a la experiencia de las mujeres presas por manifestarse frente a la Legislatura porteña y en Caleta Olivia, centrado en sus testimonios. Como parte de la discusión que fuimos desarrollando mientras trabajábamos en aquel cuaderno surgió la imagen de un *agujero negro* como metáfora de la situación en la que un grupo de personas son condenadas a la total oscuridad como modo de desarmar las resistencias (ver [www.situaciones.org](http://www.situaciones.org) y [www.lavaca.org](http://www.lavaca.org)). Un tiempo después la imagen revivía en torno a esa metáfora sin metáfora de Cromañón (ver: *Generación Cromañón; lecciones de resistencia, solidaridad y roncanrol*; Ed. lavaca, Bs. As., 2005).

se arman derivas y se insinúan colectivos posibles.

Pero no contamos con nada parecido a un método que organice los encuentros. Y no lo precisamos. Lo que nos proponemos es reencontrar la palabra con la experiencia. Recuperar el poder propio del concepto cuando ya no pertenece a la tradición ni a la academia, sino a la existencia y a las luchas. Por otra parte, desde que el mercado subsumió al sujeto que conoce, el método se parece demasiado a una cacería de historias interesantes, mientras más íntimas más valiosas.

Entonces tiene sentido la pregunta: ¿qué es una investigación? O incluso: ¿es esto una investigación?

Procesar lo que se vive. Trabajar con otros, trabajar con textos. No conformarse con las ideas que tenemos: inventar otras nuevas, importar nociones, rescatar conceptos del olvido. Darles forma y carne colectivamente. Decidir sobre su valor, su pertinencia. Un proceso propio, autorregulado. Hacerlo, además, en compañía. Luchando contra la soledad que empobrece. Encontrar en cada singularidad, en cada cosa que pasa, un motivo de sorpresa. Combatir la naturalización del cotidiano. Superar la imbecilidad que distingue entre investigados e investigadores; la miseria de unos, no menos que la de los otros. Hacer las preguntas que arrastran al conjunto a un nuevo lenguaje. Viajar juntos. Tratar la palabra de los otros como eso que dice siempre más, y nunca menos de lo que aparenta. Tarea infinita de elucidación. La dignidad de la sensación personal sobre los modismos habituales del discurso mediático, prehecho. Tomar cada experiencia como un ser vivo que dialoga con otros, en presente, pero también hacia el pasado y el futuro. Un diálogo mayor que constituye el presente en un sentido fuerte, por debajo de toda visibilidad.

Hacer crecer la herida, la ruptura con los modos universitarios de tratar el conocimiento; con las formas de los militantes clásicos de escindir lucha y pensamiento. La consigna según la cual a la universidad no se va a hacer política sino a estudiar tiene su reverso exacto en aquella otra que prescribe que a la lucha no se va a pensar sino a agitar, a movilizar. El conocimiento sumergido en la existencia implica una rebelión ante tanto esmero ordenancista. El pensamiento no tiene por qué asumir los sitios que se le asignan. Al

contrario, su potencia es la de la subversión de toda subordinación y la del desacato de todo formalismo. Esta **investigación** es un intento de crear nuevos modos de valorización del pensamiento, de hallar otros afectos para el pensamiento, otra experiencia para las palabras propias, en su politización.

¿En qué se transforma el conocimiento cuando renuncia a la comodidad de la “distancia crítica” respecto de su “objeto”, cuando rechaza todo “prudente equilibrio” y adopta el punto de vista de las luchas? ¿Cómo es experimentada la capacidad de investigación cuando pasa a integrar la propia experiencia de vida, cuando se vuelve potencia de hacer? ¿Qué sucede cuando la discusión deja de ser “quién es quién”: quién es de **adentro** y quién es de **afuera**; quién “piensa” y quién “actúa”; quién tiene derecho a hablar y quién es mejor que se deje hablar por otros? Cuando se abandona el tono policial en la pregunta del quién es quién, surge una iniciativa posible: la de producir juntos.

Surge una responsabilidad sin obligación.

Finalmente, la **confianza** organiza el pasaje de la posibilidad a la experiencia, vuelve ridículas las distancias y convierte cada gesto en un despliegue singular de lo común descubierto. Sólo entonces todo se aceleró: los prejuicios se desvanecieron, las cooperaciones se enhebraron, los encuentros se tornaron casi diarios, la escritura devino una necesidad...

Mientras, fueron apareciendo otras compañeras, como Tania y Juli.

Como se ve, esta publicación es uno de esos delirios que la fiebre provoca. De algún modo es nuestro propio termómetro. Más allá de toda receta, se trata de medir la plenitud con que conseguimos vivir cada momento del recorrido. Y una apuesta por crear nuevos destinos, aquellos que su discusión, difusión y lectura motive. Otra vez la pregunta: **¿quién habla?**



En este libro reunimos una serie de textos bien diferentes entre sí. Se trata de voces y de modos de narrar distintos. Del yo al nosotros, del plural al singular. Registros también heterogéneos: charlas, entrevistas, crónicas, hipótesis de trabajo, lecturas. Todos ellos en diálogo, a veces más abierto, otras veces más subterráneo. Estos textos transitan además diversos niveles problemáticos: experiencias vividas, formas de resistencias, dilemas organizativos, reflexiones sobre las redes (de las luchas y del poder), fotografías emotivas. Y, finalmente, intentos y ensayos de articular estos niveles: tal vez la costura de este libro sea buscar precisamente esta unidad sistemática que no se ofrece de manera espontánea.

Todo este material lo organizamos en cuatro bloques:

### **1. Sobre la explotación del alma en los call centers**

El primer texto intentó ser una suerte de *Manifiesto inicial* sobre los modos de vida en el call center y un llamado a devenir virus. Es el producto de varias entrevistas y conversaciones con personas que tienen diversas experiencias en los call centers, y de intensas discusiones entre nosotros mismos.

En segundo lugar, *Crónica de un imprevisto*, narra en primera persona la vida diaria en un call center y su alteración por medio de una práctica de politización.

¿*Qué es trabajar cotidianamente en un call center?* se trata es un texto de escritura colectiva redactado como un momento de elaboración de una lucha que recién está comenzando.

Finalmente, *Calambres en el alma* es un texto construido a partir de una larga conversación que tuvimos entre nosotros a partir de analizar con cierto detalle una planilla de “quality” (calidad) que utilizan las empresas para guionar y medir el desempeño de los operadores telefónicos; y así controlar y valorizar la comunicación en un contexto productivo centrado en la información.

## 2. Continuum call-psiquiátrico

Se trata de una serie de escritos que ligan experiencias (“la cabeza quemada”) contadas en primera persona y que revelan la íntima conexión entre explotación y lucha en el call center y atención psiquiátrica o desborde emocional. La serie va desde la imagen de un “otro lado” (*entrevista con la Bulldoguera*) y una *deriva* por la ciudad (del call center Atento al Hospital Borda) hasta la idea misma de ese continuum (*Uno y Dos*).

## 3. Sentimientos del más acá

*Notas sobre infantilización* es un texto colectivo que intenta reunir una serie de sensaciones que fuimos percibiendo a lo largo de esta investigación, y que decidimos sintetizar en un concepto: la *infantilización* es aquello que sucede cuando la explotación ocurre sobre el alma.

Durante el mes de octubre nos visitó el filósofo militante italiano Paolo Virno. Como parte de su estadía en Argentina, grabamos una conversación extensa sobre las luchas en las “fábricas de la charla”.

También se publican unas notas sobre *Nueva espiritualidad y nihilismo ingenuo*, a partir de la curiosidad de uno de nosotros por la tonalidad o la cualidad subjetiva dominante entre buena parte de los grupos y personas que recorren el circuito de los call centers y afines.

#### 4. La batalla de Atento

La reflexión sobre el encuentro y su “institución real” abre este bloque porque es, de alguna manera, la pregunta que recorre a buena parte de una resistencia que tiene como punto de partida la soledad.

Las *Tácticas de lucha* son un mapa del combate en Atento S.A.: idas y vueltas, ataques, defensas y contra-ataques, de un conflicto paradigmático.

En la lucha de los call centers es notable la presencia de expresiones sindicales y de partidos de izquierda. Son actores influyentes, que luchan por imprimir su dinámica. A esta realidad dedicamos también unas líneas, que intentan dar cuenta de una experiencia vivida.

Sobre el cierre, incluimos *Tomas, planos y secuencias* como esbozo de un diagrama del *poder en las redes* y con el fin de ofrecer nuevas imágenes para pensar la dinámica inmaterial del capitalismo contemporáneo en función de algunas preguntas esenciales que surgen del estado actual del conflicto en Atento. El origen de este texto fue una charla que tuvimos con Walter de Teleperforados.

Al final, se encuentra un conjunto de referencias, páginas y sitios para conseguir información sobre las luchas en torno a los call centers.

Este trabajo surge a partir de la experiencia de los call centers. Intenta encontrar en ella indicios de lucha y creación capaces de dar cuenta de una triple realidad: la resistencia contra un modo de explotación que sólo en Argentina reúne a uno/as 50.000 jóvenes; la difusión de rasgos de una elaboración en marcha en tantas otras experiencias de

explotación y resistencia al capitalismo actual y, finalmente, una invitación a desarrollar armas propias, es decir, a retomar las imágenes, las palabras, los conceptos y los afectos como instrumentos productivos de las luchas por venir.





Parte I  
**SOBRE LA EXPLOTACIÓN DEL  
ALMA EN LOS CALL - CENTERS**



En los call centers la mayoría de los trabajadores y trabajadoras son jóvenes o muy jóvenes. De hecho, es uno de los pocos lugares en Argentina donde hoy se consigue trabajo y por eso ser operador/a de un call center es el “primer” trabajo para cientos, o miles. Nacidos en 1983 o unos años después, generacionalmente estos chicos y chicas portan la marca de ser los “hijos de la democracia”. Sus infancias hiperinflacionarias fueron rápidamente olvidadas gracias a una adolescencia nutrida del desenfado menemista, con la convicción de una **convertibilidad** a toda prueba y una moneda que, aun ficticia, lo hacía todo posible. La difusión social de los colegios privados para la clase media y media baja, los cursos de inglés al por mayor para saciar el espíritu primermundista de esos años y las drogas baratas fueron parte del ambiente. En esta secuencia, el fin de la secundaria, la salida al supuesto “mundo adulto” de esta “clase 1983” coincidió con el colapso de 2001. Tal vez entonces, ellos y ellas sintieron lo catastrófico que podía resultar el cruce entre una casualidad biográfica y los destinos del país (como lo sintieron alguna vez –más dramáticamente– los pibes de Malvinas cuando se preguntaban en las islas: “¿Por qué tendré la puta mala suerte de haber nacido en el 62?”).

Para amortiguar esa memoria inmediata, el mundo “psi” ofreció sus servicios. La crisis de 2001 estalló en las calles pero también en las casas, en los cuerpos y en los cerebros de muchos. Las pastillas que unos años antes eran la sustancia para bailar toda la noche se convirtieron en órdenes recetadas para evitar el pánico y la depresión. Los de aquel diciembre tal vez no hayan sido días que conmocionaron al mundo, pero sí en los que emergió una nueva Argentina. Después de la fiesta, se vino el bajón. Sin embargo, el trabajo que se le ofrece desde entonces a la clase 1983 –y a las que le siguen– sabe sacar provecho de esa realidad vivida, de los restos de ese primermundismo insuflado y trunco. El trabajo de la Argentina devaluada, pos 2001, consigue **explotar** las cualidades generacionales de los hijos de la democracia. Y los call centers lo logran de maravillas cuando reclutan a una clase media y media baja socializada cuando las expectativas, sin dudas, eran otras.



Los call centers ofrecen un trabajo de rápido acceso y de rápido cobro a cambio de una gramática de obediencia que parece **generacionalmente** natural. “Entrás a trabajar en un call y hay máquinas de café, tenés papel higiénico en los baños, monitores plasma. Son cosas que de verdad se viven como ¡guau!: estoy en el re-lugar de trabajo, en una multinacional en serio. Esto hace que te identifiques mucho con todo eso porque tiene que ver con una movida que la recibís desde un montón de lugares, pero que son cosas que no ves nunca. Porque nosotros, los que estamos acá, somos toda gente común, que no tiene acceso a esas cosas... Es difícil después –como activista– poder instalar una identidad diferente y paralela a la que da la empresa que es muy posmodernista, muy copada.”



“A alguien de mi generación no le cuesta mucho obedecer. Es algo que ha hecho toda su vida. Y acá te pagan eso.” Obedecer está sobreestimado: “Si llegás temprano –lo suficiente como para cobrar

bono—, si sos activo, si charlás con tu supervisor y sonreís, lográs las métricas. El secreto está en trabajar duro y en no chocar nunca con los límites que te pone la empresa”. La sensación de impotencia del día a día se mezcla con una vida que parece volverse relativamente fácil, vivible. “Las salidas políticas, por supuesto, están cerradas o se reducen a cosas como ‘me alegro de que luches por tus derechos’. El tono con que una compañera pronunciaba estas palabras quería decir algo así como: no entiendo de qué mierda hablás, ni por qué mierda lo hacés, pero te deseo lo mejor”. ¿Llega a ser un cinismo? “La lucha es romantiquísima, pero también es claro que cualquier lucha hoy es imposible, porque hoy no es ayer.”



“Una gran parte de la juventud es profundamente reaccionaria: desde el ‘necesito que alguien me diga qué hacer, que estoy haciendo las cosas bien’ de un compañero que estudia filosofía hasta el ‘yo sé que me estoy vendiendo, pero bueno, así es más fácil’, de otra estudiante, futura abogada y, quién dice, escritora.” El call center parece una molécula de ciertos modos de vida actual: cada uno solo, como terminal de una red infinita, hiperconectado al “mundo” desde un lugar de aislamiento. El “mundo”, sin embargo, toma la forma de conjunto de operaciones estandarizadas en spanglish o en inglés neutro, ese que se exige para desterritorializar la lengua de los trabajadores de los call centers. Se trata de una performance permanente: breves contactos comunicativos, con un guión fijo y controlado, que logran un final feliz cuando la venta se realiza o el cliente queda satisfecho. Cada quien vive su conexión todo lo que puede hasta quedar “quemado”. La industria farmacéutica prolonga este tiempo lo máximo posible. La psicológica lo hace transitable: “Mi papá le explicaba a mi psicóloga el otro día lo que me pasa a mí y le decía: él se da cuenta de cosas que todos sabemos —que la universidad no es estimulante, que la injusticia y la explotación existen en la sociedad en general—, sólo que —le aclaraba— no sabe responder frente a esto como sí sabemos hacerlo el

resto”; algo así como: “todos sabemos lo que pasa, pero nosotros elegimos callarnos”. La institución psiquiátrica, finalmente, marca cuando se pasó una línea de dudoso retorno.



Son empleadas muchas amas de casa. Pero la mayoría son trabajadores-estudiantes. Cursan carreras de ciencias, de humanidades, incluso artísticas. ¿Cómo se combinan estos intereses y preocupaciones creativas con los modos de subordinación hiper disciplinarios que reclama un call center? Las horas de trabajo en un call (entre seis y nueve), exigen mucha energía, mucha atención. Con frecuencia, no se percibe el desgaste que produce la modalidad de este trabajo. No es un empleo burocrático, rutinario y vacío. O, mejor dicho: es rutinario, sí, pero con una intensidad y exigencia creciente a la hora de repetir tareas. Está vacío de sentido, sí, pero mantiene la mente conectada y la distracción se paga caro. Es burocrático, también, porque se ajusta a un número reducido de operaciones regladas, pero éstas más que rutinizarse deben ganar velocidad cada día. Los incentivos son constantes; el objetivo es modular la energía. De alguna manera, el call center logra captar una **vitalidad**: “Te sorprende reconocer en vos mismo una plasticidad que no sabías que tenías; se te despierta una autoexigencia permanente”.



Los operadores se enfrentan ante un “web-tree” (red-árbol) que los conduce por las operaciones posibles. Si bien se necesita algo de intuición para manejarlo, la capacidad de decisión es mínima. Esto permite que una persona que no sabe casi nada de computadoras tenga un entrenamiento de una semana e inmediatamente esté más o menos preparada para empezar a tomar llamadas. La situación es paradójica: si en el call center las operaciones posibles (de lenguaje, con los otros y con la máquina) son limitadas y controladas a la vez se les exige permanentemente a quienes las ejecutan “superar los

límites”. ¿Qué límites? Los de la fatiga mental, esa que se siente “cuando la cabeza se te quemó y no podés más”.



Los call centers proliferaron como hongos en Argentina especialmente a partir de 2001. A los centros de atención de llamadas que utilizan las empresas radicadas en el país, se sumaron –devaluación mediante– los call centers “off shore” que brindan servicios a clientes de otros países. El gobierno promueve desde entonces las ventajas competitivas de una mano de obra barata y calificada: pagar una hora de trabajo en Buenos Aires o en Rosario cuesta menos que hacerlo en México o en Chile y los niveles educativos son iguales o mejores, dice la propaganda oficial. Pos devaluación hay una doble oferta para exportar servicios desde el país: condiciones laborales flexibles y estilos de vida que se articulan con las exigencias actuales de la producción de valor.

El call center es una pieza clave en una especie de economía que articula procesos descentralizados con localizaciones productivas desparrramadas por todo el planeta. El trabajador del call center a la vez que está fijo a una silla, a una oficina y a una ciudad vende su esfuerzo más allá de ese territorio. Puede atender clientes de Miami o de Puerto Rico mientras no diga que lo hace desde Buenos Aires o Mendoza. Al mismo tiempo que habla en nombre de Microsoft, firma un contrato por el que se obliga a nunca difundirlo. La empresa que lo contrata no es la misma en nombre de la cual vende. Actúa de ventrílocuo, de mediador clandestino. El trabajador de call center está al servicio de una marca que parece espiritual y secreta, a la vez que tiene carácter público y con consumidores de carne y hueso. Por supuesto: la rentabilidad de la empresa matriz –aquella en nombre de la cual se resuelven problemas– nunca repercute en el salario de ese trabajador lejano y tercerizado. Pero las oficinas locales no son el fantasma de un original (la empresa matriz), sino un segmento fundamental de una nueva división global del trabajo.

La empresa-madre, de vez en cuando, manda sus “enviados” a su-

pervisar los call centers. Estas personas con funciones de inspección tienen a la vez una poderosa capacidad de toma de decisiones: desde echar gente hasta hacer cambios directos en los procesos de producción y control. Así, la imagen-marca se materializa a través de sus sorpresivos “enviados”. Otra paradoja: “En el call center te dicen que no pueden hacer nada respecto a cualquier queja que hagamos los operadores porque son cosas que decide la empresa-madre, pero si uno intentara iniciar un juicio, sólo podría hacerlo contra el call center”. ¡Ahí vuelve a desaparecer la empresa-madre!

La rotación de los chicas y chicos de un call center a otro es veloz. Porque no se aguanta mucho tiempo estar ahí y porque los proyectos de call centers abren y cierran como los ojos de un alucinado. A pesar de que muchas veces los operadores están contratados en blanco, cuando cierran las oficinas no pagan indemnizaciones porque se ocupan de reubicar a los empleados en otros proyectos. Las grandes empresas son capaces de desarmarse a sí mismas (también como forma de sacarse peso de encima) y rearmarse en otros proyectos. Como Medusa. Así logran que cuando uno llega a un nuevo “proyecto”, muchas condiciones de trabajo que en el anterior podían ser puestas en cuestión, ahora ya son parte del paisaje artificial y estable del call center. Quienes se cansan y no resisten tanta movilidad son los propios empleado y a su propia velocidad de rotación –por desgaste personal, por padecer la brutalidad de las jerarquías internas– se suma la impuesta por las empresas. La desertión también es alta tras cobrar el primer sueldo: cuando se constatan las “promesas incumplidas” o los “premios y castigos” que incluye el salario. La sonrisa del trabajador “siempre atento” se convierte en mueca desenchajada al darse cuenta de lo que le pagan por ese gesto tan vital.



El **salario-bono** personalizado está compuesto por innumerables e infinitesimales combinaciones de premios y penalidades, de modo que es una incógnita que se revela cada vez, en un clima constante de incertidumbre y sorpresa. El salario variable es una suerte de plusvalor ficticio o simulado, que depende de la autogestión y autosujeción del trabajador.



Es la nueva forma del viejo paradigma kantiano del sujeto, según el cual cuanto uno más obedezca, más libre será porque sólo se obedece a sí mismo, pero ahora aplicado directamente a la autogestión laboral. De ahí que el nuevo imperativo categórico se sostenga, pero reformulado dentro del capitalismo actual: mientras más te explotes, más ganarás, porque sólo te explotás a vos mismo. Este tipo de salario **incalculable** es difícil de pensar bajo las categorías tradicionales de la lucha sindical porque se transforma en el soporte sobre el que se inscriben verdaderamente todos los mecanismos de control, gestión, fragmentación y división del trabajador. El sueldo que merece el trabajador deja de aparecer como un derecho y se presenta como un premio porque, de hecho, todo **plus** exigido y logrado no es técnicamente parte del salario. Si bien en un principio el premio puede aparecer como el nombre de una modulación autónoma por la que el trabajador independiente establece su relación con el capital mediante la autogestión directa, la verdad es que el premio ya no sólo es el paroxismo de la apropiación del plusvalor, sino la ridiculización de las luchas del trabajador por lo que produce.



“Nos deberían decir que vamos a cobrar 500 pesos de básico y ya.” Pero, si esa sinceridad estuviera desde el principio, se desarticlaría el discurso de estas empresas, que supuestamente brindan oportunidades únicas al **esfuerzo** del estudiante, el ama de casa o, incluso, el hombre desocupado. “La cuestión está en que al tratarse de premios todos los extras que nos pagan, técnicamente la empresa no está forzada a dárnoslos. Es, según la ley, un regalo de la empresa que se le hace al trabajador por el cumplimiento de normas.” El refuerzo de la autogestión y el autocontrol es al punto de la culpabilización: “Si no cobraste este mes el bono es porque no te esforzaste lo suficiente, porque no obedeciste lo suficiente y, por tanto, porque no supiste ser lo suficientemente libre. Por eso el mes que viene tenés que redoblar el control sobre vos mismo, acatar todo lo que digan el supervisor y el manager, hacer todo lo que te diga la computadora, volverte precisamente un apéndice de

los mecanismos de control y gestión que nosotros ponemos a tu alcance, volverte un autómeta, y ahí, ahí seguro que cobrarás todo el bono”, pareciera ser el discurso. Se desarticula, claro, la vieja relación entre salario y productividad: el trabajador gana no en relación con lo que produce, sino según cuánto se controla y autogestiona. ¡La servidumbre además de ser voluntaria, es con uno mismo! Las métricas lo indican claramente: la mayoría de los premios no están relacionados con cuánto se produce o con cuánto se vende estrictamente, sino con el control del tiempo de la llamada, con no pasarse del tiempo del recreo, con decir lo justo en el momento indicado, con seguir el guión metódicamente y utilizar las herramientas correctas. La objetividad de las métricas es aparente porque las políticas de incentivo varían constantemente y porque cada fase de trabajo está permeada por una arbitrariedad sin límites. De este modo, el salario remunera, de manera personalizada, la autogestión de la obediencia. Un valor-**obediencia**. El trabajo y el proceso económico mismo aparecen más que como un proceso de producción, como un proceso de (auto)control.



Estas **maquilas virtuales** interpretan y explotan estilos de vida. Hay miles de jóvenes que técnica y subjetivamente disponen de una serie de rasgos (uso de idiomas, disposición a la rotación, a la movilidad, a la conexión, a una cierta relación con la comunicación y la informática, a la lectura e interacción en y con la pantalla, a un gusto por la velocidad) que son aprovechados como parte de un valor-ambiente practicado por ciertas generaciones. El call center es la escena brutal donde esas virtudes son reducidas empresarialmente a un uso controlado, cuasi policial. Llama la atención que no haya intentos por parte de las empresas por mejorar el clima de trabajo en las oficinas. Como si la hostilidad, las rispideces y las broncas agilizaran las rotaciones continuas y motivaran las formas de gestión hiperindividual del trabajo.

“Cuando recién entramos una supervisora nos había mandado un mail



• Team Meeting:

• ABS, NCNS, llegadas tardes.

• QA.

• Metrics.

• Openned Tickets, Call backs, Transfers.

• Messenger!

• (Todavía hay gente que tiene contactos personales en el Messenger y lo dije muy clarito que no voy tener tolerancia con respecto a este tema.)

• Language on the floor.

• Bonus – Structure.

• Espacio para preguntas.

• Les pido disculpas a los chicos nuevos porque es un bajón recibir como primer mail este mail, pero bueno, tenemos que empezar a coparnos un poquito más a ver si dejamos de mandarnos macanas con algunas cosas.

• Los veteranos del team tienen como orden estricta organizar una salida para la semana que viene (díganles también a aquellos agentes que nos abandonaron y se fueron del team mas copado del piso): -

• Cualquier problema no duden en consultarlo. Estoy a su disposición.

La sensación al dejar el call center, sin embargo, es la de abandonar a la que alguna vez fue una familia propia. “Los call center off shore hacen mucho hincapié en el primer mes de entrenamiento, que es cuando tenés un capacitador y mucho trato con tus compañeros, o sea, se forma un vínculo muy fuerte. Es como un sitio muy familiar en realidad, ¿no? Porque parece que todos somos hermanos y parte de una familia que te está mostrando lo que vas a hacer. El entrenador es como tu papá, que te va introduciendo en el mundo y enseñando las pautas y demás...”, relatan algunos hijos pródigos. Pero el aban-

dono no es fácil: “Es muy fea la situación del despido, o sea, cuando te despiden tenés que agarrar tus cosas e irte, no podés saludar a nadie, no podés volver a pisar, no podés apagar tu máquina con la que trabajaste un montón de tiempo... Como que de repente eso, ¿no? Te ofrecemos todo esto, un lugar en el mundo, en la sociedad digamos, si vos hacés lo que nosotros queremos. Y si no, no existís, no hay un puerto intermedio, no hay un respeto de que vos sos una persona y de lo importante que es para las personas el trabajo, con lo que vos te ganás tu pan, con lo que subsistís el día a día, tus amigos....”.



La desorientación es fuerte: ¿se está excluido o incluido? Las empresas ofrecen trabajo con publicidades en inglés en los subtes y trenes con el claro objetivo de “filtrar” a los posibles candidatos, pero ante todo buscando el efecto de generar un sentimiento de pertenencia a unos a través de señalar el límite de exclusión de “otros”. El lenguaje empresarial al principio suena bien: es como música funcional para los oídos. Y ofrece una forma rápida de conseguir algo de dinero, de reencontrarse mínimamente con el consumo.

• La pirámide jerárquica es clara e incluye: a) operadores telefónicos (de ventas, de soporte técnico, etc.); b) supervisores de los operadores y de entrenamiento; c) supervisores apéndice del software Avaya; d) administradores de llamadas que regulan los tiempos; e) los Work Force; f) manager; g) control de calidad; h) el cliente; i) recursos humanos; j) administración y pago de salarios; entrenador de idioma–neutral. De arriba abajo hay una relación de guía-control muy estricta. Una relación policial, incluso. La organización de cada dimensión de la empresa no hace sino replicar en su interior –como en una relación fractal– las mismas relaciones que se dan entre las empresas-madre y los distintos tramos de una red que





hacés un movimiento que yo no quiero, te la doy. En algún punto eso se siente, se vive y bueno, también nosotros tuvimos nuestros modos de defendernos, de organizarnos, de poder sostenerlo.”




Por un lado se empezó a pedir el reencuadramiento sindical: es decir, dejar de ser considerados bajo el rubro “comercio” y pasar a ser “telefónicos”. Este primer paso es importante para el reconocimiento de la “realidad laboral” específica de los call centers, que nada tiene que ver con las tareas administrativas: problemas en la vista por estar seis horas frente a un monitor sin descanso visual, tendinitis en el brazo, problemas de cervicales, nódulos en la garganta, sordera... Hay otros malestares, sin embargo, difíciles de encuadrar: “Uno está recibiendo una carga emocional cuando atiende una llamada, no es sólo una cuestión de atender al cliente, lo despacho y sigo. O sea, si el cliente está enojado, vos lo tenés que escuchar y hay toda una cuestión emocional detrás, o sea, el mismo enojo de alguna manera también lo sentís vos. Hay todo un desgaste psicológico de por medio: atender a un cliente después de mes y medio de no haberlo hecho no es igual que haberlo estado haciendo continuamente. O sea, atender una llamada ya es una crisis, de alguna manera. O sea, que el cliente te diga ‘no puedo enviar mensajes’ ya es una faena, o sea, a la vez que decís ‘pobre mujer’, te decís ‘pobre de mí’ que la tengo que escuchar, es una cuestión bastante traumática. Hay algo que cada día me preocupa más: hay un montón de compañeros que tienen crisis o enfermedades que ya son patológicas, unas son episodios y otras se pueden convertir en crónicas, a nivel psicológico y, a veces, a nivel físico. O sea, es increíble la cantidad de gente que tiene pedido médico justamente por no venir a atender llamadas porque no lo soporta, mentalmente no lo soporta, porque está tan saturada que no lo soporta, o el estrés mismo que te genera estar en una situación como ésta, con rejas, en una situación donde sentís que te persiguen todo el tiempo. Es una paranoia continua también”.





Muchas veces la premisa misma del sindicato –afirmar la identidad del trabajador/a como tal– se deshace por la dinámica propia de los call centers. El sindicalismo fomenta la localización como un logro y la estabilidad como un beneficio. Esto no parece ser una premisa evidente en los call centers: la movilidad de quienes se emplean en estos lugares hace que su rasgo más común sea ser trabajadores siempre temporarios. Esto altera todos los parámetros de la lucha sindical. Pero, al mismo tiempo, conecta las posibilidades de protesta con la experiencia inmediata de la vida urbana, en la que esa movilidad encuentra mayor afinidad con una cotidianidad hecha de fragmentos, acostumbrada a las incertezas y a la posibilidad de abandonar un lugar cuando el cansancio y el asco es demasiado.


Por otra parte, la tercerización, a su vez, dificulta el mapeo de las grandes empresas, ya que entre fase y fase no hay una organicidad rígida. La tercerización de este modo debilita la posibilidad de identificar a quién se le reclaman derechos laborales.



### **El sindicalismo ante la nueva división global del trabajo y la empresa-madre**


Los sindicatos no parecen poder o querer adaptarse a los cambios operados en la dinámica misma del capitalismo: permanecen anclados tanto en lógicas de clases, géneros y especies que responden tanto a las clásicas divisiones por rama, industria o actividad como a criterios de “autenticidad” laboral fundados en la relación directa del trabajador con las empresas “madre” más que en virtud de las tareas efectivamente realizadas. El mito de origen propiamente telefónico es, sin dudas, la estatal ENTel. Hoy las principales empresas “madre” son las que quedaron tras la privatización: Telecom y Telefónica. Actualmente, los “auténticos”





la singularidad de su call center y sus alianzas— qué estrategia conviene desplegar a la hora de la lucha. Estos desafíos surgen sobre todo del alto grado de “cooperación” entre corporaciones empresariales, cuya organización “por proyectos” ha llevado a que su estrecha colaboración forme parte de su propia lógica interna, ya no como meras alianzas casuales entre unidades ya constituidas. Ya no hay una auténtica frontera entre “interior” y “exterior” entre las corporaciones empresarias: sólo hay fronteras difusas en las que una empresa se imbrica en la otra. Por ejemplo, ante el proyecto de IBM-Manpower-GM, en Buenos Aires, no podemos reconocer los límites que distinguen a IBM de un lado, a GM de otro, y por fin a Manpower. El proyecto es en sí mismo una concreción híbrida, es en sí mismo “todas las empresas y ninguna a la vez”. La vida de cada empresa no es más que las alianzas y redes que teje.

En este sentido el trabajo en los call centers podría ser descrito como una fenomenología de la hibridación: en las empresas siempre se dice nosotros (“nosotros el equipo”, “nosotros la gran familia”, “nosotros la gran corporación”), pero este “nosotros” no designa un sujeto colectivo que incluiría a todos en su vientre, sino que remite a una composición de una multiplicidad de sujetos o nombres (marcas), que ellos mismos son, ya, muchos a la vez. Cuando el supervisor o la encargada de Recursos Humanos habla de “nosotros” uno no puede dejar de pensar ¿nosotros-quién?, ¿nosotros IBM?, ¿nosotros el equipo CARS (cars es el “equipo” compuesto por múltiples empresas que manejan la atención de clientes de un segmento de GM)?, ¿nosotros GM?, ¿nosotros es Manpower que es mi verdadero empleador? ¿O en realidad será GM porque es la compañía que pidió a IBM que diseñara el proyecto? Pero entonces si GM es nosotros, ¿por qué también es “ellos”?



Ha habido hasta ahora varias tomas de las “plantas” y muchas huelgas que consisten en la desatención coordinada de llamados. Esto obligó a las empresas a escuchar reclamos, aun cuando este tipo de boicot a la producción es enfrentado permanentemente con la condición global de las redes productivas de servicios: en pocos minutos los llamados que no se atienden en Barracas o en Martínez sobrecargan alguna terminal de un barrio de Nueva Delhi o de Marruecos. Al mismo tiempo, los call centers ya han sido descentralizados dentro de Argentina: de estar concentrados en Buenos Aires, ahora sus oficinas principales pasaron al interior.



Ante la fragmentación de las oficinas y la reubicación permanente de gente luego de los conflictos y por decisiones de la propia empresa, desde algunas luchas ha surgido la idea de que los delegados y los activistas de base de cada call center se transformen también en una suerte de **microperiodistas** de los cambios dentro de las empresas, de los avances de ciertas tácticas y las respuestas que reciben; en fin, que documenten todo y que sirvan como primera instancia de análisis. “A diferencia del periodismo alternativo, lo que se necesita acá ya no es un periodismo que informe sobre las condiciones de trabajo en un lugar –cosa que sirve para golpear a la opinión pública y a los gobiernos, pero no tanto, al fin y al cabo, para la lucha de los trabajadores y su construcción de poder–, sino un periodismo que sea completamente micropolítico y que no sirva más que para la lucha. De ahí que este periodismo en muchos casos adquiriría un carácter completamente clandestino. Me refiero incluso a la posibilidad de armar un cuerpo de periodistas dentro y fuera de las empresas (en temas como la relación entre la empresa madre y el call center) que activamente junte información, la intercambie, haga un trabajo de base.”



## Teleperforados

La experiencia de los Teleperforados es ejemplar en este sentido. Este grupo de trabajadores de la empresa Teleperformance comenzó a organizarse alrededor de un boletín, como mucho ya lo hicieron antes. Luego de un tiempo surgió la necesidad de un modo de encuentro y difusión digital que pudiera sortear las dificultades y vicisitudes de la clandestinidad. Es que, a diferencia de otros call centers como Atento, en Teleperformance el sindicato de telefónicos (FOETRA) aún no ha decidido involucrarse en dicha lucha, lo que a la hora de organizarse o de enfrentar a la empresa se traduce en un desbalance de fuerzas. El apoyo legal y político de un sindicato, con sus pros y sus contras, le otorga legitimidad a las luchas de los trabajadores. Mientras que en Atento Barracas los trabajadores pueden hacer asambleas, marchas, “dar la cara”, en Teleperformance y en otros call centers toda expresión colectiva o individual de disidencia es “cortada de raíz”, como cuando Teleperformance despidió a cuarenta operadores por colgar la vincha en reclamo de un pago justo.

Como respuesta a estas dificultades en la organización apareció [www.teleperforados.com.ar](http://www.teleperforados.com.ar) que, gracias a su foro, pronto se convirtió en un referente y lugar de encuentro donde informar, compartir experiencias cotidianas de trabajo, denunciar los abusos a los que se es sometido y ayudarse mutuamente. El sitio web luego se ramificó en múltiples proyectos, tanto “digitales” (los sitios en desarrollo: [www.precarizacion.com.ar](http://www.precarizacion.com.ar); [www.yotedenuncio.com.ar](http://www.yotedenuncio.com.ar); [www.artehago.com.ar](http://www.artehago.com.ar)) como “materiales”, y se convirtió en punto de contacto con otros colectivos en lucha como el de Atento. Vale subrayar de esta experiencia su capacidad de cuidar el cotidiano sin establecer un adentro y un afuera taxonómico (basta con registrarse en el foro para ser un “teleperforado” más: “Todos somos teleperforados, este lugar es de todos ustedes, de todos nosotros”) y, al mismo tiempo, su habilidad para relacionarse con



de expectativas por lo que vendrá, sino sobre un presente absoluto. La existencia parece débil en sí misma más que potencialmente amenazada. El miedo es ahora y no por lo que pueda llegar a pasar.



¿Hay alianza posible con quienes llaman, con los “clientes”? “El otro día me contaban justamente que una chica –mintiendo como lo ordenaba la empresa– decía que estaba atendiendo desde tal edificio, pero el edificio se estaba quemando y el cliente lo estaba viendo por televisión, y entonces él le preguntaba: ‘Pero ¿dónde estás?, ¿qué pasa?, ¿por qué estás todavía ahí?’ Tenés que mentir hasta el absurdo.” La relación con el cliente-estafado que debe ser “atendido” por un trabajador-precarizado, que pone su oído y su voz en nombre de una empresa que sabe que estafa, obliga al operador a asumir como propia la desesperación de quien llama y a la vez cargar con la responsabilidad de una empresa para la que no trabaja directamente. “Yo me sacó el sombrero delante de los clientes: son gente a la que están estafando, a la que nada le funciona. A veces la gente te trata bien, dentro de todo. Llama re-caliente, enojada, pero hay un respeto. Respeto que ellos no están recibiendo por parte de la empresa. Ahí juegan un montón de cosas y la gente sabe que vos estás ahí, que no es tu culpa, por más indignación que tenga.” También hay clientes que cuando los atendés te dicen: ‘No, quiero hablar con alguien que hable inglés de verdad.’”



“Yo creo que si vos venís con una psiquiatra acá adentro... no queda ninguno. ¿El famoso estrés? No queda ninguno. Pero seguro. No es que estoy dudando, te lo aseguro. Viene una psicóloga acá y nos hace un chequeo y dice: ‘No, chicos, ustedes váyanse todos porque están todos hasta la manija. No puede trabajar nadie acá, se volvieron todos locos’. Estamos trabajando, uno aplaude, y saltan todos a aplaudir.”

Hay un continuum terrorífico y cotidiano que va del call center al psiquiátrico, con estaciones farmacológicas y psicológicas previas pero también permanentes. “Acá te están haciendo volver loco y la poca plata que sacás la terminás pagando en un psicólogo...” ¿Valdría la pena si pagaran dos mil pesos? “No, no; como te dije, no vale la pena tampoco, no es el caso. Pero de última, eso (*risas*), vos fijate a la desesperación que llegamos que es “dame la plata por lo menos y, no sé, si me quiero internar voy con mi propia plata a internarme (*risas*).”



“De todas maneras acá en Argentina se da un movimiento solidario muy importante, porque cuando en el año 2000 estuvo todo desintegrado y no había economía, subsistimos con el trueque. Yo soy una de las que fue y vivió del trueque. Yo tenía una empresa de treinta empleados. Ahora estoy acá. Menem lo hizo (*risas*). Ése es el gran mal, también. Este, bueno, mi marido se suicidó después de eso. Bueno..., y yo amasaba con mi mamá pastelitos e íbamos al trueque a vender para comprar comida y eso hizo que uno pudiera subsistir. Después, cuando más o menos se fue armando la economía, empecé a trabajar acá, con muchísima ilusión. Y al principio uno compró de eso y la realidad después nos golpeó de una manera impresionante. Y pienso que por eso mucha gente está enferma ahora, porque psicológicamente es un gran golpe de promesas que no se cumplen.”



## Crónica de un imprevisto

*Nada es para siempre,  
sólo hacemos que esta existencia  
valga la pena.*

### La entrada

Todo empezó una mañana de marzo de 2004 en un barrio fabril de la Ciudad de Buenos Aires, en una mesa redonda con alrededor de 20 personas entre 18 y 20 años, y una señora que explicaba poco y nada acerca de los papeles que teníamos frente a nuestras narices. Fue el día que firmamos con Atento Argentina (compañía que aclara desde un inicio que es parte del grupo Telefónica, al igual que T-Gestiona que se encarga de los recursos humanos). Ese día estaba feliz porque había logrado entrar a lo que se suele llamar *un buen trabajo en una gran empresa*. Nada más alejado de la realidad.

Tuvimos un mes de capacitación con un grupo divertido –tanto el supervisor como mis compañeros–; a veces nos íbamos antes, dejábamos los instructivos y sólo hablábamos de otras cosas. Todos los viernes comíamos torta y la vida nos sonreía. A veces parecía que habíamos vuelto a una parte de nuestra añorada adolescencia en el colegio secundario.

La primera semana de trabajo, luego de la “capa”(citación), fue toda una experiencia ardua y estresante: se ponen en juego tus capacidades mentales que repercuten en lo físico, a punto tal que parece

que te hubiera pasado una tropilla de elefantes por encima. La adrenalina que genera poner en práctica lo que aprendiste y el hecho de que el cliente te trate mal, o incluso te “psicopatee” porque estás tardando más de lo que él está acostumbrado, es desgastante. Que te digan: “Si no podes contestarme, pasame con otro que sepa, o con tu supervisor”, te hace sentir una inútil. Que tu supervisor venga mes a mes, semana a semana, y te recuerde que estás excedida en tiempo auxiliar (que en ese momento eran 20 minutos de *break* y 5 de baño) o que no estás en verde (disponible) lo suficiente, de a poco se vuelve demoledor.

A los tres meses quedé efectiva y tuve ese sentimiento de “listo, ya estoy adentro, ahora soy ATENTO”. Y al mismo tiempo, ya me había acostumbrado al trabajo: no sólo sabés cómo manejar un cliente, sino que además podés chatear, escribir, hablar con un compañero al mismo tiempo que escuchás lo que sucede del otro lado del *headset* (auricular) y le contestás al cliente. (Lee: Saliste con Javier y ¿qué te dijo?). “Gracias por aguardar en línea, señor le recuerdo que...” (Lee: Nada, sólo pavadas). “Sí disculpe, le recuerdo que su factura vence el 3 de agosto y el monto es de 30,90 pesos.” (Lee: ¿Venís al cine?) “Gracias por comunicarse, que tenga buenas noches.” Y el ciclo se repite los siguientes cinco segundos en que vuelve a sonar el ring. Al mismo tiempo que le contestás al cliente tu mente intenta escapar del tormento que significa la demanda de atención continua que te piden que sostengas, como una máquina, todo el tiempo. De alguna manera te convertís en un apéndice de la computadora, pero con voz. Todo tu entorno sólo se encarga de controlarte: tanto el sistema como tu supervisor te imploran “No escriban mails”.

Un día de ese mismo año, FOETRA (Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina), entró con bombos y platillos al call center. Recuerdo que ese martes tenía franco y al otro día cuando llegué sólo quedaba el rastro de los papelitos y colillas de cigarrillos esparcidos por todo el lugar. Había supervisores limpiando con cara de preocupados.

Por mi parte, no me sorprendió ni tampoco lo vi como una circunstancia traumática. Por mis compañeros yo sabía que nuestra

situación laboral no era la que debía ser, que nos hacían creer que éramos administrativos “A” cuando en realidad cumplíamos tareas de telefónicos. Hasta ese momento toda organización era clandestina, arriesgarse a hacerlo pública podía significar el despido.

Luego de la entrada del sindicato se dicta conciliación obligatoria. La empresa, frente a esto, decide pedir gendarmes para custodiar las entradas de las dos plataformas que funcionaban en ese momento: Martínez y Barracas. Además enreja la entrada. En Barracas la diferencia fue abismal: pasamos de una oficina donde cada uno entraba y salía cuando quería, en la que no había más que uno o dos policías privados, a tener más de cuatro, todos al mismo tiempo, más dos gendarmes y rejas hasta el techo.

Además de estas medidas de “seguridad”, al día siguiente se organizó un *coaching* (reunión entre empleados y jefes) para explicar lo que ocurría: hablaron de la ilegalidad en la que estaba el gremio por entrar al call de la manera en que lo había hecho, y dijeron que la empresa iba a tener que irse del país si no cambiaba todo esto, ya que las condiciones del mercado estaban dadas así, etc.

En ese tiempo, yo todavía no estaba comprometida con esto ni con un gramo de mi vida. Conocía cierta teoría, por mi carrera de sociología y era consciente de las mentiras de la empresa y del sistema nefasto en que vivimos, pero saberlo no me llevaba a actuar. En algún punto tenía un pensamiento conformista: “¿Qué puedo hacer yo? Las cosas están dadas así”. Uno de mis compañeros, Sebastián, me decía que existían dos formas de hacer sociología: cómplice o revolucionaria. Yo lo sabía, pero eso tampoco me llevaba a la acción.

## **La teoría se convierte en práctica**

Pasaron los meses; cumplí un año en la compañía. El trabajo no me afectaba, hasta que un día, exactamente el viernes 29 de abril de 2005, iba en el 95 a mi trabajo muy entretenida leyendo *La división social del trabajo* de Durkheim; llevaba sobre mi falda algunos libros, carpetas, mi bolso y el celular Nokia 1220, que me había comprado apenas unos

meses atrás. Era mi primer celular digital y el primero que me hurtaron, también ese día. Cuando me di cuenta de lo sucedido, estalló una angustia dentro de mí. Es paradójico y pocos entienden la decisión de comprometerme en esta lucha por la pérdida de un celular. La realidad es que pude experimentar en carne propia el robo y lo que significa que otro lo esté haciendo sólo para satisfacer sus necesidades (porque era un hombre común que iba a Avellaneda, supongo, de tez morena, vestido con campera de frisa verde claro y un jean): realidad contrapuesta a la idea del robo encubierto de cualquier empresario que por ganar más y más cada día explota sin escrúpulos a sus trabajadores. Ese enojo, esa angustia por un celular hurtado por necesidad, me llevó a tomar la decisión de decir en un mail a mi compañero Seba: “La verdad me siento muy mal, pero sólo quiero que sepas que he tomado la decisión de ayudar; así que puedes confiar en mí”.

Es cierto que explicar un cambio de actitud sólo por un celular es muy discutible. Hoy lo pienso y tal vez fue la gota que rebalsó el vaso, quizá había tenido una semana muy desgastante o estaba frente a un natural proceso hormonal, no lo sé. Sólo entiendo que pude canalizar esa situación hacia algo mejor y no quedarme ni con lo que sabía, ni enojarme con el pobre tipo. El hermano de Seba, durante ese tiempo, funcionó como un canal para relacionarme con la realidad. Fue quien me dijo: “No llego al TMO (promedio del tiempo de llamadas) porque me afecta la salud”, “me quedo en amarillo un ratito porque no puedo más, no me puedo exprimir así”, “al cliente hay que atenderlo bien, se lo merece”, y su máxima era, frente a mi temor de tener que atender a un cliente de “alto valor” (que en ese momento para la empresa todavía existían): “todos los clientes son iguales”. De a poco, esas pequeñas cosas de mucha gente pequeña me cambiaron la cabeza.

Hoy, compañeros que antes habían preferido no meterse, después de un año o más, cansados y agotados por todas las presiones, decidieron tomar cartas en el asunto al ver que se pueden cambiar las cosas. Pero no nos adelantemos.

En agosto de 2005 me cambiaron a otra área y a otra dependencia donde me ocupaba de cerrar reclamos; era otro tipo de trabajo. El

edificio estaba ubicado a 15 cuadras del otro lugar, era de dos pisos, con vidrios espejados y con la suficiente seguridad como para que cada empleado se registrara al salir y al entrar. Una de las cosas que más me sorprendieron fue que la empresa tuviera un \*611 y una web preparada para sus empleados, como si éstos fueran sus propios clientes: si había algún problema con los sistemas llamabas a un número que era un call center desligado de Telefónica para que ellos lo tomaran en cuenta y lo solucionaran. El lugar de trabajo estaba cuidado, tenía más de 150 boxes en un solo piso; en la cocina tenías todo tipo de infusiones sin cargo y te transportaban en combis con horarios preestablecidos. Comparándolo con el lugar de donde venía me daba la sensación de un paraíso. Realizaba un trabajo mucho más tranquilo, no tenía necesidad de escuchar al cliente permanentemente porque, si bien llamaban, la cantidad de recepciones era inferior a la del servicio de atención al cliente propiamente dicho. Sólo estaba para cerrar reclamos. Con que los verificara, hubieran sido solucionados o no, era suficiente para “cerrarlos”. Particularmente, lo que más me llamó la atención no era tanto el tipo de trabajo que desempeñaba sino la falta de control: Avaya (software administrador de llamadas) *no existía*; para ir al baño no tenías un tiempo limitado de cinco minutos, sencillamente te bloqueabas; descanso de una hora, claro que trabajabas 9, pero en ese espacio podías ir adonde quisieras. Casi todos mis compañeros salían a comer por ahí. Yo solía disfrutar mi descanso en la plaza.

### **El sindicato decidió, nosotros actuamos y la empresa reaccionó (el quiebre)**

Desde mediados de año, el sindicato había tomado la decisión de salir de la clandestinidad y realizar volanteadas dentro de los edificios de Atento, con sus respectivas consecuencias (cartas documento, informes, persecuciones, etc.). Un miércoles de agosto, conmemorando lo sucedido el año anterior, FOETRA cayó con todo su aparato y aunque no se tomaron las instalaciones, hubo un acto en la calle y un cese de actividades. La

acción comenzó a ser cada vez más contundente. Durante los primeros días de agosto había comenzado el primer paro realizado por los mismos trabajadores, especialmente en la plataforma de Barracas. Adentro el aire se fue tornando cada vez más tenso. Las asambleas llegaban a durar más de 2 horas y la gente iba sobre todo a ver qué pasaba. Se hablaba de las condiciones laborales y de cómo hacer frente a la situación. El turno noche organizó una asamblea general a la que fueron alrededor de 80 personas, casi todo el personal que trabajaba en ese momento en las instalaciones. Me lamentaba por no poder estar presente justo en ese momento en que parecía despertarse todo; lo había esperado y soñado tantas veces, como la mayoría de los chicos, y buscaba mantenerme lo más informada posible por diferentes fuentes.

Pero, como si alguien me hubiera escuchado, el viernes de esa misma semana al final del día laboral me informaron que, junto con mi compañero, teníamos que volver a nuestro anterior lugar, y lo más curioso fue la causa: FOETRA (según lo expresó la persona que en su momento me había recibido y que ahora me invitaba a retirarme).

La experiencia del paro fue rara. Era otro call cuando volví. Durante el paro se encontró un respiro porque se pasó de una situación de atención continua a una más moderada y, además, mostró que teníamos un poder en nuestras manos que, por mínimo que pareciera, a la empresa le afectaba.

Además del paro que realizábamos –a veces de media hora, a veces de dos horas–, si había asamblea nos caían menos llamados de lo habitual; en una palabra: el *wait* (tiempo que está disponible para recibir llamadas y no te caen) estaba en nuestras vidas y nosotros éramos parte de él. Una de las contradicciones más llamativas que recuerdo es haber estado sentada al lado de un compañero que no participaba en las manifestaciones y que estaba atendiendo una llamada tras otra continuamente sin parar, mientras que a nosotros las llamadas nos caían cada diez minutos. La empresa tomó esa decisión. Era parte de su metodología de hostigamiento: que nos pusiéramos mal porque los que “cumplían, no se quejaban y aceptaban” tenían trabajo y nosotros no; mecánica que con el tiempo, y de forma variable, se fue repitiendo.

En ese momento lo veíamos como un triunfo: pasar de atender una llamada tras otra a poder respirar era verdaderamente el paraíso. Pero la situación se tornaba cada día más densa. Hacíamos carteles con la consigna: *¡Tocan a uno, tocan a todos!*

Algunos supervisores que se quejaban continuamente porque los números no les cerraban. ¡Ésa era justamente la ideal!

Durante una asamblea se había decidido que nos parásemos todos los trabajadores en absoluto silencio, que mirásemos a la isla (que es donde están los supervisores) y nos pusiésemos en algún auxiliar (tiempo de espera) durante media hora. “No quiero pararme y mirar a la isla como si estuviera acusando a mi supervisor de algo, porque yo no tengo ningún problema con él”, decían algunos. La actitud de mirar a la isla era desafiante: nos ponía en una situación algo incómoda, pero eran los primeros pasos. A casi un año, podemos pensar que era una manera de hacerles frente y empezar a cambiar el orden, pero más que nada fue la forma de mostrar la impunidad de la empresa. Era salir un poco del sometimiento.

Tener que levantarme y empezar a hacerme cargo de esta situación fue para mí la experiencia de lo incierto porque no sabía qué podía ocurrir después, con todo el nerviosismo que eso implicaba. Pero la satisfacción era aun mayor que los nervios.

Durante aproximadamente un mes continuaron los paros. El jueves 1 de septiembre se realizó una marcha al Congreso reclamando la sanción de la Ley del Teleoperador la cual, después de un año, todavía sigue encajonada.

El viernes 1 de ese mes se organiza una marcha al Ministerio de Trabajo bajo la consigna “Tomada despertate” (fuimos con algunos despertadores), para exigir la firma de una resolución que obligara a la empresa a negociar con el gremio. Ésa fue mi primera marcha. Lo que más rescato fue la cantidad de gente: era impresionante ver en la bajada de Corrientes a la altura de Paseo Colón la ola de personas bajando. Sólo de Atento habremos sido 300, todo el resto eran telefónicos. Si tuviera que comparar la manifestación, el palco, la forma en que la gente exclamaba los cantos, diría que me recordó la experiencia de estar en una iglesia alabando a Dios, pero en vez de haber un

dios sagrado había un sagrado sindicato. Uno de los cánticos hablaba acerca de “nuestro sindicato querido”. Con uno de mis compañeros nos miramos y él me dijo: “Ésta es muy fuerte, yo no la puedo cantar”. Creo que ya en ese momento, cuando aún considerábamos al sindicato como la única vía para todo, no estábamos totalmente confiados. Este tipo de problemas se iría profundizando con el tiempo.

Cuatro días después obtenemos la resolución firmada por el ministro. Volvimos al trabajo, a los ritmos cotidianos, sin wait, sin paro, sin nada. Retomar la rutina cotidiana. Fue algo demoledor. Nunca había entrado en la crisis de “*quiero renunciar*”, hasta ese momento, y llevaba ya un año y medio de trabajo. En un momento estallé de tal manera que se me rectificaron las cervicales. Estuve más de dos días queriendo quitarme literalmente la cabeza del dolor que tenía, y lo peor era que, como nunca me había pasado, no sabía qué era. Fui al médico y me recomendó reposo y un miorrelajante muscular (nunca había experimentado esa “mágica” sustancia que me permitía dormir, de la cual no hay que abusar porque uno pierde vida también). Luego de cuatro días de descanso ya me había rearmado para seguir trabajando, había pasado una situación de estrés y ya no podía más. Lo que más me llamaba la atención era que durante el paro no había tenido ningún problema, pero cuando volvimos a la situación de trabajo continuo fue duro y exploté.

Se puede decir que las sucesivas acciones y la resolución de la Dirección Nacional de Relaciones del Trabajo (que consideraba que el personal de Atento debía ser encuadrado en el convenio colectivo de empleados telefónicos) marcaron una etapa que dio inicio a todo lo que vendría después. Entre ello, se pueden contar las elecciones del 2 de noviembre para delegados de FOETRA. Los comicios se desarrollaron con total normalidad, en un aire de alegría y nervios por conocer los resultados después de más de doce horas de votación. Estaban todos los “gordos”, no tan famosos, pero por su estructura física uno se da cuenta dentro del mapa político del sindicato de qué lado están y también algunos telefónicos que habían venido porque los mandaron a apoyarnos. Para la mayoría de nosotros era mucho más que una elección presidencial, porque esta vez era gente que te iba a represen-



tar y sobre todo porque conocías a quién estabas eligiendo. No votabas un representante, votabas un compañero. Pronto entraríamos en crisis porque las internas del gremio enseguida se trasladaron a nuestro cotidiano, entonces fuimos víctimas y cómplices de continuos shows politiqueros que se montaron alrededor de ello.

La respuesta empresarial fue llevarse la mitad del call. Entre jueves y viernes de esa semana (1 y 2 de noviembre) se veía un ir y venir continuo de compañeros y jefes por los pasillos. Después nos enteramos de que los pensaban trasladar a otro call, en el Centro, que les daban \$ 100 de tickets para Jumbo a manera de premio y que les mantenían el horario. Esto nos tocó mucho a *todos*.

En una de las reuniones uno de los recientes delegados, muy inconcientemente, exclamó a viva voz que “en diciembre salía el convenio” (tema que a esa altura de las circunstancias era el principal motor de lucha, porque tener un mejor convenio implicaba un encuadramiento nuevo de acuerdo a nuestra actividad laboral, y por lo tanto íbamos a ser reconocidos como telefónicos). Sin embargo, había un aire de decepción, y entre todos nos intentábamos dar aliento.

A la semana siguiente el grupo de la mañana, con “decisión política” o, más bien, con todo un aparato político por detrás (sea el gremio o algunos partidos) decidió tomar el lugar, y se declararon en asamblea permanente: duró casi dos días y se llegó a la conciliación obligatoria.

El argumento de la asamblea fue: “quieren cerrar la empresa, nos están llevando las máquinas y un día vamos a venir y no nos van a dejar pasar”. Lo más fuerte era ver a las personas que habían decidido hacer caso a la seducción de la empresa, en parte cansadas de escuchar o vivir en una situación de “bardo” continuo, en parte por un temor a perder sus puestos de trabajo.

Acá la pregunta que me haré siempre es: ¿por qué me quedé en una “aventura” tal como era una asamblea permanente en un edificio de propiedad privada? No lo sé. Yo no estaba ni enterada, eran las 16.45 cuando me llegó un mensaje de texto diciendo: “che traé yerba porque parece que nos quedamos, ¡hay toma!”. Menos mal que ya estaba arriba del colectivo y sentada, porque si no creo que me hubiera bajado, y vuelto a mi casa, pero no a buscar yerba. Tuve una pequeña

angustia, ansiedad mezclada con duda, y miedo frente a lo que iba a ocurrir cuando llegara.

No tengo una respuesta o una clara idea de por qué lo hice. Solo sé que en ese momento había que hacerlo y mis compañeros fueron un gran apoyo: nunca lo charlé con ellos y si leen esto se van a enterar de que yo confiaba en ellos y eso me resultaba suficiente.

Entramos alrededor de las 17.20, hora que nos habilita la máquina para pasar con nuestras respectivas tarjetas. Nadie entendía demasiado lo que pasaba. A las 21 horas, en el medio de empujones y piñas, aparece Marín –representante de FOETRA– prometiéndonos convenio. Hizo su aparición en escena avivando nuestros ánimos y gritando: “El convenio es el 547”. Dos horas después, apareció el personal técnico porque la empresa le había dado la orden de volver a colocar las máquinas que habían sacado. En ese momento se armó una discusión entre los que estaban de acuerdo en que volvieron a poner las máquinas y los que no. Me recordó al movimiento Ludista, de la Inglaterra del siglo XIX, que rechazaba la incorporación de máquinas al proceso de trabajo. En el fondo, las máquinas eran una fachada, pero tampoco supimos sostener otro argumento, o tal vez no era el momento político, algo que nos reprocharemos siempre.

A la noche, intentamos dormir. Fue difícil: tenía todas las cervicales rectificadas, me ardían los ojos (pude comprobar el desgaste que te generan los tubos fluorescente que comúnmente alumbran nuestras oficinas), además de los ruidos. Recién logré conciliar el sueño a eso de las 5 a.m. y ya el día comenzaba de nuevo, aunque... ¿cuándo había terminado?

Durante todo el día soportamos la convivencia, esperando una respuesta. Afuera había gente que constantemente daba vueltas en el lugar: compañeros o militantes del sindicato, o algunos que otros solidarizados con la causa. Habíamos pegado carteles con la consigna: “Convenio ya, reencuadrame”. En la vereda se podía leer: “Fraude laboral”. Los medios se hicieron eco de lo que sucedía y los tuvimos con nosotros durante parte de la noche anterior y todo el día siguiente, en las inmediaciones del call. A la noche el sindicato anunció que había sido dispuesta la conciliación obligatoria. Adentro, la crisis. Los más

ingenuos, nosotros, el grupo de la tarde-noche, protestábamos a los gritos, enojados: “¡No nos vamos sin convenio!”. Creo que siempre hubo diferencias políticas, pero nunca se habían plasmado tan tajantes hasta ese momento. He de reconocer que una de las más enojadas era yo: me ví gritando desesperada: “Convenio o nada”.

Obviamente no era la única “limada”, por decirlo de alguna manera: después de más de 20 horas de presiones e ilusiones habíamos estallado. Recuerdo que empezamos dentro del lugar de trabajo a correr a los teléfonos y uno de los delegados (maniobra política de por medio) llamó a los secretarios Marín y Iadarola para que se hicieran cargo de la situación por la semejante conmoción que había adentro. Además, un delegado trataba a otro de traidor, mientras otra delegada le contestaba “todos queremos lo mismo”. En medio aparecieron los secretarios del gremio. Nos dieron las explicaciones y nos convencieron bajo amenazas: “Si ustedes no se van, la policía va a entrar a sacarlos”; o persuadiéndonos con frases como “Chicos en realidad no perdimos nada, ganamos mucho, tenemos una conciliación obligatoria”. Muy efectivo por cierto, ya que a la hora habíamos desocupado el lugar, después de la asamblea que habrá durado cuarenta minutos y donde en medio de reproches y gritos tuvimos que “entender” la situación y hacer que bajáramos como héroes aunque no nos consideráramos como tales, y hacer como que hubiéramos ganado “la” batalla. En realidad no lo veíamos así, ni en nuestro fuero íntimo.

Camino a la salida, nos insistieron para que saliéramos cantando, pero... ¿quién quería hacerlo, si estábamos defraudados?

Me volví en el 95 con otro de los chicos. Estaba tan consternada por todo que casi no podía hablar, no quería hacerlo. Llegué a casa y lo primero que hice fue darme un baño para descomprimir y bajar un poco a la tierra. Esa noche llegué a varias conclusiones:

1. Que los trabajadores no sólo éramos una variable de ajuste para la empresa (léase “el capital”), sino que además lo éramos también para el gremio, y que por lo tanto nuestros tiempos no eran ni los de la empresa, ni los del sindicato. Que teníamos otros y que de a poco se agotaban.

2. ¿Me animaría a estar otra vez en un toma o asamblea permanente? La respuesta la obtuve el 31 de mayo de este año, cuando la empresa decidió despedir a 30 personas del sector Barracas Norte y hubo una toma de 3 días y 2 noches para que las reincorporaran. La única reflexión que me merece este hecho es que hubo mucha menos gente adentro que en la toma anterior y fue mucho más “politiquera” porque todo el tiempo estaba en discusión y en juego lo que decidían los partidos: el PTS y el PO en este caso, que se “matan” entre ellos por ver quién se queda con un poquito más de la torta.
3. Que el convenio no se sabía si lo íbamos a ver y que era prácticamente una utopía. Esto me llevó a cuestionarme si realmente valía la pena pagar el precio de lo que significa vivir tanta angustia, desesperación e incertidumbre por algo que a veces parece nada. Esa toma me demostró o me creó un sentido mayor u otro sentido de lucha: llegué a cuestionarme si realmente en ese lugar estaba por un poco más de dinero y mejores condiciones de vida laboral. Resolví que NO. Que si estaba sólo por eso, mejor que renunciara porque no valía la pena, porque lo que estaba por venir era peor. Decidí que mi lucha era contra algo tan perverso como el capital.

Mientras comía, discutíamos con mi madre cuestiones del tipo “al final, esos sindicalistas se aprovechan de ustedes; ustedes se están arriesgando y ellos llenos de dinero, corruptos, mentirosos...”. Le contesté que no me importaba, que no sabía si era así y que en tal caso iba a comprobarlo escuchando y viendo un poco la realidad.

Al otro día, cuando llegué al trabajo, el corazón se me aceleraba, las manos me temblaban y la señora de seguridad, muy amablemente me pedía “que le mostrara el bolso”. Esa situación era un horror: era enfrentarme con todos los mecanismos represivos de la empresa, volver al cotidiano después de haber estado bajo presión durante muchas horas. No era lo mismo. Nunca volvió a ser igual.

En el call ese día éramos nada más que 10 y sólo 2 habíamos estado el día anterior. Estábamos destruidos por dentro, pero tratábamos de aparentar estar bien. Me psicopateaba pensando que caerían llamadas inexistentes preparadas por la empresa para echarnos; había momentos en los que no soportaba escuchar más, tenía muchos más nervios por toda la situación que habíamos pasado.

La convivencia con las personas se hacía más difícil: no podía sostener conversaciones que requirieran demasiada fuerza emocional, por lo que me sentaba sola, no quería estar con nadie, no me veía mucho con mis compañeros, salía del trabajo casi corriendo y me iba para mi casa rápidamente. Por lo único que volví fue por mis compañeros porque de otra manera no sé si hubiera vuelto.

## **El Titanic sigue flotando**

De alguna manera entramos en una fase donde el abismo se hacía cada vez más evidente, esa sensación de nada, de que todo se hunde, de que el Titanic no se termina de quebrar y seguís flotando. La empresa hizo una pared de 25 metros cerrada con puertas de acero para dividir el call center de 100 metros en dos lugares: el Norte y el Sur, como la división del mundo. El Sur, en palabras de uno de los gerentes, “es Camboya”. En el Sur quedaban los más “pesados”, los delegados y el grueso de los activistas. En el Norte estaban los que no se habían plegado nunca a ningún paro y tampoco quisieron o pudieron irse al otro call, o los que habían parado pero por una u otra causa (como una tortilla) se dieron vuelta.

Finalmente, el año terminó. Todavía brindábamos por el convenio, aunque no lo creía nadie; frente a los jefes y compañeros aparentábamos sostener nuestra lucha de esa manera.

Pasamos el verano. Uno de nuestros mayores temores era no llegar a marzo ya fuese porque la empresa hiciera algo o porque la mayoría renunciara. La empresa desde noviembre estaba ofreciendo cambio de áreas, es decir, repartir los empleados de Movistar en otras compañías como Nokia, Nobleza Picardo, Banco Francés, etc. Se in-

tentó descentralizar la atención del \*611 de Movistar. Al mismo tiempo, durante todo el año 2005, la empresa había comenzado a abrir sedes en Córdoba y Salta, que se sumaban a la de Mar del Plata para contrarrestar la presión que la resolución citada más arriba podría implicar. El sindicato, para mantenernos tranquilos de alguna manera, denunció nuestra situación laboral con megáfono en las diferentes secciones comerciales de la capital.

Desde mediados o fines de febrero retornaron las asambleas: no había mucho que discutir, era sólo decidir qué hacíamos frente a todo lo que nos pasaba, considerando que, desde el día después de la toma, nos sentíamos solos y que ya el sindicato no estaba. La relación con el sindicato hoy va del “no te creo nada” al “que me importa”. Fue la toma la que cambió fuertemente nuestra relación con el sindicato porque no sólo se lo dejó de ver como el salvador, sino que además nos dimos cuenta de que estábamos solos para luchar y salir adelante.

### ¿El fin del trabajo?

Llegó marzo y en una reunión, uno de los dirigentes del sindicato, dijo: “No sabemos cuándo ni cómo, pero la decisión está tomada y a fines de marzo salimos a la calle”. La realidad fue que jamás salieron, ya termina el año y es claro que no van a salir. Frente a esto realizamos una movida frente de la Oficina Comercial de Movistar, en el centro. Terminamos maravillados: sentimos la descarga de todas las presiones que habíamos acumulado durante tantos meses no sólo por haber logrado expresar el reclamo, ya conocido, sino también por poder sentirnos reflejados en lo que habíamos hecho. La acción consistió en disfrazarnos de locos con chalecos de fuerza y todo el tiempo repetíamos a la gente que pasaba: “Movistar, buenas tardes, ¿en qué le puedo ayudar?”.

Una semana después de esta movida en la oficina comercial nos quitaron por completo todas las llamadas. Hoy seguimos en “recreo continuo” en Barracas “sur”. Aprendimos a jugar al TEG y a tejer o coser. No hay literalmente nada para hacer.

Considerando esta nueva situación de alguna manera sentís que venciste a tu enemigo porque estamos en una área –se podría decir “bajo control obrero”– desechada totalmente por la empresa. La empresa continuamente te hace sentir que estás afuera, que para ella ya no servís y, por lo tanto, aunque trabajes ya no se va a preocupar por vos. Los supervisores en este momento tienen el rol de ser simples administrativos (antes estaban para exigirte tu compromiso con la empresa y en caso de que te pasara algo contenerte para que no te fueras, era como un padre o una madre además de ser tu amigo).

Hay varios hechos que nos afectan y todavía nos siguen molestando: la desesperanza, este nuevo tipo de vida que hemos de alguna manera descubierto, que nunca pensamos tener y que hoy nos seguimos cuestionando si es lo que queremos. Entender que el trabajo que realizamos es trabajo alienado –es decir, no es trabajo para nosotros mismos– y que por lo tanto está bien como estamos: es decir, sin atender. Todavía a esta altura de las circunstancias nos cuesta entenderlo.

Otro de los temas que se cuestiona mucho entre los compañeros es nuestra “identificación” como telefónicos. Sobre todo frente al vacío que el mismo gremio generó, estamos repensando si realmente creemos que vamos a vivir de esto toda nuestra vida. Puesto que muchos estudiamos, obviamente no pensamos ser telefónicos para siempre. Pero sí creemos que es necesario luchar para tener un presente y un futuro más digno. Tenemos esperanzas en el encuadramiento y en el convenio, pero sobre todo es parte de nuestra lucha venir a trabajar día a día, pensando el trabajo como una militancia en sí misma. A veces es muy difícil afrontar esto. Para todos quienes están del otro lado (norte) o para la gente que trabaja en otras plataformas somos los “vagos sindicalistas” o los “locos” que no hacemos “nada”. Hoy venir a trabajar, pasar el umbral de la empresa, implica todo un desgaste psíquico de estar seis horas sin tareas. Hay compañeros que no han soportado esta mecánica perversa y han dejado de venir; otros faltan durante dos días seguidos; otros empiezan a sufrir enfermedades y terminan pidiendo licencia. Mi sensación personal es que estamos en una burbuja. La posición de la empresa en este momento es: “Hagan lo que quieran”. Parece que los dueños del call ahora somos nosotros

o eso nos hacen creer. Juegan al desgaste, a que decidamos irnos solos. La empresa sabe perfectamente los efectos que tiene estar en esta especie de depósito donde el sentido diario se lo tenés que dar vos junto con otros que día a día viven lo mismo.

No estoy arrepentida para nada de lo que decidí ni de lo que vivo. Es verdad que pagamos un precio por esto que también disfruto pero, como dije antes, vale la pena.



## ¿Qué es trabajar cotidianamente en un call center?

El gran porcentaje de la gente que trabaja en nuestro call<sup>1</sup> está integrado por jóvenes de entre 18 y 30 años: estudiantes universitarios que recién ingresan en el mercado laboral y que, para mantener sus carreras, buscan empleos de pocas horas que les permitan estudiar, o madres que quieren un trabajo que les insuma poco tiempo fuera de casa, etc. El común denominador es un trabajo en blanco que deje un porcentaje importante del día libre para otras actividades.

Al cabo de un tiempo la realidad que se hace evidente muestra otra característica: si bien las horas son pocas, el cansancio que provoca el trajín laboral es excesivo. Lo primero que empieza a agotar es la presión de los tiempos, tiempos de logueos, de llamadas, tiempos de descanso. Lo segundo que aparece es la famosa productividad: cuántas llamadas se atienden, cuántas consultas se responden favorablemente, cuántas son derivadas a otros sectores porque no se supieron contestar, etc. Luego esto se empieza a evaluar a nivel de grupos y hasta del sector en conjunto; el caudal de llamadas debe ser homogéneo para cada operador y se estipulan tiempos cada vez más irreales en el manejo de las llamadas.

1 Los autores de este texto son Diego, Efraín, Vero y Tania, trabajadores de un call center de un banco de la Ciudad de Buenos Aires. La voz va del plural al singular indistintamente.

A este tipo de presiones se les suman las más verbales o directas. Nosotros, por ejemplo, no tenemos –como sí tienen en otros lugares–, ningún sistema informático que le informe a cada operador si hay o no llamadas en espera, si tarda más de lo necesario en la llamada o en el tiempo entre llamado y llamado. Por eso, trabajamos bajo la presión directa de los gritos desmedidos de los supervisores. Nosotros tenemos siete supervisores en el piso que están dispuestos de distinta manera a nivel físico, uno en cada punta de las filas de boxes, otros caminando entre los boxes y otros sentados por fuera de las filas. Todos –decimos bien: todos– gritan a la vez cuando hay que mejorar el famoso nivel de servicio.

La cotidianidad se hace cada vez más pesada. Yo recuerdo cuando todo esto comenzó a molestarme en demasía, que la única manera en que podía describir cómo me sentía era decir “tengo el cerebro quemado”. Todavía no había investigado sobre el tema; cuando comencé a hacerlo no podía creer que era una denominación taxativa con la que todos los trabajadores de call center expresaban su sentir.

Sentir que te taladran la cabeza es sentir que cuando salís de ahí no servís para nada, estás tan agotada que no podés pensar con claridad y no tenés ganas de hacer nada. Luego comencé a investigar y pude ver que esto se da porque en un lapso de tiempo determinado el cerebro recibe información de casi todos los canales sensitivos que un humano tiene a su disposición para conectarse con el mundo. El cerebro, entonces, debe procesar la información que recibe al mismo tiempo de lo táctil, lo visual, lo auditivo, todo a contrarreloj y bajo presión. Esta situación se da específicamente durante la llamada, porque además de escuchar con el oído que tiene el headset los reclamos de los clientes ofuscados, con el oído que tenemos libre soportamos los gritos que nos dirigen.

Que la cotidianidad se hace cada vez más una pesadilla lo vemos en el hecho que todos los días faltan al menos dos o tres compañeros de trabajo por cuestiones de salud. En el transcurso del último mes a entrado al piso el SAME (Sistema de Atención Médica de Emergencia) más veces que en todo lo que llevo trabajando allí. Esto no sólo lo percibo yo: en los estratos superiores se está viendo cómo hacer para que la

gente no falte tanto. Por ejemplo, nos escatiman, y mucho, los días de estudio. ¡Bah!, los días que nos dan a los que estudiamos, porque jamás supimos si son de estudio o de examen y cuál es la diferencia.

Un solo día de ausencia significa llegar al trabajo y que las reglas del juego se hayan modificado sin previo aviso y bajo condiciones poco claras. Nos dicen, por ejemplo, que no podemos vestarnos con colores llamativos: ¿que implicaría?

Un solo día de ausencia significa estar expuesto a estas situaciones ambivalentes en las que uno todo el tiempo puede estar por fuera de la norma, tanto en su condición de trabajador, como al brindar información a los clientes.

Un solo día de ausencia implica estar bajo la tensión constante de que un ente anónimo te va a oír y a ver a vos y sólo a vos en ese momento, en tu más íntima particularidad, porque el que está al lado tuyo siempre necesariamente difiere en alguna condición: no trabaja bajo la misma consultora, tiene distinto supervisor, le dieron otra capacitación. Las informaciones circulan como rumores dentro y fuera del trabajo, provocando necesariamente rupturas entre las personas, los que saben y los que no, los que padecen y los que no.

Y todo el tiempo nos preguntamos: ¿qué queremos defender de este trabajo? Nos suenan tan lejanas las frases que hemos oído relativas a defender las fuentes de trabajo... Para nosotros, son fuentes de hostigamiento y de tensión continua. Hemos llegado a preguntarnos qué de nuestra labor es importante para esta empresa. Y a confrontarnos con la cuestión de qué es para nosotros lo importante de nuestra actividad.

Nadie se identifica con la labor que está realizando durante 4 ó 6 horas, es más bien sentir que uno pone el cuerpo para ser canal de la intención de otro. Decimos lo que quieren que digamos en el tiempo que consideran que es justo y necesario. Cuando muchos de nosotros entramos a este trabajo se respetaba la cuestión de darle una solución al cliente, a la persona que confiaba en esa empresa. Hoy por hoy, sólo se busca atender los llamados y nadie se encarga de la solución al reclamo. Sabemos que esto es así porque para que no haya llamados en espera han puesto a todos los sectores operativos a atender a los clien-

tes, por lo que no hay nadie detrás de eso, nadie que procese nada.

Fue entonces cuando todo empezó a decaer: personas que hace años que están realizando determinada tarea son obligadas a hacer el trabajo de otros porque en este momento eso no es lo importante. La poca identificación que podía haber con respecto a la propia tarea se esfumó. Y eso nos demuestra todos los días que lo que hacemos no vale nada. Que estamos obligados a atender unas pautas de calidad que nos parecen ilógicas y que sabemos erróneas, pero nosotros, que estamos escuchando a los clientes, que somos “la voz del banco” como nos suelen decir, no tenemos ni voz ni voto sobre el asunto. Lo que producimos no nos pertenece en absoluto. Debemos poner la voz para decir lo que otros piensan.

Si nos preguntan a qué se llama trabajo pensamos que es a una relación entre determinados instrumentos y los hombres que pueden manejarlos y producirlos, y que esa misma relación los construye a ambos como tales. Nosotros estamos absolutamente desligados de cualquier posibilidad de modificación de los instrumentos con los que contamos. Y la sensación es que debemos convertirnos cada vez en seres sin sentido. Sentido es orientación, es un por qué, sentido es sentir, poner una parte de mi ser en lo que hago porque algo de eso yo soy.

Es tan básica y tan notable esta enajenación con lo que producimos, que vuelve difícil conseguir los niveles de organización que nosotros queremos, pues no podemos hacerle tomar a conciencia a un compañero que durante minutos estuvo quejándose por el trabajo de que juntándonos por ahí podemos modificar algo. ¿A quién le interesa cambiar algo que no le es propio?

Para nosotros esta falta de identificación es nodal. E esta falta de identificación con la labor y entre los que la realizamos lo que hace que no podamos lograr una mínima unión para un objetivo. Aun ahora, cuando los despidos son más obvios, sólo se acercan con ideas e intenciones quienes por antigüedad creen más factible y más cercano su final.

Creemos que la cuestión de la obediencia es algo que circuló por debajo de todo lo que se viene planteando. La obediencia es evidente.

Obediencia en el sentido más escolar del tema. Esto no es menor, la comparación con la escuela aparece todo el tiempo. Nos cambian de asiento si hablamos mucho, nos dicen que tengamos cuidado con tal o cual persona, que debemos usar tal o cual ropa, y tenemos que sutilmente pedir permiso para ir al baño. Habíamos leído que la escuela prepara los ciudadanos que las sociedades necesitan. Pero nunca pensamos que nos necesitaban para esto. La obediencia es tal que no tenemos derecho sobre nuestro propio cuerpo. La obediencia todo el tiempo se juega palmo a palmo con la sumisión.

Ser obedientes significó en los últimos días soportar dentro de una sala de convenciones los gritos excesivos y los insultos del gerente por un mail anónimo que había mandado un/a compañero/a. Cuando él planteó que esto no iba a quedar así, lo cumplió; los despidos no tardaron en hacerse efectivos.

Ser obedientes implica estar todo el tiempo inmersos en unas relaciones de poder donde los que manejan las reglas del juego tienen todas las cartas, pero sólo necesitan tu mano para la partida, y si no la querés poner, te la cortan.

Podría poner un ejemplo burdo. ¿Cómo no voy a ser obediente y poner mi mejor cara de nada cuando el gerente grita para ver quién se anima a decirle en la cara lo que no le gusta? Podríamos haber sido más literales, si no fuera porque en el medio hubo un insulto, con el que, digamos, se nos trató de miedosos...

En esa reunión estábamos casi todos los que atendíamos en ese horario. Para gritarnos y descargar la furia que le había provocado que un/a compañero/a hiciera vox populi el reclamo de que de una vez por todas nos pagaran como bancarios, parece que no le molestaba que la calidad de servicio brillara por su ausencia.

Nadie expresó el menor de los rechazos ante esta clara situación de abuso de poder y de violencia manifiesta y simbólica. Y, de hecho, les molestó haber sido sacados de su lugar cuando no hicieron nada. Nadie reparó en que nada de lo que podía plantearse en ese mail merecía la falta de respeto que se generó.

Todo el tiempo nos preguntamos por qué nos resulta tan difícil organizarnos. Ni siquiera esto: nos es difícil decirle a otro que nos que-

remos juntar a hablar. Nos planteamos una y mil veces cómo crear la conciencia necesaria de que si no hacemos algo las cosas van a ser cada vez peor. Hoy por hoy, plantear un protector de pantalla o una silla ergonómica parece hasta infantil.

Nosotros nos sentimos identificados con los clientes, vemos cómo todo el tiempo están modificando las cláusulas de los contratos, sin avisar, hasta que alguno reclama, amenaza con carta documento, lo que sea. Prueban con determinadas carteras de clientes, ven su reacción y entonces deciden si generalizar este procedimiento al resto. En nosotros es igual. Corren rumores de determinadas cosas, ven cómo reaccionamos y entonces proponen otra peor.

Nos hacen creer que nuestro trabajo es en equipo, pero cuando en la escuela jugábamos al voley, por lo menos sabíamos cómo se llamaba quien tenía que rematar.

Los que no lo sienten así son mayoría y nos es imposible casi hablar de igual a igual con ellos. Si pasa algo las miradas van hacia nosotros. Y la diferencia se va marcando cada vez más. Consideran al trabajo agotador per se, y creen que si hay menos llamadas hay menos presión. No les preocupa que el trabajo sea insalubre. Y el convenio en el que estamos es el que nos toca y ya.

Creen que a los clientes los enganchan porque son del conurbano y no entienden nada sobre créditos, bancos, ni tarjetas. Para nosotros es lo mismo: ponés la firma y la empresa se encarga de hacer ver como legal lo ilegítimo. Alguna vez, un compañero que ya no está y no por propia decisión dijo: “Ponen estafado contra estafado a pelear a ver quien tiene más razón”.

Se jactan de que la prioridad del banco es dar un servicio al cliente y que eso implica ni más ni menos que atender todas las llamadas y que no se pierda ni una. Y nosotros planteamos que el círculo vicioso es notable: si no hay solución hay nuevos reclamos de viejos problemas, y cuando decimos esto, defendemos el derecho de los clientes y el derecho de los trabajadores.

## Calambres en el alma

*Apuntes para una metafísica del trabajo precario.*

### El dualismo

La filosofía, la teología y la economía han tratado continuamente del alma y del cuerpo comunicándose secretamente sus verdades misticadas. El problema de las almas y su localización en el cuerpo, por ejemplo. Como se sabe, dado que ellas han encarnado en cuerpos animales y deben pasar en ellos varios años, no pueden ser consideradas como entidades puramente espirituales en la medida en que están indisolublemente ligadas a la carne. A Platón, se sabe, le gustaba pensar a las almas con partes: una parte alta, propiamente filosófica (cabeza); otra intermedia ligada a los honores y a la guerra (pecho); y una tercera baja, vinculada a las pasiones y las concupiscencias (bajo vientre, por supuesto). Las partes del alma se correspondían así con las jerarquías ideales entre las clases: sabios, políticos, filósofos-reyes; militares, guardianes; y trabajadores. Oro, plata y cobre.

Más modernamente, la mónada racionalista supuesta por la sociedad de mercado ha procurado que el piso de arriba –el alma, la razón– mantenga el gobierno –a través de la regulación de la glándula que las une– de todo aquello que sucede abajo –las pasiones, las pulsiones.

A su imagen y semejanza el llamado nuevo capitalismo parece haber adoptado con gusto este dualismo al situar su mando en la parte

alta (los jefes de ventas, los creativos, los managers y productores de redes, los inventores de pseudomundos,<sup>1</sup> de marcas) y dejar abajo, en los mismos sótanos, los talleres y plantas en los que se desarrolla esa oscura tarea muda, corpórea y repetitiva llamada trabajo, a secas.

Entre ambos mundos, se desarrolla un espacio confuso de fluidos en permanente mezcla. La parte baja del alma corre el riesgo de equivocarse su sitio cuando se le aplican los tratamientos disciplinarios destinados al cuerpo.

### Tercerizados

La empresa está al mando: ella crea los mundos en los que clientes, públicos y trabajadores se encuentran.

En la parte alta, se trabaja todo lo que hace a la marca: su imagen, sus consignas, el tipo de promesa que ofrece, la red de relaciones con las demás empresas. En el piso de abajo, mientras tanto, no es necesario que los trabajadores sepan siquiera para qué marca trabajan.

Pero en la parte baja del alma hay confusión. La tercerización y la precarización de sus actividades la dejan en un territorio radicalmente ambivalente: sin formar parte del sótano, no participa tampoco del comando espiritual del capital; sin ser el clásico trabajo corporal repetitivo y mudo, no forma parte de las actividades “creativas” del piso de arriba. Su mundo intermedio es el de los cerebros (afectivos, memorísticos, perceptivos, comunicativos) trabajados según pautas de la cadena fordista y de repetición taylorista.

En el call center el contacto con la marca se da de este modo: la marca contrata al call center, y éste elabora los guiones para sus teleoperadores. El contacto entre la marca y los teleoperadores es, entonces, indirecta (tercerizada: el teleoperador no trabaja directamente para ella), pero esencial (la marca *pasa a través del* teleoperador). De este modo, lo máspreciado de la gran empresa, la manifestación es-

1 Para un desarrollo de esta función de la empresa como productora de pseudomundos antes incluso que de mercancías, ver Mauricio Lazzarato, *Políticas del acontecimiento*, Tinta Limón Ediciones, Buenos Aires, 2006.



piritual más alta del alma –la marca– queda en manos de las partes más bajas: aquellas empresas menores que trabajan la información acudiendo a técnicas propiamente corporales de gestión.

Cuando la marca MSN contrata el call center Arvato, Arvato queda a cargo de la expresividad de la marca MSN. MSN no es, en esa precisa medida, sin Arvato. Arvato vende una función expresiva. Lo que se terceriza son funciones expresivas propiamente “álmicas”. Ciertos procesos del alma serán tratados entonces como un servicio independiente, libremente contratable en el mercado.

De allí que la tercerización no sea posible sin la constitución paralela de ciertas técnicas de control de estos nuevos órganos de *expresión* del capital: ¿cómo se administra el lenguaje, la enunciación, lo que ocurre en el nivel simbólico y de la imagen? Una gestión para la información, una gramática. Bien mirada, la mayor parte de la estructura organizativa y tecnológica del call center es una pura ingeniería del control.

Y bien: si vamos a tratar sobre las confusiones del espíritu, dejemos que un ímpetu materialista nos entregue las claves y procedimientos y nos aleje de todo dualismo: el call center es una superficie de producción y control en la que los cuerpos son interpelados en sus virtualidades afectivas, perceptivas, memorísticas y lingüísticas por la dinámica empresarial capitalista que las somete a tareas de hiperconectividad y repetición, de atención orientada.

### **Gramática del poder en el call center [off shore]**

La evaluación y control sobre el teleoperador se desarrolla como imposición de una *gramática* que éste debe desplegar con atención en cada llamada. Tanto el salario como los mecanismos que lo establecen (cuánto ganar) son sometidos a una variación continua y anudados a la obediencia de la *gramática* (de qué modo hablar) a modo de incentivo al trabajo y, a la vez, como dispositivo aceitado de producción de obediencia. Molécula general: todo en el call center funciona según esta estrecha correlación entre valorización, medida y supervisión.

Si analizamos una planilla de Quality –que contiene los criterios para el control de la *calidad* de la llamada– percibiremos cómo la gramática que se exige al operador no trata tanto de leyes y estructuras formales como de una serie de cualidades que deben manifestarse en la comunicación. El objetivo es lograr ciertos efectos en el tono, en el tipo de presencia deseada, en producir confianza, en la optimización y el logro de ciertos objetivos que en general van desde resolver un problema muy menor (técnico o comercial) a realizar ventas y llegar a contener o bloquear demandas.

La sintaxis promovida restringe lo afectivo y lo relacional a la obtención e intercambio de la información. El teleoperador se convierte en el incitador de una comunicación en la que debe ser capaz de combinar un trato amable, cercano y cordial, respondiendo, a la vez, a una métrica que le fija metas y límites de tiempo.

La primera variable de la planilla de Quality (de un call center off shore) suele ser “la empatía”. Se trata de la capacidad que debe tener el operador para introducir al cliente en un diálogo que jamás debe escapar a su control: mostrarse atento, considerado, preocupado por él. Pero la empatía es un deber sin reglas: no hay “reglas” para vender. La venta se decide en un juego que depende del carisma, la “sonrisa telefónica”, del tono de voz.

En el comienzo de la llamada, aun si el agente debe sonar amable, sólo se trata de códigos: nombres personales, números de teléfonos, domicilios, datos de cliente. En otras palabras, se trata sólo de información, y el cliente es valorado precisamente como una de sus fuentes privilegiadas. A medida que la información fluye, el operador telefónico debe corroborar y contrastar lo que dice el cliente con la base de datos que aparece en la pantalla. De este modo, el agente accede a la “historia clínica” del cliente hasta devenir un auténtico experto. Finalmente, la información obtenida establece quién merece acceder –y quién no– al servicio, o qué clase de servicio le corresponde.

La información viene con su reverso. En un call center, información y desinformación nunca se contradicen. Desinformar para la empresa no significa dar información falsa –como cuando se miente

sobre la fecha de entrega de un producto—, sino dar información prohibida. La frontera entre información y desinformación es una frontera inestable, en constante variación, moldeada jurídica y socialmente por los lobbies de las compañías que deciden qué es información y qué es desinformación. Un cambio de entonación o de velocidad en el discurso sirve para ocultar esa información que el operador no debe dar al cliente. Hay empresas que enseñan a los operadores telefónicos a leer los contratos comerciales —obligación legal cuando se pacta la venta de un servicio— lenta y monótonamente, para inducir en el cliente una escucha desatenta y así distraerlos de las cláusulas indeseadas que deben pasar desapercibidas.

La información y la desinformación se conectan de un modo inusual con la vivencia del propio teleoperador, quien debe acomodar su afectividad al servicio del tránsito (recibir y transmitir) de la información con total naturalidad y sin obstaculizar el proceso. La repetición que implica la sucesión infinita de conversaciones, pero también la inercia que supone seguir un guión de respuestas y vocablos preestablecidos, conspira contra la exigencia de credibilidad. Para conseguir naturalidad y simular un habla genuina es preciso modular el acento, la velocidad, el tono, el estilo, pues nada debe sonar forzado, nada debe parecer una frase hecha. En el proyecto de MSN en Arvato se esperaba que el agente leyera todo lo que un programa le indicaba decir y que lo hiciera como si se tratara de una fluida conversación. Incluso la paráfrasis, la repetición, si bien homogeneizante, necesita de esfuerzos de atención y memoria centrados en la búsqueda de las respuestas y en la producción de una imagen de naturalidad.

Por otra parte, el flujo de información debe ser continuo, y con él, la captura constante de los afectos. Hay que mantener el control de la llamada. El cliente no puede hacer preguntas, debe ser el operador el que las haga, debe ser él quien marque el ritmo. Este control no es meramente autoritario: se da como una “presencia” en la que el otro se va acomodando. Más que dominación, el control es una guía, un

“ir llevando”. Si esta disponibilidad se altera el cliente puede sentirse no atendido o puede intentar tomar las riendas de la situación. De ahí que todo silencio es incomodidad. Siempre algo debe estar pasando, para que el cliente no se sienta desatendido. El problema de la pausa es vital: como la memoria, como en la televisión, cuando se tiene un intervalo para pensar, cuando se corta el flujo de imágenes permanente, aparece la capacidad de elaborar algo con eso. La conexión peligra si por un momento no están pasando ondas de información, contención, afecto. La esencia de la conectividad parece ser “donde no hay captura, no hay conexión”.

El operador debe interpretar los límites del otro y tener una capacidad flexible para estar a ese nivel: la atención requiere “cercanía”. No sirve un modelo prehecho y general de atención, sino tener la capacidad de interpretar a cada paso con quién se habla. Es esta cualidad de la atención la que será evaluada.

El aspecto normativo no deja de estar presente. La “utilización de un lenguaje profesional y una gramática correcta” es un deber. Más para operadores que por lo general hablan un inglés que no es el “común” o el “normal”. Cualquier expresión de un dialecto relacionado con “localismos”, que demuestre “baja” educación, o cualquier rasgo de una cultura minoritaria están prohibidas: el cliente podría “no entender”. Si bien los clientes saben que el operador no se encuentra en Estados Unidos, que posiblemente está hablando desde alguna isla perdida o algún país olvidado, las normas que establecen qué palabras están “bien” y cuáles están “mal” no son un mero anacronismo, tienen un claro fin correctivo. “Así es como se le habla a la gente.”

En otros casos, paradójicamente, es la afirmación misma de lo minoritario, o la simulación de sus rasgos lo que podría llevar a una venta. En un proyecto en que el “target” eran “latinos de clase baja” se les pedía a los teleoperadores que buscaran nombres de calles del barrio en el que vivía el cliente para predisponerla/o, a través de la complicidad y confianza, a la entrega de los números de su tarjeta de crédito.



sus ojos, con los programas informáticos y la pluralidad de conexiones que éstos le ofrecen (“¿prestarle atención al cliente, o chatear por el Messenger, buscar ciudades en el Googlemaps, jugar al Tetris, leer el diario?”). Algunos operadores desarrollan el “don” especial de responder palabras clave mientras continúan haciendo lo suyo: “escuchás lo que el cliente te dice y respondés, mientras estás leyendo *Clarín*”.

La tensión producida por este abismo entre las posibilidades ilimitadas que abre la tecnología disponible y el atenerse a las reglas y los requerimientos de la comunicación (el tener que estar concentrado en una sola cosa) deriva en lo que clínicamente se conoce como “burn out” o “quemadura de cerebros”. Este “recalentamiento” o “quemadura” de una máquina super compleja –la mente misma– que se dispara en múltiples direcciones, atenta a miles de posibilidades de conexión, no se produce tanto por una mera sobreexigencia, como por lo violento del contraste entre unas posibilidades infinitas de conectividad y una brutal simplificación de las tareas a que es sometida la atención.

La “temperatura” dependerá del tipo de servicio que se brinde y del proyecto. Ventas suele ser la actividad que más energías libera y, por lo mismo, la más desgastante. Los operadores están sobreestimulados por el ritmo y el tipo de trabajo. Algunos trabajan nueve horas, de noche y fines de semana. La capacidad subjetiva propia se reorganiza alrededor de la gestión flexibilizada del tiempo por parte de la empresa, que intenta, así, regular la energía por medio de técnicas de estimulación y formateos constantes. Se inventan para ello dispositivos “energéticos” según el proyecto, y según la disponibilidad anímica (alta o baja). No se proponen moldes sino que se parte de la energía existente y, desde allí, se la incentiva y regula. El call center actúa, así, como un verdadero acelerador de partículas: uno, en tanto partícula, estalla en un magma crítico formado por una masa de energía humana que está siendo gestionada de modo permanente. El call organiza esta energía vía aceleración/desaceleración de las masas de partículas cerebrales. El calor despedido por las máquinas quemadas, por los cerebros a punto de estallar, no es entonces efecto de patologías azarosas o “accidentales”, sino de una verdadera y esmerada sistematización de la enfermedad.

## Una nueva teología: la creación de mundos-mercados

“El” mercado habría dejado de existir. Ahora existirían “los” mercados. “Los” mercados se crean a partir de operaciones de cortes y estratificación sobre la cooperación libre de cerebros, de productores. La cooperación es segmentada para ser dispuesta según las posiciones que la empresa asigna: trabajadores, públicos, clientes, consumidores. Una empresa es ante todo una pluralidad de *marcas*, de modos de segmentación de la cooperación social, que existe como conjunto de proyectos, de potencias, de conexiones virtuales que pasarán a la existencia una vez que se concrete el negocio.

Inventar mercados es crear pseudomundos de imágenes en los que las mercancías serán producidas y consumidas. Un micro-mercado o pseudomundo nace cuando se logra crear un público atento y fiel a estas imágenes. El valor de una marca, de las marcas, será, precisamente, su identificación con estos pseudomundos deseables. A través de ella, la empresa se presenta como la entidad que entiende lo que el consumidor hace, dice, quiere.

Los *públicos* reúnen los clientes de la compañía y a su manera son también, ellos, puestos a producir. Empresas como Google trabajan sobre la base de una interacción entre la figura del productor-cooperante y el cliente-consumidor. Así, el consumidor también produce valor.

- Dell es una empresa que vende computadoras. A pesar de su
- corta edad, Michael Dell, su fundador, ha logrado hacer de ella
- una de las empresas más exitosas y de mayor crecimiento en
- el negocio de la informática gracias a estrategias de venta “re-
- volucionarias”. Los intermediarios –como las tiendas de com-
- putación o los supermercados– son considerados una carga.
- La filosofía de la empresa es la relación directa con el cliente:
- “Nosotros tenemos una relación directa con usted. Usted habla
- directamente con nosotros”. La única forma de comprar una

- computadora, un plasma o un mp3 marca Dell es a través de
- Internet o llamando a sus call centers (tercerizados) ubicados
- en Argentina, Tailandia o India. Dell desplaza al intermediario
- por una pseudo relación directa en el consumo, mediada por
- call center tercerizados.
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

La producción de pseudomundos es un proceso de captura continua, de conectividad constante. Se trata de un flujo que comienza cuando la compañía logra capturar un público y dura todo el tiempo que consiga mantenerlo. *La consistencia de los públicos es la de un tiempo capturado.* Cualquier interrupción en este proceso de producir al otro como público-cliente puede convertirse efectivamente en un momento en que la compañía pierda el vínculo y el pseudomundo se desarme.

Por eso, todo desvío, incertidumbre o indecisión debe ser anticipado o neutralizado. Para la empresa es vital desarrollar una capacidad de lectura de los cambios y de adaptación a los imprevistos, por lo que toda su atención está puesta en los modos de reintroducir al cliente una y otra vez, con cada variación, dentro del juego de posibles que la compañía propone. Ése es el motivo por el que se exige al operador que no deje de hablar ante cualquier cortocircuito; él debe continuar emitiendo palabras con toda naturalidad.

Para un operador telefónico nada hay de trivial en charlar sobre el clima o sobre los pasatiempos. La charla informal, algo que en los tiempos del taylorismo clásico era concebido como tiempo muerto e improductivo, resulta ahora no sólo tolerado, sino directamente promovido por supervisores y entrenadores. Hablar del clima, de la familia, de viajes y de pasatiempos es algo que los robots aún no pueden realizar sin dificultad. Por ahora, entonces, se alienta, mediante técnicas sencillas, una “apariciencia humana” deseable. La robotización del operador –como decía una revista de algún call center argentino– resulta desagradable para el consumidor porque le revela innecesariamente la degradación humana implicada en estos trabajos.



Cuando se sustituye “el” mercado y su público masivo por los “micro-mercados” y sus públicos, se abre todo un campo de investigación y de aplicación de nuevas tecnologías de la comunicación. No son las tecnologías las que explican las transformaciones, sino a la inversa. Es la modulación de los cerebros según pautas creadas por los pseudomundos y micro-mercados la que abre la posibilidad y demanda tecnologías “a distancia” (como, según Lazzarato, las bautizó Gabriel Tarde, hace casi un siglo). Un índice de esta nueva perspectiva es el hecho de que la preocupación de la marca, en principio, ya no es tanto (o sólo) si los habitantes de la favela de San Pablo consumen efectivamente Nike, como si el mundo-Nike conserva su potencia de generar identificaciones deseables y promesas próximas para públicos de todos los sectores sociales.

Volvamos al dualismo metafísico del capitalismo actual y la distinción entre niveles de funcionamiento que nos proporcionaba: uno, “álmico”, donde se configuran los pseudomundos a partir de imágenes, de signos que operan en la realidad virtual; otro, material, en el que se efectúan las potencias y deseos corporales. No se trata, para nosotros, de aceptar este dualismo jerarquizante, ni de reconocer prioridad ontológica a la imagen por sobre el plano de la experiencia corporal, ni menos aun de hacer depender una instancia de la otra. Simplemente, nos resulta fundamental entender que ya no puede pensarse lo *real* sin asumir esa dimensión *virtual* tramada por la imagen. Y el hecho es que este mundo de signos y símbolos está dominado por las grandes marcas.

La ideología posfordista ha presentado esta transformación como el paradigma de la libre creación de públicos, organizados en torno a los deseos de cada quien, y como el espacio de realización de nuevos valores tales como la flexibilidad, la creatividad, la revalorización del papel de los afectos. Para sostener la euforia, esta ideología ha debido reducir la visión a este único plano de existencia, por debajo del cual sólo existe la sobrevivencia. De allí que todos los modos de producción de la historia puedan ser revividos, desde el esclavismo hasta el toyotismo, coexistiendo en el mismo planeta y en un mismo instante, incluso cooperando en un proceso no contradictorio sino completamente compatible.

## Cortocircuitos e interferencias

Un nuevo sistema de conexiones entre lo visible y lo invisible se instituye a partir de la primacía de la imagen en el mundo contemporáneo, y es en torno de este nuevo diagrama que se distribuyen modos de existencia, de dominio y de subjetivación.

Hace unos pocos meses un taller textil en el barrio porteño del Bajo Flores se incendió. Allí murieron varios trabajadores bolivianos reducidos a condición de esclavitud. La verticalidad de las relaciones que vinculan esos espacios invisibles con las vidrieras de las marcas más luminosas del mundo de la moda quedó al desnudo. Ése fue el modo cruel en el que emergió el sentido político y ya no sólo contable de la tercerización, la razón por la que segmentos enteros de la producción son invisibilizados al quedar desligados de las marcas.

Por su parte, los *calls centers off shore* pueden ser pensados como verdaderos goznes entre el mundo de abajo y el de arriba. Así se entiende el esfuerzo publicitario para armonizar la realidad del operador con la imagen de un trabajo creativo, donde se valora la capacidad afectiva, se trabaja en el manejo de información, a partir de potencialidades propias como el idioma, en un medio con pocas jerarquías. En este sentido, la empresa pone en juego una voluntad política que tiene como objetivo transformar al trabajador y a sus viejas identidades de lucha en un consumidor de su propio trabajo; un estudiante que trabaja, un trabajo temporal.

Cada vez que un operador atiende una llamada, tiene lugar una mutación instantánea de su identidad en el régimen de la imagen. Su condición de dependencia laboral respecto del call center deja lugar a la experiencia de representar a la “empresa madre”.

Al mismo tiempo, cada presentación –“Hola, habla Pedro, gracias por comunicarse con MSN”– expresa una migración en el plano de la comunicación: además del traspaso de idiomas, se opera una deslocalización geográfica.

El operador encarna la función de la interfase.

La interfase es el dispositivo que garantiza la relación entre el universo digital y el mundo común. En ella se efectúa la conversión

de los cuerpos en información, se establecen las compatibilidades. Desde que los artefactos informáticos y comunicaciones han pasado al estatuto de prótesis indistinguibles –o directamente constitutivas– de lo humano, las *interfases* se han generalizado como modelos del lazo social.

El control en la empresa contemporánea, como de varias maneras ha sido dicho hasta aquí, puede ser pensado como una voluntad decidida a conjurar todo accidente que no haya sido incluido en el diseño de la comunicación, siendo el principal peligro la propia iniciativa del cliente. O como la capacidad política de evitar que los bajos mundos de la producción afecten la imagen de la marca. O como la disciplina laboral necesaria para que el cuerpo y sus afecciones no obstaculicen la labor de la mente. El control pretende, en definitiva, compactar y reducir la multiplicidad de dimensiones y relaciones que el mundo y la cooperación social implican, en el tipo de superficies veloces y flexibles que requiere la valorización capitalista. Para ello, precisa de interfases humanas que, cada vez, ante cada llamada, garanticen las compatibilidades, operen las transducciones, impidan las interferencias.

Quizás, en el descubrimiento de las potencias propias que en la condición del operador telefónico se insinúan, haya una posibilidad y un recurso para las resistencias en los call centers.

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

### **La mercadotecnia y el gobierno del capital sobre las conductas**

La mercadotecnia surge ligada al proceso general de reconfiguración del capitalismo que fue motivado por la crisis de los años setenta y ochenta. Como disciplina, cobra especial relevancia luego de la caída del Muro de Berlín y la consiguiente expansión de un mercado global integrado. Su proyecto es convertir las subjetividades que pusieron en cuestión las viejas disciplinas en un desafío rentable. Se trata de un saber cuyo objeto es la materia rebelde, fluida,

•  
•  
•  
•  
•  
•  
•  
•  
•  
•  
•  
•  
•  
•  
•  
•  
•  
•  
•  
•  
•  
•  
creativa de la subjetividad contemporánea.

Sus fuentes son variadas: toma rasgos de la economía clásica y contemporánea, de la administración empresarial; abreva en la teoría biológica de la evolución, en el psicoanálisis, en la psicología conductista, en la antropología y en la sociología. Sin embargo, no puede ser reducida a ninguna de estas disciplinas. Se trata de una amalgama cuya función es operar cambios en las formas de gestión y control capitalistas, así como en sus modos de comprender la producción, la creación, el mundo, el deseo. La mercadotecnia no sólo se propone demostrar que es capaz de subordinar con eficacia a las nuevas subjetividades, además aspira a reciclar aquellas viejas disciplinas que acarrean modos “pesados”, “estructurados”, “antiguos” de concebir las instituciones capitalistas.

Philip Kotler, el fundador, en su libro *Dirección de mercadotecnia. Análisis, planeamiento, implementación y control* declara que “el Mercado” ha sido hasta hoy pensado de modo incorrecto. “El Mercado”, según él, es sólo uno de los tantos modos que existen de producir mercados.

A “el Mercado” Kotler le dará el nombre de “mercadotecnia masiva” o “mercadotecnia con base en la variedad del producto”. La primera produce, distribuye y publicita masivamente, mientras que la segunda ofrece variedad de productos con características y estilos diferentes para cubrir las necesidades y deseos cambiantes de los consumidores. Pero “el fundador” propone una nueva idea: la Micro-Mercadotecnia, cuya función será *atraer* segmentos de mercados.

Si el intercambio fue el principio de la economía capitalista hasta hoy, la mercadotecnia agrega que la intervención sobre el deseo, su modulación, es la condición del intercambio. Pero entonces, ya no puede pensarse que las fuerzas mercantiles se muevan sólo por la oferta y la demanda: la atracción, la seducción y el encantamiento del deseo constituyen su sustancia interior y operan cada vez más como los motores profundos de la economía.

Kotler no opone la micro-mercadotecnia a la “mercadotecnia masiva” porque la primera se encarga de mercados pequeños y la segunda de mercados grandes, sino porque cada una concibe, entiende, lee y captura las fuerzas productivas de maneras completamente diferentes. Más aun, según él la tendencia es irreversible: “los mercados masivos se disgregan en micro-mercados”. Los modos de organización, de producción, las formas de vida, el tipo de conflicto propios de “el Mercado” han ido dejando paso, lentamente, a un nuevo orden mercadotécnico.

El cambio esencial, para Kotler, es que ya no puede hablarse de una producción-en-la-fábrica separada de una-distribución-y-un-consumo-en-el-mercado. El mercado y el consumo han devenido una dimensión de la producción. La producción alcanza a ser producción de mercado y de consumo: desborda la fábrica y se esparce por lo social en su conjunto. El consumo ya no es sólo aquel momento de destrucción del producto, de fagocitación del valor; se torna un proceso múltiple y activo que atraviesa instancias tan diversas como la investigación, la recolección de información, el diseño del producto, el testeo del mismo, su promoción, su producción en series personalizadas, la compra, la venta...

La mercadotecnia interviene sobre tres dimensiones: las necesidades biológicas, las demandas y los deseos. Si las dos primeras están dadas a priori, el plano del deseo ofrece un rico e inexplorado territorio donde proliferar. Dice Kotler que “los deseos son modelados de manera continua por fuerzas sociales e instituciones... como corporaciones comerciales”. A diferencia de disciplinas como el psicoanálisis y la antropología, para la mercadotecnia no hay aparato psíquico que estructure el deseo: son las fuerzas sociales las que lo perfilan. En todo caso, no importa el origen del deseo: la cuestión es cómo se ha distribuido y cómo se puede intervenir en su derrotero. Se trata de una pragmática. No hay esencia alguna que develar, sino respuestas conductuales que ofrecen claves

• relevantes para la producción y el consumo. No hay falta ni  
• necesidad que el producto deba satisfacer o colmar. El deseo  
• es lo real, es el valor y es la oportunidad rentable. El deseo no  
• es, el deseo (se) produce.

• A partir de aquí, cada vez más dimensiones sociales –y no  
• sólo la economía– pueden ser pensadas con criterios mercan-  
• tiles. El marketing se torna una actividad útil y rentable en las  
• campañas presidenciales, para modelar la opinión pública en  
• temas de seguridad, en las discusiones sobre el aborto, etc.  
• Espacios como la educación, la salud, el matrimonio son tam-  
• bién espacios mercadotécnicos. El territorio de la mercadotec-  
• nia es tan amplio como las conductas y los deseos humanos  
• en su generalidad. *El mercado deja de ser el lugar de encuentro*  
• *entre oferta y demanda, entre producto y necesidad, para pensarse*  
• *como un modo genérico de producir respuestas, efectos y conductas*  
• *deseadas.* Ya sea la compra o el voto, la adhesión a una creencia  
• religiosa determinada o a un estilo estético singular.

• Esta subsunción del consumo por la producción da lugar  
• a brutales reorganizaciones en los modos de producción y  
• de explotación. Si antes la valorización del capital dependía  
• de la fuerza laboral que los trabajadores depositaban en la  
• producción, ahora la intervención sobre el deseo es la fuente  
• principal de valor. El trabajo, de aquí en más, será entendido  
• como un modo entre otros de consumo. Para la mercadotec-  
• nia no se trata de fuerza de trabajo, sino de segmentación del  
• mercado laboral. Los trabajadores son estudiados y tratados  
• como consumidores de su trabajo.

• Estas reorganizaciones fuerzan a las empresas a adoptar  
• estrategias reticulares capaces de articular a clientes, distri-  
• buidores, comerciantes, proveedores, investigadores, creati-  
• vos, trabajadores, etc. Así, la mercadotecnia sustituye como  
• criterio empresarial la acumulación de utilidades individua-  
• les, para proponer “la maximización de relaciones provecho-  
• sas con las otras partes”. La competición debe ser reempla-  
• zada por una cooperación entre empresas.

- El mercado mundial único e integrado sólo surge cuando
- el capital es capaz de producir mercados mediante dispositi-
- vos nuevos y flexibles. Esto requiere otro modo del gobierno
- de las conductas, de las almas y los cuerpos. La mercadotec-
- nia es el arte del gobierno de las conductas que el capitalismo
- creó como respuesta a las crisis y transformaciones que los
- movimientos radicales produjeron en todo el mundo en las
- décadas pasadas.









Parte II  
CONTINUUM  
CALL-PSIQUIÁTRICO



Los cuerpos agobiados se sostienen con ansiolíticos, aceleración de un tiempo vacío que enajena al hombre de sus palabras propias. Humor del carajo..., sentimiento personal de dolor, enojo e impotencia. Estamos *mortificados*...

Inestables nos derivan de sector en sector. Una nueva campaña, un nuevo horario, un nuevo objetivo..., un nuevo pabellón. ¿Cuál será el próximo?

¿Deliramos persecuciones o nos están monitoreando?

–La panadera me dice “gracias” cuando le pago.

–“No, gracias a usted por comunicarse...”

Se escuchan conversaciones en los pasillos, zumbido de una columna saturada de voces que pueden provenir de adentro, o de afuera... A esta altura quién sabe...

En el psiquiátrico te ayudan a dejar de escucharlas... en el call center te instan a no dejar de hacerlo...

Ulloa nos ayuda a comprender algo de esta situación: habla de la “cultura de la mortificación” como matiz del sufrimiento social con-

temporáneo que se extrema en los neuropsiquiátricos... y también se extrema en los call centers.

La persona aparece coartada, al borde de la supresión como individuo pensante, producto de la demanda de atención continua, de la insuficiente capacitación que se le brinda, de la repetición sin fin y casi sin sentido del *speech* de la empresa. No hay espacio para pensar... para sentir... para desarrollar la capacidad crítica o autocrítica; eso es tiempo, y en un call center los tiempos están finamente pautados, son dinero. Para la persona, ese tiempo está muerto.

Como en el hospicio: *“los idiotas no tienen ideas claras de lo que sucede en relación a lo que hacen”*; atendemos a los clientes sin tener noción de la totalidad del proceso del que somos parte... continuamente hablamos sin saber de qué... sin saber si nos escuchás... si nos entendés... ya te lo conté, no hay tiempo para eso. Sabemos por la experiencia que los reclamos no se van a resolver, aunque nos dicen que sí... aunque decimos que sí... como a los locos.

¿Cómo soportar el dolor que causa un encuentro humano degradado a la pura repetición?, ¿y el de dos?, ¿y el de veinte por hora? Sistemáticamente producimos desencuentros, y sí, eso duele. Mucho.

No hay posibilidad de compartir tampoco con los jefes ni con los compañeros. Encerrados en este “cono del silencio” nos quejamos, soñamos transgredir, saltar el muro, recuperar la propia lógica... luego rezamos buscando una solución mesiánica, ya que tenemos la certeza de que nuestro propio esfuerzo es el más insignificante de todos.

Somos pecadores. *“Se me cortó...”*. *“Lo busqué en la intranet y no lo encontré...”*. *“Me pasé un minuto de break porque estaba en el baño descompuesto...”*.

Ante el cliente. *“Disculpe la demora, señora, estaba verificando la información en el sistema”*. *“Perdón, no lo escuchó... señor... si se me corta la comunicación lo vuelvo a llamar.”* Muy pecadores.

Soñamos transgredir pero vivimos de infracciones, obtenemos mezquinas ventajas que nos permiten arrastrarnos hasta la última llamada del día... y vivir en infracción mortífica.

¿Y si ahora nos permitimos una pequeña trasgresión?  
Hablemos de alguna verdad. Ustedes lo saben y yo ya no les quiero mentir:

*“Su reclamo no se va a resolver en 24 horas, señor, no se va a resolver nunca. No lo revisa nadie.”*

*“A la empresa no le importa que usted siempre haya sido un buen cliente... usted también es un úmmero”; “le decimos los valores sin impuestos porque no nos permiten darlos completos.”*

*“Si vive en Florencio Varela no va a tener señal.”*

*“Sí señor, esta empresa es una mierda.”*

O a nuestros compañeros:

*“A mí también me duele la cabeza.”*

*“Te vi el otro día en la facu... yo también estudio...”*

*“¿Querés un mate?”*

Esto se siente bien. Creo que comencé a oír mi voz, creo que pude oír la tuya... Voy recuperando mi cuerpo y mi alma y vos el tuyo... ya no me interesa si alucino, acabo de tener la certeza de que existís, la tibieza de tu mano, de que cada uno de nosotros, somos muchos.



Siempre me he preguntado si yo trabajo en condiciones particulares y con gente particular y, por lo tanto, si sólo nosotros somos así, o si lo que allí pasa, pasa en todos lados y nosotros sólo somos una pequeña muestra de lo que sucede en general. Es decir, la situación “micro” del call: ¿es un gueto o una excepción, o realmente muestra –de manera exacerbada– algo que pasa en todos los trabajos, y sobre todo en trabajos que funcionan bajo régimen de extrema presión?

Son dilemas. Alguna vez alguien me dijo: “ustedes (refiriéndose a los que trabajamos en Atento) se creen el ombligo del mundo”. Yo reí y la verdad es que a veces uno no puede ver más allá de sus narices. Pero si bien no sé exactamente qué ocurre en otros lugares de trabajo, sí es posible que ocurra lo mismo que vivimos nosotros.

Es cierto que las experiencias y el tipo de personas que encontré acá son llamativos. ¿Somos sólo nosotros los que nos estamos volviendo locos o hay algo del modo de ser actual de la sociedad que funciona enloqueciendo? ¿Existe una continuidad call-sociedad? Y si es así, ¿cuál es? Suelo contestarme: Atento, entendido como el lugar donde me inserté laboralmente, *sí* es una pequeña parte de la sociedad, con todas sus particularidades: el contexto político en el que se da, el tipo de trabajo extenuante y exprimente, la gente que en algún caso está por “casualidad”, en otro por causalidad, y así...

En segundo lugar, siempre tuve otra pregunta: ¿por qué las oficinas de Recursos Humanos de Atento tomaron artistas, intelectuales, militantes, gente que estudia psicología, humanidades, sociales, o sencillamente “zurditos reprimidos”, ¿fue por error o una forma de vengarse de ellos? ¿Se trata de un “complot”, o cabe preguntarse qué pasa con mi “ser-artista, ser-militante, ser-estudiante” en este trabajo? En fin, ¿qué de esas formas de sensibilidad valoriza el proceso mientras en este tipo de trabajo te sentís inservible? Acá es donde uno comúnmente cae en la pregunta: ¿qué soy? ¿Soy estudiante, trabajador, artista, etc.? En términos clásicos diríamos que somos trabajadores; sin embargo, uno entiende que este es un trabajo de paso y que está aquí sólo porque necesita sustentar económicamente su formación. Todo esto genera un conflicto, una crisis de identidad (social-política), porque no querés ser lo que sos y, al mismo tiempo, no podés ser lo que querés ser. Y es que están explotando tu capacidad artística –es decir, esa misma sensibilidad que requiere el arte es la que acá es objeto de explotación– tu mente se tiene que adiestrar para tolerar lo intolerable. Es terrible esta idea: no sólo te expropián tu fuerza de trabajo, sino también tu mismo ser.

Trabajar en un call center tiene su lado positivo en tanto y en cuanto yo pueda disfrutar de lo que hago (pese a toda la teoría crítica que como estudiante tengo encima), pueda ayudar al cliente u ofrecer algo nuevo y distinto a otro sujeto, consumidor igual que yo. Y su lado negativo, si tengo que hacerme cargo de la perversión, los males del sistema, todos en mí: porque a mi supervisor no le cierran los números o por que el cliente no puede mandar mensajes o por lo que sea.

Escuchando tantas conversaciones en los pasillos y comparando cómo era nuestro trabajo antes y cómo es hoy, uno puede darse cuenta de que el mayor problema surge cuando se empieza a presionar y a exigir lo imposible. Uno de los chicos recuerda: *“Entré a trabajar por el año 2003 y en ese momento se atendía de otra manera, podías tener al cliente el tiempo que quisieras y atenderlo conforme se merece; no como ahora que cuanto más rápido le puedas cortar mejor”*. Otra de las chicas me dice: *“En ese momento, me habían enseñado a atender una llamada tras otra siempre en verde, pero atender bien, con calidad, era desgastante*



*igual, porque todo el tiempo escuchar quejas y rezongos se vuelve de a poco intolerable, pero podías ‘holdear’ (ponerle la musiquita) al cliente y dejarlo en espera el tiempo que necesitaras para resolver la consulta. Hoy, no sólo lo tenés que atender rápido sino que además no podés abusar del hold, nada de amarillo (bueno, eso nunca pudimos), siempre tenemos que estar en verde para recibir llamados todo el tiempo, siempre disponible a atender y nada de wait (espera). La empresa decide cambiar de metodología y realiza reuniones para notificarnos las nuevas disposiciones y qué teníamos que hacer de acá en más, horas enteras escuchando qué es el TMO (tiempos requeridos para las llamadas), mi supervisor persiguiéndome porque los números no dan y viene fin de mes; nuestro sueldo también cambió: ya no te pagaban por no faltar nunca (por presentismo), sino por atender en determinado tiempo las llamadas, que en un principio uno tenía que tener un porcentaje de mejora, pero gradualmente los números se irían estabilizando hasta llegar a cobrar el bono de \$ 50 por un promedio de 133 segundos en el total de llamadas durante un mes”.*

Frente a esta realidad, cuando tu mente es exprimida y triturada de tal modo por la cantidad de emociones tuyas y de tu entorno, te desbordás y se abre el paso del call center al psiquiátrico de un modo lineal y directo; es una recta que nos lleva de un punto al otro, como la Avenida de Mayo va de la Casa Rosada al Congreso; un camino sin escalas.

La pregunta que surge acá es: ¿por qué nos sometemos a esto?

La relación call-psiquiátrico, tan recurrente en cualquiera que haya experimentado un tiempo en este tipo de trabajo, tiene que ser interrogada.

En un primer momento, podemos pensar la primera opción y decir que se debe al tipo de trabajo: escuchar todo el tiempo lo mismo (al principio parece nuevo) después de 3 meses, 6 meses, 1 año –aunque se cambie de área o de empresa– te lleva a pedir licencia (el momento depende del grado de saturación o del tiempo que llevamos trabajando: porque en algún momento explotamos todos).

Este trabajo se puede definir como una producción de nexos entre varios mundos; sobre todo entre la empresa y sus clientes. Y esto te convierte en un canal donde tenés continuamente que poner tus capacidades psíquicas y físicas en juego; se trata de un trabajo excesivo.

vamente desgastante. Estás constantemente acosada por sensaciones propias y de otros. Sensaciones que no son tuyas y tenés que tomarlas como propias. Sensaciones, humores o malos humores, quejas; también podés recibir algunas sensaciones positivas pero el desgaste es tal que llegás a la indiferencia total.

En un segundo momento, sin embargo, entiendo que el call center es parte de un proceso económico, político y cultural mundial, dentro del llamado “posfordismo”, y logro integrar mi realidad en un contexto histórico y político.

El call no es una casualidad. Por el contrario, es la forma en que el capital, las empresas, han logrado regenerarse para seguir reproduciéndose, porque ya no sólo trabajan sobre la producción fabril, sino que ahora están continuamente produciendo símbolos y trabajando sobre aquello que es intangible, como puede ser el capital financiero o bienes no necesarios sino más bien de lujo.

**Del otro lado**  
Entrevista con “La bulldoguera”,  
trabajadora de Atento

Esto es como estar en la Isla de Gilligan: quienes estaban ahí generaban planes continuamente para salir de la isla y nunca lo lograron, siempre se quedaron ahí; es más, creo que la serie terminó y no sabemos si salieron. Y acá estamos igual, todos caímos y estamos haciendo planes para ver cómo salir.

Yo vivo acá adentro porque me voy de acá y sigo adentro. Por más que ya no trabajo como antes y no me limo con los llamados, me voy de acá y sigo pensando y al otro día maldigo tener que venir. Esa contradicción de “si yo no quiero estar acá, entonces ¿por qué estoy acá?” me persigue continuamente.

*¿Por qué estas acá?*

Por orgullo, por cabeza dura, porque quiero ver que esto tenga una solución para bien o para mal. Tengo miedo de irme y enterarme de que tuvieron convenio y después reprochármelo o si los echaron a todos no estar. Si me voy ahora, ¿para qué hice todo lo que hice? No sé hasta qué punto es bueno, por la salud mental, pero...

*¿Cómo era tu situación antes?*

Antes tenía trabajo y reconocía a mi enemigo, me costaba también la salud, pero yo venía a destruir a mi enemigo. Con el tiempo lo empecé a soportar cada vez menos. Llegaba y atendía diez minutos y me iba de break porque no aguantaba más y cuando no me quedaba más break, me ponía a pensar “¿qué hago: hablo con el gerente?, ¿renuncio?”. Pero al mismo tiempo, estratégicamente, desde lo político me quería quedar donde estaba, porque les tenía que enseñar a los demás quién era nuestro enemigo.

Mis compañeros *del otro lado* son muy prejuiciosos, piensan que sos un piquetero, ni siquiera un zurdo, que estás allá abajo. Pero yo les demostraba a ellos que se podía trabajar y al mismo tiempo reclamar. Entonces veían de alguna manera una coherencia. Por mi parte, yo encontraba un equilibrio porque descargaba la ira en los reclamos. Ellos se quejaban y no hacían nada; entonces yo pensaba: “si me paso *del otro lado*<sup>1</sup> voy a estar con mis compañeros de lucha, que se juegan por lo que creen, que si yo caigo, me van a levantar. Nos vamos a salvar entre nosotros”.

*¿Cómo te sentiste cuando llegaste a este “otro lado”?*

Me sentí en un club, como si fuera un recreo. Pensaba: “esto no es un trabajo, no hay utilidad”. No sabía cómo atender, porque yo quería trabajar, me pagan para eso, ¿no? Me sentía incómoda porque tenía miedo de que nos retaran porque no hacemos nada, de que nos echaran. Y me la pasé preguntando, pero no nos dicen nada, estamos como abandonados, la empresa dijo “con éstos no se puede”. Ni si quiera tenemos identidad de trabajadores.

*La empresa lo sabe y lo hace a propósito, lo que quiere es que nos vayamos, que nos desgastemos. A la empresa no le importa el tiempo que eso lleve...*

Una de las chicas me decía: “Pero no te limes, vení, hacé esto, y

<sup>1</sup> “El otro lado” se refiere al espacio físico de oficinas del edificio Barracas denominada “zona sur” donde fueron aislados los trabajadores de Atento que participaron más activamente en las tomas y luchas contra los despidos. En ese lugar se suspendieron las llamadas, por lo que se convirtió en un espacio “sin trabajo”.

vamos a fumar”. Y yo iba, pero no lo entendía, porque a mí no me enseñaron así, yo antes atendía una llamada tras otra. Debo reconocer que al llegar acá me sentí aliviada, pero al mismo tiempo me preocupaba pensar que el supervisor me iba a venir hablar. Y finalmente vino y me dijo que el grupo en el que yo estaba era el grupo de los “malos”. Ante esto yo pensaba: “Éste no sabe ni con quién está hablando, porque si con ‘malo’, se refiere a hacer bardo, yo del otro lado también hago bardo, y eso no es ser malo, es reclamar”. Pasaban los días y tenía miedo de que si no atendía llamados vinieran a buscarme para ir de nuevo a otro lugar. También me cuestionaba esto de que alrededor mío la gente no estuviera haciendo nada. Porque al fin y al cabo estamos en un conflicto y al lado nuestro, separados por una pared, hay gente que todavía sufre y a nosotros, como nadie nos dice nada, no nos importa.

Una vez que entraste te acostumbrás a no atender y el mismo estado de no atender te genera una situación de rechazo; a mí me pasa ahora: *no puedo atender*. Quizás este trabajo ya no es para mí, es decir, una vez que me escapé, me escapé y no puedo volver. Entonces la mejor manera de aprovechar el tiempo es organizarnos. El tema es cómo sacás a la gente de ese estado de capucha en el que estamos: para mí está relacionado con frustraciones porque tal vez sentimos que lo que hicimos no tiene sentido, porque no tenés fuerza para luchar, porque al no estar explotados no tenemos rabia, no nos interesa, no tenemos ganas ni de venir al trabajo, porque hay una sensación de que nos van a echar. La situación se vuelve ambigua: por un lado, necesitás al enemigo, que te marque tu calidad de trabajo, y eso te impulse a la lucha; y por otro lado, éste es un lugar ganado por los trabajadores. De ahí la similitud con la Isla de Gilligan: porque estamos de alguna manera como flotando, porque el resto sigue su vida, atendiendo, hay despidos, persecuciones. Y lo peor es que cada persona que llega acá se adapta a la situación fácilmente, porque esto es una toma permanente. La diferencia es que no te quedás a dormir. La pregunta es cómo cambiar esto.

*Me gustó esa idea de que te sentiste desubicada cuando llegaste acá y, por lo tanto, de que no es tan fácil estar acá...*

Exactamente, me sentía desubicada. Es muy loco pensar que con una pared de distancia hay dos mundos distintos. De un lado, supervisores, vigilancia, TMO, tiempo de break y acá nada.

*Sí, pero es más perverso porque estás fuera, del otro lado, por luchar y no por hacer lo que te dicen.*

No hay nada, no hay supervisores, no hay reunión de *couching* y ¡quedás suelto! Cómodos por lo liberado de la situación. Al gremio no le importamos, por eso también estamos solos. Por un lado vinieron e hicieron semejante bardo para nada: al principio eran todos buenos y en la última toma ni se acercaron. Para mí lo peor que puede pasarnos es estar así eternamente. Yo tengo que estar acá y cumplir con una función.

*¿Con qué compararías este lugar?*

Para mí esto es como una internación en una clínica psiquiátrica.

*¡Ah! Como un estado de hospitalización...*

Yo vengo acá y es la cárcel. Igual que en una clínica. Yo estuve un mes internada y recuerdo que miraba por la ventana y veía a la gente pasar a través de la ventana por la plaza, los días soleados, no tenía nada que hacer, les pedía a mis papás que me trajeran tarea del colegio, porque me pasaba todo el día fumando, comiendo o charlando. Y no hacía nada útil. Esto es igual: es ver cómo ocupo el tiempo para que pasen las horas y lo peor es que esta situación es un ¡HORROR! Antes venía a la cárcel porque me explotaban, porque me controlaban, pero ahora vengo a una cárcel donde estoy abandonada, porque a nadie le importa lo que haga. Recuerdo que cuando veía a la gente por esa ventana e imaginaba que ellos no pensaban en que hay gente que está abandonada... Que mientras yo hoy salgo y voy a la plaza a tomar mate, hay gente que no puede hacerlo. Ahora bien, no me puedo ir de esta situación, porque soy tan conciente que ¡¿cómo me voy a

ir?! Además, lo único que sé es que si yo me voy de acá no sé si voy a poder conseguir otro trabajo, no sólo porque Telefónica no me lo va a permitir, sino porque no sé si me lo voy a bancar. Para enfrentarte a un nuevo trabajo tenés que olvidarte de muchas cosas como éstas.

*¿Cuál es tu relación con los partidos políticos?*

Los quiero lejos, básicamente. Yo creo que los partidos políticos me agarraron para el cachetazo, siento que todo el mundo me quiso capturar como si realmente la lucha fuera capturar a otros. Yo en cada toma que estoy quiero convenio, porque si no, no ganás ni recuperás lo que te quitaron. Si te quitaron 30 puestos, recuperas esos 30, pero ¡nada más! Y la empresa sigue ganando, nosotros sólo nos mantuvimos, no fueron ganancias concretas. Ahora bien, en algún punto esta situación diaria es una victoria, porque este lugar está tomado por los trabajadores.

*¿Qué sensación te genera estar en toma?*

En la última toma me la pasé llorando, estaba pila, pila, y me iba a un rincón y lloraba y lloraba. En tres días de toma, dormí dos horas porque tenía miedo de que entraran y nos hicieran algo. Salíamos del break (nuestro refugio) e íbamos con palos a los baños por si pasaba algo. Sensación de incertidumbre, de miedo, porque pasan las horas y no pasaba nada, porque teníamos que esperar. Esa sensación de incertidumbre es parecida a la situación actual que es una toma permanente, pero sin policías. Te provoca un cansancio emocional, que llega un momento que ya no te permite discutir nada para tomar alguna decisión política.





## Atentos contra multinacionales... (una deriva)

Las derivas precarias son deambulaciones por los circuitos productivos de la ciudad. En cada ocasión, cuentan uno o varios guías de deriva, que trazan una serie de paradas por los espacios de trabajo y no-trabajo de sus vidas. A pesar de ello, la deriva precaria se caracteriza por la imprevisibilidad: la de los senderos que van dibujando las conversaciones cruzadas entre los participantes al pasear. Es, además, especialmente sensible a los encuentros que se dan por el camino. Por eso, la deriva precaria es antes que nada un conversar caminante.

En diciembre de 2002, unas precarias salimos de deriva por las calles de Madrid, de la mano de un grupo de operadoras telefónicas de la empresa de servicios de tele-atención Qualytel<sup>1</sup>. En mayo de 2006, dos de esas precarias estuvimos en Buenos Aires y allí conocimos a operadores de Atento en lucha y a un nómada de las empresas de teleatención y telemarketing. Una cosa llevó a la otra y acabamos de la mano de ellos en una deriva que empezó en una cafetería muy cercana de Atento Barracas y terminó en el hospital psiquiátrico José T. Borda.

1 Publicada en *A la deriva, por los circuitos de la precariedad femenina*, Traficantes de Sueños, Madrid, 2004, pág. 111-117.

[En la calle, cerca del edificio de Atento Barracas]

Marta: Un, dos, tres, probando, probando... ¿Contamos un poco quiénes estamos? Somos Precarias a la Deriva en Buenos Aires [Marisa y Marta], estamos haciendo nuestra primera deriva del otro lado del Atlántico y estamos con...

Kris: Kris, yo soy trabajadora de Atento, que es un call center, trabajamos para telefónica, que es una empresa bastante conocida y ésta es mi compañera...

Marzo: hola ¿qué tal?, yo soy Marzo, tengo 23 años, estudio sociología y también trabajo en Atento y también activo desde hace un año y algo.

Nicolás Barraco (NB): ...Yo soy NB, hasta hace una semana trabajaba en Arvato. También trabajé en Teleperformance y en este momento estoy desempleado pero de vacaciones militantes, gracias a la liquidación que me dieron hace poquito.

[Llegamos a la entrada de las oficinas de Atento. La entrada está bloqueada por un puesto de guardias de seguridad, con rejas hasta el techo y dos accesos diferenciados.]

Kris: A ver, estoy contando: una, dos, tres, cuatro, cinco personas de seguridad. Y ahora logramos que saquen a los gendarmes, porque además de este personal de seguridad había personal de Gendarmería. No sé para qué, en realidad.

NB: ¿Esto no es ilegal?

Kris: Cuando tomamos el edificio en noviembre entre las cosas que obtuvimos del ministerio figuraba el pedido de que se retirara la Gendarmería porque, justamente, no es algo legal que en un edificio de una empresa privada haya personal del estado haciendo custodia.

NB: Es que es muy fuerte porque esto tiene todo un peso que remite a los setenta. Cuando fui a FOETRA me contaba una chica que hay gendarmes que manejan una compañía en el sur, y que son milicos los que están allí.

Marta: ¿Y desde cuándo está la seguridad privada?

Kris: Los de seguridad privada están desde siempre. Pero la empresa que ahora hace la seguridad está desde noviembre, después de la toma. Los de Gendarmería estaban antes de la toma y creo que se fueron después de la toma. Se fueron porque empezó a haber denuncias.

Marta: Entonces, cuando vosotras llegáis a trabajar en la empresa, ¿ya estaban los de Gendarmería? ¿O es a partir del conflicto?

Marzo: A partir del conflicto, porque en realidad cuando empezamos a trabajar entrabas y salías cuando querías y cómo querías. Nadie iba a ponerse a controlar. Había control, pero era muy poco. Y Gendarmería llegó unos meses después, si no me equivoco, a fines de 2004 y estuvo como un año.

NB: O sea que entraron con la primera toma...

Marzo: Claro, hubo tres tomas en realidad. En la última fuimos nosotros mismos los que nos organizamos. En las anteriores fuimos nosotros, obviamente, pero con el sindicato de por medio. Entonces, debió de ser después de la segunda toma, después del 9 de agosto de 2004 cuando entró Gendarmería.

Kris: En agosto lo que empezó a ocurrir es que venía el gremio porque acá la gente se levantaba. Fue una época de auge del conflicto. Hicimos una marcha donde fueron 800 compañeros nuestros. Cuando esto tomó tanta fuerza lo que hizo la empresa fue dividir a la gente, pusieron una pared y pidieron a muchos que se fueran al sector norte -como lo llamó la empresa- y a los más activistas los dejaron en el sector sur.

Marta: ¿Y les empezaron a quitar trabajo también?

Kris: Sí, estuvimos como mes y medio así; seis horas haciendo de todo: asambleas, jugamos al chanco, hablamos por teléfono... Pero en algún punto nosotros somos laburantes, nosotros queremos trabajar y cumplir. O sea, cumplir no con lo que pide la empresa, pero sí con una tarea que sea útil, donde uno se sienta bien y donde uno sienta que te están pagando por un servicio que das.

Marzo: Trabajar para la empresa, pero en condiciones dignas. No eso de una llamada cada medio minuto, que haya un tiempo, un espacio donde realmente podamos dispersarnos por lo menos de la anterior llamada. Uno está recibiendo una carga emocional cuando atiende una llamada, no es sólo una cuestión de “atiendo al cliente, lo despacho y sigo”. O sea, si el cliente está enojado, vos lo tenés que escuchar y hay toda una cuestión emocional detrás. El mismo enojo de alguna manera también lo sentís vos. Últimamente, desde que no atendemos como antes porque no hay tantas llamadas, atender a un cliente también es mucho más complicado. Y tiene que ver con todo un desgaste psicológico que hay de por medio, aparte de la empresa. Atender a un cliente después de mes y medio de no haberlo hecho no es igual a haberlo estado haciendo continuamente. O sea, atender una llamada ya es una crisis, de alguna manera. Que el cliente te diga “no puedo enviar mensajes” ya es una faena: a la vez que pensás “pobre mujer”, decís “pobre de mí” que la tengo que escuchar. Es una cuestión bastante traumática.

Marta: Con esto de quitar las llamadas, yo pensé: ¡qué bien!; que puedes dedicar todo el tiempo a armar jaleo, a pensar cómo reactivar el conflicto. Pero además y sobre todo porque el trabajo que haces es muy quemante, es para que una empresa saque más dinero y no es un trabajo de una riqueza social increíble. Entonces le fui a preguntarle una compañera vuestra, ¿por qué era grave que os quitaran las llamadas? Y ella me convenció, pero me gustaría que vosotras me lo explicaseis también...

Kris: Yo no sé, un poco tiene que ver con la experiencia concreta: fue grave en el sentido de que nos quitó el lugar de trabajador. Y si yo no estoy trabajando, ¿qué hago acá pidiendo mejores condiciones de trabajo? Es tan simple como eso. Nuestro pedido es verdadero y es válido, y lo hacemos desde ese lugar, no lo queremos hacer desde otro lugar, porque entonces es la especulación: el partidismo y un montón de cosas. Creo que la motivación nuestra tiene mucho que ver con esto, con un lugar de dignidad. Entonces, el hecho de que no nos den el trabajo es como decirnos: “ustedes no son parte de la empresa, ustedes no son trabajadores”.

Marzo: Desde mi experiencia personal, yo no lo tomo angustiadamente, no lo viví como una quita de trabajo horroroso. Es más, lo disfruté. En realidad, a mí lo que me ocurrió particularmente es que al conjunto del grupo le habían quitado las llamadas, y yo tuve quince días más atendiendo. Y tuve que decir: “yo quiero las mismas condiciones”, o sea, pónganse las pilas.

Pero, además, en el momento que nos quitaron las llamadas hubo espacios que fueron terapéuticos. Se hicieron asambleas con carácter político, pero también la gente iba a plantear -al menos hubo uno o dos casos- ese “por qué no tenemos llamadas”. Lo que nos quitan es la condición de trabajador, de explotados, pero, por sobre todas las cosas, me parece que funciona la paranoia, un componente psicológico, porque parecen decirte “no servís para nada, no vengas a trabajar más, renunciá, andáte, si total mirá, no servís ni para atender a un cliente, porque te sacamos las llamadas”. Y con respecto a lo que es político, al perder tu condición de trabajador, ¿para qué vas a luchar si, total, no estás trabajando, no te están explotando, te están pagando gratis? Después, eso sí, cuando volvieron las llamadas hubo que hacer otra asamblea, porque una de las chicas se puso mal porque tenía que volver a atender.

NB: Es como si de alguna manera te sacaran la posibilidad de interrumpir la cadena productiva, como si la huelga perdiera sentido...

Kris: El tema de la huelga es complejo, porque nosotros podíamos parar todos y la empresa ni se enteraba. Con esta deslocalización nos neutralizaron totalmente. No es como antes que parábamos y la empresa se quería matar. Eso también influye muchísimo.

Marisa: Y, ¿cuál es la conexión con aquellos otros que no fueron apartados?

Kris: Mirá, yo creo que muchos de los que se levantaron en octubre del año pasado siguen en la empresa, en otros call centers. Si bien les ofrecieron irse y ellos se fueron, es gente que tiene el registro en el cuerpo de que se puede levantar y que alguna vez lo hizo. Pero hay mucha gente que no. Nosotros intentamos crear lazos con todos, con los otros call centers. Pero hay una cuestión legal que está muy bien pensada por la que el sindicato de los telefónicos es uno para Buenos Aires y otro para el interior del país. Pertenecen a dos jurisdicciones: a nosotros nos corresponde FOETRA Buenos Aires y a los otros –Córdoba y Salta– les corresponde FOESITRA. FOETRA –que es un gremio con características más combativas que la FOESITRA, que normalmente son más burócratas– no se puede ir a meter ahí. Es toda una cuestión de política. Y yo personalmente estoy muy cansada y pienso que si hay una modificación va a venir desde otro lugar.

Marzo: Yo fui a una fiesta el viernes donde estaban nuestros primeros compañeros, de hace dos años atrás, de hace año y medio. Y todavía se siguen planteando si el gremio es bueno o malo, si nos conviene. Nosotros estamos en una etapa donde sentimos que eso ya lo superamos, pero todavía hay gente que se sigue planteando estas mismas cosas.

NB: ¿En qué sentido lo superaron?

Marzo: Lo superamos en el sentido de que ya sabemos que no es ni bueno ni malo. O sea, sirve a intereses de la misma manera que la empresa sirve a intereses, todos tenemos nuestros intereses, nosotros tenemos los nuestros y tenemos que ver de qué manera... con la

ayuda del gremio, naturalmente. Los necesitamos por una cuestión social, política, de fuerza, más que nada. Pero hay gente que todavía se sigue preguntando si es que el gremio te va a engañar o te va a traicionar. Eso ya lo sabemos, no necesitamos que nos lo digan. Ya lo vivimos en carne propia. Realmente no es una novedad.

Kris: Y esto tiene que ver con que se va mucha gente, entra mucha gente nueva.

Marzo: Y a veces se trata de decisiones de vida, de no querer meterse, de no querer formar parte de... “total, ¿para qué?”, “si estoy bien..., que me exploten, total...”.

NB: Cuando entra gente nueva, ¿se acercan a ustedes que saben más o menos el conflicto? ¿Hay gente nueva que se acercó?

Kris: Hay mucha gente nueva. De hecho los que estamos desde hace dos años no somos tantos. Hay gente nueva que se acerca, que se da cuenta, que pregunta, que tiene una idea diferente, que puede llevar el miedo de otra manera. Porque, no sé si esto se va a difundir en Europa, pero en Argentina hay una cuestión que está muy instalada, que tiene que ver con la dictadura y los millones de miedos que quedaron, que no son miedos tontos, digamos. Acá murió mucha gente por este tipo de cosas y gente que la pasó muy mal. Y, bueno, éstos son efectos que operan, y que hace que la gente que no participa no es porque no le interese estar mejor o porque no crea que pueda laburar en otras condiciones. Simplemente tiene miedo. Como todos tenemos miedos en algún momento y tenemos que ver qué podemos hacer con eso.

Marta: ¿Y cómo trabajáis contra ese miedo?

Kris: Tiene que ver con crear vínculos, con sostenernos entre nosotros. Quizá es una decisión de vida, creer que se puede vivir de una manera diferente y no querer alimentar todo eso de los temores, del retraimiento... Laburamos mucho desde lo vincular, más allá de las

cosas que conseguimos en concreto, que no son muchas. Cuando la empresa tuvo la contraofensiva, nos desarmó realmente... Pero, bueno, a nivel de grupo, de trabajadores, hicimos un buen proceso.

Marta: ¿Y en qué consistió la contraofensiva de la empresa? Porque habéis contado ya que reforzaron la seguridad...

Kris: Nos dividieron, deslocalizaron, quitaron las llamadas...

Marta: ¿Alguna cosa más? (*risas*)

NB: Los despidos voluntarios...

Marzo: Continuará. Nuestro lado, zona sur, está más dejado al nivel limpieza. Cuando hicieron todos estos cambios, por ejemplo, dentro de zona sur hicieron una pared para capacitar ahí a los que se estaban reincorporando. Y la pared tardaron como más de tres meses en limpiarla. En el interín, empezamos a escribir graffitis en la pared, “aumentame ya” o “encuadrame”. Y las paredes no son lo mismo, están más sucias, la alfombra recién después de 10 meses van a limpiarla este domingo... Cuando todo era normal, había cinco personas trabajando en la limpieza, en un solo turno a la noche. Dejaban todo preparado para el otro día. Después dejaron sólo dos y ahora volvió a haber más gente de nuevo. A mí particularmente me llama la atención el hecho de que pongan de nuevo gente para trabajar.

Kris: Hicimos una vez una denuncia porque hubo una compañera intoxicada. Prendieron la calefacción y salió un humo horrible. Una compañera que es asmática pasó casi una semana intoxicada. Fue un momento recontrafeo, porque no nos dejaban salir, nos querían hacer trabajar. Fuimos al ministerio de trabajo y la Secretaría de Riesgos de Trabajo. ¿Cómo se llama? Hay muchos nombres para todas estas cosas... Bueno, es un ente que fiscaliza y controla las condiciones de trabajo de los edificios. Vinieron a hacer una inspección y a partir de eso están queriendo limpiar más. Además, teníamos computadoras



de plástico renuevas y nos pusieron carretas, quitaron todos los carteles de la empresa, no ponían agua para que hagamos mate en las máquinas de agua, no había café ¿viste? Como diciendo: “chicos, no nos importan nada”. “Chicos”, esa es una denominación que tienen, somos los pibes, los chicos...

Marta: Me viene a la cabeza el mobbing, acoso laboral, del que allí, e imagino que también aquí, se habla muchísimo, pero como algo que se hace contra individuos. Y de pronto, ver un proceso de mobbing desplegado contra un grupo enorme me impresiona.

[Empieza a salir gente de las oficinas y se forman varios grupos en la entrada. Algunos se acercan curiosos para saber qué andamos haciendo.]

Marisa: Una compañera de Atento contaba que os hacen simular el acento, para que no se note que sois de aquí...

Marzo: Sí, nos hacen más que nada mentir. Por ejemplo, si nos preguntan de dónde estamos llamando, no podemos decir jamás que de Argentina. Nos dan una dirección que es Independencia en Madrid...

Marta: Igual, casi todo el mundo sabe que se habla desde Argentina, porque salió en todos los periódicos. Se sabe que muchos de los call centers de Telefónica están en Marruecos o Argentina.

NB: El otro día contaban justamente que una chica decía que estaba llamando de tal edificio, pero el edificio se estaba quemando y lo estaba viendo por televisión. Y entonces el cliente le preguntaba: “Pero ¿por qué estás ahí?”. Tenés que mentir hasta el absurdo. En mi caso, yo podía decir que era de Argentina. También está la cosa del maltrato... sobre todo en India, creo que India fue el primer lugar que explotó con los call centers. Entonces, hay gente que te dice “Quiero hablar con alguien que hable inglés de verdad”. Y como que eso todo el tiempo te quema la cabeza. Porque te pone abajo...

Marisa: Antes contaban también estrategias defensivas o de reforzamiento, estrategias para reírlos de los clientes o de los usuarios que te tratan mal. Como que había gente que le decía “sí, ahora mismo subimos a arreglar la antena, en estos momentos está subiendo un compañero”. Tomar el pelo como modo de defenderte de que siempre te echen la bronca a ti.

Marta: Lo que pasa es que muchas veces también somos precarias las que llamamos. Yo he vivido desesperaciones cuando me dicen “sé que las condiciones son horribles, pero por favor”.

Kris: ¡Claro!

Marta: Yo tuve una auténtica crisis laboral porque me cambié de casa. Soy traductora y trabajo mucho con internet. Hay mil cosas, dudas y tal, que no puedo resolver sin internet. Llamé para trasladar la línea, la primera que me atendió cogió el dato mal, y mi línea se la pusieron al vecino. Y yo llamando y llamando, pero no conseguía que corrigieran el dato y mientras me arruinaba trabajando en cibercafés. Es como que os precarizan a vosotros y también precarizan el otro lado.

Kris: Totalmente. Hay algo que siempre que puedo lo digo: yo me saco el sombrero delante de los clientes. Los tipos son gente que los están estafando, que nada les funciona, gente a la que le vendieron el equipo con un contrato de dos años en un lugar donde no tienen cobertura en su casa. Y la gente te trata bien, dentro de todo. Llama recaliente, enojada, pero hay un respeto. Respeto que ellos no están recibiendo por parte de la empresa. Juegan un montón de cosas: la gente sabe que vos estás ahí, que no es tu culpa, por más indignación que tenga. Hay otros que no: los clientes de empresa con 5.000 pesos de celular por mes, esos sí, saben que pagan, saben que tienen mucha plata, y te tratan en general como... A esos sí los mareamos un poco.

Marta: (*risas*) Retomando el tema del acoso, que decíais que tenía efectos psicológicos, a la vez yo os miro y no os veo destrozadas. ¿Cómo lo hacéis?

Marzo: Yo tengo una barrera. En realidad, en los dos años y medio que llevo trabajando, tuve sólo un pico de estrés, que fue en octubre del año pasado, donde se me rectificaron las cervicales, me estuvo doliendo como dos o tres días la cabeza, me la quería sacar, no sabía por qué... Ahí fue el único pico donde yo dije “quiero renunciar, me quiero ir”.

Marta: ¿Y lo estáis trabajando juntos?

Marzo: Mi opinión personal es que no hay una predisposición para decir “a ver, chicos, de qué manera salir”. Salvo cuando se armaba este tipo de asambleas con contenido terapéutico, en los que se largaba a llorar una compañera diciendo “no quiero atender, no quiero atender” y todos tratando de pensar: “A ver, ¿de qué manera podés atender al cliente?”. Una de las cosas que surgía era “Tenélo en línea el tiempo que sea necesario. Si vos necesitás tenerlo en línea 15 minutos, tenelo en línea 15 minutos, dedícale a la llamada, hazelo, no importa que la empresa quiera más o menos”. Poder manejarlo desde ahí. A veces lo que hacemos es silenciar las llamadas como para no tener que escucharlo.

Kris: Todo el tiempo que no atendés, te lo descuentan del sueldo.

Marzo: Y media hora de break ganada, porque antes, cuando entramos, eran 20 minutos y hará un año atrás que empezó a ser media hora. Entonces es como que también fueron conquistas.

Marta: Una de las cosas que me parecen más claras es que lo que genera más tensión, que se te traduce en que tienes insomnio o en que te duele la cervical, es la imposibilidad de hacerlo bien: se te pide que lo hagas bien y, a la vez, se te imposibilita que lo hagas bien.

Kris: Sí, todo el tiempo, desde montones de lugares: desde el tiempo que tenés para las llamadas, que nunca alcanza; hasta que no tenés una respuesta para dar, porque la empresa no te la da. Uno de los chistes que hacemos a veces es que acá se sabe que cuando hacen un reclamo de red jamás se solucionan. Y le tenemos que decir al cliente “bueno, lo derivamos al sector de ingeniería, y en 48 horas tendrá la respuesta”. El sector de ingeniería es un compañero nuestro que entró después que yo y que mucho realmente no tiene para hacer el pobre chico. Tiene creo un programa que verifica que no hay antena en ese lugar. O sea que si hay un problema que no tiene solución es “aguárdeme, que lo averiguo con el ingeniero”, y el compañero lo atiende y nosotros muertos de la risa. Nos ponemos en plan: en medio de la conversación, “decí papagayo”. Entonces tenemos que encontrar cómo de alguna manera decirle al cliente papagayo. Y, bueno, nos divertimos...

Marzo: “El papagayo está estorbando la antena...” (*risas*). Ésta es verídica: una vez tenías que meter clorofila. Esta compañera estaba con una señora, ¿por qué no podía realizar llamadas?: “Señora, lo que tiene que hacer es sacar la batería y verificar que la clorofila que está en la batería esté correcta” (*risas*) “¿Clorofila?”, dijo la señora. “Sí, sí, clorofila, verifíquelo.”

Kris: Ahí estamos todos cagados de la risa y eso relaja un montón. Y después tenemos como espacios donde nos sentamos a ver lo que ha pasado. Todos juntos nos sentamos a ver qué dispositivos utiliza la empresa, cómo nosotros reaccionamos. Eso también sirve para tener una idea común: “Bueno, si no atendés tan bien no es tan grave. Lo piensa ella, lo pensás vos”. Entonces, ya es diferente.

[Se acerca otro chico, de Atento. Charlamos con él.]

Chico: Acá se habla de mala liquidación, de maltrato por parte de nuestros supervisores hacia nosotros que somos sus empleados, no sé. Yo si querés te podría traer una hoja donde se especifican los pro-

blemas de mi campaña. Pero son muchas campañas. En un momento se había planteado de hacer un paro y solucionar el problema de forma directa, con la empresa, a través del sindicato. Se fue haciendo un traspaso de las mismas campañas o haciéndolas desaparecer, y de ser 4.000 empleados pasamos a ser 2.000 en muy poco tiempo. Y te animaban para que te cambies, diciendo, “pasá para acá que vas a avanzar, vas a poder tener un mejor sueldo”. La gente que pasó a ese determinado edificio está en las mismas condiciones que nosotros, con la diferencia que nosotros acá tenemos hoy en día un poco más de libertad de movimiento que en las otras campañas. Porque, por ejemplo en Martínez es donde está la cabeza de la empresa y ahí mucho movimiento no se puede hacer porque están los jefes y hay otro tipo de manejo. Acá no tenemos supervisor, no tenemos un jefe de campaña, trabajamos solos, si se cae el sistema no se puede trabajar, no hay a quién reclamarle. A la persona de recursos humanos le presentás cartas y no te las responde, no hay manera de tener una autoridad que te dé una contestación; vas al comité de trabajo, le presentás el pedido de los empleados para que esto se solucione, no le importa. Estamos en total abandono.

Y en este momento estamos solos, no nos apoyan desde ningún punto de vista. Estamos pensando mandar la carta ésta que te digo al Ministerio y volver a empezar otra vez con lo mismo. Porque si no tenemos que renunciar a todo e irnos. Es así, la empresa te dice: es lo que hay. Si quieren seguir sigan. Ganamos 500 pesos cuando en la televisión se decía que ganamos 800/900 pesos. Tenemos un básico de 564, la canasta básica familiar creo que está en 1.500, son 6 horas por día, nos obligaron a estar en la mañana, unos chicos que estaban en la parte de la tarde, sin pedirles permiso, sin avisar, de forma escrita. Cambian, reacomodan, para que cada vez haya menos gente y fuerza para poder hacer un reclamo contundente. Y eso es lo que fue logrando la empresa y lo que está logrando hasta ahora y no hay manera de revertirlo. Muchas opciones no nos quedan.

Marta: ¿Y las conexiones con otros call centers?

Chico: Las conexiones con otros call centers están, pero hay gente que está con mucho temor. Te dicen, “mirá, fijate en la que te metés, vas a perder el trabajo”. Digamos que este es un país donde no es fácil conseguir trabajo, no es fácil estar en blanco, no es fácil subsistir. Hay gente que tiene familia, diferentes obligaciones; y juegan con eso, con el apriete desde el punto de vista económico, que es lo más importante. Así se va separando lo que es el movimiento real de lo que pedimos nosotros. Nosotros pedimos simplemente un sueldo básico y nada más. No estamos pidiendo cosas que no se puedan cumplir. Estamos pidiendo lo que tendría que ser. Nosotros vendemos para Telefónica productos de Telefónica y somos de Atento y estamos cobrando 564 pesos, mientras que un telefónico hoy en día está sacando 2000 y 3000 pesos. Estamos haciendo el mismo trabajo, pero a la empresa le sale más barato tomar gente joven, tomar gente sin obligaciones, tomar gente que supuestamente acá viene a trabajar por diversión y que, bueno, no tiene ningún derecho: viene, trabaja, “hacemos lo que queremos, son estudiantes, no pasa nada, los echamos, los usamos...”. Hay gente que ha salido con ataques de pánico, hay gente que ha tenido convulsiones. Yo fui uno de ellos, tuve una convulsión dentro de la empresa. Hay diferentes formas de apretar que no son tan directas, que juegan mucho con el tema de lo psicológico, del no llego, qué hago, cambio de trabajo, renuncio, sigo...

Hace dos años que estamos peleando por lo mismo y todavía no pudimos conseguir ni siquiera un resultado o una respuesta por parte de la empresa. Hay muchos casos de gente y no hay manera de solucionarlo. Llegamos al punto de decir: “ché, qué tenemos que hacer, no sé, ¿inmolarnos en la puerta?” No le encontramos la vuelta legal, ni conseguimos apoyo de alguien. Estamos trabajando con una reja, es una cárcel, tenemos gente de seguridad. Sí, está bien, están para cuidarnos...

Marta: ¿Para cuidarlos?

Chico: Eso es lo que alegan. La última vez que se hizo una toma acá, una chica salió con la frente partida de lado a lado. Después,

bueno, hubo muchos chicos volteados, gente de traje venía, pero que daban miedo. Gente de la empresa, que venían de seguridad privada, que después los vimos trabajando en Telefónica. Nosotros decíamos: “Bueno, bien, pero ¿quiénes son estos, a qué vienen?”. Y después nos enteramos a qué venían. Venían a no dejarnos entrar, a no dejarnos hacer los reclamos, tuvimos presiones de todo tipo, tanto físicas como psicológicas.

Marta: Y ¿no estáis pensando alguna salida, alguna salida interesante y colectiva a la situación?

Chico: Mira, hicimos marchas al Ministerio, creo que fuimos 4000 personas, con los telefónicos, en un momento en el que ellos pedían un aumento y fuimos también para que se solucione el tema de Atento. En ese momento se logró una movida importante. Pero después de eso empezamos con lo legal, a presentarle los diferentes problemas a la empresa, apoyados por FOETRA, porque sin un sindicato nosotros no podemos estar, porque pasamos a ser nada. Acá entra un médico diariamente, sí o sí, ya sea porque te bajó la presión, ya sea porque te agarró un ataque de locura, migrañas... O sea, los síntomas típicos del estrés. Desde el punto de vista legal seguimos luchando, sí, pero cada vez somos menos, cada vez tenemos menos apoyo. La idea es seguir pero hay mucha gente que está cansada, y si no tenemos apoyo desde otros puntos de vista, mucho más no va a durar, y lamentablemente va a seguir ganando la empresa, porque ya demostró que puede hacer lo que quiere porque tiene mucho capital. Al tener mucho dinero abre edificios, vacía éste, terceriza. Fijate que Telefónica, con nosotros, está teniendo por lo mismo que le cuesta un empleado de Telefónica, tres de Atento. Y hacemos el mismo trabajo que los telefónicos. Y quizá más. Si de última te pagaran bien... Pero acá te están haciendo volver loco y la poca plata que sacás la terminás pagando en psicólogo.

Marta: Y si te pagaran bien, ¿merecería la pena volverse loco por 2.000 pesos?

Chico: No, no, no vale la pena tampoco, no es el caso. Pero, de última... (*risas*). Vos fijate a la desesperación que llegamos que la alternativa es “dame la plata, por lo menos; y, no sé, si me quiero internar voy con mi propia plata a internarme” (*risas*).

Marta: Pensaba, ¿qué trabajo es ése que te enferma?

Chico: Está dicho que en este trabajo, en esta clase de trabajos, no se puede durar más de cinco años. Por más que te den todo lo que quieras, trabajando en un call center no se puede estar más de cinco años. Porque te trae problemas auditivos, de espalda...

Kris: En los tendones, porque estás todo el tiempo con los dos dedos y el mouse...

Chico: Y bueno, hay muchas irregularidades para contar. Irregularidades de parte de los supervisores hacia nosotros. Hoy la supervisora que tenemos nos cancela ventas, que de última perjudican a la empresa: nosotros vendemos y nos cancelan las ventas y no nos dejan ganar dinero. Desde hace siete meses que tuvimos tres supervisores distintos. A un supervisor con el cual nos llevábamos bien lo sacaron, porque vieron que nos llevábamos bien. Al pibe le dijeron: “Mirá, te vamos a llevar al [Banco] Francés porque te va a convenir para tu carrera”. El tipo contestó: “Mirá, yo estoy bien acá, estoy cómodo, me siento cómodo con el grupo, nos estamos manejando bien”. “Bueno, está bien”. Se fueron y a los cinco minutos ya no estaba más, no nos pudo ni saludar. Le dijeron: “Mirá, te lo dije bien, andate...”. El pibe, al tiempo, vino a saludar. Nosotros no sabíamos ni dónde estaba. Ese tiempo nos quedamos sin supervisión.

Entonces, seguimos, apegados al 564 [pesos] de básico, siendo que antes se sacaba más. Pero si no te dejan vender, están jugando con el dinero y lo que logran es que después no tengas plata para venir al trabajo, no tengas plata para nada. A tal punto que el sindicato nos tuvo a veces que dar. Hay personas a las que no les han pagado nada. Entonces, entre los mismos compañeros juntamos plata para que esa



persona pueda comer ese mes. Mientras la empresa alegaba que se lo iba a solucionar, pero lo solucionaba dentro de dos o tres semanas. Esas dos o tres semanas esa persona, ¿qué come?, ¿qué hace con su hijo? Nosotros mismos nos movíamos porque sabíamos cual iba a ser la respuesta, y a esa persona no le iba a servir. O sea, unión del grupo hay, es lo que sobra. Pero lo que falta...

Marta: Eso es muy valioso...

Chico: Seguro, esto en un trabajo normal no pasa, porque cada cual se preocupa por lo suyo. Pero acá como estamos tan encerrados en lo mismo, estamos viviendo la misma situación, si no nos llevamos entre nosotros no podemos hacer nada. Y bueno [dice, señalando a una mujer que anda cerca], esa chica es la que se quedó sin dinero, si tenés ganas de escucharla andá...

[Vamos a hablar con ella]

Mujer: [...] un sueldo miserable, de 540 pesos. Y como la empresa no es solidaria, si vos tenés un problema... Bueno, creo que ninguna empresa es solidaria, porque no son entes de beneficencia. Entonces mis compañeros hicieron una colecta, para que yo pudiera sobrevivir. Yo soy madre soltera, con un nene de 10 años y obviamente los chicos tienen la mala costumbre de comer, de ir al colegio y todas estas cosas...

Pero yo estaba diciendo que nos tratan como esclavos de clase A, porque estamos delante de una PC, con un sillón muy cómodo, con alfombra, aire acondicionado... y con sueldos miserables, que no te alcanza para cubrir lo mínimo indispensable. Porque yo cuando cobré, ya el sueldo lo tengo empeñado porque vengo con una bola de nieve de deudas. Estoy endeudada, no puedo sacar créditos, no puedo sacar nada. Y tampoco soy fiable, porque al cobrar miserablemente... Y con mi edad tampoco puedo decir, bueno, me voy y busco otra cosa. No, porque yo tengo 45 años, no tengo mucha expectativa en este mercado donde cada día tenés que ser más joven y si sos joven y estás

muy capacitado, como no tenés experiencia tampoco servís. Y hay que subsistir continuamente. Pero hay un punto... Por ejemplo, yo hace dos semanas que vengo faltando porque vivo contracturaza, desde la punta de la cabeza. Con náuseas, porque el medicamento me produce náuseas y tengo baja presión y no me pueden dar relajantes. Venís acá y te sentís enfermo. Todo el mundo acá está con licencia psiquiátrica, un porcentaje de gente impresionante. Bueno, y yo estoy luchando contra ese dinosaurio que me sienta todas las mañanas y no me deja levantar. Pero tampoco tengo expectativa de que si voy y me pongo a trabajar voy a ganar más. No, es todo una mentira.

Marta: Me llama mucho la atención que se haya generado ese clima colectivo para que tú pudieras plantear: “tengo este problema, que no tiene que ver con el trabajo...”.

Mujer: Pues, porque todos, en nuestra vida particular, tenemos esos problemas. Entonces, si todos saben lo que es contar la moneda o pedirle... yo una mañana me tuve que levantar y pedirle a la panadera que me prestara 2 pesos para viajar hasta mi trabajo, porque no tenía. Bueno, la mujer me conoce, sabe que soy cliente y me prestó. A la tarde corrí a devolverle esos pesos. Mi nene de 10 años todas las noches antes de dormir me dice: “Mamá, ¿tenés para tu boleto?”. Porque él siempre tiene guardadito, porque los abuelos le dan y siempre tiene una moneda para que la madre viaje, ¿entendés? O sea, a los 10 años fijate la preocupación de un chico que de lo único que tendría que preocuparse es de jugar. Pero la solidaridad entre nosotros es muy importante, muy importante...

Marta: ...yo lo vivo como un cierto éxito, aunque sea pequeño.

Mujer: A nivel de persona te hace sentir que somos solidarios y eso te gratifica, ¿no? Porque somos una familia, porque tu propia familia por ahí no te puede ayudar tampoco. Y acá yo he encontrado más solidaridad y más contención con mis propios compañeros de trabajo que con mi familia. Esas cosas te gratifican desde el punto de vista

humano y hacen que uno pueda tener más fuerzas y salir.

Cuando hace tres años esto se volvió a reinaugurar –porque había cerrado en el año 2000, cuando la gran crisis–, y vino el Presidente actual que tenemos, Kirchner, con bombos y platillos porque iba a haber 500 puestos más de empleo, nadie midió que iba a terminar en esto. Yo me emocioné, me acerqué y le dije: “Gracias presidente por el apoyo que nos está dando”. Me emocioné realmente. Y después, al tiempo, me sentí una ridícula (*risas*). ¡Pero no aprendo nunca! Y es que uno necesita creer. ¡Ése es el tema! Yo me voy a morir siendo crédula, en los proyectos y en los afectos. Pero bueno, me moriré feliz. Porque el creer y el tener confianza, a mí me crea una expectativa de vida. Porque si dejo de creer y de tener esperanza, no sirve de nada. Yo soy una gran sobreviviente de muchas catástrofes. Y no hay nada que me tire suficientemente para atrás.

Marta: En lo que cuentas siento muchas resonancias, por ejemplo, con los desempleados. No sé: estáis trabajando, pero la situación no es tan distinta a la de un desempleado.

Mujer: Pero el desempleado vive mucho mejor que uno que trabaja, porque no tiene la presión de estar listo todos los días para salir a trabajar. El gasto del transporte, de la ropa que se te deteriora, de tener que dejar las cosas armadas porque mi hijo viene y se tiene que hacer su comida. Y yo, correr a las tres de la tarde porque el nene está solo, porque yo no puedo pagar quien me lo cuide. Y el que está desempleado está en la casa y cobra un desempleo.

Marta: Bueno, también está construyendo comunidad...

Mujer: Sí, sí, pero uno que trabaja no tiene derecho a nada. Tiene todas las obligaciones y ningún derecho. Yo me siento que soy un ciudadano de tercera, ni siquiera de segunda. Pero soy de las que jamás se iría a otro país. Porque por lo menos acá reclamo y es mío...

Marta: En otro país también es tuyo, porque el dinero que os sacan

aquí se lo llevan a España. O sea, que un poco tuyo también es...

Mujer: Claro, pero nunca voy a dejar de ser una extranjera en otro lado. Por lo menos eso de sentir que siempre hay un amigo, un conocido, cosas que no sé si en otros lados se dan.

Marta: Cuesta tejerlo, claro...

[Hay unos momentos de dispersión. La gente se ha ido a un bar a tomar algo. Caminamos con Kris hacia la salida, allí nos encontramos con NB...]

Kris: La primera toma que se hizo acá vino gente del sindicato, ingresó y tomó el edificio. Nosotros nos quedamos muy pendientes y expectantes de esta participación del sindicato, y como que todo fue negociado a través de ellos. Y bueno, nos mantuvimos desde un lugar muy ingenuo, un lugar de hijos de papá sindicato. Y eso no nos llevó a buen puerto porque, justamente, el sindicato es una institución de este sistema que nos va a servir para un montón de cosas, pero si nosotros hubiéramos podido desde un principio tener más fuerza en nosotros como trabajadores y desde ahí ir a otros lugares, hubiese sido muy diferente la historia. Pero bueno, es experiencia...

NB: Hace poquito se contactó con nosotros una chica de Rosario. Nosotros, por otro lado, también tenemos gente conocida en Rosario, unos chicos que armaron una Cátedra de Producción de Subjetividad que están intentando hacer contacto con gente de distintos lugares de trabajo, y uno de los contactos que tienen es con call centers. Hay una oportunidad ahora para nosotros de ir para allá y empezar a crear un ir y venir de experiencias, de empezar a tener vasos comunicantes, por decirlo así.

Marta: También porque Atento se está deslocalizando a Rosario, ¿no?

NB: Se están yendo a Rosario, a Córdoba, a Salta... Sobre todo se fueron a Córdoba porque el alcalde les bajó los impuestos, se están peleando las provincias a ver quién les baja más los impuestos, si Santa Fe, Córdoba o Buenos Aires. Están viendo quién les permite hacer más chanchadas.

Kris: ¿Y que entendés por chanchadas?

NB: Libertad empresarial, libre albedrío.

Kris: Bueno, a mí me hacés pensar en algo que también es nuclear en la problemática y es que hay muchísimos intereses, hay muchísima plata en juego. Nosotros hablamos de empresas monstruo, como Telefónica, hablamos de leyes, del gobierno, de muchos puestos de trabajo, y eso ¿se imaginan? Yo soy una simple trabajadora, ¿cómo te podés plantar en una exigencia de que les importe un poco tu persona?

Marisa: Una pregunta: la acción que hicisteis con las camisas de fuerza... ¿dónde fue?

Kris: Fue en la oficina comercial de Movistar, que es telefonía celular de Telefónica. Los clientes que yo atiendo son de Movistar. Y fuimos ahí a la puerta e hicimos una especie de performance. Nos disfrazamos de loquitos e íbamos diciéndole a la gente, “¿En qué le puedo ayudar?”, y la gente respondía “¿En qué te puedo ayudar yo a vos?”. Fue muy lindo porque fue la primera vez que hicimos algo nuevo, buscando la complicidad con el cliente, buscando corrernos de la estética de los bombos y del sindicato y toda esta cosa, y como que ahí se cristalizó algo del proceso que veníamos trayendo. Siempre buscamos eso pero como esa vez hicimos pie y dijimos “desde acá nosotros nos vamos a mover”.

[La llegada de la comida interrumpe ineludiblemente la grabación: estamos hambrientas. Tras la comida tomamos el colectivo rumbo al Borda, hospital psiquiátrico de la Ciudad de Buenos Aires]

Marta: Bueno, estamos en la última parada de esta deriva. Contadnos: ¿por qué hemos venido a aquí?

Kris: Bueno, estamos en el Hospital Borda. Estamos acá porque varios de nuestros compañeros se atienden en este espacio y bueno, es usual... Es común encontrarnos unos que entran, otros que salen. Y bueno, por ahí la peor de nuestras fantasías sería terminar acá.

Marzo: Siempre puede haber casos de licencias psiquiátricas prolongadas por problemas, pero en el call center, de cincuenta personas que somos a la noche hay por lo menos diez que en algún momento tuvieron problemas un mes, dos meses, una semana, diez días. Como que el taladrito de la oreja agudiza cualquier patología, es increíble. No sé, a mí me llama la atención.

Marta: ¿Y creéis que realmente hay más casos de problemas psicológicos, o que como habéis abierto un espacio colectivo de lucha alcanzáis a saber algo que si no pasaría desapercibido? Es decir, en otros lugares esa realidad quizás esté pero no se cuenta.

NB: Sí, muchas veces se esconde un poco más. Mucha gente empieza a tener picos depresivos y lo tiene que esconder porque si no lo rajan o pierde su imagen de manager potente o de lo que sea. Es muy fuerte esa idea de que tenés que ser exitoso, superfuerte, que tenés que manejar todo, controlar todo. Entonces, normalmente la gente se quiebra y, cuando se quiebra...

Yo tengo muchos amigos que a partir de 2001 terminaron en psiquiátricos, por drogas, por depresión, por psicosis, por distintos temas. Y lo que percibo es que una vez que caés es muy difícil salir y no entrar en el ciclo vicioso: cuando entrás en las instituciones y te derramás en ellas, ya es muy difícil zafar de esa cosa de loco, de enfermo.

Marzo: Te acostumbrás, de alguna forma entrás en el juego que eso implica...

NB: Además, las familias no están preparadas para tratar con este tipo de temas. Justamente porque se esconde suceden muchas de estas cosas. Y después, acá en la Argentina, donde tiene un peso muy fuerte el psicoanálisis, me da la impresión de que la psiquiatría no está preparada para este tipo de cosas. Mucha gente de la que piró en el año 2001 tenía una historia de diez años, ponele, atendiéndose con un psicoanalista... y no sirvió para nada. Como que no está preparado el psicoanálisis.

Entonces, es muy difícil salir. Y encima, no es que salís y tenés tiempo para dedicar a mejorarte. Tenés la presión del laburo o la presión de una facultad, la presión de mantener una imagen y mantener una cierta normalidad. Creo que en realidad lo que te empieza a enloquecer no es tanto la locura sino esa necesidad de mantener un cierto grado de normalidad, una vida normal, con eso que te está rompiendo por todos lados, y no hay forma de solucionarlo. O porque las soluciones que han encontrado no son del todo satisfactorias. O son más tristes.

Ellos [la gente de Atento en lucha] de alguna manera han hecho de estos problemas algo colectivo. Y no es algo que se tiene que esconder. No sé cuánto apoyo real se puede dar, pero al ser una cuestión colectiva y darte cuenta que en realidad no es que vos te estás volviendo loco porque tenés un problema mental, o porque tu edipo tal cosa o tal otra, como diría el psicoanálisis. Lo que contaban los de Cromañón<sup>2</sup> el otro día era súper interesante. Contaban que cuando el Gobierno de la Ciudad les empieza a ofrecer servicios psiquiátricos, intentan básicamente terapias individuales y empiezan a bajar línea del Ministerio de Salud para que los psiquiatras empiecen a decir: “No, pero, ¿sabés qué?, una marcha me parece que no estaría bien, porque el estrés tal cosa. Ibarra no es tan malo en realidad” (*risas*). ¡Bajando línea del Ministerio de Salud a los psiquiatras! Eso es aberrante directamente. Y ahí ves claramente el poder que tiene individualizar, cuán necesario es para ellos individualizar todos estos problemas. Acá de alguna ma-

2 Se refiere a los colectivos que conformaron los familiares de los 194 chicos que murieron en la discoteca Cromañón el 30 de diciembre de 2004. Un buen registro de la gran cantidad de problemas interesantes y contemporáneos producidos por este movimiento puede encontrarse en el libro *Generación Cromañón. Lecciones de resistencia, solidaridad y rocanrol*, editado por Lavaca, Buenos Aires, 2005.

nera se hizo algo más colectivo y, en ese sentido, creo que tienen que poder decir sin miedo lo que les está pasando.

Kris: Totalmente. Eso fue también un logro nuestro pero que llevó un proceso, de empezar a enterarnos que lo que nos pasaba no era que nosotros estábamos chiflados o qué sé yo, sino que estábamos soportando presión. Y empezar a probar si no hacíamos eso, qué nos pasaba... Yo lo hablaba con mi compañero, le decía cómo me ayudaba ponerle el hombro a otro en algún momento que lo necesitaba. “¿Estás muy saturado? Bueno, lo hago yo”. No sé, cosas que fuimos viendo... Y ahí te das cuenta de que cuando te aflojás y te relajás y volvés a tu casa y te tomás un mate, sos la misma de siempre.

Marta: En lugar del típico diagnóstico del psicólogo que te cae como una losa...

Marzo: Como si fuera sólo tu problema y no pasara nada con las condiciones, sino que eres tú que no funcionás bien.

Kris: Claro, sos vos la que no podés atender las llamadas en ese tiempo, el resto, todos llegan... Cuando en realidad no, el otro no llega o yo llegué hoy pero la verdad es que mañana no voy a llegar. Escuchás todo lo que pasa y ahí decís: “A ver, pará, el que está equivocado es el que me pide este tiempo, no soy yo, mi compañera, mi otro compañero”. Ahí empieza a cambiar la cosa.



A black and white photograph of a crowd of people, possibly at a protest or rally. The image is heavily blurred, showing indistinct shapes and colors. A large black rectangular overlay is positioned on the right side of the image, containing white text. The text reads "Parte III" on the first line and "SENTIMIENTOS DEL MÁS ACÁ" on the second line.

Parte III  
SENTIMIENTOS DEL MÁS ACÁ



Ciertos modos de pensar prefieren las ideas prácticas: no buscar la “idea justa”, sino justamente “una idea”; al menos una. Se trata de un realismo: dado que no es tan simple producir ideas, cuando surge una, lo mejor es valorarla, aprovecharla. Busquemos una idea, sólo una, pero “que se la banque”. Una idea que soporte ser interrogada desde varios costados y, sobre todo, que pueda ser utilizada por las luchas de manera sostenida. Una idea tal no tiene la exigencia de ser buenísima, ni súper original, ni ultrasofisticada y, sobre todo, no tiene por qué ser nuestra. Con el sólo hecho de que exista y se nos ofrezca, sobra. Lo que sí tiene que tener es potencia de realidad. Y bien, esa idea, proponemos, es: **el capital infantiliza**. Fenómeno viejo y conocido, pero actualizado en todas aquellas áreas que podríamos llamar de “nuevo” capitalismo, o mejor, de nuevos modos de explotación del capitalismo.

### **Cuando nuestras capacidades sólo están para obedecer**

Si toda idea puede presentarse en su desnuda sencillez, queda en el lector reintegrarle su complejidad real, sin la cual –como ocurre con las vidas humanas– ella no podría existir en el mundo. La sencillez

no funciona si no es suficientemente capaz de soportar un carácter relacional, abstracto, plural y dinámico.

A lo largo de esta publicación hablamos de muchas maneras de “posfordismo”, o “nuevo capitalismo”, o “nuevos modos de explotación”; o bien de “explotación del alma”. Habría más posibilidades, tales como capitalismo “cognitivo”, “cultural informático” o “flexible”. Bajo todos estos nombres nos referiremos a lo mismo: al hecho de que el proceso de producción desarrollado a nivel global durante las últimas tres décadas, tiende cada vez más a incorporar –como nunca antes– la totalidad de las facultades vitales al proceso de explotación: sea la capacidad del lenguaje como la aptitud de la conversación; sea la disponibilidad a prestar atención, a preguntar, a estar presente, a gestionar los afectos, los gestos o bien la facultad de producir imágenes y relaciones; de producir organización y lectura de información y demás posibilidades que ponen en el centro a la comunicación.

Cuando el capital pone a trabajar la vida en su conjunto, cuando lo que ingresa en la esfera de la explotación son las aptitudes comunicativas mismas de lo humano, decimos que la producción capitalista **infantiliza**: subordina nuestras facultades vitales a un guión preestablecido, a un conjunto de consignas que obedecer, a jerarquías artificiales en el lugar de trabajo; obliga a un tipo de vida completamente sometido, que nos expropia nuestra capacidad de problematizar, de formular preguntas e inventar respuestas, de modular el espacio dialógico de la existencia.

## **Esclavitud del alma (ya no sólo del cuerpo)**

No es nuevo que el capitalismo esclaviza. Lo nuevo es que lo esclavizado ya no sea sólo puro cuerpo mudo, repetición muscular, que hemos conocido de modo predominante en el régimen de trabajo de la fábrica durante las décadas pasadas. Ahora se agrega la esclavitud del *alma*: la potencia de vínculo, de innovación, de charla, de percepción, de invención cotidiana, de memoria, de habla.

Todas aquellas aptitudes creativas que ponemos en juego a lo largo de nuestras vidas, en cualquier situación, en las más cotidianas, son ahora puestas a trabajar, puestas a obedecer. Precisamente cuando lo que se esclaviza ahora es el lenguaje, la mente, las fuerzas de creación, la subordinación toma esta forma infantilizada, en la que quien puede hablar no tiene nada para decir y quien debe enfrentar los problemas los encuentra ya planteados. Hay que estar atentos a las *consignas*. Hemos vuelto a la escuela. ¡Atentos, atentos a las consignas!

Por debajo del mito posmoderno de la libertad y los usos flexibles del tiempo y las potencias creativas de la especie humana, se despliega una línea dura, que gestiona el alma con las mismas técnicas de subordinación utilizadas para el cuerpo: la repetición infinita (“en algún momento todo se vuelve tan mecánico que tu mente va por un lado y tus palabras por el otro”), la eliminación de tiempos muertos, la introducción de sistemas tecnológicos de control y registro, que tienden a volver el trabajo mental un apéndice de tales sistemas, la gestión centralizada de los horarios, incluso los horarios básicos para ir al baño. *La flexibilidad se pone al servicio de la más dura de las rigideces*. El mando unificado sobre los hábitos más básicos del uso del tiempo y del espacio, y los malos tratos, articulan los rasgos más elementales del “nuevo” capitalismo.

### **Las jerarquías del capital espiritualizado**

Por debajo del *manager*, el virtuoso de las redes, el héroe posmoderno del capital global, se desarrolla una compleja pirámide fractal de figuras que abarcan los departamentos de ventas de las empresas, las oficinas de marketing y las agencias de publicidad, las encuestadoras y los cazadores de tendencias, la lectura micro del deseo de los consumidores, el desarrollo de tecnologías de detección y medida de los hábitos de las personas segmentadas en nichos de mercado –micromercados-, los diseñadores de las marcas, los creativos que desarrollan conceptos en imágenes, con el

fin de capturar nuestra atención y regular así el modo de satisfacer “nuestras inquietudes”.

Pero el alma tiene también su parte baja, sujeta a las decisiones de los “grandes”. Allí, en los “talleres” del espíritu, se desarrolla de manera intensificada el tratamiento de las subjetividades obedientes, consideradas incapaces de darse por sí mismas –y en la velocidad requerida– las estrategias aptas para lidiar con el cambio constante, y de desarrollar formas de implicación sin estar obligadas a ello.

Parte alta y parte baja del alma: ellas constituyen el *espíritu* del capital. Su zona *espiritual*. La red densa y dinámica en la cual se desarrolla la gestión del tiempo y del espacio. La que controla los procesos de intercambio e innovación, y su momento bajo, donde la infantilización es más violenta, en tanto la exigencia de obediencia es más radical.

El capital espiritualizado simula aborrecer la figura del *trabajo*: todo *debe ser libre creación, o parecerlo*. Se opone al trabajo, por sus huellas corporales, y quisiera subordinarlo como su parte más baja, sucia, material. Pero no es así. No hay parte espiritual y parte material de un modo tan puro. Bajo la apariencia de la libre creación persiste la gestión esclavizante de las facultades vitales. El dualismo alma/cuerpo (creación/trabajo) funciona mal, la vida es mezcla. Y lo cierto es que dentro mismo de la zona “espiritualizada” del capital se desarrollan fenómenos hipercrudos de explotación del trabajo: la gestión de las almas es un fenómeno completamente visible (los buenos modales y la sonrisa de los que atienden en los McDonald’s) y audible (la “sonrisa telefónica” de los chico/as de los call centers), etc.

### “Somos una familia” (somos buenos alumnos)

La infantilización es la vida puesta a obedecer consignas. *Hay una infantilización propiamente de mercado*. Cada uno de nosotros es pensado, cotidianamente, por un conglomerado de “amigos” preocupados por nuestras necesidades y deseos. Nos viven ofreciendo lo que preci-

samos, incluso antes de precisarlo. Piensan en nosotros. Nos hablan en primera persona. Nos conocen mejor que nosotros mismos. De golpe, como cuando éramos niños, nos sorprenden con una nueva oferta que anticipa nuestro “aburrimiento”: “¿Quieren esto, quieren aquello...?”. Evidentemente nos quieren mucho. Nos preguntan qué querríamos, cómo preferiríamos que fueran los próximos envases de champú. Investigan nuestros hábitos para diseñar productos más cómodos y efectivos. ¿Qué otro “amigo” piensa tanto en nosotros?

*Hay también una infantilización político-pedagógica.* Cuando obedecemos, es porque hay gente que sabe más que nosotros. Nos enseña. Alguna vez también nosotros podremos enseñar a otros, pero por ahora, digamos, tenemos la suerte de poder aprender. Otros ni siquiera tienen esta oportunidad. Los maestros, lo sabemos, son los más capaces, los que saben más. Los padres, los maestros, los sacerdotes, los gurúes, los que saben, los hermanos mayores, piensan por nosotros. Nos resuelven los problemas. Un buen político, un buen gestor, debe ser ante todo un buen profesor. Cuando el saber se pone como poder, el poder se disfraza de saber.

Hay también, una *infantilización en el trabajo*, completamente desarrollada por la empresa: ella dice “somos una familia”, y apela a momentos ¡muy familiares! Jugar al rugby, hacer regalos... pero también a los sentimientos de culpa y obligación y, sobre todo, ¡a los valores de la familia! Fidelidad, identidad, reconocimiento, separación de un adentro afectivo y un afuera hostil, pertenencia... “todo se habla acá”.

Habrà más modos de infantilizar, seguramente. Pero en todos los casos *la infantilización es un procedimiento de subordinación tanto más necesario cuanto más maduras están las fuerzas, las personas y sus relaciones.* Se infantiliza (insistimos: no sólo en las empresas en donde se trabaja, sino a través de una red más extensa que va de las agencias de publicidad al psiquiátrico), porque se trata de controlar las opciones y la movilidad de las fuerzas de la cooperación productiva, de la potencia pública y política de las vidas, de la innovación general y del consumo.

## No hay dos sin Tres (lógica de la infantilización)

El diagrama espacio temporal de la infantilización tiene una matemática propia. No se la puede calcular libremente. Como todo en ella, para entenderla, *ya* hay que obedecer: primer término, término de inicio.

*Primer axioma.* Uno. Partimos de uno. Uno está solo, o al menos eso parece. Digamos que uno “sos vos”. Así, en segunda persona del singular (porque la tercera del singular está oculta, asignando tu lugar en la nada). Vos, solo. Éste es el inicio, el primer término. Tu soledad es más tremenda cuanto los otros están más lejos. Separados. Los ves, querés tocarlos, pero no podés porque estás como hundido. Bueno, no “como hundido” sino precisamente hundido. En un *agujero negro*. El agujero es ese espacio en que se es totalmente separado, o sea, en el que casi no se es. En el que se está-Uno. Allí no se puede tocar ni ser tocado: la desesperación por tocar y sentir lleva al choque. Este espacio prologa la infantilización. Es su premisa y primer momento. Su gestión –porque se trata de una nada, pero una nada gestionada– es cuasi-carcelaria. Es la zona más oscura de la sociedad de control.

*Segundo axioma.* Tres. Del uno al Tres (para entender, hay que obedecer). Para salir del agujero, buscamos el dos. Pero no hay dos sin Tres; el perverso orden geométrico del capital: para salir de la soledad controlada, pasamos a la dualidad controlada, a la paridad regulada, al Dos gestionado por un Tercero. El Tercero que controla la comunicación, que pone reglas (el “no porque no”), que regula lo que se dice. El Tercero que guiona. El Tercero en nombre del cual se habla. El Tercero que aparece como *marca*, como *supervisión*, como sistema de *código*. Ya no estamos solos. Ahora podemos hablar, comunicarnos, sólo que... sólo en la medida y bajo la forma que el Tercero indica. El Tercero muestra, prohíbe, incita, controla. El Tercero precisa del Dos, pero jamás del Dos sin Tres. El Tercero es el sujeto que se cree libre, quien controla el proceso, quien hace hablar, quien pauta los términos y los tiempos de la comunicación. Matemática del call center.

*Tercer axioma* (excluido, prohibido). El dos que deviene tres, sin



que este tres sea la figura del control. Se trata del axioma completamente prohibido en la aritmética del posfordismo. El dos, se relaciona. Pero ya no por mandato del Tercero del control, sino por sí mismo. Pero ese sí mismo alude también a un tercero. Un tercero diferente, contingente, un tercero que “pasa por ahí”, que se interesa, al que se le habla y se lo conmina a ser parte, a escuchar, a ver, a participar. Este tercero es el público, o mejor, lo que hace esfera pública. No el “viejo” Tercero del estado. Tampoco el “nuevo” Tercero del capital. Un Tercero que somos nosotros siendo a la vez acto y público, planteamiento y resolución de los problemas, lógica de la innovación.

### **Pantalla-imagen-información (la nueva superficie)**

¿Cómo se captura el deseo en el proceso de infantilización? ¿Qué conjunto de operaciones se montan sobre él? ¿Dónde rastrear prohibiciones, identificaciones, y todo el habitual juego de reglas, adhesiones y bloqueos? ¿Puede la tecnología de la pantalla y la información sustituir, aunque sea parcialmente, la escena doméstica y familiar en la que se introyectan las imágenes socialmente dominantes, y en la que se aprende a cargar de afectos diversos la obediencia, en plena infancia?

No estamos en una esfera psicológica sino en una directamente política: ¿cómo gestiona el deseo y cómo produce obediencia el capital infantilizante?

Una hipótesis. El capitalismo posfordista o cognitivo genera obediencia a partir de los usos que hace de sus renovadas máquinas y soportes que ofrece a la inteligencia y a los afectos colectivos. La articulación pantalla-imagen-e-información es la nueva superficie para tales operaciones. Ella ofrece una suerte de imagen-mundo, verificable en la infinitud de la interactividad, y propone una nueva relación afectiva y operativa: captura las horas de la infancia en tanto horas de relación con la pantalla, y las recupera como saber-hacer del trabajo subordinado; varía los usos de los órganos, de los sentidos y del cerebro de un modo tal que los vuelve disponibles como apéndices

controlados de las máquinas; inaugura y regula una nueva relación de dependencia directa entre estados de ánimo y comunicación, y modifica hábitos mentales hasta alterar incluso los usos más básicos del lenguaje oral, escrito y visual (y la relación de estos diversos lenguajes entre sí).

La modulación permanente de los mundos que habitamos por parte de la empresa se parece a un guante que se adapta a cada uno de nuestros afectos. Y lo hace a cada instante, por medio de una hiperconectividad que oscila entre la excitación ansiosa y el aburrimiento depresivo. La gestión infantilizante de las pasiones capta bien este punto, en el que la realidad misma adopta este vaivén entre las operaciones creadoras de mundo y el riesgo del fracaso aterrador. Esta oscilación preserva siempre como fondo un temor generalizado.

La infantilización se desarrolla también como producción infinita de artefactos que llenan toda posible interrupción de la máquina, toda recaída en el vacío o el aburrimiento: consumo de imágenes, objetos interactivos y productos farmacéuticos (antidepresivos y ansiolíticos).

La fragilidad vuelta carencia debe ser entretenida vía adicción constante.

## **Puerilidad**

*Infantilización no es infancia.* La infantilización es el sometimiento, la *puerilidad*, los rasgos más opresivos y exteriores, más banales de la infancia: los caracteres más difundidos de una adultez infantilizada. La infancia es la relación abierta con el mundo: con la regla y con la praxis. En ella, como dice Paolo Virno, está siempre presente la regla, pero también está el juego, que elude la relación directa, lineal e incuestionable en la que la regla mide el mundo, y hay que obedecer(la). El juego es el opuesto al estado: mide la regla con la praxis. Así, la regla expone abiertamente su modificabilidad. Como en el estado de excepción (condición actual, posestatal), cualquier regla deviene he-

cho de la praxis, y cualquier hecho de la praxis deviene nueva regla. Este juego auténtico de la vida con lo abierto del mundo, esencia de la infancia, de una infancia que vive dentro de todas las edades, de una madurez actual de los tiempos, es la que se censura y queda completamente excluida con la infantilización. En tanto infantilizados, quedamos en una posición de obediencia a la regla. Podemos transgredirla, y hasta hacerla caer, pero nos cuesta volver al *juego* que produce reglas propias, al servicio de una nueva producción, liberada.

Oponer al espectáculo de la exposición general de la adultez infantilizada una madurez de la infancia.

### Sólo una idea

Una idea, decíamos. Ella surge de la vida y la lucha en los call centers. Tal vez valga la pena proponerla así: *recuperar la infancia contra la pueril infantilización del capital.*

- Se loguean y reciben la siguiente llamada. La voz es ininteligible
- pero alcanzan a comprender que no se trata de una llamada
- común. Hay algo en el tono de voz, entre mecánico y animal,
- que la diferencia de toda otra voz que hayan escuchado en sus
- meses de trabajo en el call center. Luego de unos segundos de
- duda logran captar dos o tres consignas (hecho propiamente
- humano), lo que los tranquiliza:
- –Señor, cuando diga “adelante” usted tendrá la palabra. Luego
- usted le responderá al cliente y dirá “adelante”.
- Por supuesto que esto no es suficiente para comprender lo que su-
- cede. La primera pregunta que surge es *¿quién habla?* De algo es-
- tamos seguros: la voz no pertenece a un cliente. Es entonces que
- pedimos explicaciones a la voz del otro lado del teléfono. Cuando
- nos dice, casi como un rehén, “Señor, no puedo hablar con us-
- ted, no puede hablar conmigo”, con un tono que mezcla miedo

• y convencimiento, pensamos: “¿Pero qué?, ¿no está hablando ya  
• conmigo, no estoy hablando con ella?, ¿con quién estoy hablando  
• entonces?, ¿qué estamos haciendo acaso?”.

• Una vez más intentamos dirigirnos a ella pero esta vez no habrá  
• contestación alguna, sólo silencio... Y de repente una voz, ya no  
• exactamente la misma. Ahora pareciera que se hubiera converti-  
• do en el portal elegido para expresar el mensaje de una divinidad  
• idiota: “Mi computadora no andar, ayudar”, “adelante...”.

• Si mal no recordamos esto significa que ahora tenemos la  
• palabra, que es nuestro turno; pero, sin saber qué decir, sin  
• saber con quién hablar, nos quedamos callados, en silencio.  
• Al menos diez segundos vacilamos rumiando posibilidades.  
• Finalmente respondemos, entregados al juego que sólo aho-  
• ra comenzamos a intuir: “¿Podría darme su nombre, núme-  
• ro de teléfono y decirme cuál es el problema con la compu-  
• tadora por favor?”, “adelante”. Del otro lado del teléfono se  
• escucha a alguien escribiendo en un teclado, posiblemente  
• repitiendo las mismas palabras que hemos dicho instantes  
• atrás. Luego un profundo silencio... Y de repente nuevamen-  
• te la voz masculla algo ininteligible. Le pedimos, le exigimos,  
• que repita lo que acaba de decir pero nada. “Señor, no puede  
• dirigirse a mí, tiene que hablar directamente con el cliente.”

• Decidimos insistir pero es imposible: todo lo que tiene para  
• darnos son órdenes para convertirnos en abejas. Repetimos  
• la misma pregunta ante la negativa de repetir el mensaje  
• pero esta vez recibimos como respuesta: “Mi computadora  
• no andar, ayudar”, “adelante”. Intentamos interpelar la voz  
• en busca de explicaciones, de una pista sobre lo que sucede  
• pero otro vez recibimos la misma respuesta: “Señor, no pue-  
• de dirigirse a mí.”

• Para este momento ya llevamos 30 minutos de llamada. No  
• sólo no hemos logrado entender qué sucede, sino que no te-  
• nemos ni el nombre, ni la dirección, ni el teléfono del cliente,  
• y mucho menos aun una mínima idea de cuál puede ser el  
• problema por el que llama/escribe. La cosa, además, de biza-



•  
•  
•  
•  
•  
•  
•  
•  
•  
•  
•  
•  
•  
•

Ella no puede hablar. Ella no existe. Luego de un tiempo tanto ella como vos dejan de ser enunciables. Sobrevive sólo el vos (consumidor), el nosotros (teleoperadores de MSN). Las luchas por el derecho al yo, al cogito, sin duda son juna nueva clase de lucha!!!

**Sobre las “fábricas de la charla”:  
encuentro con Paolo Virno  
Buenos Aires, 6 de octubre de 2006**

**Nico:** Entre nosotros venimos hablando de un “nihilismo ingenuo” que surge cuando la potencia que en algún momento contenían los comportamientos de abstención y de éxodo son aprovechados por el capitalismo. El capitalismo hace de aquella inestabilidad y fluidez que había sido subversiva algo propio del trabajo.

Lo veíamos claro en cómo funcionan las políticas de recursos humanos en los call centers. El primer mes es de entrenamiento, un proceso parecido a estar en la escuela, y se trata de un momento de identificación muy fuerte con la empresa, que funciona bien porque contrasta con la debilidad o imposibilidad actual de construir lazos sociales fuertes, duraderos. Es como si el call center sí pudiera dar consistencia y fuerza a los lazos sociales que propone. Entonces, el call center primero te da una identidad, forma un sujeto a partir de algo que existía totalmente disperso y sólo después despliega una lógica diferente: te cansan y te basurean para que te vayas rápidamente. En el proceso no llega a construirse un orgullo de sentirse trabajador.

**Kris:** No sólo no hay orgullo sino que ni siquiera existe la oportunidad de poder sentirse trabajador/a. Contratan estudiantes mayoritariamente. Si vos estás estudiando una carrera se supone que tu vocación no es ser

teleoperador, entonces, es difícil que el trabajo sea una referencia y más bien se toma como un lugar de paso.

**Sebastián:** Siempre hubo un orgullo mínimo que te daba el trabajar, por el solo hecho de ganarte el pan, ya sea limpiando baños o vendiendo revistas en los trenes, como era mi situación antes de entrar al call center. En el call, como algo sistemático, se trata de engañar y mentir al cliente, tratarlo mal, arreglarte para que corte la comunicación aunque sea de mala manera: esto te saca hasta la dignidad de sentir que cumplís tu tarea correctamente. Llegás a tu casa con una sensación rara, diciendo: “cobro poco, me tratan mal, me presionan, no puedo hablar con mis compañeros” y, encima, sin la mínima dignidad de que te ganás el pan porque hacés lo correcto.

**Kris:** Pasa algo que tiene que ver con la ética, porque en otras circunstancias vos sabés lo que está bien y lo que no. Acá cruzás un límite, porque yo no le cortaré un llamado a nadie pero en el call ¡cuantas veces lo hice!

**Sebastián:** Recibís llamadas de gente que te dice: “No me puedo comunicar, tengo a mi mujer embarazada, necesito ayuda”. Y vos no tenés las herramientas, ya sabés que no lo podés ayudar. Así y todo, ponés esmero para darle lo mejor. Eso demanda un tiempo, ahí te aparecen los carteles presionándote por el tiempo de la llamada. A mí uno de los factores que me llevaron a romper con Atento fue la dignidad: “che, yo no voy a cagar gente”. Puede pasar una mentira que implique decir que algo vale diez pesos menos de lo que vale en verdad, pero no cagar a alguien que necesita ayuda en serio.

**Nico:** Justamente, es como si eso de no reconocerse como trabajador profesional hubiese sido asumido y explotado libremente por las empresas. Entonces aparece la fuga, el irse del trabajo, negando de manera débil o ingenua el mundo que creó la empresa pero sin nada que oponerle. Una suerte de éxodo despotenciado, que no logra crear nada por fuera. Y la mayoría de la gente que trabaja en un call center



y se va, después entra a trabajar en otro call center... La rotación que hay entre call centers es enorme. Esa movilidad entonces es un arma de la empresa porque le permite no pagar antigüedad y a la vez hace muy difícil la organización. Me parece importante pensar cómo desacelerar esa movilidad o pensarla de otra manera.

**Kris:** En algún momento pensamos que esa movilidad servía para expandir un virus: que quien tuvo una experiencia de lucha y se va a otro call center lleva a ese nuevo lugar lo que ya vivió. De hecho ahora hay organización entre varios call centers...

**Paolo Virno (PV):** ¿Cuánta gente trabaja en su call center?

**Kris:** Nosotras trabajamos en un call center que es del grupo Telefónica de España. Hace un año, cuando se inició el conflicto, éramos 4.000. Por el conflicto, la empresa desmontó el call center, deslocalizó todas las llamadas a Córdoba, donde además rige otro sindicato. Hoy por hoy seremos 300 en todos los turnos. Además, nos dividieron en dos sectores. Pero hay mucha gente con licencia psiquiátrica, mucha que pide vacaciones o que directamente no va, nunca sabemos del todo cuántos somos. Somos muy pocos en relación a los que éramos.

**PV:** ¿Hay un call center de asistencia psiquiátrica? (*risas*)

**Kris:** No, pero si entrás a un call center vas a sentir que estás en un psiquiátrico. En relación a esto y también al lenguaje yo me acordaba de Watzlawick y la cuestión de la comunicación paradójal: en el call center es completamente así...

**PV:** En la comunicación estudiada por Watzlawick es interesante, por ejemplo, la paradoja “te ordeno que seas espontáneo”. Pero, si vos sos espontánea en realidad no sos espontánea porque estás bajo mi orden.

**Kris:** Así hay miles. Por ejemplo: tenés que atender con calidad al cliente pero en muy poco tiempo, lo cual es imposible. No se puede

dejar a alguien conforme y a la vez respetar los tiempos que te impone la empresa. Otra: somos todos compañeros y hermanos, incentivemos el espíritu de familia, y a la vez no podés hablar y no conocés nada de quien se sienta al lado tuyo.

**Nico:** Está muy presente el “nosotros” de la empresa, pero se escinde y funciona en varios niveles. Por ejemplo, en el último call center para el que trabajé estaban IBM, General Motors, Manpower y otras empresas. Entonces, escuchabas a un administrador hablar de “nosotros” y tenías que decodificar de qué “nosotros” te hablaba. Por ejemplo, él se presentaba diciendo: “No queremos nada de Fuenteovejuna”. Se refería a una novela en la cual hay un asesinato y cuando la policía va a interrogar a la gente del pueblo todos contestan “fue Fuenteovejuna”, que es un ser colectivo anónimo. El tipo así exaltaba las virtudes del “nosotros” de la empresa, pero cuando debía haber un nosotros colectivo fuera de la empresa eso quedaba prohibido y los reclamos debían ser estrictamente individuales.

**Vero:** La idea que propone Atento a los trabajadores es que se sumen al trabajo y “quemem las naves”.

**Marzo:** En un panfleto cuentan que Alejandro Magno para incentivar a sus soldados en una batalla que creía perdida quemó las naves con las que contaban para que no tuvieran más opción que entregarse totalmente al combate. La empresa hoy nos pide lo mismo. Por eso habla de fe y amor.

Te quería hacer una pregunta sobre los males que son propios de la multitud y que como vos decís hay que poder afrontar.<sup>1</sup> A mí me preocupa cuáles pueden ser los modos de enfrentarlos. Me doy cuenta de que somos nosotros los que podemos construir o destruir todo:

1 Paolo Virno ha desarrollado en varios de sus textos la idea de que la ambivalencia es un rasgo esencial de la experiencia contemporánea. Ya en su libro *Gramática de la multitud* (2001, Colihue) analiza el cinismo y el oportunismo como cualidades de la fuerza de trabajo en el posfordismo. Y en los ensayos que componen su nuevo libro *Ambivalencia de la multitud, entre la innovación y la negatividad* (2006, Tinta Limón) sostiene que un signo de la madurez de la multitud es precisamente su capacidad para asumir los males que la habitan.

podemos hacer la toma del call centers y también podemos pelearnos entre todos por un chisme menor. Son cosas que nos destruyen desde adentro. A veces se me ocurre estudiar psicología social (*risas*), para saber cómo manejarme en un grupo. Ahora, ¿hay que hacer entender al resto que los chismes, las “murmuraciones”, son algo malo?

**Sebastián:** Yo creo que no hay que hacerle entender nada a nadie. Están quienes investigan y buscan herramientas para ir más allá de lo cotidiano y están quienes son “seres normales” (*risas*). Aunque desde que entramos a un call center todos tenemos ataques de pánico, estrés laboral, y quedan muy pocos “normales”. Pero creo que nunca hay que olvidarse del primer día cuando entraste al call. Yo venía de vender revistas en los trenes, y dije “¡Uy!, una multinacional, joya. ¡Un trabajo fijo!”. Estaba contento y esa lógica de quien ingresa no hay que olvidarla. Pasaron tres años, estuve en tres ocupaciones de edificio, en distintos escraches y ahora soy delegado. Pero me acuerdo de la sensación que tenía cuando entré.

**PV:** En la red con la que trabajo en Italia llamamos a los call centers “fábricas de la charla”. Se trata del núcleo central del posfordismo: el lenguaje puesto a trabajar, la identidad entre trabajo y comunicación verbal. El lenguaje incluido en el trabajo es una novedad absoluta, la novedad que marca nuestra época. Creo que la caída de la Unión Soviética se produjo porque Estados Unidos puso a trabajar el lenguaje verbal.

El problema de las “fábricas de la charla” es la total identidad entre lo que se hace fuera del lugar de trabajo y lo que se hace al interior del lugar de trabajo. Las facultades empleadas durante las horas de trabajo son las mismas facultades empleadas en las relaciones sociales en general.

Es muy interesante el concepto de “profesionalidad” de este tipo de trabajo. La palabra clave es “profesionalidad” –muy empleada, al menos en Italia, pero seguramente también que en todas las “fábricas de la charla”, en todos los lugares donde el lenguaje ha sido puesto a trabajar–, porque está muy cargada afectivamente y a la vez está cada vez

más vacía. Sin embargo, su fuerza es precisamente este carácter vacío. ¿Por qué? Porque la profesionalidad al interior de un call center, por ejemplo, es conversar, consolar, informar, mentir. Actos lingüísticos, como les llaman los filósofos del lenguaje. Son actos fundamentales: se convence, se consuela, se miente, se informa, durante todas las horas del día. No hay una frontera verdadera entre “dentro” y “fuera”: estos actos lingüísticos son lo mismo dentro y fuera del call center. “Profesionalidad” entonces es una palabra clave de las relaciones, de la identidad de los trabajadores, y significa justamente la capacidad de estar en el mundo. Profesionalidad es la capacidad de “arreglarse-las” en el mundo. “Arreglárselas” para un animal que tiene lenguaje, como nosotros, quiere decir consolar, conversar, mentir.

**Sebastián:** E improvisar...

**PV:** “Improvisar” es una palabra clave. La gran parte de los actos lingüísticos cotidianos son improvisaciones o performances. Otra característica de las “fábricas de la charla” –que para mí es lo mismo que el concepto de multitud y de posfordismo– es la falta de un producto final autónomo, de una cosa material que concluya el proceso laboral. Es el trabajo lingüístico sin obra.

Indiferencia o falta de distinción entre fuera y dentro, entre horas de la vida cotidiana y horas de trabajo; profesionalidad como capacidad de “arreglarse”; y, muy importante: no hay una formación interior al lugar de trabajo ya que las capacidades profesionales son capacidades extra-laborales reconvertidas al interior del trabajo mismo. Es una “profesionalidad” aprendida por fuera del lugar de trabajo, en el mundo mismo. Esto vale también para la totalidad de la producción posfordista. En la producción fordista clásica –las fábricas automotrices, por ejemplo– había un saber-hacer profesional aprendido en el interior de la fábrica, hoy ya no hay un saber-hacer aprendido dentro del trabajo, sino que se convierte lo que se sabe del mundo en un conjunto de cualidades profesionales.

El sentimiento de pobreza y deshonor de los trabajadores de las “fábricas de la charla” consiste en el hecho de que su propia facultad del

lenguaje –que es el rasgo distintivo de la humanidad de los hombres y mujeres y que es en principio una fuente de riqueza, de posibilidades– deviene objeto de la explotación. La genérica estructura de nuestro pensamiento lingüístico deviene campo de batalla de la formación de la plusvalía. Otra fuente de frustración e infelicidad es la falta de una obra final independiente. Cuando existe esta falta del producto autónomo, de una cosa, tu trabajo es lo mismo que la actividad que desarrollás: no hay un testigo real. Tu actividad es semejante a la de un mayordomo: ambos hacen un trabajo sin obra, sin producto final.

**Sebastián:** El trabajador de call center cuando va al trabajo no sabe con qué se va a encontrar. Y cuando se va, no se lleva nada. ¿Qué quiero decir? Que si ahora alguno de ustedes me hace una pregunta sobre un celular yo no sé qué responder; te tengo que decir: “Esperá que voy al trabajo a buscar la computadora”. No hay un conocimiento, sólo puedo resguardarme en las herramientas de la computadora. Esto es fuerte, porque manejamos mucha información y conocimientos y a la vez no sabemos nada. Yo no puedo ir a buscar otro trabajo y decir “yo sé de teléfonos”, porque no es verdad.

**PV:** Ése es un sentimiento de todos los trabajos que no producen un objeto material como resultado final: puede ser el profesor que da clases o el cura que da misa. Se trata de figuras raras en el pasado del proceso laboral. Pero hoy en día esas figuras devienen mayoría o, en todo caso, son la tendencia. El mayordomo de otra época hoy se masifica como trabajo lingüístico sin obra final, como performance. Un trabajo performativo quiere decir que se cumple en sí mismo, sin testigos objetivos. Este carácter performativo o sin obra es lo mismo que decir un trabajo lingüístico: nuestras frases no se concluyen con un objeto material. Porque el trabajo del call center o de otras “fábricas de la charla” es lingüístico, se trata de trabajos sin obra. Curiosidad de viejo obrerista italiano: ¿cuánto se gana trabajando en un call center?

**Kris:** Nunca sabés bien cuánto vas a cobrar porque tenés un montón de

ítems en el recibo de sueldo que no conocés a qué se refieren. Nosotras dos, por ejemplo, trabajamos la misma cantidad de horas y no cobramos lo mismo. Y así le pasa a todo el mundo. Buena parte del salario es variable y su determinación es totalmente arbitraria. Lo menos que podés llegar a ganar son 400-500 pesos y el máximo son 2.500, aunque no conozco a nadie que gane eso. El básico es 275 pesos.

Retomo lo de Atento. Cuando hicimos las tomas del call center y se desató la lucha la empresa decidió desviar las llamadas que nosotros atendíamos hacia Córdoba. Nos quedamos casi sin trabajo y encerrados porque nos reunieron a todos los activistas en un lugar, mientras que al resto le ofrecieron retiros voluntarios o se lo llevaron a otros call centers. Quedamos muy pocos, en una situación militarizada porque había gendarmes, policías y seguridad privada de Telefónica, muchos ex represores de la dictadura. La situación se puso muy pesada: ¿con quién íbamos a militar si quedamos solos?, ¿qué producción íbamos a bloquear si ya no teníamos trabajo? Es una situación de no-trabajo en la que la empresa te ubica para que te vayas.

En ese contexto particular, en la gente opera algo así como un proceso de “infantilización”. Porque si por un momento entrás en este call center el aspecto es de un espacio ocupado por chicos que están jugando. Los que estamos ahí ni siquiera lo hacemos por el salario. Pero es raro lo que pasa: después de haber combatido contra una multinacional, cuando estamos ahí, solos entre nosotros, seis horas, lo que hacemos es jugar a las cartas, al TEG, empiezan los chismes, se primarizan los vínculos. Pasan cosas que no tienen nada que ver con lo que nos convoca, es decir, con una pelea que queremos que sea real y que sirva... Entonces, ¿es que la madre es la empresa y el sindicato es el padre y todos nosotros somos los hijos no reconocidos? (*risas*)

**PV:** ¡Una familia muy unida!

**Mario:** Tal vez se puede articular una pregunta sobre la imagen –que parece primar– de un poder desmedido en manos de la empresa respecto a la propia capacidad de las luchas. Parece ser que esta desproporción en las relaciones de fuerzas surge, como se viene diciendo, de

las características propias de estos modos de producción. Y es la causa de que las formas de éxodo contengan algo así como un nihilismo ingenuo. ¿Qué horizonte puede dibujarse desde el punto de vista de la insubordinación? ¿Puede pensarse aún en un proceso de reapropiación de la producción social, de su sentido, de sus articulaciones cada vez más complejas, más inmateriales?

**PV:** Puede decirse que la realidad actual de los call centers y del trabajo lingüístico en general tiene su precedente en algunas experiencias de los movimientos de lucha de los años 70, al menos en Europa. Quiero decir: contra la fábrica muda, alienada, contra un trabajo repetitivo y vacío de relaciones, las subjetividades obreras opusieron relaciones sociales, invención, contingencia, vínculo con lo imprevisto. Las mismas fuerzas productivas que hoy explotan los calls centers son las que antes creaban políticas alternativas, experiencias subversivas. Contra-revolución significa precisamente la captura de fuerzas sociales y políticas que se manifestaron antes como subversivas. No se trata sólo de represión de la revolución, no se trata nunca sólo de eso; se trata más bien de una inversión, una apropiación como fuerza productiva –y por fuerzas productivas entiendo fuerzas que son puestas a generar plusvalía– de relaciones subversivas y capacidades políticas.

El problema hoy es precisamente el de trazar el camino inverso: ¿cómo estas fuerzas productivas pueden transformarse en experiencias de una política posestatal, de una política contra el trabajo bajo patrón, contra la forma asalariada, contra la forma misma del estado central? Se trata de un problema de traducción: el capitalismo ha logrado traducir las experiencias de los movimientos en fuerzas productivas de plusvalía; el otro lado de la traducción es nuestro dilema, el problema político y productivo de un lenguaje que ha conocido su captura por las estructuras capitalistas y que después de una renovada marcha en el desierto de la producción capitalista, deberá devenir nueva esfera pública.

Hay que pensar las alternativas concretas de esta traducción de las luchas de los antiguos movimientos en los call centers de hoy, en las “fábricas de la charla” o la producción sin obra. Por ejemplo, si uno recuerda las asambleas de los movimientos, que eran reuniones per-

formativas, y piensa en cómo eso es instrumentado hoy en el ámbito laboral, se percibe cómo se establece esa traducción. Pero el problema lógico, el problema teórico, sería el de poder traducir la experiencia del call center en una experiencia pública posestatal.

Ahora bien, cuando se habla de las formas de lucha el problema se pone en un nivel diferente. La teoría puede ayudarnos, podemos utilizar ciertas claves para comprender mejor la realidad de los call centers. Sin duda es muy importante entender bien la experiencia de la fábrica lingüística, para lo cual hay que emplear menos a los sociólogos y más a los teóricos del lenguaje. Pero el problema de la lucha, el problema de la “segunda traducción” no es un problema teórico. La misma posibilidad de jugar el papel de profeta es terrible: no nos sirven los profetas.

El problema sería, por ejemplo: ¿qué sería una huelga en la fábrica lingüística y específicamente en un call center? ¿Hubo huelgas o tentativas de plantear formas de luchas alternativas a la huelga? Sólo a partir de estas preguntas se puede reflexionar cuando se trata de la “segunda traducción”, la traducción de la cooperación lingüística al interior del call center a una esfera pública no estatal. La “segunda traducción” exige una reflexión sobre la lucha, la huelga desarrollada con éxito o el surgimiento de una alternativa a las huelgas... Por lo tanto, ahora soy yo el que pregunta.

**Kris:** En nuestra experiencia no pasa lo mismo que en las fábricas donde los obreros tomaban las máquinas y se hacían fuertes. Aquí tomás el lugar donde trabajás y desvían las llamadas hacia otros call centers. Lo que sí hemos detectado es que a las empresas lo que más les molesta es la mala publicidad. Si vos salís a decir que tal multinacional explota a sus empleados y esa denuncia consigue repercusión, ellos con tal de que pare esa intervención son capaces de conceder tu reivindicación. Hay efectividad si se ataca la imagen de la empresa.

**Sebastián:** Nosotros hicimos huelga. Comenzamos con medidas de menor calibre, como la disminución del ritmo de trabajo, luego hicimos paros cortos, y al final paramos de modo definitivo hasta que se lograra lo que pedíamos. Pero la huelga aquí no funciona como en



una fábrica, donde se ejecuta un producto y cuando hay paro la producción se detiene. Por eso nuestra huelga se ve menguada, porque el trabajo no se detiene sino que se traslada a otro lugar.

**Marzo:** La fuerza de ellos es la deslocalización y nuestra eficacia es afectar su imagen. Pero en eso también entra el rechazo a la imagen de familia que a ellos les interesa crear, el tipo de lazo que precisan y que es bastante fuerte. Romper esa identidad también los afecta.

**Sebastián:** Una manera muy concreta de afectar la imagen es denunciar la tercerización y mostrar cómo ellos se desdoblaron pero en realidad son una sola empresa. Por ejemplo, nosotros trabajamos para Atento, que es un call center que se ocupa de las llamadas para Movistar, que es una marca de Telefónica de España.

Otra cuestión importante es desmitificar esa idea que supone que el call center es un buen empleo, porque uno usa sus aptitudes, es parte de una gran empresa, se cobra bien, etc. Pero lo terrorífico de lo que se vive allí es difícil de transmitirlo, porque no encaja demasiado en el sentido común. Uno comprende la precarización cuando ve a un trabajador colgado de un poste de luz manipulando cables de alta tensión sin guantes ni protección por si se resbala. Sin dudas uno dice: ¡pobre hombre, qué riesgoso! Pero, ¿cómo contar que buena parte de los jóvenes que trabajan en los call centers tienen problemas psíquicos varios?

**Marzo:** Es difícil transmitirlo porque se trata de cuestiones que son bastante intangibles: no es lo mismo quedar parálítico que tener un ataque de pánico o una crisis de llanto que no sabés de dónde viene.

**Kris:** ¿En Europa sucede algo parecido?

**PV:** En Europa, o al menos en Italia, hay muchos tipos de call centers. Hay sin dudas call centers como los de ustedes, pero también hay muchos que se ocupan de tratar con la “vida solitaria”. No hablo de las líneas eróticas, sino de call centers que han surgido

para hacer compañía a quienes están solos. Por lo tanto, también están muy extendidos todos esos sentimientos de los que ustedes han comenzado a hablar, de pánico, estrés, psíquicos en general. Y una fuerte tendencia a competir entre los trabajadores de estas fábricas de la charla, que se rigen por los parámetros que impone la empresa a través de sus controles sobre los tiempos de las llamadas. Incluso lo que decían sobre el nihilismo ingenuo es algo muy reconocible entre los jóvenes europeos. Por eso, el problema de la huelga es quizás el de cómo leer en el nihilismo ingenuo no sólo una debilidad sino también la fuerza capaz de constituir otra modalidad de la cooperación.

**Marzo:** Me quedé pensando en lo horrible que resulta lo que vos antes decías: que el capitalismo haya sido capaz de apropiarse del lenguaje, de las creaciones políticas, que son lo más propio y lo más potente de lo humano. ¿Hasta dónde puede llegar entonces, me pregunto?

**PV:** *Cómo hacer cosas con palabras* es el título de un libro muy importante para organizar las luchas. Es de un filósofo del lenguaje, John Austin, que provee elementos que pueden inspirar a quienes se proponen organizar luchas en estos lugares que hemos llamado “fábricas de la charla”. Su teoría es que el lenguaje no es en lo esencial una forma de representación de la realidad sino que es la forma principal de praxis, de acción. Austin analiza muchos tipos de actos lingüísticos que pueden ser muy útiles en su variedad y pluralidad. Su clasificación de muchos tipos de actos lingüísticos quizá les permita reconocer en sus propios lugares de trabajo la naturaleza de las performances lingüísticas que ustedes realizan.

**Nico:** Lo que decís es muy interesante porque nos permite abrir un camino que nosotros no habíamos aún percibido del todo, y que tiene que ver con interrogar las potencias de nuestras propias actuaciones con el lenguaje. Hasta ahora hemos analizado algunas cosas de lo que llamás actos lingüísticos pero más que nada en su relación con el control. Porque al menos desde el punto de vista de la sensación que

uno tiene cuando está en el teléfono, más que una interrelación con alguien que está afuera y con el que se comunica, está muy presente la cuestión de las métricas, del si estás diciendo las palabras que efectivamente tenés que decir y que el libreto prevé, etc.

**PV:** Pero tomemos entonces un ejemplo: se valora la capacidad de “buscar y encontrar la palabra justa ante determinado imprevisto de la comunicación”.

**Kris:** Ojalá se tratara de eso, pero ni siquiera... Tenemos prescripto todo lo que tenemos que decir.

**PV:** Eco, ¡es la caricatura! (*risas*). La caricatura de la actividad lingüística, que es lo específicamente humano, es su devenir trabajo. En ese sentido el trabajo es barbarie, en tanto crea una caricatura bárbara de los actos propiamente humanos, incluida la mentira...

Lo que permite una tipología de los actos lingüísticos es que estos detalles del análisis resultan o pueden resultar muy preciosos para organizar una huelga.

**Sebastián:** En lo que decía antes Nico hay una pregunta para pensar: ¿cómo rehacer ese intercambio que la llamada establece pero que el call, a través de su control, manipula hasta volverlo imposible, hasta convertirlo en un choque, en un vínculo vicioso? Porque si uno sabe que la productividad y el salario dependen del tiempo de la llamada, pues entonces hará lo necesario por atender lo más corto posible a quien llama, por sacárselo de encima ya, al punto de buscar el modo de no solucionarle el problema cuando se trata de algo complejo o serio. A su vez aquel que llama, a la segunda vez ya se da cuenta del manejo y se comunica predispuesto. Es la acumulación de ese tipo de relaciones y experiencias lo que te hace luego entrar en pánico y en crisis emocionales serias.

**Vero:** Se trata de una gestión de los sentimientos que funciona poniendo a cada trabajador a gestionar precisamente toda esa carga

de violencia y agresividad que forma parte de la relación mercantil y de consumo.

**Mario:** Usando tus términos, se podría decir que el mismísimo *katechón* ha sido puesto a trabajar (*risas*).

**Marzo:** ¿Qué es el *katechón*?

**PV:** Es una palabra griega que significa “fuerza que contiene”: la agresividad, el mal, en este caso el que proviene de tu interlocutor.

**Kris:** Estaba pensando que realmente nosotros no teníamos total conciencia de qué significa que aquello que usamos para trabajar son cualidades cognitivas.

**PV:** Y también afectivas. Pienso en los cuidados –como el trabajo de las enfermeras– y creo que también de los conflictos que allí han tenido lugar –en Francia hubo una huelga muy grande– vienen ideas de cómo pueden ser las nuevas luchas. Hay un elemento mínimo común a todos los trabajos de relación: en tanto que hay relación hay cuidado.

**Sebastián:** Es cierto, incluso en las ventas hay un trabajo de seducción, de construcción de algo común que supone esta idea del cuidado, de la atención. Pero lo que nosotros vemos es que se trata de un tipo de seducción a la que se le ha reducido muchísimo el margen, o que está totalmente estandarizada, porque el vendedor hoy, sobre todo el telefónico, a diferencia del viejo vendedor callejero, tiene un libreto ya armado que debe seguir casi sin desvíos. No podés ni siquiera decir un piropo.

**Marzo:** Pero está en juego otro tipo de seducción, que tiene que ver con cierta aptitud lingüística.

**Mario:** Es cierto que los call centers promueven una forma de consu-

mo en la que el vínculo que efectúa el intercambio es cada vez más superfluo, menos determinante. El operador hace algo que no pueden hacer las máquinas, pero el movimiento no es de diferenciación respecto de lo mecánico sino por el contrario es de mecanización de lo más propiamente humano. Precisamente la fuerza de este tipo de control que ponen en juego los call centers es que reducen hasta casi hacerlo desaparecer ese carácter imprevisto, contingente y abierto que tiene toda conversación. Y si logran maniar lo imprevisto es porque lo vuelven mínimo o irrelevante frente a una gestión muy aceptada de flujos de deseos, lingüísticos, técnicos, de información, de organización, psicológicos. Los call centers son espacios donde los productos y los clientes se conectan pero ese encuentro ya está totalmente pensado, definido, calculado, en su forma y contenido, y lo único que hace el trabajador es concretarlo.

**Sebastián:** Un ejemplo que calza justo en lo que decís es algo que está pasando en este momento: una empresa de telefonía móvil renovó totalmente su tecnología y tiene que vender los nuevos equipos y sacar los viejos celulares de circulación. La publicidad se encarga de explicar las enormes desventajas de lo viejo y las grandes propiedades de la novedad. Los clientes sólo llaman para efectuar el cambio. El vendedor desde el comienzo tiene el as en la manga, controla totalmente el proceso. ¿Qué grieta puede haber ahí?

**Kris:** Uno de los problemas que tenemos es la relación con los sindicatos. Éste es un problema concreto en todos los call centers del país.

**Nico:** Sí, porque no son muy fuertes pero sucede que a la hora de pensar cómo se politiza lo que pasa ellos se presentan como “la” solución. Son una suerte de Papá Noel que dice: “nosotros traemos la solución”.

**PV:** Y en realidad son el mayor problema.

**Sebastián:** Sí, exactamente. Pero quizá todo esto se vea más gráfica-

mente si contamos nuestra historia. Nosotros comenzamos organizándonos por abajo, y cuando se enteraron de que había dos o tres personas dispuestas a arriesgarse entonces vinieron, se presentaron en sociedad y dijeron: “Muchachos, nosotros somos la solución y las cosas se hacen así. Van a ganar esto y el paraíso terrenal está aquí a la vuelta, lo tenemos nosotros y como somos buenos se lo vamos a dar”. Ni bien fue avanzando el conflicto el paraíso terrenal se convirtió en un lugar lindo. Y luego: “Bueno, hay que esforzarse y van a ver que van a estar mejor que ahora”. Y hoy ni siquiera eso.

**Marzo:** Yo me pregunto cuál es el lugar que tengo políticamente como trabajadora. ¿Cómo voy a una asamblea? Porque tenés asambleas donde vas a escuchar la voz del trabajador pero el que habla es un trabajador sindicalizado que responde directamente al gremio o un militante del partido. Lo único que se me ocurre es escuchar, porque realmente yo como trabajadora no sé qué hacer, y el problema es que el sindicalista y el del partido ya saben lo que hay que hacer y no escuchan.

**PV:** Una acotación ahí: creo que sería bueno saber qué sí se puede hacer. Lo digo porque tengo amigos que dicen que la multitud no sabrá nunca qué hacer.

**Kris:** Y una de esas cosas sería precisamente crear nuevas formas de organización y otros modos políticos.

**PV:** Recuerdo que en las primeras luchas autónomas en Italia nacieron los comités de base que se enfrentaron al sindicato oficial. La cuestión era que estos comités nacían teniendo como punto de partida un detalle y no una visión política general. Ese detalle está vinculado al problema de cómo luchar, de la forma de lucha. Ese tipo de pequeños detalles permite sin embargo una agregación, un colectivo alternativo al tipo de agregación que promueve el sindicato. Una posición muy general sobre la línea política, sobre la forma de la organización en general, creo que tendría muchas dificultades. Por ejemplo, si

se trata de la idea de producir una mala publicidad sobre la empresa, es posible que este procedimiento constituya un punto de diferencia y por lo tanto de enfrentamiento con el sindicato.

**Nico:** El gran problema del sindicato de telefónicos es que se trata del viejo sindicato de la empresa estatal (ENTel), la misma que se transformó luego de la privatización en dos empresas que son Telefónica y Telecom. Los call centers comenzaron a aparecer recién en el año 2001, surgieron como hongos y no cabían en la mentalidad del sindicalista telefónico. Es muy impresionante el hecho de que el sindicato no reconoce que los teleoperadores de los call centers sean telefónicos. Esto complica mucho, porque cualquier lucha o protesta que surja, al no tener ningún marco, tiene que ser clandestina. Así que una de las principales barreras que hubo que saltar fue la que ponen precisamente las empresas y los sindicatos y que consiste en separar quién es telefónico y quién no, dependiendo de la empresa para la cual trabaje y no de la actividad que realice.

Conocerlos a ellos que trabajan en otro call center fue saltar esa barrera, porque dentro de la lógica sindical no entra la posibilidad de que nosotros tengamos una lucha conjunta. Recién ahora comenzamos a nuclearnos personas de distintos calls, y la riqueza se palpa cuando comienzan a venir quienes trabajan en los call centers que cada empresa tiene, los de un banco, o de la empresa de agua, o de la aerolínea, etc. Lo interesante cuando eso sucede es que surgen reivindicaciones y problemas que son imposibles de cooptar por un sindicato. Entonces, como no son cosas que incumban a los sindicatos, y al no precisar de ellos, pues tampoco tenemos que salir a pelearnos y enfrentarlos. La cuestión es cómo encontrar otras formas de organizarnos.





## Nueva espiritualidad y nihilismo ingenuo

### 1. Nueva fe y falso idealismo: “Esta vez la revolución será espiritual”

De la puesta en cuestión del capitalismo industrial ha emergido una nueva *espiritualidad* capaz de combinar rasgos de prácticas y discursos religiosos (la ola new age y los orientalismos) con creencias no religiosas pero sí espirituales como la fe en el libre mercado y en el consumo como capacidad de perfeccionamiento del ser humano.

Pierre Levy escribe imbuido de esta espiritualidad: “El punto de encuentro entre economía e inteligencia, el centro secreto de la sociedad humana del futuro es probablemente la capacidad de escucha y de manipulación de la conciencia colectiva que fluctúa en los millones de canales del ciberespacio. El punto esencial es que esta manipulación está ella misma guiada por el vagar de la atención y de la inteligencia colectiva fractal que el marketing on line trata de captar y comprender en todos sus modos. Este nuevo marketing puede caracterizarse como el proceso de interfaz dinámico y circular por medio del cual la conciencia colectiva toma conciencia y se manipula a sí misma... las instituciones, los estados, los partidos, las empresas, las asociaciones, los grupos, los individuos, que desdeñen el estudio de los modos para insertarse en los procesos de inteligencia colectiva no podrán esperar

jugar ningún papel importante en el mundo que viene”.<sup>1</sup>

Economía y espiritualidad son una y la misma cosa, un mismo espíritu que se auto-regula y auto-dirige sin necesidad de intervención externa. Los creativos, los publicistas, los intelectuales, los dirigentes, los periodistas, los empresarios y los administradores serían la culminación de un proceso de perfeccionamiento en que mercado y deseo se vuelven completamente transparentes uno al otro.

Hemos pasado de una lucha contra una visión del mundo que anulaba y subordinaba el deseo, las creencias y el pensamiento a la técnica, a un momento de la historia en que sólo las ideas y los símbolos son considerados como reales mientras que los cuerpos son infravalorados, desechados, invisibilizados.

¿Cómo ha sido el paso del falso materialismo al falso idealismo?

## 2. Lógica de la abdicación

Luego de un momento de ateísmo, de muerte de Dios, atravesamos un momento de espiritualidad renovada, de reencuentro virtuoso.

Pero ¿quiénes son los sujetos de la renovación espiritual? Precisamente quienes *nacieron* sin Uno trascendente, sin estado, sin Dios, sin marxismos, sin relatos, sin Historia: aquellos que han mamado los valores del mercado desde tan pequeños que prácticamente se han vuelto *uno* con ellos. ¿Cómo decir no hay futuro cuando nunca hubo pasado? Lo Uno no es puesto en cuestión, nunca es enfrentado... porque nunca se lo ha visto.

Sin embargo, esta nueva espiritualidad se conjuga bien con el *nihilismo*, cosa que no sucedía con el espíritu anterior del capitalismo. Es claro que al no tratarse de la misma espiritualidad tampoco se trata del mismo nihilismo: a este nihilismo renovado o reformado, a esta *naturalización del no*, lo llamaremos **nihilismo ingenuo** o **débil**.

Por eso nihilista débil no será tanto quien no pueda o no quiera creer (los deprimidos, fatigados, electrocutados), sino aquellos que

<sup>1</sup> Citado en *La fábrica de la infelicidad*, Franco Berardi, Traficantes de Sueños, Madrid, 2003, pág. 88.

conjugan espiritualidad y nihilismo como dos variaciones de un mismo movimiento de “abdicación-conexión constante”.

Si antes la espiritualidad estaba sustentada por la trascendencia de unos principios sobre la realidad material, y el nihilismo consistía en la negación-destrucción de ese Uno-trascendente, hoy, cuando hablamos de nihilismo (ingenuo) nos referimos a una lógica de la negación completamente diferente de aquélla. Aquí la fuga, la huida, el abandono no se realiza respecto a un Uno-Trascendente (ya inexistente) sino que se activa ante la más mínima señal, fricción, pesadez.

Se trata antes de una dinámica de la *abdicación constante* que de una negación dialéctica. *Nihilismo ingenuo* es el “no porque sí”. El “no” aparentemente gratuito que, sin embargo, no es crítica *total*.

Es el artista que deja de luchar para poder seguir creyendo en la lucha, es la joven que niega el pasado porque sólo ha tenido presente, es el hijo de familia de clase media y colegio privado que niega el estado porque el mercado se lo ha enseñado.

### 3. Frustraciones

En los call centers, aun quienes han visto sus promesas violadas demuestran una fuerte resistencia a las salidas colectivas que son percibidas como trabajosas, inútiles. *El destino es percibido individualmente, no colectivamente*. En una lógica que exagera y erige al individualismo como único modo legítimo de beneficio, los cuerpos y deseos colectivos son relacionados con lo inútil, con el lastre en contraposición a la ligereza y maleabilidad requeridas por el mercado. La cooperación libre está invisibilizada. No existe, es utópica, o es demasiado costosa en términos de afectos y de tiempo. Tal vez las imágenes de cooperación colectiva no mediada por el mercado sean aún demasiado sindicales, demasiado partidarias, o incluso peor, demasiado vagas. De ahí que lo colectivo nunca aparezca como una posibilidad de transformación, sino más bien como una fricción torpe en los engranajes del mecanismo divino de relojería del cuasi perfecto capitalismo.

Es por eso que la idea de lucha no encarna: no hace carne, no hace cuerpo. Es que sin común o sin tendencia a lo común no hay cuerpo, sólo entelequias, almas solitarias. Los call centers saben de esto, saben de los placeres de los seres solitarios y por eso ofrecen narcóticos para el alma. Alimentan un mundo que no es el del trabajo, ofrecen una realidad subjetiva que la lucha o la búsqueda de una potencia colectiva echaría a perder.

El operador telefónico puede tolerar el trabajo precisamente y en cuanto su relación con la empresa nunca es tomada como trabajo. Hay un discurso cuidado y planeado que tiene el fin claro de evitar cualquier mención de las categorías clásicas del trabajo: no firmás un contrato, firmás una beca; no tenés sueldo, tenés bonos; no sos trabajador, sos agente; no tenés compañeros de trabajo, sino una familia o un equipo. Reconocerse como cuerpo explotado, como mano de obra barata, es reconocerse precisamente como aquello para lo que uno no está preparado: se es trabajador y no creativo como nos lo han prometido. Luchar supone interiorizar la relación subordinada con la empresa, lo que genera en uno todo tipo de resistencias, tanto más violentas en cuanto lo que se trata de evitar es “un cara a cara”, “un mano a mano”, con las propias frustraciones.

El abandono o la abdicación del nihilismo ingenuo o débil no afecta, entonces, la relación con la empresa, sino con las estrategias de lucha, aun las que toman como punto de partida a un sujeto frágil: tales alternativas (*abandono vs. lucha y transformación*) suelen resolverse para el lado de la renuncia: huir de la fricción. Dejarse llevar hacia otros aires, disponible al encuentro de nuevos “posibles”. Esta elección, sin embargo, implica renegar de toda búsqueda de una subjetividad colectiva de lucha, por venir: débil y frágil por el momento, pero en proceso de composición. Se elige la fuga solitaria en pos de una promesa más efectiva de paraísos imaginarios.

#### 4. Los paraísos privados

En nuestra sociedad, y aun más para los jóvenes, el paraíso es conce-

bido como un lugar privado, exclusivo, aislado del trajín del mundo y del resto de los humanos, al que sólo unos elegidos pueden acceder. El paraíso o los paraísos son mucho más parecidos a una casa en un country con una pileta olímpica de cemento que a un jardín monumental y exuberante donde todo crece libre. El paraíso es el lugar para uno, es decir, un lugar exclusivo, que no es para todos. El box del call center es sólo la perversión del paraíso, su inversión especular. Allí estamos solos pero esta soledad nos tortura. El problema no es la idea de paraíso, la percepción individual del destino, sino lo imperfecto del sueño. Quienes aún no han podido acceder al paraíso perfecto, diseñado a medida, esperan haciéndose compañía entre sí, sosteniendo sus soledades, amontonándolas unas contra otras.

El aislamiento como condición y fin de toda vida se presenta así como uno de los primeros obstáculos a derribar, dentro de uno y junto a otros. Las relaciones en la lucha son diferentes al mísero lazo sin compromiso de la cooperación capitalista. Sin embargo, cuando la opción es asumir la lucha en soledad, el lazo capitalista parece volverse más consistente porque el “estar en contra”, en la mayor parte de los casos, es un estar en contra “solo”, realmente solo. De allí a la *culpabilización* y la *individualización* del problema hay un único paso.

*Si los lazos son frágiles obedeciendo, pueden ser aun más frágiles resistiendo.* Esto es así, al menos, en un principio. Y más hoy cuando las luchas se desarrollan de modo local y a la vez muy descentralizado, por lo que no es nada fácil encontrar sitios de agregación colectiva que permitan ampliar las resistencias. Resulta mucho más fácil, en todo caso, conformar nuevos espacios de reunión que encontrarlos ya hechos.

## 5. La movilidad funcional

Allí aparece el abandono, la abdicación como figura determinante de nuestra época. Antes de que algo se concrete, se sale de allí. Nada alcanza el nivel de compromiso suficiente como para retenernos. Juramos estar abiertos a lo imprevisto, a lo contingente, a lo sorpresivo pero en

realidad somos la clase más perversa de conservadores: nuestra vida misma es una prevención ante la vida, una esterilización del futuro.

Nadie sabe por qué, pero lo importante es mantenerse disponible. Como los personajes de Beckett, nos idiotiza una espera sin sentido. Nos deshacemos de todo lazo como si de la plaga se tratara. Si antes el abandono y la movilidad ponían en jaque las estructuras rígidas y permanentes del sistema, hoy en una economía de procesos, *la movilidad aparece más bien reproduciendo las necesidades de la axiomática capitalista.*

*El abandono ingenuo es el movimiento falso de la abdicación* que a fin de cuentas resulta siempre más beneficiosa para las empresas y, más que un fuga creadora, termina siendo una circunvolución, un giro sobre sí del sistema, un movimiento circular que concluye en el preciso punto en que vuelve a empezar. Se trata de un movimiento débil que busca la renovación de la disponibilidad.

La huida es circular: uno huye, escapa, de maneras débiles o ingenuas y el sistema promueve este circuito móvil de los puestos bajos de la jerarquía capitalista. A veces lo que puede sostener la permanencia es una promesa de ascenso (hacia arriba), pero cuando esa promesa se muestra falsa lo mejor es seguir moviéndose. Pocos son los que se quedan para luchar: moralistas o militantes convencidos.

Casi podría decirse que la condición de toda acción es no creer en ella. Como dice Houellebecq: “El que no creamos en las cosas que hacemos no quiere decir que no las hagamos”. Eso es nihilismo ingenuo: creer que basta con no creer.

**En algún punto el deseo de abandono es más fuerte que el deseo de transformación. La contracara del deseo conectivo, es el deseo dispersivo de la abdicación** que vuelve intolerable cualquier compromiso a largo plazo.

Preferir la incertidumbre cierta de la dispersión a la incertidumbre imprevisible de un colectivo por construir. Nihilistas sin principios que negar, alcanzamos el paroxismo del nihilismo por medio del deseo: “no sé lo que quiero pero lo quiero ya”. Y en ese *no saber*, que es también una forma de no querer, quedamos atrapados, girando sobre nosotros mismos, sin sentido, sin dirección, perdido todo compromiso con el mundo y con nosotros mismos.

## 6. Un “no” que acepta

La creencia se presenta como siendo más débil que el acto. Quien actúa no sabe en qué cree, o directamente cree no creer en nada. Esta aparente desarticulación entre creencia y acto es constitutiva del nihilismo ingenuo, y clave de su funcionamiento. Decimos “aparente” porque, en rigor, la creencia sobrevive bajo el nuevo régimen de espiritualidad, pero como subordinada al acto. Quien actúa cree no creer, pero la creencia persiste ahora en el afecto que habilita al acto y lo adhiere al mundo. Surge así una incapacidad radical de dar cuenta del propio acto, y sostenerse en sus efectos. Un creer tan débil como su querer. El nihilismo ingenuo es un querer débil disfrazado de no querer. Su mala fe consiste en presentarse como negador, cuando su efecto es el de una leve, levisima aceptación. Insólita modalidad del “no” sin riesgos. Más un “soltar”, que una operación de desligar; más una negación inercial que un acto con capacidad de negación. Un “no” que es casi un “sí”: sí a la desligadura, o al lazo mínimo y efímero; un modo de transitar la nada hasta la próxima conexión.

**Este nihilismo paradójico confirma la nada previa (se repliega sobre lo intolerable como si su fuerza disolvente le devolviera el ser). Se pone del lado del estado de cosas cada vez que evita la emergencia de lógicas heterogéneas, colectivas, constructivas; cada vez que bloquea las posibilidades que pudieran surgir. No impone su nada activa a la nada del sentido capitalista, sino que redundante en ella. La abdicación-disponibilidad se autoproduce como una plasticidad anoréxica, maleable y dispuesta.**

El viejo nihilismo precisaba de un *trabajo del NO*. Hoy se niega vía abstención de toda labor. El “nuevo capitalismo” interpreta, piensa y explota esta *falta de situación*, ofreciendo un espacio de conectividad, y algo de dinero. La empresa se pone así en “serie” con el resto de la experiencia vivida. Si el viejo nihilismo en sus mejores expresiones aspiraba a nadiificar los valores, éste se conforma con creer en su no creer, se conforma con unos valores que no reclaman ninguna fe: ya no se nos pide que creamos, sólo que funcionemos. Toda fe es prescindible. Toda lucha es loca y redundante. Tener una fe es caer en un exceso de adhesión inútil.

Debe haber, sin embargo, aún, quien persista en su deseo de inventar mundo.

## 7. Negación sin subversión

Nihilismo ingenuo es negar sin subvertir valores. Es tábula rasa para estar disponibles a cuanto valor de mercado necesitemos hacer propio. Pero no tábula rasa cartesiana, sujeto que se encierra y se aleja del mundo, sino borramiento en movimiento; es una negación nómada.

No hace falta haber creído en algo para ser nihilista: ésta es la magia del nihilismo ingenuo.

Es un abandono inerte, y cuando ni siquiera eso es suficiente, la inercia se desploma y nos ahogamos; ya ni siquiera hay inercia, sino inercia desmoronada.

Más que un cuerpo vibrátil, como dice Suely Rolnik,<sup>2</sup> nos convertimos en un cuerpo oscilante “moviéndose siempre para no llegar”.

El nihilismo ingenuo entronca con una generación que siente que nada es para sí, pero que tampoco sabe cómo armarse, cómo constituirse autónomamente.

¿Será posible un deseo revolucionario de transformación más fuerte que el deseo nihilista de abandonarlo todo?

2 Suely Rolnik y Félix Guattari, *Micropolíticas. Cartografías del deseo*, Tinta Limón Ediciones, Buenos Aires, 2006.





NOVISTAR

Parte IV  
LA BATALLA DE ATENTO





## La institución “real” del encuentro

Pasa el tiempo y logramos desprendernos de lo más urgente de las experiencias. Quedan las marcas y los ecos, las anécdotas y lo verdaderamente importante. Haciendo una retrospectiva del hecho, del acto, de lo que efectivamente fue, se resalta el encuentro. Toda esa situación tuvo un inicio, real, simple, un breve encuentro con otro, también cansado, también rebelde, también hambriento.

Rebelde en el sentido más móvil del término, más activo: ese sentimiento de que no debemos soportar lo que no nos gusta y no nos hace bien. Hambre de ser, de saber, sobre uno, sobre el otro, hambre de compartir y en eso mismo nutrirse de sentimientos, ideas. Hambre de crear algo allí.

Todo esto nos llevó al encuentro. También ser hijos de un tiempo que nos demostró, por la propia experiencia parental, que el esfuerzo laboral sin razón no es la clave de la seguridad.

Nos encontramos a través de un sentir compartido pero hasta el momento segregado. Contra todos los intentos de individualización lo que sentimos es igual y ése fue nuestro motor. Ésa fue nuestra satisfacción también: compartir algo con el otro antes del encuentro mismo, ser parte de una unión y de un lazo que se fue gestando subterráneamente mientras las medidas de presión y control se acrecentaban.

El encuentro comenzó por el puro placer del reconocimiento con el otro. Saber quién estaba y quién no, era la pregunta. Un interrogante tenía fuerza: ¿quién está? ¿Quién está ahí, del otro lado, al lado?, ¿quién está vivo, quién está presente, poniendo el cuerpo y el ser en situación?, ¿quién está con nosotros, aunque todavía no lo veamos o no lo conocamos?

El puro placer también de hacer propia la palabra, tomarla, hacerla circular y que nuestros deseos se filtren allí, embeberla de ilusiones y proyectos. Hacer acto con ella, de nuestra singularidad y nuestra historia, y gestar otra cosa.

Nos preguntamos qué estaríamos pensando al respecto si hoy fuéramos miles o cientos y no menos de una decena como somos hoy. Tal vez el encuentro nos sería menos real y más mítico. Tal vez nadie resaltaría que, entre nosotros, fue en un viejo bodegón de San Telmo la primera vez que alguien dijo “¿qué pasaría si...?”. No reflexionamos entonces lo que imaginariamente hubiera sucedido, sólo resignificamos lo que fue. Lo real entonces fue el encuentro.

Muchas veces nos hemos planteado qué queríamos hacer, qué había por cambiar, cómo hacerlo, pero la pregunta que más nos movilizaba, que más nos hacía ruido era por la gente, por nuestros compañeros. ¿Cómo conocerlos?, ¿cómo hacer que sepan lo que estamos pensando?, ¿cómo saber también cuántos más están ahí? “Si hoy somos cuatro, la próxima vez podremos ser ocho, hasta que seamos un montón”, dijimos. Lo importante era sentir que éramos más y que los demás supieran que no estaban solos en su sentir.

En ese deseo había algo de esperanza. Soñar con que podíamos ser muchos más era creer en la gente, creer que lo más difícil era sólo sortear las barreras que nos impedían poner la posibilidad frente a los ojos de nuestros compañeros. Apuntar a la responsabilidad, saber lo que se podía lograr –pensábamos– hará que la gente no pueda negarse a hacerlo. Y no teníamos ninguna organización en mente, sólo encontrarnos, vernos, oírnos, saber cuántos éramos. Los cansados, los que no se conformaban, los que sentían el peso todos los días, a quienes les hacía ruido ser parte de algo ajeno, quienes creían que el cambio era posible, los que tienen otro sentido de la palabra *defender*.

Tal vez nunca nos preguntamos qué pasaría si del otro lado no hubiera nadie, o si encontrarlos fuera más difícil de lo que creíamos. Nunca lo vislumbramos como posible, sólo sucedió. No estábamos preparados para encontrarnos con esa situación, si es que uno puede prepararse desde algún lado para la desilusión.

Éste puede ser un momento también, un momento de nuestro recorrido. Un momento de nuestra experiencia, desde donde también venimos a contar. ¿Qué hacer ahora si somos pocos? Somos conscientes de que nuestra intención original se trastocó, trastabilló tal vez, y hay que reformularla. Nuestra intención viene a ser como la parte más consciente de nuestro deseo: está del lado de la planificación, de la estrategia. El deseo es lo que nos motiva a seguir aquí, a seguir pensando, sintiendo, soñando, proyectando, a seguir buscando otros encuentros reales.



**ATENTO ARGENTINA S.A.** no es simplemente una empresa privada cualquiera: es el call center de Telefónica de Argentina S.A. (TASA). Es decir: forma parte del grupo Telefónica, como tantas otras empresas: Speedy, Movistar, Telefé, etc. ¿Cuál es su función? Dijimos que es un call center: sus trabajadores se dedican a la atención telefónica, a la recepción y emisión de conexiones telefónicas. Pero sus contratos son de empleados administrativos, como si estuvieran sellando papeles. El sueldo básico de un empleado de comercio es por ley 270 pesos. Con los aumentos decretados por el Presidente Kirchner, se eleva a 750 pesos. Este salario es aplicable a una jornada laboral de 8 horas (jornada administrativa), pero para los operadores telefónicos de Atento se reducirá a 540 pesos ya que sólo trabajan seis horas.

El 96% de los clientes de Atento son empresas del Grupo Telefónica. Mayoritariamente el personal de Atento se encuentra afectado a empresas del grupo TASA, por lo tanto si el grupo TASA contratara a estos operadores directamente, su salario como empleados telefónicos directos –no tercerizados– sería de 1200 pesos. Esta situación es bien conocida por los trabajadores argentinos, sobre todo por los guardas de trenes del Metropolitano (ex Roca), por el personal tercerizado de Metrovías y los camioneros de Coto y Carrefour.

La Ley de Contrato de Trabajo, prevé en su artículo 30° la califica-

ción de “fraude laboral”, indicando que la tercerización de funciones desde una empresa contratante a una contratada no puede interferir el encuadramiento gremial original de los trabajadores, ya que la actividad que éstos realizan se vincula con la empresa contratante, por cuanto ésta es solidaria con la contratada en lo que se refiere a la prestación de los empleados.

En 2004, el sindicato FOETRA Buenos Aires presentó ante la Dirección Nacional de Relaciones del Trabajo una denuncia por fraude laboral denunciando esta situación. Dicha autoridad de aplicación dictaminó el 12 de abril de ese mismo año que el personal de Atento debía ser encuadrado en el convenio colectivo de empleados telefónicos, para lo cual intimó a la empresa y al sindicato a formar una comisión negociadora del convenio colectivo en el término de diez días, siendo este acto una medida preparatoria de decisiones administrativas, de requerimiento obligatorio, vinculante y no recurrible (que no se puede interponer recurso de reconsideración ante esa medida).

Sin embargo, Atento se sintió agraviada por entender que su actividad principal es de carácter meramente comercial y ajena a las telecomunicaciones, brindando servicios de mercadotecnia. Por considerar este agravio a su “dignidad” (y a su bolsillo), interpusieron un recurso jerárquico de reconsideración el 30 de marzo de 2004, al cual contestó Carlos Tomada, ministro de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, diciendo que por lo explicado más arriba esa forma impugnatoria es improcedente, ya que teniendo en cuenta que la discusión es sobre una negociación por convenio colectivo la empresa estaría frustrando unilateralmente el arribo a una negociación abierta y violaría las normas legales que la obligan a negociar de buena fe.

Además, la resolución de la autoridad de aplicación no adolece de vicio alguno ni es arbitraria puesto que se fundamenta en:

- Que la Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo en el juicio “DALAISON, Ivana (*despedida de Atento*) contra TASA” estableció que como la situación se encuentra comprendida por el artículo 30 de la Ley de Contrato de Trabajo, cada vez que una actividad normal y específica



de TASA (como atender telefónicamente a sus clientes) es realizada por Atento –que contrató a la denunciante para esto–, dichas operaciones son inherentes a los servicios de TASA. En este contexto la actividad de la empleada despedida resulta inescindiblemente ligada a la licencia otorgada a TASA por el estado argentino para prestar servicios públicos de telecomunicaciones.

- Que el personal de Atento se encuentra ligado a empresas de TASA.
- Que el hecho de que se tercericen algunos servicios no puede variar el encuadramiento gremial vigente al momento de la privatización (o sea, que si fuera ENTel, los empleados de Atento serían telefónicos).

Por todo esto el ministro resolvió, en la Res. 766/05 del 20 de septiembre de 2005, rechazar la recusación de Atento, y convocar a comisión negociadora. Pero la “madre patria” se sintió agraviada y llevó esto a la justicia: la empresa apeló este fallo.

Durante todo este proceso, ni FOETRA ni los trabajadores de Atento se quedaron de brazos cruzados sino que emprendieron un plan de lucha que incluyó el cese de prestación de servicios, marchas y cortes de calle en el call center de Barracas, ubicado en el edificio Central Park de California al 2000. Sí: es el mismo edificio donde está el salón Pérez Celis, donde López Murphy junto con Macri formaron el PRO-propuesta republicana.

Tras estas medidas de lucha, la empresa arremetió con artillería pesada:

- A la seguridad privada, se sumó las rejas en la puerta y personal de Gendarmería Nacional apostado desde el primer ingreso del sindicato al call center.
- También destituyó de sus cargos a las dos supervisoras que participaron de las protestas.
- Dividió, con un muro, la plataforma del call center en dos: de un lado un sector sur, en el que quedaron los

trabajadores combativos y, de otro un sector norte, donde funcionaba una campaña denominada TME –Telegestión de cambio de equipo móvil– para Movistar de España. Cabe aclarar que a los asesores de esta campaña se los obligaba a mentir: debían decirles a los españoles que ellos estaban en España, para lo cual se servían de un mapa de ese país, un reloj con la hora española y una TV sintonizada en televisión española para estar informados de las últimas noticias y la situación del tiempo en la madre patria. En este sector norte fueron ubicados los trabajadores más temerosos.

- Implementó el uso de tarjetas magnéticas en la entrada.
- Comenzó a revisar los bolsos de los empleados a su ingreso, en forma manual, selectiva, delante de todo el mundo, violando el derecho a la intimidad y lo estipulado en la Ley de Contrato de Trabajo con respecto a los controles personales de los trabajadores, los cuales deben ser automáticos, igualitarios y discretos.
- Comenzó a amenazar con que si Movistar finalizaba su contrato con Atento y buscaba otro servidor más barato, todos se quedarían sin trabajo.
- Puso personal de seguridad de TASA, grandotes, vestidos de negro para increpar a los trabajadores, arrancando los carteles que éstos pegaban dentro y fuera del call center.
- Despidió empleados “subversivos” (sic) que estaban en el período de prueba.
- Cambió arbitrariamente los horarios de algunos trabajadores, interfiriendo así con sus ocupaciones estudiantiles.
- Eliminó las salas de descanso para fumadores y estableció la prohibición de fumar en la puerta del call, por lo que hay que bajar un piso por escalera hasta un patio para hacerlo.
- Impuso descuentos salariales para quienes participaran en asambleas, manifestaciones y huelgas, por “abandono” de su puesto de trabajo.

El 2 de noviembre de 2005 se realizaron elecciones de delegados de FOETRA en las sedes de Atento Barracas y Atento Martínez; fueron elegidos dieciséis delegados por cada call center.

La empresa emitió un comunicado en el que sostuvo que desconocía a los delegados electos por representar a un gremio que es ajeno al que encuadra a sus empleados. Ante la organización de los trabajadores, la empresa decidió ofrecer a quienes no se muestran tan activos, sorpresivamente, un cambio de edificio. Fueron trasladados aproximadamente 200 trabajadores de Barracas a un nuevo call center ubicado en el microcentro de Buenos Aires, incentivándolos con la entrega por única vez de un vale de compras por 100 pesos para los hipermercados Jumbo.

El miércoles 9 de noviembre de 2005 algunos asesores del \*611 se llevaron una sorpresa cuando, en el medio de su jornada laboral y mientras estaban prestando servicio, los supervisores y jefes les solicitaron que se desconectaran de sus PC porque las máquinas serían sacadas del establecimiento. Ante esta situación, alarmados por la posibilidad de que la empresa organizara un vaciamiento al llevarse las herramientas de trabajo y generara posteriormente un despido masivo de 300 personas, solicitaron una explicación escrita a Luis Rodríguez, gerente de la plataforma Barracas, quien huyó del establecimiento sin dar respuesta alguna.

Fue entonces que decidieron declararse en asamblea permanente, hasta recibir por parte de la empresa un argumento válido que explicara la situación, o que ésta se revirtiera. En ese momento comenzaron a evacuar a los supervisores y jefes por la salida de emergencia, quedando en la plataforma Sur los 70 trabajadores de ese turno. Tras el asueto declarado a los trabajadores de TME y a los “no combativos”, en plataforma Norte quedaron sólo cinco trabajadores sitiados por personal de Gendarmería Nacional, el personal de seguridad contratado por TASA (al estilo de los “golpeadores” de Mr. Burns) y el personal previo de la agencia privada Seguridad Argentina.

Esto provocó disturbios que atrajeron a los medios masivos de comunicación, cuyo arribo permitió el ingreso de algunos de los trabajadores. La empresa se comprometió a no ejercer violencia y a garantizar la fuente y los puestos de trabajo en Atento Barracas.

Tras horas de resistencia, una de las trabajadoras que estaba embarazada sufrió una descompensación: se llamó al servicio de medicina laboral, pero como esta compañera no podía salir de la plataforma, tuvo que esperar al médico en la puerta, del lado de adentro.

Llegaron más medios; y se enteró el ministro de Trabajo de lo que estaba sucediendo. El gerente general español, Humberto Pato Vinuesa (nótese que sus iniciales son H.P.) no tuvo más remedio que juntarse en el Ministerio con el Jefe de Gabinete, el ministro de Trabajo y FOETRA a discutir durante diez horas. Finalmente se liberó el call, sacaron a los matones y la Gendarmería y volvieron las PC. Pero aún faltaba sacar las rejas, que reincorporen a los despedidos y que dejen de mirar los bolsos. Las persecuciones que continúan, los despidos esporádicos con causas dudosas y la detención del plan de lucha impulsado por el sindicato obliga a los trabajadores a reforzar su organización.

En junio de 2006 la empresa despide sin causa a 30 trabajadores. Se produce una nueva ocupación del edificio de Barracas que se extiende durante cuatro días y culmina con la reincorporación de estos compañeros. Seguimos exigiendo que se reincorporen todos los anteriores despedidos de Atento.

Ésta es una muy breve descripción del proceso vivido en Atento. Fue el primer call center que se organizó en torno a FOETRA. Logró una resolución del Ministerio de Trabajo (septiembre de 2005, detallado más arriba). Actualmente fue apelada por la empresa Atento Argentina S.A. La sala 3 de la Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo resolvió dejar sin efecto dicha resolución, entendiendo que esta situación es una contienda intersindical de derechos entre dos asociaciones: FOETRA Bs.As. y FAECiS. De esta manera, se desvincula a la empresa (Telefónica) del conflicto y se traslada el problema al terreno estrictamente sindical. Por lo cual esta situación no está concluida. Y nos vemos impulsados a seguir luchando por mejoras en el trabajo, a nivel del convenio y del salario no sólo en este call center, sino en todos los sitios en que se desarrolle esta misma tarea: ¡porque toda vincha es un telefónico!

Diferentes modos de hacer política conviven en la revuelta, en la organización... ¿Cómo sostener esta tensión sin que nos fraccione? ¿Cómo no actuar o hacer carne las internas y pujas de los inmensos aparatos de poder que son parte del conflicto?

Cuando hace casi tres años comenzamos a organizarnos en Atento S.A., éramos todos compañeros, todos trabajadores de call centers que nos juntábamos a comprender nuestra situación, una situación colectiva, y a elaborar estrategias para mejorar nuestras condiciones de trabajo, porque así no dábamos más. FOETRA Buenos Aires, sindicato de los telefónicos, nuestro sindicato, se había presentado en la escena reclamando a la empresa nuestra pertenencia a dicha institución. Delegados de Telefónica ocuparon una noche los edificios de Atento. El gremio, movilizándolo el aparato por nosotros, nos trajo un respaldo que se cristalizó en una rápida organización; todos vivimos la alegría del “estar en lucha”. Esta estructura de poder –el sindicato– parecía tener todas las respuestas, todos los saberes, la receta que nos llevaría a todos a nuestro añorado convenio colectivo de trabajo 547 “E”.

Pero FOETRA Buenos Aires, como todo organismo de poder, tenía muchas voces, muchos discursos que se instalaron fuertemente entre nosotros con el poder que ejerce el hecho de que los trabajadores “no

veíamos la película completa”. Acerca de las negociaciones y los intereses en juego en relación a nuestro poder real, no teníamos acceso a lo que pasaba, y no porque no fuéramos a preguntar, sino por los celulares apagados, por la información falsa. Éstas fueron, entre otras estrategias, las respuestas de quienes tienen muy claro que el saber y el poder van de la mano... la mano que sostiene la sartén.

Esas diferentes voces nos hablaban de diferentes organizaciones y nos aseguraban el éxito si lográbamos ser muchos gritando lo mismo. Algunos trabajadores se identificaron con el PO, otros con la CGT, otros con el PTS, algunos trabajadores habían entrado especialmente para militar... Comenzamos a hablar entre nosotros con esos discursos, que nos traían una lectura de la situación “macro” que nadie podía comprobar, de la que sin una fuerte dogmatización, no nos podíamos apropiarnos.

¿Qué pasaba con los que no nos identificábamos con ningún partido político? Nos quedábamos solos, y pararse solos frente a un monstruo como Telefónica S.A. no le hace gracia a nadie. Intentamos sostener la asamblea como espacio de pertenencia, lugar donde escucharnos, elaborar la situación, experimentar nuestra potencia de grupo, pero de un momento a otro se convirtió en el espacio de legitimación de algún sector del gremio. Esto hizo que muchos laburantes dejaran de participar.

El sindicato llamó a elección de delegados en Atento. Esto nos traería beneficios tales como poder votar en los plenarios de delegados y escuchar, sin que nadie nos lo cuente, lo que ocurría en ellos. Los fueros gremiales no serían reconocidos por la empresa, y si bien tendrían el respaldo del conjunto de los trabajadores, estos compañeros se encontraban más expuestos ante los aparatos de poder que cualquiera de los otros. Esto ocasionó que algunos buscaran respaldo y alianza en los diferentes sectores y partidos. La verticalidad que existía hasta entonces de modo incipiente cobró cuerpo entre nosotros. Otros que no resistieron la presión, pero que no quisieron acercarse a estas fracciones, se retiraron de la empresa y por lo tanto del cargo. También estuvieron los que, soportando la fragilidad de no contar con el respaldo de un aparato político, se mantuvieron independientes.

Mientras esto ocurría, la contraofensiva empresarial era salvaje: se crea la cámara de call centers (organismo mediante el cual las empresas impulsaron el sindicato de teleoperadores, financiado por ellas mismas y contrario al interés de los trabajadores); por su parte Atento derivó las llamadas que atendíamos hacia Córdoba, donde FOETRA Buenos Aires no tiene jurisprudencia; aislaron a los activistas en un sector abandonado de toda la actividad de la empresa, se ofrecieron retiros voluntarios y traslados a otro edificio a los compañeros que tenían más miedo... Quedamos muchos menos.

Esta lección fue y sigue siendo durísima: el sindicato tiene sus intereses que muchas veces coinciden con los de los trabajadores y otras no. Los trabajadores tenemos nuestros intereses que muchas veces coinciden con los del sindicato y otras no. Dentro del sindicato, cada partido o sector que lo integra tiene su propia visión, que no siempre es efectiva respecto de las necesidades de los trabajadores. Parecería que nos encontramos ante una situación imposible de resolver... ¿Es posible sortear esta encrucijada? ¿De qué modo? Éste es uno de los grandes desafíos que nos quedan por delante... Ampliar las redes, sostenernos también en otros puntos de apoyo, otras organizaciones: esto sin duda permitiría distender bastante la tensión que, al no aparecer focalizada en un par de sectores, habilitaría el desarrollo de nuevos modos de vínculos y la creación de prácticas donde cada trabajador pueda contribuir con sus saberes a un proyecto que sienta como propio... Sostengamos la pregunta.





## Tomas, planos y secuencia del poder en las redes A propósito del conflicto de Atento

### Circuito

Una publicidad en la tele le recordó que era hora de ponerse banda ancha. La oferta de la que hablaban parecía realmente fantástica. El teléfono lo tenía al lado y el número al que llamar bailaba en la pantalla.

La señal que emite con el inalámbrico viaja por un cable de fibra óptica hasta una computadora, donde se establece la primera conexión. La máquina “responde” con varias opciones: “Si desea hablar con atención al cliente marque 1; si desea comunicarse con nuestro soporte técnico marque 2; si su problema es la conectividad marque 3; si tiene inconvenientes en el envío o recepción de e-mails marque 4; si desea comprar uno de nuestros productos marque 8; si no aguarde que lo comunicaremos con uno de nuestros representantes”.

El cliente, a su vez, “responde” a la máquina dando pistas de aquello que desea y esta información es procesada por un programa que a partir de las elecciones deriva la llamada al server (computadora central) de un call center en alguna parte del mundo: Argentina, Tailandia, Perú o la India. El server orienta la comunicación según la categoría y la disponibilidad de los teleoperadores. Sólo entonces se produce la conexión entre cliente y operador.

Lo que a primera vista parece un vínculo inmediato y directo sólo

es posible por la intervención de una multitud artificial e inteligente de máquinas blandas y duras que permiten, organizan y controlan el flujo de información. Toda la energía de la empresa está puesta en llevar a buen puerto aquel recuerdo que fue activado por la publicidad y que conduce al producto. En algún momento del recorrido aparece el teleoperador, que actúa casi como único representante de tan aceitada organización.

Pero entonces, ¿tanta responsabilidad tiene el operador telefónico? Y, ¿qué poder le otorga el *lugar* que ocupa en estas redes de infoproducción? ¿Está en condiciones de bloquear con cierta facilidad el circuito?

## El lugar en la red

Luchas como las de Atento<sup>1</sup> complejizan las preguntas anteriores. Dejan en evidencia que ese mundo tan radiante que las empresas ofrecen de sí mismas no permite ver lo que está en juego en ese *lugar*. Lo que las luchas permiten, entonces, es reconstruir el circuito de las llamadas desde el otro extremo de la conexión, la del teleoperador.

Como en las plantas industriales del siglo XX, en el call center el espacio y los cuerpos son organizados por el panóptico, el ojo que todo lo ve. Cada operador en su box, separado de sus compañeros, mientras que los supervisores vigilan desde un punto de vista elevado, privilegiado. El sentido de este tipo de organización del trabajo ha sido siempre fijar la atención del operador a la función que debe realizar, evitando tiempos muertos, distracciones y cualquier posibilidad de cooperación entre los compañeros y compañeras. Como un intento de superar el aislamiento algunos operadores combaten el aburrimiento y la estupidez chateando durante las llamadas aun cuando se encuentran a dos metros de distancia entre sí.

Sin embargo, tal disposición material de los cuerpos no revela más que un aspecto quizá mínimo del proceso de trabajo que transcurre en los call centers. Aquí el gobierno de la producción no se reduce al

1 Ver "Tácticas en lucha: la batalla en Atento Argentina S.A.", en la presente publicación.

*adentro* de la fábrica. Cada box, en realidad, es una pequeña ventana al mundo de las comunicaciones de la empresa, un reducto conectado con otra dimensión espacial. La mente del operador está inmediatamente inserta y subordinada a redes de relaciones complejas por las que circulan flujos informáticos, lingüísticos, afectivos.

Pero entonces, el lugar de trabajo ya no sólo se parece a la celda de una prisión. Es más gráfico representárselo como un pequeño y tétrico “aleph” donde la empresa encierra la mente de cada operador. En el rincón donde Borges veía una imaginación que se liberaba del espacio circundante que la limita, los call centers han encontrado un nuevo territorio para la explotación.

Las máquinas duras (auriculares, monitores) y blandas (sistemas y softwares) cumplen la función de fijar la atención mental del operador a este “afuera” informático. Al panóptico se superponen modos de control en red.

En primer lugar, el logueo –la introducción de las señas personales al dispositivo informático que rige la comunicación– permite el monitoreo de la actividad a distancia, a través de la red de computadoras del call center. Desde la posición de control se percibe quién está trabajando y quién no, y se evalúa el rendimiento de la actividad. Este mecanismo es una aplicación casi literal del panóptico a la estructura de redes.

Mientras que el supervisor sólo podría evitar que los operadores de boxes contiguos charlen entre sí, con la ayuda de un programa puede impedir que hablen por MSN, medir el tiempo de llamada, observar y grabar la pantalla, escuchar las conversaciones, contabilizar las ventas, los minutos de baño, etc.

En Atento los operadores “colgaron el auricular” y tomaron el edificio. Son dos movimientos orientados en una misma dirección: denunciar el funcionamiento de un modo de explotación en su lugar de trabajo y construir relaciones distintas en su interior. Sin embargo son dos operaciones diferentes que conviene no confundir: se cortan los vínculos con el afuera (al colgar el auricular), para indagar modos de reapropiarse del espacio de la producción (toma del edificio). Las aporías actuales de las luchas de Atento

dicen mucho sobre las formas en que el poder funciona en los modos contemporáneos de producción.

### ¿Ocupar el afuera?

¿Existe la posibilidad de reapropiarse de un call center? ¿Podría inscribirse la lucha de Atento en un movimiento como el de fábricas recuperadas? Tal vez la respuesta parezca obvia, pero lo que nos importa son las preguntas: ¿por qué no?

Casi todas las experiencias de empresas recuperadas por sus trabajadores tienen una característica en común: al ocupar la fábrica se apropian de los medios para producir. Un importante dilema que enfrentan estas ocupaciones consiste en organizar la cooperación al interior de la fábrica y garantizar la producción. Se trata de algo que involucra y se define en el “adentro”. Otros obstáculos se relacionan con la comercialización de los productos y la reproducción de insumos y fuerza de trabajo. Son precisamente las tareas que dependen del vínculo de la fábrica con el exterior: con el mercado (como organización dominante de las posibilidades sociales), pero también con otros circuitos y espacios políticos y/o domésticos (como modos posibles y pensables de reorganizar el espacio social).

En un call center las máquinas son una parte ínfima, barata y flexible de los medios de producción. La actividad no depende tanto del espacio físico donde se realizan las tareas de atención al cliente o de ventas, como de la posición que ocupe esta actividad en la configuración de relaciones que conforma la empresa junto a otras empresas. Lo que aparece como un conjunto de call centers desperdigados por territorios sin demasiada conexión entre sí, en realidad son redes complejas con distintas instancias que requieren de un alto grado de cooperación e interdependencia.

Paolo Virno nombra a los call centers como “fábricas de la charla” precisamente para señalar el carácter abierto y dialógico, esencialmente relacional, inmediateamente público de este tipo de actividades. De allí se derivan muchos de sus atributos propiamente “posfordis-

tas”: se trata de un trabajo que no produce objetos materiales, sino una sucesión de conexiones y acciones performativas. De modo que ya no es posible distinguir el producto de su momento de producción. A diferencia de las fábricas que son reapropiadas por sus trabajadores, aquí ocupar el edificio no implica apropiarse del proceso productivo, ni siquiera de las fuerzas mismas involucradas en ese proceso: memoria, habla, cuidado, atención, imaginación. La imagen de la “fábrica social” se realiza cuando la producción desborda las paredes de la fábrica y se dispersa en una amplia secuencia de cooperación con otros a lo largo y ancho del mundo, tanto entre trabajadores, como con los consumidores.

¿Qué significa reapropiarse de la producción cuando parece ya no haber adentro que ocupar ni afuera al que fugar?

## Lucha en el espacio abierto

El conflicto de Atento Barracas<sup>2</sup> tiene una significación muy interesante, tanto por sus logros iniciales como por el sentido de su actual encrucijada.

En un principio, Atento, la empresa del Grupo Telefónica que terceriza servicios para Movistar, contaba con tres edificios en los que se centralizaban las tareas de atención al cliente y algunas ventas.

Este nivel de concentración de la producción permitió que el descontento pronto se generalizara. Quienes tomaron la decisión de comenzar a organizarse –clandestinamente durante 2004 y mitad de 2005–, contaban con acceso directo a los otros teleoperadores. Una vez que la lucha rompió con la inercia de la empresa, las posibilidades pasaron a depender de la propia capacidad de los trabajadores para conocerse, organizarse y crear sus propias mediaciones. Las dimensiones y la propagación del malestar atraieron la atención del sindicato de telefónicos. Al poco tiempo se dieron las primeras huelgas, que lograron paralizar el servicio casi por completo. Tal

2 Ídem.

capacidad de bloqueo –sumado a la rápida visibilización del conflicto que aportó la participación del sindicato, activando por ejemplo los mecanismos regulatorios del Ministerio de Trabajo– obligó a la empresa a la negociación.

Sin embargo, el aprendizaje y la capacidad de reacción de esta última fue rapidísima. Mientras el gremio esperaba la resolución del Ministerio de Trabajo, Atento abrió subrepticamente otros call centers en provincias con sindicatos “amigables”. Al mismo tiempo, mediante retiros voluntarios, desgaste, despidos encubiertos, presión psicológica y física, Telefónica redujo el número de operadores de 4.000 a 300. Ahora Atento tiene call centers en Mar del Plata, Martínez, Barracas, el microcentro porteño, las provincias de Salta y Córdoba y hasta en países vecinos como Perú. Más aun: Telefónica ya no sólo terceriza sus servicios en Atento (satélite de sí misma) sino que acude a “verdaderas empresas otras” (que no son propiedad del grupo Telefónica), lo que dificulta aun más la organización de los trabajadores.

Así, aquellas huelgas que sacudieron la empresa en 2005 hoy serían impensables. Sucede que, con la apertura de otros call centers y la consiguiente descentralización de las tareas, varió la disposición y la importancia de Atento Barracas en la red técnica e informática de la empresa. La ubicación que permitió a la lucha poner en jaque las relaciones de jerarquía abriendo conexiones y vínculos inesperados entre los trabajadores y el sindicato, la sociedad y la empresa misma, hoy ya no existe.

El conflicto en Atento muestra que la fuerza local y el control sobre el edificio y las máquinas son una condición importante pero no la única para el crecimiento de una lucha. Esto expresa a su modo que el interior de la fábrica ha dejado de ser el epicentro del poder y de la producción de valor, y que por ello mismo no puede escindirse de las relaciones complejas en las que está inserta. Y que, si por un lado el poder de negociación de los trabajadores recae en buena medida en su capacidad para hacer valer la posición que ocupan en el sistema abierto de la info-producción, para afectar segmentos próximos y alejados de la red; por otro, existe una vitalidad de la lucha, en su

propio desarrollo, que le permite siempre ir más allá de los lugares estratégicos asignados en la red productiva. Ambas líneas de acción se complementan como poder virósico y auto organización. De hecho, en la experiencia de Atento, las huelgas o tomas paralizaron al menos parcialmente el servicio, mientras que luego las denuncias y escraches (una vez realizadas las deslocalizaciones de los trabajadores) afectaron la imagen de la empresa.

Pero este conflicto es también un ejemplo del enorme desafío que constituye imaginar un horizonte político propio de estas luchas. Si en las “fábricas de la charla” la producción depende enteramente de la conexión con “un afuera”, y si el trazado, el control y la valorización de este “afuera” es precisamente el territorio en que se desarrolla el poder de las empresas, ¿cómo pensar el pasaje del virus a la autoorganización?

A partir del conflicto en Atento podemos palpar hasta qué punto resulta vital para las luchas evitar el aislamiento. La reclusión del contra poder (de las experiencias auto organizadas) en un espacio fijo y determinado equivale a la consolidación del poder sobre el espacio en general por parte de las empresas. Ellas cuentan con los medios y la velocidad suficiente para volver superfluo cualquier lugar específico, separándolo de la cooperación productiva y restando a estas experiencias de lucha su potencial político.

### **Poder en las redes: distancia, transversalidad y diferencial de movilidad**

La empresa, al abrir nuevos call centers en otras ciudades y países, se libera de su dependencia respecto de los trabajadores insubordinados para atender a sus clientes. Conseguido esto, la dinámica del conflicto se estrecha, se encierra en los límites del edificio ocupado. La paradoja es que los teleoperadores de Barracas, que consiguieron un alto grado de organización, impusieron varias conquistas, aumentaron su capacidad de influencia en el lugar de trabajo y lograron un importante nivel de difusión, en realidad perdieron poder en la red productiva de la empresa. ¿Cómo es posible?

Resulta que la creación de nuevos nodos modifica los patrones de conexión, cambia los modos de articular las relaciones en la red, desbalanceando decisivamente el juego de poder en su interior. Esta intervención en el espacio exterior de la fábrica afecta de modo irreversible su adentro, sin siquiera tocarlo.

Con el desarrollo de las redes capitalistas más allá de los viejos límites del espacio de encierro, el par “dentro” y “fuera” dejan de nombrar fronteras absolutas: las dinámicas de reapropiación por parte de las luchas tiende, entonces, a desbordar el espacio cerrado de trabajo y a confrontarse con la necesidad-posibilidad de coordinar segmentos más amplios de cooperación social.

Dos conceptos pueden ayudarnos a pensar las relaciones de poder en las redes productivas contemporáneas: la *distancia* y la *transversalidad*.

La *distancia* está determinada por la capacidad de acceso que tiene un nodo a los recursos existentes en la red. Mientras mayor cercanía a los recursos, mayor poder de configuración y de regulación posee el nodo. Está cerca quien puede acceder velozmente y sin mediaciones a los recursos, quien consigue relaciones directas. Al contrario: tiene poco poder quien está separado de los recursos por mediaciones que lo alejan.

La *transversalidad* es la capacidad de hacer pasar lo que fluye a través de uno, de volver dependiente al resto mediando su relación con los demás. Un nodo siempre se encuentra en medio de múltiples relaciones con otros nodos. El trabajador, por ejemplo, media entre la empresa y el cliente. Si la empresa carece de otra forma de atender reclamos y vender sus productos, el poder de los trabajadores y su capacidad de negociación es alto. Su posición en la red los vuelve imprescindibles.

Antes del conflicto en Atento, el acceso de Telefónica a la fuerza de trabajo no estaba condicionado por ningún tipo de ley ni organismo. Pero las tomas y huelgas dieron a los trabajadores cierta capacidad de discusión en la distribución de los recursos disponibles en los call centers (recursos financieros, por ejemplo, pero también políticos). Con la apertura de nuevos call centers la empresa consiguió restablecer su acceso directo a la fuerza de trabajo y al resto de los recursos,



*cercanía* que había sido puesta en cuestión por el conflicto.

Lo nuevo es que la estrategia de la empresa no se centra en el disciplinamiento de la lucha. Sabe que una vez activado el conflicto entran en juego mediaciones que no pueden ser manejadas con facilidad: sindicatos, estado, medios de comunicación, militantes partidarios, etc. Su táctica es más bien evitar la polarización. El enorme poder que posee no se ejerce sólo como control de las relaciones ya establecidas (el edificio que ha sido tomado), sino además como creación de nuevos nodos que modifiquen la configuración actual de la red. En realidad, se trata siempre, para una empresa cuestionada por la lucha, de mantener las jerarquías: lo notable es que para conservar lo dado tenga que “cambiar” y “crear”.

Cuando el poder se expresa de este modo, deja de depender de la relación de fuerza entre dos nodos (antagonismo que deviene en negociación) para apelar a los “diferenciales” de movilidad, de acceso, de velocidad, de tiempo que hay entre los contendientes.<sup>3</sup> Cuando la empresa abre un nuevo call center resta transversalidad a Atento Barracas, lo “saca del medio”, le borra poder. El conflicto, así, ya no se reduce a la relación inmediata entre un nodo y otro, sino que se extiende al mar de relaciones en el que cada uno está inserto, al conjunto de posibilidades virtuales de conexión que aún no han sido actualizadas.

3 El concepto de “diferencial de movilidad” es utilizado aquí a partir del sentido que le dan Luc Boltanski y Eve Chiapello en *El nuevo espíritu del capitalismo*; Akal, cuestiones de antagonismo, Madrid, 2003. Sobre la noción de *diferencial*, ver particularmente el apartado “El despertar de la crítica social: de la exclusión a la explotación”, donde los autores intentan desarrollar una teoría de las relaciones de poder y de explotación en la red a partir de la ubicación y las potencias que cada agente despliega en ella. En un mundo “conexionista” los *grandes* ya no serían tanto quienes concentran bienes sino aquellos que acumulan relaciones en la red, que se demuestran aptos –por su sentido de la oportunidad y su aptitud hiperflexible– en la creación y gestión de las redes (“La movilidad, la capacidad de desplazarse de manera autónoma, no solamente en el espacio geográfico, sino también entre las personas e incluso en el ámbito de los espacios mentales, entre las ideas, es una cualidad de los grandes”). Los *chicos*, a su vez, no serían tanto los que carecen de bienes como aquellos que por una u otra razón ocupan los puntos fijos de la red. Reducidos a una relativa inmovilidad –“rigidez”– los *chicos* son los agentes subordinados, y el diferencial de movilidad entre ambas figuras da cuenta tanto del sentido como de la proporción de la dominación y la explotación. Cada agente de la red extrae su poder de su ubicación relacional respecto a los demás actores y de su capacidad de inventar nuevas posibilidades en ella, pero siempre en un contexto muy preciso en el que la movilidad de los grandes se desarrolla *a través* de la inmovilidad de los chicos, que perciben cada vez el poder de los otros como inversamente proporcional al suyo: “permaneciendo en un mismo lugar, los pequeños aseguran en él la presencia de los grandes, que no deben estar en todas partes y mantienen los lazos que éstos tejieron (el chico) ha de permanecer en el lugar que le fue asignado. Su estancia en ese nudo de la red es imprescindible para los desplazamientos del grande. Sin su presencia, el grande perdería, a medida que se desplaza, tantas relaciones como fue creando. No podría acumularlas”.

La lucha se desplaza inmediatamente al terreno del espacio abierto de la cooperación en el que las empresas desarrollan su control, sus estrategias de subordinación y de valorización, y en el que las luchas intentan conectar con sus propias virtualidades. Lo virtual es ese conjunto disperso de conexiones que aún no toman forma, encuentros y desencuentros que no logran consistencia, conexiones fugaces, bifurcaciones posibles que de ser reapropiadas y trabajadas podrían desembocar en una desestabilización de las relaciones de poder existentes. Hemos visto el uso que las empresas hacen de ello para conservar sus posiciones en la red. ¿Cómo enfrentan las luchas estas estrategias

### **Del tiempo liberado a la lucha política**

La situación a la que arribó el conflicto de Atento Barracas es por lo menos sorprendente. Luego del largo proceso de confrontación, el grupo de los trabajadores más combativos fue aislado en un sector especial (“la zona sur”) y ya no recibe más llamadas. La empresa, paradójicamente, los ha “liberado” del trabajo, como “resultado” de su lucha, mientras les sigue pagando el sueldo y los trabajadores deben cumplir su horario laboral.

¿Qué sucede cuando la capacidad de negociación de una lucha se esfuma por el cambio de las relaciones de poder que la apertura de nuevos call centers genera? ¿Qué hacer una vez que el conflicto ingresa en un compás de espera indefinido, en el que no hay vuelta atrás pero tampoco desenlace? Más aun, ¿qué sucede cuando el trabajador se vuelve prescindible para el proceso productivo, porque la empresa decide desviar las llamadas a otros call centers, continuar pagando los salarios y enfriar el conflicto, jugando con el desgaste que implica una situación de incertidumbre permanente?

Se palpan las durezas de las nuevas relaciones de poder, se perciben las dimensiones políticas de los diferenciales de velocidad, de acceso, de conexión que permiten a los “grandes” de la red armar nuevas terminales, moverse, reorganizar los flujos, mientras los “chicos”

quedan confrontados con su pequeñez. Cuando Telefónica desarrolla su estrategia consistente en perseguir a los teleoperadores insubordinados y abrir call centers en otras provincias, no sólo debilita las capacidades que han logrado activar los teleoperadores en el conflicto, no sólo modifica el escenario de la disputa presente: la contra cara de ese poder es su capacidad para separar a las luchas de sus propias virtualidades, de todo aquello que podrían ser a partir de lo que son, a partir de la proliferación de sus fuerzas.

Las luchas se debilitan precisamente cuando padecen esta reducción de sus posibles, cuando quedan reducidas a su ser puramente actual. Un ser tal vive la marea de encuentros y desencuentros contingentes como una razón de disolución, una desorientación improductiva, una deriva inerte. Lo abierto toma el aspecto de un agujero negro. La incapacidad de crear nuevas relaciones sume a la experiencia en una impotencia cruda. La misma apertura que la empresa traduce en nuevas oportunidades y en enriquecimiento (control sobre las virtualidades de la cooperación) se traduce, para las luchas, en un peligro de muerte, de disgregación de la fuerza acumulada (posibilidades controladas).<sup>4</sup>

Hay algo para retener, en este sentido, sobre la dinámica de control de las corporaciones en las redes contemporáneas de la cooperación social. El poder de las empresas no sólo se mide por la acumulación de recursos e influencia; también por su capacidad para impedir, bloquear, disolver, descomponer otros vínculos al debilitarlos. Tanto valor hay en sus propiedades y existencias como en el potencial dispersivo que detentan, en su eficacia para impedir la concreción de otras relaciones fuera de sus mediaciones, de su control. Así, su poder se consolida cuando la alternativa a las relaciones propuestas por la empresa parece ser la pura dispersión: cuando las fuerzas no proliferan, no se producen efectos, cuando lo que se dice no es escuchado por nadie y por tanto tampoco dicho.

4 Una paradoja envuelve esta situación: la idea de que la relación de antagonismo trasciende el puro enfrentamiento y que la insubordinación no se reduce a una disputa de hegemonía entre dos poderes, fue un redescubrimiento que efectuaron las luchas sociales de los años sesenta y setenta. Al recuperar, de este modo, la fuerza de la imagen del éxodo, de la fuga, las resistencias se abrieron a una dinámica directamente constituyente, de creación. Pero este mismo descubrimiento, cuando logra ser instrumentalizado por las empresas, se presenta a veces como una amenaza.

Ahora bien, si lo que nos interesa son las preguntas hay que invertir la perspectiva y explorar las grietas, los aparentes sinsentidos, los imprevistos.

En los call centers, los teleoperadores que participaron de un proceso político se encontraron con una aporía: de un lado, la imposibilidad de tolerar el trabajo, lo que motiva la negación del estado de cosas dispuesto por la empresa; por el otro, las dificultades que plantea la situación de no-trabajo, el desafío que constituye habitar el vacío dejado por su ausencia.

El conflicto, así, desemboca en una situación imprevista: no hay vuelta atrás y tampoco solución. No se puede trabajar más y tampoco se consigue afirmar una experiencia de no-trabajo. No se pueden tolerar las relaciones capitalistas de producción y tampoco el vacío generado por su falta.

En términos políticos, la aporía de una no-solución implica la puesta entre paréntesis tanto del horizonte de *reapropiación* trazado por las luchas obreras de los siglos XIX y XX, como del *éxodo* del trabajo subordinado imaginado por los movimientos de los años sesenta y setenta. También la intuición de que el problema ya no es tanto cómo enfrentar y derrotar al poder central, ni cómo escapar al poder disciplinario, sino qué hacer con la radical ambivalencia que presenta ese tiempo liberado que ha sido ganado a la empresa.

Si apropiarse de este tiempo liberado resulta tan dificultoso es, tal vez, porque la liberación –“de sus responsabilidades”– concierne a los cuerpos antes sujetados, más que a la cooperación productiva misma, que la empresa sigue explotando. De ahí que cualquier posibilidad de cooperación autónoma deba ser creada –pues no preexiste–, y que esta creación dependa de la singularidad de quienes habitan un tiempo liberado casi por accidente.

Pero, ¿en qué consiste este accidente? No se trata de una casualidad, ni de algo puramente pasajero, sino de un desenlace no previsto por la lucha. Un imprevisto ejemplar, una excepción que dice mucho de los problemas del presente.

Un tiempo pagado por la empresa, pero que no es de trabajo; un conflicto que ha quedado en suspenso; un despido posible que no

llega y una reincorporación impensable.

Un tiempo liberado que no es una experiencia de libertad; una concesión de la empresa, que desarma la lucha; una relación contractual que ya no es relación laboral.

¿Es un tiempo público o privado? ¿O un entrecruzamiento de ambos? Tiempos para el estudio académico personal y para las investigaciones militantes colectivas; tiempos de juego, de distensión, de ocio y espacios de charla donde traficar pensamientos comunes, destrabar procesos políticos, ayudar a un compañero; también aburrimiento, tedio, miedo...

Un espacio donde se hace difícil eludir el miedo que supone el riesgo legal de no atender las llamadas; dónde no es siempre fácil pensar colectivamente la culpa que surge de estar allí, cobrando sin hacer nada, de no ser productivos: “¿pasamos a ser lúmpenes?”.

Una indeterminación de doble filo, que oscila entre el desgaste interno y la existencia efectiva pero frágil y sin garantía alguna de continuidad de un colectivo tramado por la lucha pasada; entre la primarización de los vínculos y la experiencia cotidiana de un apoyo mutuo; entre la auto-infantilización y la posibilidad latente de una deriva de creación.

El imprevisto es una experiencia del borde, de la frontera, del *estar entre*. Ni afuera ni adentro. Más allá de toda vuelta a la normalidad y más acá de una fuga al aislamiento.

Nada parece fácil ni mucho menos seguro en ese *lugar*. Pero no hay dudas de que la situación está habitada por una doble potencia: la de conservar el poder virósico de afectar la imagen y los negocios de la empresa –porque se está dentro–; y la de abrirse –en pleno horario laboral– a nuevos proyectos, relaciones e historias que no están contenidas en el –ya, ahora– estrecho mundo de la red corporativa. Virus y auto organización. ¿Es posible una relación virtuosa entre ambas potencias?

Se trata de una pregunta relevante para la actualidad de los proyectos que buscan construir una nueva autonomía social y política.

- - 
  -
- Dice Michael Ende, autor de *La historia sin fin*, un relato infantil donde el reino de la fantasía estaba en peligro:



“Por supuesto que yo creo en ángeles, demonios y en un universo espiritual, jerárquicamente ordenado, de inteligencias y seres de los más diversos géneros. Lo hago porque estoy convencido de que el arte y la poesía de todos los tiempos y de todos los pueblos se acercan mucho más a la verdad que la triste imagen de la realidad de lo sólo-demostrable, una realidad que en el mundo de hoy pretende ser lo único cierto. Y si yo no tuviese cien otras razones que apoyasen esta convicción mía, me bastaría la siguiente: que la imagen actual de lo sólo-demostrable, pese a su inmensa complejidad, es en último término, aburridísima...”.

Hace unos años, una corriente crítica de la historiografía marxista propuso extender la noción hasta entonces admitida de la resistencia obrera.

Las teorías e interpretaciones clásicas se habían detenido en las dimensiones organizativas y conscientes de la experiencia de los trabajadores. Si el poder social recaía en la producción, entonces lo más importante era quién controlaba el proceso de trabajo y se apropiaba de sus productos. Por eso, a la consigna capitalista que rezaba “del trabajo a casa”, para comer-dormir-descansar y así volver “de la casa al trabajo”, los militantes oponían la invitación “de la casa al local sindical o partidario”, para preparar la rebeldía en la fábrica. Para esta perspectiva, las formas individuales y no programáticas de resistencia eran demasiado elementales y hasta engañosas.

Los historiadores críticos a los que nos referimos revisaron esta valoración, retomando el filo de las pequeñas rebeldías en el puesto de trabajo, de los diálogos despectivos y los gestos de hastío con la patronal, de toda una cultura informal que rompía con la norma fabril. Siguiendo esa pista, todo un campo nuevo de insubordinaciones se hizo visible, pues cobraron relevancia las prácticas y subjetividades que trascendían o eran indiferentes al espacio laboral, y que por incipientes o “improductivas”

• que fueran afirmaban otras formas de vida. La investigación  
• militante se expandió, con interés, al conjunto de relaciones  
• obreras que no tenían en el centro al trabajo: círculos de lectu-  
• ra y estudio, juegos y formas de entretenimiento, actividades  
• comunitarias, la amistad, el amor, eran imágenes presentes de  
• una vida liberada del trabajo.

• El esquema entonces se invirtió: el sitio de la potencia pasó a  
• estar afuera, en el barrio, en las redes de amigos, en la lectu-  
• ra, en el cine, mientras que el tiempo empleado en la fábrica  
• era un tiempo perdido, pasivo, un espacio de reclusión. De ahí  
• que, además de la lucha, una forma propiamente proletaria de  
• ocupar el tiempo de trabajo consistía en imaginar lo que harían  
• una vez que salieran de la jornada laboral. La mente se fugaba  
• del cuerpo, para proseguir los caminos de la lectura del día  
• anterior o para fantasear con lo que esa noche, una vez en el  
• barrio, acontecería...

• En el call center, el cuerpo y también la mente son fijados al  
• trabajo.

• En el horizonte de la organización obrera el control de la pro-  
• ducción es apenas una bruma incierta, una esperanza pasada.  
• La fuga del trabajo muchas veces se vive como si uno fuera  
• despedido al espacio sideral, a la nada.

• Quizá como nunca antes parecen taponadas las grietas para la  
• imaginación.

• Sin embargo, en ese territorio de excepción abierto por la lucha,  
• donde la regla y el rigor fueron destituidos, la impotencia sólo  
• deviene cuando se agota la fantasía.

• • • • •





<http://www.teleperforados.com.ar>

(Agrupación de trabajadores de Teleperformance y otros)

<http://www.leydelteleoperador.com.ar>

(Información acerca de la ley del teleoperador)

<http://www.precarizacion.com.ar>

(Mapa de la precarización en los call centers)

<http://www.yotedenuncio.com.ar>

(Base de datos sobre denuncias en call centers)

<http://www.colgalavincha.com.ar/>

(Página de operadores de distintos call centers en lucha)

<http://www.telefonicosdepie.com.ar>

(Noticias de conflictos y denuncias en Atento S.A.)

<http://www.artehago.com.ar>

(Página de la muestra itinerante de arte de trabajadores de call centers y otros trabajos precarios)

**<http://www.somotelefonicos.com.ar>**

(Coordinadora de trabajadores de call centers  
y empresas de telefonía celular - Córdoba)

**<http://ar.groups.yahoo.com/group/repensareltrabajo/>**

(Página de información, denuncias, textos y discusiones)

**<http://www.tel.org.ar>**

(Taller de estudios laborales)

**<http://www.foetrabsar.org>**

(Federación de Obreros y Empleados Telefónicos)



## Las claves para nuestro crecimiento

Quizás pocos de ustedes sepan que allá por 2001, TeleTech en Argentina era una operación de aproximadamente 1200 personas trabajando para compañías locales. Hacia mediados de 2002 y debido a la debacle económica por todos recordada, solo quedábamos entonces 400 personas enfrentando la posibilidad cierta del cierre de las operaciones de la compañía en Argentina.



La única alternativa posible para la continuidad era la de convencer a la Corporación de la viabilidad de poder brindar, desde Argentina, servicios a compañías en otros países. Gracias a la dedicación de todos los que formamos parte de la misma hoy, a casi 4 años de la puesta en marcha de la primera operación para el exterior, la realidad nos muestra una operación de casi 2000 personas y planes de crecimiento concretos e inmediatos.

Quiero en estas pocas líneas compartir con ustedes algo más de información acerca de las razones de este éxito, con quiénes competimos y cuáles son las claves para poder continuar nuestro desarrollo exitosamente. Analicemos brevemente algunas de las ventajas y desventajas relativas de nuestro país respecto a otros en el mundo dedicados a brindar servicios a terceros países. Ellas se resumen en el siguiente cuadro:

País	Ventaja	Desventaja
Argentina	Calidad, Cercanía Geográfica y Cultural	Escala
Filipinas	Escala, Precio	Calidad, Lejanía geográfica
India	Escala, Precio	Calidad, Lejanía geográfica y Cultural
Canadá	Calidad, Cercanía Geográfica y Cultural	Precio
México	Cercanía Geográfica	Precio
Latinoamérica y Caribe	Calidad, Cercanía Geográfica y Cultural, Precio	Escala, Calidad

Surgen del mismo, un par de consideraciones clave para entender la dinámica de nuestro crecimiento en Argentina. En primer lugar, la calidad de los recursos humanos existentes y nuestra "manera de hacer las cosas", claramente son las principales razones del éxito obtenido hasta ahora. Como destino para las operaciones, Argentina es posiblemente más cara (en términos absolutos de precios) que muchos de los otros mercados, pero ello se ve compensado por mayor calidad y la facilidad para que nuestros clientes puedan relacionarse cultural y comercialmente con nosotros.

Por otro lado, quizás nuestra principal desventaja es la relativa limitación en la escala que podemos llegar a alcanzar respecto a otros países donde el idioma inglés es, o bien el idioma nativo, o bien su enseñanza está incluida como parte fundamental de la currícula en todos los niveles educativos.

En este marco, estamos transitando como compañía dos caminos paralelos para poder continuar alcanzando los ratios de crecimiento que año a año venimos mostrando. Por un lado, continuamos activamente desarrollando acciones comerciales tendientes al lanzamiento de operaciones en español con los Estados Unidos o España, y por otro lado, continuamos invirtiendo en atraer, emplear y retener a los mejores talentos bilingües para poder continuar desarrollando el mercado angloparlante de los Estados Unidos.

En ese marco, tuve hace poco la oportunidad de participar en una reunión de negocios con Clientes en los Estados Unidos, donde un alto ejecutivo fue invitado a comentar las razones por las cuales más de 40 millones de personas por año, de distintas edades, nacionalidades y posición económica, elegían un Resort de su empresa para sus vacaciones, siendo éste un destino para nada económico. Todos en esa reunión esperábamos una larga explicación acerca de estrategias, inversiones, etc., pero esta persona dijo simplemente lo siguiente:

## TELETECH NEWS # 1



Es un buen momento para reflexionar juntos sobre la actualidad de TeleTech en la Argentina.

Desde que asumí el liderazgo de las operaciones en nuestro país, tuve la gran convicción de llevar adelante una gestión que privilegiase el crecimiento de todas las personas que conforman nuestra empresa.



Día a día los veo crecer, desarrollarse, trabajar duro, madurar y porque no también, divertirse y formar nuevos amigos. Todo ello me provoca una inmensa satisfacción que espero compartan conmigo.

Para poder seguir creciendo, no podemos olvidar nuestra identidad y quisiera recordar algunos aspectos que la conformaron. Quizás muchos de ustedes no lo sepan, pero hacia principios del año 2003, TeleTech solo contaba con 40 empleados, carecía de una dirección estratégica a futuro, y luchaba día a día para poder sostenerse como empresa. Dicho hecho, en aquel entonces, la compañía en Argentina enfrentaba la posibilidad cierta del cierre de sus operaciones en el país.

Junto con el equipo de trabajo que me honra liderar, tomamos la decisión de focalizar nuestros esfuerzos en el mercado offshore como una salida a la crisis. Para ello, fue necesario convencer a los accionistas que la operación en Argentina era viable, a partir de la capacidad de los recursos humanos existente en Argentina.

Desde entonces, a partir de conformar un equipo de trabajo unido e integrado, detrás de una férrea convicción de la viabilidad de la iniciativa, llevamos adelante la tarea de demostrar al mundo que los argentinos podemos ofrecer servicio de calidad, potenciando nuestras capacidades con el agregado de la pasión y el compromiso del que nuestra gente es capaz.

De esta forma logramos obtener el primer cliente desde el mercado de Estados Unidos, lo cual fue la puerta para la llegada de otros, hasta conformar el exitoso presente de TeleTech Argentina, con casi 2000 empleados y en pleno crecimiento.

Como antes mencionaba, me siento orgulloso de liderar este grupo humano de trabajo que todos conformamos y disfrutamos de trabajar con todos Ustedes todos los días.

Estamos comprometidos con convertirnos "The Employer of Choice". Ser el Employer of Choice, para nosotros, tiene varios significados muy profundos, de los cuales rescato como más relevantes los siguientes:

- Proporcionar a los empleados en un ambiente confortable de trabajo, con instalaciones acordes y la mejor tecnología disponible.
- Brindar oportunidades de carrera y desarrollo profesional.
- Fomentar el trabajo en equipo y compartir conocimientos.
- Fomentar actividades sociales y deportivas.
- Desarrollar las capacidades de nuestra gente, formando líderes para las distintas actividades en las que cada uno se desempeñe en el futuro.
- Fomentar el respeto en todas las relaciones interpersonales.

Como todos ustedes saben, generar estas condiciones implica obviamente que nuestros empleados están y estarán siempre bajo una relación laboral de acuerdo a los marcos legales vigentes, sin lugar para el trabajo en negro. No hacemos "contrato basura". Estamos llevando adelante diversos acuerdos con diversas instituciones de primer nivel para llevar a cabo programas de conjuntos que beneficien a todos los empleados. Como ejemplo puedo adelantar el acuerdo con una prestigiosa Universidad para poder ofrecer descuentos a nuestros empleados y poder así facilitarles su desarrollo.

Sinceramente, los invito a todos a CONSTRUIR. Construir equipos de trabajo, construir amistades, construir conocimiento, construir personas de bien para nuestra Sociedad. En definitiva, los invito a sumarse a CRECER e TeleTech, con iniciativa, entusiasmo, creatividad, esfuerzo, dedicación y pasión.

Por último, y aunque sea un concepto muy trillado, quiero pensar en TeleTech como una gran familia. Estoy convencido que ese enfoque ha sido la clave del éxito que hemos obtenido, y nuestra diferencia competitiva frente al resto del mercado de Outsourcing en Argentina. Para continuar el camino de ratificarnos como "The Employer of Choice" por todos aquellos interesados en trabajar en nuestra industria.

Muchas Gracias.

Martin Sucari  
Presidente

# Cronicas Teleperforadas

(Cualquier parecido con la realidad...)  
¿¿¿Es pura coincidencia???



[Teleperforados.com.ar](http://Teleperforados.com.ar)





DIBUJADO POR

## Esclavo del Sector 7 G









## Otros títulos de la Editorial

*Bienvenidos a la selva. Diálogos en torno a la Sexta Declaración del EZLN, una compilación del Colectivo Situaciones.* 2005

*Mal de Altura. Viaje a la Bolivia insurgente,* del Colectivo Situaciones. 2005

*La Virgen de los Deseos,* del colectivo boliviano Mujeres Creando. 2005

*Dispersar el poder. Los movimientos como poderes antiestatales,* de Raúl Zibechi. 2006

*Política y subjetividad. Asambleas barriales y fábricas recuperadas,* de Ana Fernández y colaboradores. 2006

*Políticas del acontecimiento,* de Maurizio Lazzarato. 2006

*Micropolíticas. Cartografía del deseo,* de F. Guattari y S. Rolnik. 2006

*Ambivalencia de la multitud,* de Paolo Virno. 2006

## Próximos títulos

*Los de la tierra. De las ligas agrarias a los movimientos campesinos,* de Pancho Ferrara

*Hegel o Spinoza,* de Pierre Macherey

Esta edición de 1500 ejemplares  
se terminó de imprimir en  
A.B.R.N. Producciones Gráficas S.R.L.,  
Wenceslao Villafañe 468,  
Buenos Aires, Argentina,  
en diciembre de 2006