

Colonizar los sentidos: 'calls center' y las nuevas formas de dominación/resistencia en las relaciones capital-trabajo

ROITMAN, S., LISDERO, P. y MARENGO, L. (comps.) (2010). *La llamada... El trabajo y los trabajadores de Call Centers en Córdoba*. Córdoba: Universitas.

Por María Belén Espoz

Programa de Estudios sobre Acción Colectiva y Conflicto Social. Centro de Estudios Avanzados – Unidad Ejecutora de CONICET, Universidad Nacional de Córdoba (CEA/UE-UNC)
belenespoz@yahoo.com.ar

I.

Quienes vagabundean ignoran las horas pico; en vez de ir hacia un lado, rondan por ahí. Su práctica “es una manifestación contra la división del trabajo” (...) La realidad pesadillesca de la industrialización capitalista ha desatado más sueños de paraíso que cualquier otra forma social, siendo la felicidad material su tema más recurrente. Incluso si, como lo advertía Adorno, la industria cultural manipula las imágenes de esas fantasías, uno podía (y Benjamín lo hizo) citar a Marx: “La reforma de la conciencia únicamente consiste en despertar al mundo... del sueño sobre sí mismo” (Susan Buck-Morss, Walter Benjamin, escritor revolucionario).

Presentar esta compilación anclando la experiencia de pesquisa al contexto geo-político y territorial del que son resultado, es necesario: un modo de ubicar y mapear las heterogéneas expresiones que materializan el carácter polimorfo del capitalismo en nuestras sociedades que adquiere una geometría específica según las coordenadas espacio-temporales de aplicación y ejercicio biopolítico. En el caso de América Latina dando forma a un estado neo-colonial. La ciudad de Córdoba, Argentina, se convierte así en una especie de periférico-centro

donde las actuales modalidades de trabajo ‘tecnologizado’, condensan cuerpos y acciones en los que las redes conflictuales que históricamente caracterizaron la relación capital-trabajo, adquieren novedosas formas de materializarse tanto individual como colectivamente según las dinámicas de dominación-resistencia.

En este sentido, son diversas las transformaciones en los mecanismos/operaciones estructurales del circuito tradicional del capital, que encuentran en el desarrollo tecnológico actual sostenidos en la Industria del Software y las políticas del Management, una nueva clave de lectura en las relaciones laborales.

El libro en este sentido, instala la problemática de cómo pensar las complejas metamorfosis del trabajo en la era ‘informacional’ y las maneras en que éstas afectan las dinámicas de trabajo, las capacidades, competencias y performances laborales de los sujetos involucrados, y las afecciones en las constituciones subjetivas de los mismos dentro y fuera de los call centers. *El preludeo a un estudio necesario acerca de los call centers* de Patricia Collado, es un esfuerzo por remarcar la pertinencia de

este objeto para la reflexión crítica de dichas transformaciones en la actualidad.

‘Externalización de la economía’, ‘tercerización de los servicios’, ‘flexibilización laboral’, son tres de los procesos que enuncian la reestructuración del capital a nivel global cuyo centro de operatividad es la misma mercantilización de los sentidos vía tecnologías de la comunicación: el habla y la escucha, se convierten en objetos que adquieren ‘valor’ en las nuevas dinámicas del trabajo ‘informativo’. La supuesta ‘humanización del trabajo’ se activa como fantasía que sirve de argumento para la colonización de los sentidos: qué ver, qué oír, qué tocar, etc. se estructura en el mercado del trabajo (pero también por fuera de él) mediante los manuales que estipulan un accionar posible en un cuadrante determinado.

El libro intenta desandar reflexivamente el camino por el cual percepciones, sentimientos y emociones se entrelazan en estas nuevas modalidades de trabajo en un ‘insensibilizarse’ a la presencia (real o virtual) del otro que está para nosotros no ya como ‘persona’, sino como ‘cosa’, como mercancía consumible o como objeto (métrica) de mi propia constitución mercantil. La constricción de espacio-tiempo donde no hay margen de error ni de improductividad: eso expresan los sentires de los trabajadores en torno a los call center donde incluso, el ‘vagabundear’ dentro del circuito tecnológico, es una tarea ‘estipulada’ y regulada por el tiempo de la conexión a la red. De allí que el libro retome, con absoluta pertinencia y criticidad, el qué y el cómo de la organización colectiva del trabajo como interrogante hacia el futuro.

II.

“Los sentidos son la base del conocimiento”, sostuvo Marx. Ver, tocar, oír, degustar, oler entonces, son prácticas que se estructuran socio-individualmente según las experiencias de los sujetos en base a sus condiciones existenciales: las históricas y las de su contemporaneidad. La materialidad de los mismos, nace en la dialéctica socio-histórica que opera como correlato de la naturaleza humanizada en la que el hombre crece, se desarrolla y muere. Materialidad que se expresa en *formas* particulares que configuran regímenes de sentido y sensibilidad social.

Podemos decir siguiendo esta línea, que la experiencia contemporánea está fuertemente atravesada por las mediaciones técnicas y tecnológicas

que dominan las diversas dimensiones de la vida cotidiana, constituyendo una particular manera de percibir y sentir al mundo. En este sentido, no es ninguna novedad que las invenciones técnicas junto con las intervenciones urbanísticas, y con la modificación de los materiales (hoy regulado por los avances en nanotecnología) -y su correspondiente incorporación en diversas áreas del trabajo, el ocio, la educación, la salud, etc.- entre otros, *convergen* en la configuración de lo que podemos reconocer como los *condicionamientos de la percepción sensorial* que caracteriza a una sociedad y una época determinada. Walter Benjamin ha dado cuantiosa muestra de lo que esta afirmación significa.

Esa experiencia sensorial encuentra en las terminales –corporales- de todos los sentidos el frente ‘externo’ con el que nos topamos con el mundo ‘prelingüísticamente’ (Buck-Morss, 2005: 173). Las fronteras corporales son justamente aquellas que son ‘domesticadas’ y ‘colonizadas’ por las condiciones técnicas y tecnológicas a partir de las cuales aprehendemos y sentimos el mundo, los otros, y a nosotros mismos.

En este contexto, podemos decir, el libro *La llamada...* sitúa la problemática de esta nueva modalidad productiva que interseca trabajo-comunicación-tecnologías: los Calls Centers son, en este sentido, ‘operadores de las sensibilidades’, porque actualizan la dinámica centro-periferia de todo orden de dominación capitalista y los mecanismos mediante los cuales se posibilita instalar fantasmas y fantasías como regímenes de regulación/control social. Éstos encuentran en los sentidos un lugar central para la reflexión sobre la depredación y expropiación de las energías corporales y sociales. *Distancia, desconexión y despersonalización* –como mecanismos de la operatoria del capital ‘informativo’-, núcleos interactivos de los calls, se manejan las sensibilidades mercantilizadas del capitalismo neo-colonial.

¿Pero qué significa colonizar los sentidos? *Colonizar* es ocupar el espacio del otro, es expropiarlo de sus energías y tener el poder de decidir sobre sus vidas (Scribano-Cervio, 2010a; Scribano-Boito, 2010b). Es en esta idea que estructuramos la presentación de los diferentes artículos que integran el libro como una manera de aportar a la reflexión de un proceso todavía en ‘constitución’.

II.a La distancia entre centros/periferia: colonizar es ocupar el espacio-tiempo del otro

La re-diagramación del mapa mundial en torno a las lógicas y dinámicas del capital -y su anclaje territorial- expresan una ‘ocupación’ de espacios ‘otros’ desde los cuales se reproduce el capital con el empleo de una ‘sobreproducción’ de mano de obra excluida del mercado laboral de los países periféricos, resultado de las políticas neoliberales que en los mismos se aplicaron durante la década de los 90’. ¿Cómo se dan los procesos y procedimientos a partir de los cuáles es posible operar y otorgar servicios administrativos a miles de kilómetros de distancia del país que lo requiere? ¿Qué consecuencias tienen estas posiciones asimétricas de poder en la geometría mundial que establecen este tipo de operaciones? ¿Cuáles son las características que traman estas posibles acciones? Éstas y otras preguntas busca responder Andrea del Bono en *La geografía de los call centers: territorios, trabajo y empleo*. La autora parte de situar el problema en la diagramática mundial de las lógicas extractivas del capital en lo que respecta a las modalidades de tercerización de servicios, refiriendo al caso argentino en general, y al cordobés en particular. ‘Mano de obra barata’, ‘subvenciones estatales’, etc. son algunas de las razones que explicitan la disminución de costos que hace rentable la instauración de estos Centros de Contacto en nuestro país: así rentabilidad y reducción de costos determinan la elección de zonas de ocupación que garantizan la productividad y las ganancias de estas empresas sostenidas en una desigual distribución territorial ya que la distancia opera como mediación de los lugares de concentración del poder y los de expropiación energética. La autora describe detalladamente las características de estos ‘servicios empresariales a distancia’ en nuestro país, evidenciando la trama tensiva entre concentración de capital (son 5 empresas a nivel global que ‘dominan’ el mercado de las ‘telecomunicaciones’), su extranjerización (las casas matrices no se encuentran en el país) y las modalidades de organización de las mismas. En este punto la precarización laboral más el desconocimiento de las garantías salariales y sindicales específicas de la rama productiva, caracteriza la inserción ‘local’ de estos servicios que encuentra en la población ‘juvenil’, el ‘trabajador’ ideal –por su inexperiencia y su carácter de movilidad-.

II.b. Despersonalización del trabajador: colonizar es expropiar las energías del otro

Colonizar es expropiar las energías del otro. El oír y el hablar en estas ‘industrias de las llamadas’ se transforman –en dos productos intercambiables.

En las ciudades coloniales, en los cuerpos que la habitan desde los márgenes de cualquier instancia de dominación, lo que vemos, escuchamos y decimos, está atravesado por estos procedimientos de dominación y explotación de los sentidos. La expropiación energética se ata a la despersonalización en tanto que la dinámica de trabajo implica la imposibilidad del trabajador de pensarse como mediación del conflicto capital-trabajo; imposibilidad profundizada por las mediaciones tecnológicas y los procedimientos informacionales e impersonales producidos por la distancia antes mencionada entre centros-periferia, entre células de administración productiva y ramificaciones de servicios tercerizados. Una de las preguntas que surge en este sentido y sobre todo desde la perspectiva de los agentes es ¿para quién y para dónde trabajo? ¿Qué implica este trabajo en relación a mi propio cuerpo? ¿Dónde y cuándo comienza y termina mi actividad laboral? En esta línea Pedro Lisdero en *Call Centers: Comunicación, tecnología y trabajo. Hacia una propuesta interpretativa de las expropiaciones de las energías corporales en contextos de neocolonialidad*, traspasa las unidades de experiencia que son los calls para reconectarlo con los cambios estructurales desde una perspectiva que se ancla en la sociología de los cuerpos y las emociones. En esta línea indaga las condiciones de emergencia de lo corporal en el marco de las contradicciones entre los decires y los sentires de un cuerpo trabajando en conexión continua con la máquina que lo transforma en una especie de ‘cuerpo-información’ (donde la distinción cuerpo/máquina ya no tiene sentido por la continuidad que implica la actividad de teleoperador). Despersonalización, que al cosificarlo en tanto mediador de un tipo de actividad productiva, lo hace ‘olvidar’ de sus propios sentidos en la mediación comunicativa con esos otros /los clientes, pero también los ‘colegas/. El autor instaura así, a partir de la indagación sobre las construcciones identitarias que realizan los trabajadores de call center, un lugar posible para leer e interpretar la reproducción de los mecanismos de extracción de energías corporales en los procesos de trabajo. En un proceso que se ‘enorgullece’ de su carácter inmaterial que da pie a una confirmación fantasiosa del ‘trabajo más humanizado’, le responden las gargantas quebradas y los oídos ensordecidos como contraparte material. En este sentido, Mariela Bosque en *“Error Fatal”: resistencia en el call....describe desde esas gargantas, bocas y manos, el lugar que corre la mirada (desde una concepción sostenida por el modelo de plusvalía de Joan Bernardo (1991)) hacia las micro-resistencias en*

el tiempo de trabajo como forma de evidenciar la conflictividad que es ocultada por las estrategias empresariales del capital que tienden, bajo la fantasía de una supuesta ‘armonía/equivalencia’ de intereses a invisibilizarlas. Resistencias individuales, colectivas, pasivas o activas van evidenciando el nivel de constricción con la que los teleoperadores se encuentran cotidianamente al conectarse con el trabajo y sirven como base explicativa para dar cuenta de los bloqueos e imposibilidades de organización colectiva de los mismos.

II.c. Desconexión: colonizar es tener el poder de decidir sobre la vida de los otros

Las diversas reflexiones van evidenciando /en un registro de lo pornográfico, es decir, de aquello que por exceso de visibilidad pasa a un segundo plano/ es la subsunción del trabajo al capital, no sólo en el sentido salarial sino más profundamente desde la lógica de lo cotidiano: no se cuelgan los headphones sino hasta que se migra a otro tipo de trabajo. En este sentido la desconexión antes y después de la experiencia del call regula las interacciones dentro y fuera del trabajo. Paradójicamente conectarse implica una desconexión en términos corporales y subjetivos, o como bien desarrollan L. Marengo, L. Guevara y G. Elejalde en *(Des)conectados en tiempo real. Representaciones sociales del trabajo en Call Centers. Un estudio de caso en la empresa Movistar...* las modalidades de la presencia y el estar en la temporalidad del call implican una especie de necesaria desconexión con la realidad que busca la organización colectiva en tanto trabajadores. Los autores al indagar las representaciones sociales en torno al trabajo que teleoperadores de la empresa Movistar sostienen como las creencias, actitudes y valores que producen en torno a esta actividad específica van señalando las convergencias y diferencias entre núcleos de sentidos dominantes producidos por el discurso empresarial y aquellos sentidos producidos por los mismos trabajadores desde sus experiencias laborales. En este sentido se tensan visiones en conflicto revelando aquellas instancias donde los pliegues ideológicos del discurso empresarial revela las fantasías que

operan desde la perspectiva de los agentes, imposibilitando la lucha colectiva a la vez que, se quiebra la univocidad de ciertos sentidos conclusos que se imponen como ideologemas (por ejemplo la idea de que la empresa es una ‘familia’). Al confrontar ambas instancias enunciativas lo que emerge, o mejor dicho, lo que interesa que emerja es el conflicto, y éste evidencia las dinámicas que garantizan la desconectividad en tiempo real de los trabajadores de call centers. A su vez E. Fernandez y R. Caruggatti en *Fabricas del habla. Sometimiento del cuerpo y el alma en el call center. Un estudio de caso: Apex a Sykes Company*, describen y analizan desde una perspectiva foucaultiana los dispositivos de vigilancia y control que operan dentro de los call center, que tornan a los cuerpos en cuerpos dóciles, manejables, vigilables y examinados constantemente. A partir de describir los emplazamientos desde los que se vigila, examina y evalúa el trabajo, las autoras van explicitando el gran panóptico en el que se constituyen estos ‘nuevos’ espacios de encierro laboral.

El libro intenta ser una especie de alarma, de grito que busca despertar a los trabajadores de esa ensoñación colectiva a la que los invitan las múltiples fantasías producidas por estas nuevas modalidades de producción capitalista. Atravesar la fetichización de los cuerpos a partir de las narraciones de experiencias reales, en tiempos-espacios reales como lo son los de este sur global invadido por empresas tercerizadoras de servicios que explotan a miles de personas. Como dice uno de sus autores “es preciso recordar que el cuerpo, en tanto locus del conflicto, emerge al mismo tiempo como espacio de rebeldía, como espacio de disputa donde cobra materialidad la resistencia a estos procesos de dominación” (Lisdero, 2010: 93). Es este sentido el libro es una invitación a la organización colectiva de la resistencia, a la descolonización de los sentidos.

. Bibliografía

EWALD, Françoise (1990) "Un poder sin afuera" en Balbier, E., *et alii* (1990) *Michel Foucault, filósofo*. Barcelona: Gedisa.

FARGE, Arlette (2008) *Efusión y tormento. El relato de los cuerpos. Historia del pueblo en el Siglo XVIII*. Buenos Aires: Katz Editores.

FOUCAULT, Michel (1980) *Power and Strategies. Power-Knowledge*, Nueva York: Pantheon Books.

_____ (2002) *Vigilar y Castigar. Nacimiento de la prisión*. Buenos Aires: Siglo Veintiuno Editores.

SIRIMARCO, Mariana (2009) *De civil a policía: una etnografía del proceso de incorporación a la institución policial*. Buenos Aires: Teseo.