



La guerra silenciosa en el mundo de los *Call Centers*

Pedro Lisdero

CIECS-CONICET

Universidad Nacional de Córdoba

E-mail: pedrolisdero@hotmail.com

Papeles del CEIC

ISSN: 1695—6494



Volumen 2012/1

80

marzo 2012

| Resumen | Abstract |
|---|---|
| La guerra silenciosa en el mundo de los <i>Call Centers</i> | The Silent War in the World of <i>Call Centers</i> |
| El objetivo de este artículo es indagar la operatoria del miedo como mecanismo social a partir del análisis del conflicto emergente en el sector de <i>Call Centers</i> de la ciudad de Córdoba, Argentina. Explorando los relatos de trabajadores que protestan puede observarse que el miedo —en tanto construcción social— opera organizando percepciones, configurando sensaciones complementarias, y performando la capacidad de acción autónoma de los sujetos. A partir de aquí es posible obtener algunas pistas que den cuenta de la expropiación de las energías corporales como contenido específico de la explotación del trabajo en la situación actual del capitalismo. | This paper aims to study the performance of fear as a social mechanism from an analysis of the conflict that takes place in the <i>Call Centers</i> sector in the city of Córdoba, Argentina. Exploring the testimonies of workers who protests, it is possible to observe that fear — as a social constitution — operates organizing perceptions, shaping a group of complementary sensations and performing the autonomous action capability of subjects. From this point is possible to gather evidence that accounts for the expropriation of corporal energies as a specific element of exploitation of work at the current state of capitalism. |
| Palabras clave Conflicto social, trabajo, <i>Call Center</i> , emociones | Key words Social conflict, work, <i>Call Center</i> , emotions |

Índice

| | |
|--|----|
| 1) Introducción | 2 |
| 2) Invisibilidad y conflicto en los <i>Call Centers</i> | 6 |
| 2.1. El silencio como condición de la expansión | 6 |
| 2.2. Observaciones metodológicas: las voces más allá del silencio..... | 12 |
| 3) El miedo como mecanismo social | 15 |
| 4) <i>Call Centers: El miedo como amenaza y como desconexión</i> | 19 |
| 4.1. Las marchas de las máscaras: el miedo como amenaza..... | 19 |
| 4.2. El cuelgue de vincha: el miedo como desconexión | 23 |
| 5) Conclusión..... | 26 |
| 6) Bibliografía | 28 |





1) INTRODUCCIÓN

—¿Qué es eso que me cuentan que usted es invisible?
—¡Es cierto! Cruzando el puente de Chiruaq me volví transparente.
El Ladrón de Caballos acabó de abrir una lata de sardinas.
—Bajando a Yanahuanca a presentar una queja me enfermé (...)
—¿y?
—No me vieron.
—¡Pero yo lo veo!
—Es que usted es de nuestra sangre, pero los blancos no me ven. Siete días pasé sentado en la puerta del despacho. Las autoridades iban y venían, pero no me miraban.

Fragmento de *Historia de Garabombo el Invisible*.
Manuel Scorza, Perú, 1972.

La “Guerra Silenciosa” es una saga de cinco cantares a través de los cuales Manuel Scorza relata mágicamente las protestas aborígenes que tienen lugar en la Sierra Central del Perú, a mediados del siglo XX. “Garabombo”, uno de los protagonistas de esta historia, padece la desgracia de no poder ser visto ante la intención de reclamar por los derechos de los campesinos comuneros. A lo largo de su narración, Scorza va encarnando la voz de aquellos in-visibilizados de una sociedad que no puede ocultar las continuidades que la ligan a la conquista, ni las proximidades que la unen con la metrópolis. Lo silencioso de la contienda relatada, y la transparencia de sus protagonistas, nos remiten a mantenernos alerta sobre las formas en que los mecanismos de dominación estructuran las capacidades de ver y oír las “guerras” que continuamente afectan a nuestras sociedades.

Dejando atrás las montañas del Perú, y volviendo la atención a las ciudades latinoamericanas, podemos percibir que el silencio caracteriza la experiencia cotidiana de miles de personas que conforman los más diversos escenarios laborales. Las mujeres empleadas en las maquilas mexicanas, los cientos de tercerizados de multinacionales automotrices y las miles de personas excluidas de toda representación gremial trabajando en distintas actividades de servicios que son consumidos en las grandes urbes, sólo por nombrar algunos casos, viven cotidianamente la experiencia de no disponer siquiera de su propia voz para expresar los atropellos de los que son



objeto.

En este sentido, las nuevas morfologías que adoptan las relaciones sociales de trabajo —afectadas por un proceso global de re-estructuración del capital— deben ser interpretadas atendiendo a las “capacidades de oír” allí donde la avasalladora “fábrica de construcción de lo social” muestra sus procesos menos convocantes, menos vistosos, menos ruidosos. Avanzando en esta dirección, en otros lugares hemos indagado el conflicto social, y sus juegos entre visibilidad y latencia, a partir de las experiencias de trabajadores ocupados en las tareas de recolección y reciclado de basura (Lisdero, Giannone, et al., 2007; Lisdero, Vergara, 2010), de operarios que ocupan sus fuentes de trabajo y las ponen a producir bajo formas de gestión cooperativas (“empresas recuperadas por sus trabajadores”) (Lisdero, 2009a; Scribano y Lisdero, 2009). Aquí nos interesa traer particularmente a escena la situación que viven los miles de trabajadores empleados en los llamados *Call Centers*¹ a lo largo de muchos países latinoamericanos, como un sector paradigmático de las múltiples “tendencias” que caracterizan a las transformaciones del “mundo del trabajo”².

Rastreando las formas del silencio en el sector (Roitman, Lisdero et al, 2010) hemos podido identificar algunos de los mecanismos que diariamente configuran la invisibilidad del conflicto, entre los que se destacan: la negación del derecho a la protesta mediante la escasa o nula representación gremial³, la constante amenaza

¹ Centros de atención y llamados que gestionan servicios de venta y *customers* para empresas, a través de la utilización de un repertorio de herramientas tecnológicas e informáticas.

² Para consultar un abordaje distinto de la perspectiva que aquí nos planteamos, pero que parte de la misma premisa sobre la potencialidad de una mirada analítica del sector de los *Calls Centers*, CFR Braga, 2009: “Exactamente por tratarse de un sector que, en cierta medida, condensa una variada gama de tendencias inherentes a la re-estructuración productiva capitalista, la producción en escala industrial de servicios informacionales representa un campo privilegiado de observación de las contradicciones y ambivalencias del trabajo en la contemporaneidad” (66).

³ A pesar de que el sector involucra alrededor de veinte mil trabajadores en la ciudad de Córdoba, no hay siquiera un solo delegado que represente a la Asociación Gremial de Empleados de Comercio, entidad que los nuclea según disposiciones jurídico-administrativas. Por otra parte, emergen visiblemente desde 2006 diversas agrupaciones que de manera fragmentaria, con precarias garantías legales y con escaso poder de convocatoria, intentan hacer oír sus reclamos.



de despidos ante cualquier atisbo de organización, y la des-humanización asociada a las presiones para alcanzar los estándares de productividad, entre otros. Hemos observado también (Lisdero y Marengo, 2010) que la efectividad de estos mecanismos está mediada por lo que hemos podido identificar como la operatoria de ciertas sensibilidades sociales, que hacen que las precarias condiciones de trabajo sean vividas de manera “natural”, como un “siempre así”. Siguiendo esta línea de reflexión, aquí nos proponemos analizar una constelación de sensaciones vinculadas al miedo como sensibilidad extendida, cuya operatividad va performando las posibilidades de acción de los sujetos, configurando a su vez el contenido específico que adopta esta “guerra silenciosa” en los *Call Centers*.

Para poder avanzar en la descripción del miedo como mecanismo social, exploraremos las experiencias vividas por trabajadores del sector en dos episodios de protestas protagonizadas en la ciudad de Córdoba⁴. Por una parte analizaremos una acción realizada en el año 2006 a partir de la cuál alrededor de seiscientos operarios de una planta de Multivoice detuvieron su actividad por el transcurso de algunas horas, manteniéndose en el lugar de trabajo sin realizar tarea alguna. Los mismos trabajadores llamaron a este episodio “cuelgue de vincha” para definir la acción de retirarse el *headset* —instrumento a través del cual el operador escucha y responde las llamadas telefónicas— y cesar la actividad de atención. Por otra parte, abordaremos

⁴ La ciudad de Córdoba, capital de la provincia, es la segunda más poblada de Argentina, después de Buenos Aires, con alrededor de 1.3 millones de habitantes. En términos económico, ha constituido históricamente unos de los enclaves industriales más importantes del país, siendo la producción automotriz uno de sus rubros más destacados (empresas como Renault, Fiat Córdoba, Iveco, Marcopolo y Volkswagen). Según datos publicados en la “Guía Estadística de Córdoba” (2008) el Producto Bruto Geográfico de la ciudad para el año 2007 (no se dispone de datos desagregados de la ciudad más actualizados) representaba el 3,65% del Producto Bruto Interno de la Argentina, concentrándose en un 71,3% en actividades del sector Terciario, 28,4% del sector Secundario, y 0,3% del Primario. La industria representa el 56% del sector secundario, posicionándose como la tercera actividad económica de la ciudad, incluyendo principalmente industrias Metalúrgicas, Automotrices y Alimenticias. Dentro del sector terciario, el comercio representa el 32,2% y las actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler representan el 23% del sector, constituyéndose ambas en las dos principales actividades económicas de la ciudad.





también “las marchas de las máscaras”, tres manifestaciones protagonizadas por trabajadores del sector en el período 2008-2010. Las mismas se realizaron bajo la consigna de participar utilizando una máscara en el rostro, entre otros motivos, para evitar ser identificados y sancionados por las empresas.

Ambas acciones de protesta, “el cuelgue de vincha” y “las marchas de las máscaras”, cobran relevancia para este trabajo desde dos dimensiones: en primer lugar, la emergencia de estas expresiones del conflicto se constituyen en una instancia privilegiada de observación en tanto permiten poner en juego las “capacidades de oír” los silenciosos procesos a partir de los cuales ciertas demandas, y los actores que las encarnan, transitan los procesos de hacerse “(in)visibles”. Y en segundo lugar, en ambos episodios las sensaciones surgen como elementos significativos para la comprensión de la (in)acción⁵ de los sujetos.

Antes de avanzar en el análisis propuesto, desarrollaremos en primer lugar una breve descripción de las dimensiones problemáticas vinculadas a las condiciones generales en que emerge el conflicto de las *Call Centers*. Veremos entonces que las formas concretas que adopta la expansión de esta industria en la ciudad de Córdoba, vinculada a las transformaciones del mundo del trabajo, pueden ser descritas a partir del silencio como clima imperante. Aquí realizaremos además una breve referencia metodológica, enfatizando la relación entre la estrategia utilizada para la construcción de los datos, y las posibilidades de “escuchas más allá del silencio” como condición de producción de los mismos.

Posteriormente, estableceremos algunas conexiones teóricas entre capitalis-

⁵ En este sentido, la “vincha” y la “máscara” tematizan sensaciones vinculados al proceso de trabajo, como por ejemplo, la sensación de amenaza ante la posibilidad de que todo lo que diga pueda ser registrado a través del micrófono integrado a la vincha, o la sensación de sentirse un robot que no puede hacer más que aquello para lo que fue programado. En este último caso, la máscara viene a representar precisamente la “tecnología” hecha cuerpo, el rostro uniforme del robot en la cara no-visible del sujeto.



mo, conflicto y emoción social en territorios neo-coloniales, como una manera posible de hacer crítica nuestras capacidades de interpretar la guerra silenciosa que se vive en los *Call Centers*. De la mirada que aquí sostenemos se desprende la necesidad de indagar el miedo como proceso de dominación, en tanto vuelve natural la expropiación de las energías de los cuerpos.

Por último, observaremos a partir del análisis de entrevistas y notas de observaciones participantes, el funcionamiento de mecanismos que operan en lo poroso de lo cotidiano y que se enraízan en los pliegues corporales. A través de las sensaciones que construyen al miedo como mecanismo social, describiremos el modo en que los sujetos vivencian la soportabilidad y re-producen las condiciones de explotación-expropiación.

Para concluir, ensayaremos a partir de la interpretación realizada sobre la “guerra silenciosa en el mundo de los *Call Centers*” algunas pistas que dan cuenta del miedo, en su relación con el “silencio” y la “invisibilidad”, como contenido específico de la explotación del trabajo en la situación actual del capitalismo a escala planetaria.

2) INVISIBILIDAD Y CONFLICTO EN LOS *CALL CENTERS*

2.1. El silencio como condición de la expansión

La expansión de los *Call Centers* a nivel mundial guarda relación, en principio, con la extensión de los procesos de *outsourcing* que ponen principalmente en marcha empresas transnacionales a partir de la década del 70, con el fin de externalizar procesos para mejorar costos de producción.

Las estimaciones sobre las dimensiones de esta industria a escala internacional son variables. Se calcula que esta actividad ocupa 2.86 millones de personas en Estados Unidos, y 750 mil personas en Europa, (Micheli, 2007); en Latinoamérica —



sólo por mencionar algunos países— 675 mil trabajadores brasileños (Oliveira, 2009), y 452 mil Mexicanos (Micheli, 2007) son empleados en esta actividad.

En Argentina, por su parte, se sostiene que esta industria crece exponencialmente a partir de la devaluación de la moneda (2001), y su correspondiente impacto en la disminución de los costos laborales a nivel internacional. Aunque no se cuenta con datos precisos, se calcula que este sector ocupa alrededor de 60 mil trabajadores, de los cuales el 30% se encuentran distribuidos en 18 empresas emplazadas en ciudad de Córdoba. Esta ciudad, junto a Buenos Aires y Mendoza, se constituye como una de las principales urbes receptoras de las empresas del rubro. Entre las razones esgrimidas por representantes del sector suelen mencionarse la amplia disponibilidad de jóvenes⁶ profesionales o estudiantes de niveles superiores, y las promociones impositivas otorgadas por los gobiernos provinciales para la radicación⁷.

Desde nuestra perspectiva, podemos ensayar una primera aproximación a la problemática que implica la expansión de las actividades de *Call Centers* en América Latina a partir de dos dimensiones: su inscripción dentro de los procesos globales de re-estructuración del capital, y las condiciones concretas que dicha expansión expresa en la ciudad de Córdoba, en tanto re-producción de ciertos mecanismos sociales asociados a los procesos de silenciar el conflicto y tornar invisibles a los sujetos-trabajadores.

⁶ En el segundo semestre de 2005 había 18.414 menores de 25 años con empleo formal en el sector privado en el Gran Córdoba, de los cuales el 40% (correspondiente casi a siete mil personas) se encontraban ocupados en esta actividad. (“Los *contact centers* reivindican su rol en el primer empleo” La Voz del Interior, 1 de mayo de 2006).

⁷ En cuanto a los beneficios fiscales, la Ley (Nacional) de Promoción de la Industria del Software (Nº 25922) otorga estabilidad fiscal al sector (hasta 2014), reducciones del 70% de las cargas patronales y del 60% en el Impuesto a las Ganancias. Particularmente en lo que refiere a la provincia, a través del decreto 683 (2002), y después con la sanción legislativa de la ley 9232 del 2005, el fisco provincial estableció que dichas empresas cuentan con la exención total de pago de los impuestos sobre los Ingresos Brutos, Sellos e Inmobiliarios.





Un rápido recorrido por las reflexiones en torno a las transformaciones de las relaciones sociales de trabajo en las últimas décadas, permite reconstruir las nuevas “morfologías” laborales a partir de un conjunto variable y heterogéneo de procesos, dentro de los cuales podemos incluir: las transformaciones en la composición de la clase trabajadora; la incorporación de la robótica, la automatización, las nuevas tecnologías de la comunicación y la microelectrónica en los procesos de producción; los cambios en la organización del trabajo, o en los procesos de gestión; las transformaciones en los derechos del trabajador; y la mundialización del trabajo⁸, entre otros (Del Bono, 2002; Antunes, 2005).

Esta diversidad de características no solo complejizan las formas de comprender las relaciones de trabajo, sino que trasladan a un primer plano los vínculos entre estas transformaciones y los procesos de re-estructuración social. En esta dirección, son varios los autores que asocian total o parcialmente esta multiplicidad de tendencias mencionadas con un proceso de mutación de la estructura internacional de acumulación de capital⁹.

Las territorialidades que se configuran en esta etapa complejizan el mapa mundial con nuevas coordenadas geo-políticas de poder. Harvey (1998) observa al respecto que el colapso de las barreras espaciales no conlleva a una pérdida de significación del espacio; por lo cual las transformaciones de las relaciones de trabajo,

⁸ Emergencia del sistema financiero internacional, transnacionalización de las economías y las cadenas productivas, re-territorialización y des-territorialización de la fuerza de trabajo y re-estructuración de asignaciones en los procesos de globales de trabajo.

⁹ Dentro del amplio abanico de estudios que analizan la relación entre las transformaciones en el mundo del trabajo y su relación con los procesos de cambio social, existe cierto consenso en la utilización de los términos “mutación” y “metamorfosis”, tanto para remitir a la descripción de la “nueva morfología del trabajo” como para caracterizar las dimensiones y alcances de las transformaciones sociales y económicas asociadas a dichos cambios (Bialakowsky et al, 2002; Castel, 1996; Antunes 2005, 2006).

En esta dirección, desde diversas perspectivas se ha remitido a la idea de metamorfosis o mutación como un proceso de cambio donde se mantienen las estructuras que dan sentido -y definen- al sistema social (Castel, 1996); o la variabilidad propia del régimen social de acumulación definido como matriz de configuración cambiante (Collado, 2005; Num, 2003).





aunque su alcance sea global, no impactan localmente de la misma manera en todo el mundo¹⁰.

Podemos precisar entonces —por ejemplo— que el proceso de flexibilización, traducido en el aumento de lo que se denomina “nuevo sub-proletariado” (sub-contratados, tercerizados, etc.) afecta de manera distinta a los trabajadores de los países imperialistas y coloniales o semi-coloniales. Antiguamente, en los países imperialistas estos puestos eran ocupados por inmigrantes; sin embargo, la crisis del *Welfare State*, el crecimiento del desempleo y la desaparición de ciertas actividades, desembocó en que muchos de los antiguos “proletarios” se sumasen a estos modos de sub-proletarización (Antunes, 2005).

Por su parte, los países donde se produjo una industrialización incipiente (como México, Argentina, y Brasil) con la consecuente expansión del proletariado industrial, comenzaron a experimentar más temprano que en otros países de la región los procesos de des-industrialización y des-proletarización, dando paso a la emergencia de los trabajos precarios, temporarios, terciarizados, etc.

Es en este contexto que la industria de los *Call Centers* se expande en Córdoba. Es decir, la difusión de las nuevas tecnologías de la comunicación, la mundialización de los mercados, la des-regulación de las condiciones de trabajo y los efectos de la devaluación en los costos laborales, constituyen tendencias que contribuyeron —entre otras— para que esta región sea el destino de los procesos de deslocalización de empleos en el sector servicios en los países centrales (Del Bono y Bulloni, 2008). En este sentido, en tanto expresión de las múltiples “tendencias” que caracterizan a las “nuevas morfologías del trabajo”, los *Call Centers* se constituyen como

¹⁰ Mirado desde Latinoamérica, tempranamente González Casanova advierte las consecuencias territoriales para los países dominados: “El desarrollo del imperialismo y el colonialismo transfiere a los países dominados el empobrecimiento original de las clases trabajadoras, y pesa sobre el conjunto de los países coloniales y semi-coloniales, y de los grupos y clases sociales que resienten la explotación colonial” (2006: 233)





emergentes paradigmáticos de la reconfiguración progresiva de los contextos laborales.

Sin embargo, es preciso abordar con mayor detenimiento las formas concretas que adopta dicha expansión. En este sentido, si volvemos la mirada a la situación conflictual que viven los trabajadores del sector en Córdoba, es posible reconstruir —al menos parcialmente— el estado de las relaciones sociales caracterizado por un clima de silencio¹¹. En este caso, el silencio puede ser definido no solamente por la ausencia de acciones de protesta, sino además por el efecto de una serie de prácticas orientadas a evitar cualquier expresión del conflicto. Se trata de una trama particular de relaciones sociales donde las demandas y los trabajadores de los *Call Centers* se tornan invisibles: no son reconocidos por las instituciones, sus derechos laborales son cotidianamente vulnerados, e incluso a los propios trabajadores les cuesta identificarse (a sí mismo o a sus compañeros) como tal.

Dicha invisibilidad generalizada es apenas interrumpida por la emergencia de manifestaciones de protesta fragmentarias y marginales. Entre las causas de esta fragmentación podemos señalar que la tercerización operó diluyendo las tradicionales relaciones políticas de los trabajadores, de manera tal que hoy la representación los mismos se halla dividida en dos sectores: por un lado actores gremiales con mayor formalidad y estructura organizativa, pero con muy poca legitimidad entre los operarios; y por otro, colectivos emergentes que pugnan por dicha representación, encarnando la mayor parte de las acciones de reclamo visibles, pero sin contar con el respaldo legal ni una masiva adherencia de los trabajadores del sector. En este sentido, la fragmentación como marca de la protesta se expresa no sólo en la multiplicación de actores escindidos y desarticulados, sino que re-produce a nivel organi-

¹¹ Partimos del supuesto de que las prácticas conflictuales constituyen una vía válida y privilegiada desde donde abordar el estado de las relaciones en una sociedad. Desde una perspectiva diferente, pero análoga en tanto al señalamiento de la potencialidad hermenéutica del análisis de los conflictos sociales puede verse Melucci, 1996.



zativo la estructura de competencia que tiene lugar dentro de las empresas entre los propios trabajadores.

Por su parte, los mecanismos jurídicos-legales-administrativos, como expresión de la alianza entre las empresas del sector, algunos sindicatos y el poder político, operan también en la consolidación del silencio a través de la judicialización de las protestas, la negación de las personerías gremiales a las nacientes organizaciones del sector, entre otras tantas medidas que vulneran derechos consagrados de los trabajadores. Incluso, dicha situación de in-observancia de las leyes establecidas se lleva hasta el extremo de la consecución de los delitos de persecución sindical y acoso laboral (entre otros), como medidas para despedir (o hacer renunciar) a los sujetos que protestan, y así desarticular las nacientes redes de trabajadores en el sector.

Las operatorias del silencio, orientadas a invisibilizar cualquier expresión conflictual, pueden rastrearse también en las dimensiones más sutiles y desapercibidas de las relaciones cotidianas de trabajo. Tal es el caso de la aplicación de las más diversas tecnologías organizacionales, o lo que Ruy Braga analiza como el “management tóxico”¹². Solo por mencionar un ejemplo, la aplicación de los “estándares de calidad” en el proceso de producción del servicio de atención, suponen la intervención de ciertos mecanismos en la constitución de la subjetividad de los trabajadores, que performa sus miradas sobre sí mismos, afectando los procesos de constitución identitaria, tanto individual como colectiva¹³.

¹² Ruy Braga entiendo como *Management Tóxico* “(...) una manera de ejercer la jefatura basada en la presión y en la sumisión que lleva a que incluso los propios empleados temen adoptar iniciativas por no verse agraviados en sus puestos de trabajo” (2009, 55)

¹³ En este sentido, distintos estudios dan cuenta de la relación entre las condiciones generales del trabajo en el *Call Center* y la imposibilidad de estos sujetos de identificarse como “trabajadores” (Del Bono y Bulloni, 2009)



Para ilustrar este ejemplo, pensemos que la contemporaneidad de los empleados de *Call Centers* está anclada en “la charla”¹⁴. Sin embargo, lejos de la ilusión post-fordista comunicacional que pregona la demolición de la sociedad disciplinar, la taylorización emergente en el proceso de producción conduce a una suerte de uniformidad de los discursos. Esto es así en tanto la charla-producto de este trabajo está sometida a los procesos de “control de calidad”, que delimitan el “qué” decir y el “cómo” hablar. La situación concreta que se configura a partir de la aplicación de los requerimientos de productividad tienen al teleoperador sujeto a un *speech* previamente armado, en un proceso donde los tiempos de atención son estrictamente vigilados, y donde los mecanismos de control bregan e intervienen en todos los sentidos del trabajador.

La disposición requerida del sujeto, instruida en los “manuales de calidad” a partir del eufemismos de “sonrisa telefónica”, expresa la injerencia tecnológica en el propio cuerpo del trabajador. La palabra, los sentimientos, las capacidades más “íntimas” de los sujetos son minuciosamente intervenidas, de manera tal que la posibilidad de decir-algo-distinto (como por ejemplo decir-algo-sobre-sí-mismo, o por-sí-mismo) se constituye en un desafío difícil de sortear. Sobre todo porque el obstáculo a franquear, como la sonrisa, se encuentra in-corporada.

2.2. Observaciones metodológicas: las voces más allá del silencio

Retomando lo dicho hasta aquí, el silencio ilustra la situación conflictual que expresa el estado de las relaciones sociales en los *Call Centers* cordobeses. Dichas relaciones se ven atravesadas por el despliegue de una serie de prácticas que se orientan a evitar la emergencia del conflicto social. Estas prácticas constituyen una mediación entre las diversas tendencias que caracterizan el contexto de metamorfo-

¹⁴ “Charla” en este contexto refiere a la conversación mantenida entre el tele-operador y los clientes.



sis del mundo del trabajo y el silencio como saldo de los procesos de invisibilidad de los sujetos que protestan. De esta manera, a continuación queremos hacer foco en las emociones sociales como uno de estos mecanismos, cuya operatividad y efecto guarda relación con “volver natural” las condiciones materiales de expropiación, como objeto de dominación¹⁵. Previo a esto, es necesario hacer explícitas las condiciones de observación del fenómeno que queremos analizar. Es decir, si bien la diversidad y complejidad de la problemática metodológica que se deriva de la mirada que aquí proponemos excede los objetivos de este trabajo, es preciso sin embargo señalar ciertas opciones a partir de las cuales se construyen los datos que se analizarán posteriormente.

Como se podrá observar, en este trabajo analizaremos entrevistas realizadas a integrantes de colectivos vinculados al sector de *Call Centers* de la ciudad de Córdoba, así como notas obtenidas de observaciones participantes en instancias de protestas promovidas por estos colectivos. Los registros fueron realizados entre los meses de marzo de 2009 y octubre de 2011, en el marco de un trabajo de investigación que busca igualmente indagar el sentido del conflicto social en este sector y en un caso de Empresa Recuperada¹⁶. Ambas estrategias están orientadas a registrar desde diferentes niveles (relatos y expresiones en situación de protesta) las vivencias de los sujetos que trabajan en estas actividades.

En cuanto a las entrevistas en profundidad, realizamos un total de once, utili-

¹⁵ Sin duda, la expansión de las políticas neoliberales en toda América Latina desde los 70's, con particular énfasis a partir de los 90's, han sido señaladas por diversos autores como un factor relevante para comprender de manera general las transformaciones en el mundo del trabajo, y particularmente las formas específicas de precariedad y flexibilización de las relaciones laborales. Desde una perspectiva diferente a la que nos planteamos aquí, pueden rastrearse las múltiples estrategias gubernamentales y empresariales orientadas a disciplinar las cambiantes expresiones de la fuerza de trabajo en diversas investigaciones. Cfr Figari, Lenguita, Montes Cató, 2010; Battistini, 2004; Drolas, Lenguita, Montes Cató, 2007.

¹⁶ Se trata de un trabajo de tesis para el Doctorado en Estudios Sociales de América Latina, de la Universidad Nacional de Córdoba, titulado “Acción Colectiva y Trabajo. Identidad y expropiación en Empresas Recuperadas y organizaciones de trabajadores de Calls Centres en la Ciudad de Córdoba”.





zando como criterio de selección la participación de los entrevistados en instancias organizativas o de protestas en el sector. La muestra, conformada mediante la utilización de la técnica de "bola de nieve"¹⁷, se compone de jóvenes entre 25 y 35 años, siendo nueve de ellos varones y dos mujeres. Aunque no todos los sujetos se encontraban trabajando en *Call Centers* al momento de la entrevista, todos participaron y/o participan actualmente de protestas o de diversas instancias organizativas vinculadas a los diversos colectivos de trabajadores (Sindicato de Teleoperadores, Surestada-Unión de Operadores de *Call Centers*, *Call en Lucha*, Coordinadora de *Call Centers*, Empleados de *Call Centers*, y Asociación de Trabajadores de Centros de Contactos y Afines de Córdoba¹⁸). A su vez, todos los entrevistados han trabajado en uno o varios de los *Call Centers* cordobeses, permaneciendo en la actividad por períodos que van desde ocho meses a cuatro años de permanencia. Por último, la gran mayoría de los entrevistados presentan estudios terciarios o universitarios completos.

Por otra parte, en el período mencionado cobran relevancia una serie de manifestaciones visibles del conflicto en el sector, lo que nos dio oportunidad de complementar la información obtenida en las entrevistas con el registro —notas de campos y material audiovisual— de diversas expresiones significativas de las vivencialidades de los sujetos puestas en situación de protesta. Particularmente en este trabajo, como se verá, se analizan manifestaciones vinculadas a episodios denominados “marchas de las máscaras”. Estos incluyen al menos tres acciones protagoniza-

¹⁷ Esta técnica se basa en “(...) conocer a algunos informantes y lograr que ellos nos presenten a otros.”(Taylor y Bogdan, 1996: 109). Los primeros acercamientos a los actores fueron facilitados por el contacto previo del investigador al campo de referencia.

¹⁸ Estos colectivos han cobrado visibilidad en diversos momentos, registrándose las primeras acciones de protesta en el año 2006. La trayectoria de los mismos tampoco puede describirse de manera lineal, ya que algunas de estas organizaciones se han disuelto, sus integrantes han migrado hacia otras, o incluso se han unido en la conformación de instancias de coordinación. Un intento parcial de caracterizar brevemente dimensiones de las trayectorias organizativas de alguna de estas organizaciones puede ver en Lisdero, 2009.





das por trabajadores de *Call Centers* de la ciudad de Córdoba durante el período 2008-2010.

Más allá de las particularidades de las técnicas escogidas, es importante destacar que en las propias condiciones de emergencia de las instancias públicas del conflicto se ponen en juego las posibilidades de construcción del silencio como problemática social tal como lo venimos describiendo. Las prácticas conflictuales que rompen la monocromía de los *Call Centers* en Córdoba, son al mismo tiempo las que permiten pensar, desde sus anversos, las operatorias que garantizan el silencio y la invisibilidad. En este sentido, la manifestación visible de la protesta es un punto donde poder “tomar una fotografía” de las relaciones sociales, es decir, donde poder analizar las formas que dibujan una geometría de lo social vinculadas a las gramáticas de las acciones que protagonizan los sujetos en cuestión (Scribano, 2007a). En este contexto, las entrevistas y las observaciones son los caminos que nos permiten como investigadores construir intersubjetivamente los datos que surgen de la tensión vivida por los trabajadores-que-protestan en la configuración de los espacios de visibilidad y latencia, y por lo tanto, nos posibilitan hacer observable cierta dimensión de la expresividad de estos sujetos vinculada a los mecanismos que (des)activan las operatorias de “callar voces”, o “volver invisible a los sujetos”.

3) EL MIEDO COMO MECANISMO SOCIAL

Para matizar los alcances del proceso de metamorfosis del mundo del trabajo es preciso realizar una breve referencia al diagrama contemporáneo de poder a escala planetaria, a partir de un esquema de continuidad y discontinuidad con el sistema capitalista en su condición de modo de producción histórico¹⁹.

¹⁹ "La pregunta latente es si varían las condiciones fundamentales acerca del capitalismo (...) si se podrá (...) mantener la definición tradicional del sistema capitalista." (Antunes et al, 2005: 13).





Lejos de modificar su lógica estructural de funcionamiento, el capital contemporáneo se encuentra marcado por una acentuada sofisticación de sus mecanismos básicos de acumulación, metabolización, explotación y expropiación de valores sociales. La propiedad privada de los medios de producción, la explotación de trabajo humano, la producción de valores de cambio y la acumulación de plusvalía continúan siendo pilares fundamentales del aparato capitalista de producción y dominación social desde sus inicios hasta la actualidad.

En el entramado complejo de dicha economía política y su correlativo esquema de poder y dominación social, el trabajo humano aún ostenta un lugar privilegiado. Por lo tanto la mutación del aparato productivo extractivo a escala planetaria, lejos de desplazar al trabajo como instancia fundamental de acumulación, encuentra su rasgo característico en la redefinición de los modos de incorporación y metabolización de energías corporales que definen al trabajo como práctica social.

Avanzando aún más sobre la mirada que aquí proponemos, abordar el proceso de las transformaciones relaciones laborales en el capitalismo avanzado supone fundamentalmente comprender un proceso específico de “desposesión” y “expropiación” del bien energía corporal, entendido como “(...) el resultado del intercambio de los sistemas fisiológicos y procesos biológicos asociados a la perdurabilidad del cuerpo individuo” (Scribano, 2007b: 99).

Según el presente planteamiento el cuerpo constituye el locus conflictual privilegiado del capitalismo en su fase actual. La historia de este sistema de relaciones sociales puede ser narrada como una constante disputa de los cuerpos contra la iniciativa expropiatoria de energías corporales emprendida por el capital. Dicho proceso dibuja su trayectoria en estrecha vinculación con el constante proceso de reinención de los modos y recursos a partir de los cuales la energía de los cuerpos transmuta en capital. Cada vez más territorios de lo humano se reducen al ámbito de reproducción capitalista, y en este sentido, las emociones, los afectos, no constitu-



yen excepción.

En esta dirección, Scribano (2007a) señala que las emociones constituyen un capítulo relevante para comprender la expansión del capitalismo en los países neo— coloniales. En la descripción las principales características que adopta el proceso expansivo del capital en estos territorios, pone en relación el despliegue de un aparato extractivo de energías (dentro de las cuales podemos considerar las energías corporales), con la producción y manejo de dispositivos de “regulación de las sensaciones” y “mecanismos de soportabilidad social”.

En referencia a estos últimos, propone comprender a los “mecanismos de soportabilidad social” como prácticas estructuradas y estructurantes, encargadas de evitar los conflictos sociales. Muchas prácticas sociales son incorporadas cotidianamente a lo largo de la socialización, pero algunas particularmente se encargan de hacer soportable la vida vivida a partir de la naturalización, neutralización, oclusión, desplazamiento o inversión de las situaciones conflictivas. Estos mecanismos, a su vez, se articulan con los “dispositivos de regulación de las sensaciones”, que constituyen modos de percibir y percibirse en los juegos de relaciones intersubjetivas en los que los sujetos se hallan inmersos. Las percepciones —definidas como esquemas de clasificación, apreciación y anticipación de los sujetos ubicados en un espacio— tiempo sociales determinados — conforman divisiones del mundo, visiones que diferencian, muchas veces a partir de opuestos, el mundo circundante, pero además permiten anticipar las prácticas en virtud de que todo agente traza una biografía (Scribano, 2007a).

Nos proponemos entonces avanzar en este sentido, interrogándonos sobre el lugar de las emociones sociales en la configuración del conflicto que se estructura en los *Call Centers*. Particularmente, nos llama la atención en este “nuevo” escenario laboral la recurrencia del miedo y su relación con los procesos de evitación del conflicto:



El tema que por ahí siempre hay miedo, de no reclamar lo que te corresponde, o por ahí somos medios quedados, no nos asesoramos, entonces nos conformamos en ese sentido, y seguimos, y seguimos, y así... (Entrevista 1 a trabajador de *Call Center*, 2008).

La cuestión del miedo ha sido abordada desde diversos campos de las ciencias sociales. Mauro Koury, en su estudio sobre la ciudad de João Pessoa (Brasil), establece al miedo como el resultado de una construcción de las diversas formas de sociabilidad que pueden tener lugar en una sociedad determinada, adquiriendo así diferentes significaciones. Desde un punto de vista antropológico —y en relación a los dichos de sus "informantes"— sostiene que la noción de miedo en la percepción de los habitantes de dicha ciudad está constituida por tres categorías: la falta de seguridad personal o familiar, falta de confianza en sí o recelo de errar, y la falta de fe (Koury, 2008: 35).

Por su parte, Rogelio Luna Zamora, observa que:

La mayoría de los estudiosos ha clasificado el miedo como una emoción negativa, es decir, que al igual que la ira o la angustia genera en el individuo que lo experimenta un estado mental no saludable, desequilibrante en su estado emocional y psíquico. En general, se le indica como una vivencia indeseable para el individuo y la comunidad (2005: 24-25).

En su estudio, Luna Zamora sostiene que el miedo "(...) es uno de los componentes adhesivos de la cohesión social; invisible, pero siempre presente (...)". Desde esta perspectiva tematiza directamente la relación del miedo con los procesos reproductivos de la sociedad: "[el miedo] forma parte de los mecanismos de producción y recreación del orden social" (2005: 25). En esta misma dirección, Nievas y Bonavena, señalan:

El miedo es procesado por lo social, pero también incide en la constitución de lo social. Sobre un sustrato neurofisiológico operan estímulos sociales que tienden a bloquearlo, incitarlo, desviarlo, enfocarlo, desarrollarlo, apaciguarlo, vinculando tales variaciones a determinadas situaciones y no a otras. El entorno social nos educa para percibir miedo, para entenderlo y procesarlo. Se lo puede gestionar, administrar, provocar o atemperar con altos grados de racionalidad (2010: 30).



De manera general, retomando el camino trazado sobre la reflexión del miedo como mecanismo social vinculado a los procesos re-productivos de la sociedad, nos interesa puntualmente identificar las operatorias a partir de las cuales se contribuye a volver natural la expropiación de las energías, como objeto de la dominación. Como se podrá apreciar a continuación, el miedo como emocionalidad reinante en los *Call Centers* configura el silencioso clima a partir del cual se configura la vivencialidad del “conformarse”, “de no reclamar”, del “seguir y seguir...”²⁰.

4) *CALL CENTERS: EL MIEDO COMO AMENAZA Y COMO DESCONEXIÓN*

Tal como se adelantó, la clave del secuestro corporal permite abordar la compleja vinculación que se establece entre las sensaciones de miedo y la soportabilidad de las condiciones de expropiación, en la instancia propia de “producción” de las relaciones que configuran el conflicto capital-trabajo. Avanzando sobre esta problemática, a continuación nos proponemos explorar dos episodios significativos del conflicto social, protagonizados por teleoperadores de la ciudad de Córdoba. Vale aclarar que si bien ambas manifestaciones se estructuran en tiempos diferentes, y su análisis pormenorizado arrojaría elementos significativamente distintos, aquí nos interesa explorar las vivencias de los actores, para identificar la operatoria del miedo como mecanismo social vinculado a la naturalización de las condiciones materiales de producción.

4.1. *Las marchas de las máscaras: el miedo como amenaza*

Basta de Explotación en los *Call Centers*”, “Aumentos de salarios y mejores condiciones laborales”, “Alerta. La historia está por cambiar”, “Basta de intolerancia, autoritarismo y atropello empresario” son algunas de las consignas que pintan las pancartas de algo menos de un centenar de personas. La marcha avanza cortando la mi-

²⁰ Expresión mencionada en Entrevista 1 a trabajador de *Call Center* (2008) anteriormente citada.



tad de la calzada de una arteria del centro cordobés, ante la mirada atónica —pero acostumbrada— de los transeúntes que esperan el autobús que los devuelva a sus casas al final del día. Una máscara blanca, con la típica vincha que caracteriza a la actividad pintada en fibra, cubre el rostro de varios de los jóvenes manifestantes. No se ven sus rostros, sino la misma cara sin expresión, sin boca. Como si el acto de habla estandarizada que día a día repiten en sus jornadas laborales se les hubiese hecho cuerpo²¹.

La fuerte política represiva desplegada por las empresas, en clara connivencia con el poder político, contribuyó a que las organizaciones se desarrollen en cierto nivel de “clandestinidad”. Estas políticas se encarnan en las decisiones empresariales de “desafectar” a muchos de los trabajadores que mostraban participar en organizaciones de protesta, en la actualización de diversos mecanismos para identificarlos, y de la concreta implementación de una serie de herramientas organizacionales para desactivar el conflicto.

Marchamos con máscaras justamente porque al menor indicio de organización te despiden, sin causa, te indemnizan, te pagan lo que corresponden, pero, o sea, lo que no quieren es organizaciones... no quieren agrupación gremial (Entrevista 2 a trabajador de *Call Center*, 2009).

Las máscaras que usan los sujetos en protesta no sólo expresan una “medida de seguridad”, sino que se constituyen en un signo que refiere a los rostros congelados, sin movimientos, de miles de trabajadores cuya capacidad de acción dimite ante el chantaje de “el silencio o el despido”. Las máscaras muestran el resultado de los procesos de subjetivación del trabajo como elemento socializador: rostros petrificados, paralizados, producidos en serie. Ocultan lo que “no puede ser mostrado”, “lo que no puede ser visto”: distintas caras de cuerpos jóvenes, cuyas energías no encuentran camino en las formas políticamente correctas de mostrarse, de sentirse, de ser.

²¹ Notas de campo del autor en la “segunda marcha de *Call Centers* en Córdoba”, el día 22 de Abril de 2009, convocada por Asociación de Trabajadores de Centros de Contactos y Afines en Córdoba.





[Los empleados de *Call Centers* tienen] miedo de que los echen, o sea, están sacando fotos, generalmente en la marcha, salen sacando fotos, gente de la misma patronal. Y los aprietan con eso. Y los dejan sin trabajo. Gente que ha ido a protestar al sindicato de comercio, que es donde estamos, donde estaba, yo estaba porque yo no soy más trabajador, me echaron (Entrevista 1 a trabajador de *Call Center*, 2008).

El miedo a “quedar sin trabajo” opera como complemento de la expropiación de vitalidad a través de la sensación de amenaza. En este sentido, la forma correcta de “sentirse en el call” guarda relación con la reproducción del silencio. Este silencio está asociado a la “no—organización” y contribuye a naturalizar y re—producir las condiciones para que el excedente de energías corporales adquiera los cursos metabólicos del capital.

¿Qué es hacer bien el trabajo? Y ser un robot. (...) Entonces se te mete en la cabeza de ser “tum”, un robot, “vamos a hacer así, vamos a hacer esto”, y llegas una hora antes, y te pone a ver todas las condiciones comerciales, políticas de contratación (Entrevista 1 a trabajador de *Call Center*, 2008).

Tanto en el ámbito de trabajo donde se constituyen las redes “clandestinas de relaciones” como instancias de latencia de conflicto, así como en la calle donde se protesta, “el robot” emerge como la metáfora que encarna la enfermedad de “ser invisible”: en el trabajo como “lo que se te mete en la cabeza” y es rápidamente captado como energías productivas, y en la calle como la máscara que representa la máquina sin rostro, sobre un cuerpo que lo desborda para poder expresarse:

Da la sensación de estar frente a robots con vestigios de cuerpos que se asoman: oídos, ojos, piernas desplazándose. Se asoman como si la necesidad de manifestarse encontrara su primera posibilidad en la emergencia de esta dimensión corporal. La máscara-el robot forma parte del cuerpo: una parte tan necesaria —no sólo para evitar ser identificado y evadir represalias de las empresas— que aún en el mismo acto de repudiar todo lo que ella significa, aún ahí



no puede prescindirse de ella. La lucha, como las lágrimas pintadas en fibra, la atraviesan²².

El robot relata la trayectoria de in-corporación de la tecnología, donde el cuerpo aparece apenas como un apéndice sujetado sus ritmos: “tum, tum”, “ring, ring”. La máscara (en la protesta) y el robot (en el trabajo) constituyen lo sin-vida, que pugna por ser reconocido en ambas instancias. La invisibilidad se expande entonces tanto en el trabajo, como en “la calle”: en el primero como la negación del sujeto producto no sólo de la falta de reconocimiento en los ámbitos técnicos legales, sino en las “enfermedades” vinculadas a las condiciones laborales que configuran la depredación del cuerpo²³. Por su parte, en la calle la máscara que vuelve invisible al sujeto en el acto de protesta es la manera en que dichos actores puedan llegar a importar, a ser reconocidos. Ser invisible como sujeto es una enfermedad en el trabajo, pero serlo como individualidad es lo crea las posibilidades del silencio colectivo.

De esta manera, el miedo —como resultado de los métodos represivos que intentan desactivar el conflicto— no sólo desmoviliza obstaculizando el poder de convocatoria de las organizaciones, sino que opera de manera subcutánea en el día a día del trabajo, haciendo sentir el peso de la sensación amenaza, o de ser (sentirse como) un buen trabajador, performando los horizontes de acción y expectativas

²² Notas de campo del autor en la “segunda marcha de *Call Centers* en Córdoba”, el día 22 de Abril de 2009, convocada por Asociación de Trabajadores de Centros de Contactos y Afines en Córdoba.

²³ Desde una concepción del cuerpo diferente a la que aquí se sostiene, existen diversos antecedentes que contribuyen a re-construir las condiciones de trabajo en los *Calls Centers* y su relación con lo que aquí se denominó *depredación* del cuerpo (es decir la relación del cuerpo y los procesos expropiatorios en el marco del capitalismo neo-colonial). Entre ellos puede mencionarse para el caso de Córdoba, el trabajo de investigación realizado por el Dr. Cólica (2009), sobre el análisis de lo que denomina “Síndrome de Stress Laboral en Call Center” como una afección recurrente en trabajadores del sector. Tomando, entre otros, estos antecedentes, un grupo de trabajadores y abogados (CLIP – Clínica de Interés Público – Asociación Civil) han presentado un amparo sobre los ministerios de trabajo y salud de la nación, solicitando medidas sobre la insalubridad de la actividad tal como se desarrolla.





en el trabajo, así como imprimiendo su impronta en las formas y seguramente contenidos de la acción que logra sortear el silencio.

4.2. El cuelgue de vincha: el miedo como desconexión

Diversos autores han referido a la multiplicación de las formas de protesta como una marca de la acción colectiva, sobre todo a partir de la década de los noventa. Esta tendencia no es ajena en las acciones protagonizadas por los trabajadores de *Call Centers*. Estos proponen novedosos recursos expresivos asociados claramente a procesos simbólicos que remiten a nodos centrales de su identidad.

El “cuelgue de vincha” es una de las formas de protesta registradas en el sector, que vincula una acción directa en el ámbito laboral con un elemento que los mismos trabajadores reconocen como “lo distintivo” de esa actividad: la vincha o *headset*. Según los relatos de los trabajadores, alrededor de seiscientos operarios de una planta de Multivoice en la ciudad de Córdoba, protagonizaron lo que se denominó “cuelgue de vincha”.

Y así fue... yo veía en un momento se dijo, bueno, no se atiende más a nadie. Paró todo el call (...) No se atiende más, y empezaron a hablar, no se atiende más... (...) Colgaron... y cuando empezaron a amenazar a la gente, decían “bueno, vos colgás eso y te echamos”. Así era, palabras textuales (...) El líder o cualquier coordinador llegaba [y decía] “vos colgás y yo te echo”. (...) y cuando nos quisimos acordar paramos, y la mayoría se paró (Entrevista 1 a trabajador de *Call Center*, 2008).

Si bien en principio la discusión sobre la “novedad” de dicha acción podría remitirnos a pensar sobre el vasto repertorio de “acción directa” que dispone en su historia el movimiento obrero en general: el acto de colgar la vincha adquiere un sentido particular asociado al efecto simbólico que se busca con la acción estratégica. Si bien las empresas podrían re-direccionar las llamadas, o encontrar soluciones técnicas a los efectos moderar el efecto de la acción, lo que es puesto en el centro de la escena es la disputa simbólica sobre el uso del cuerpo en el lugar del trabajo. En



este sentido, el cuelgue como resignificación de la histórica estrategia del “paro”, a través de la cual el movimiento obrero hace escuchar sus demandas, implica fuertemente romper con el silencio aturdidor que —vincha mediante— sofoca diariamente cualquier voz de disidencia. En la acción de colgar la vincha se pone en evidencia entonces la relación entre lo visible y lo latente, asociada a una nueva forma de desconectarse con el trabajo.

Colgar, desconectarse, significa no sólo una acción que riñe contra los intereses económicos de la empresa, sino que además implica romper con la fantasía de la conexión permanente, que es construida de manera cotidiana en el proceso de trabajo. Las sensaciones asociadas a la vivencia de trabajar bajo condiciones de amenaza operan por una parte sobre las percepciones que abonan la inutilidad de cualquier acción que obstaculice el flujo natural de las relaciones sociales que implica la conexión; y por otra parte acentuando el fantasma del panóptico digital como amenaza informe.

En el primer caso, la sensación se estructura alrededor de la imagen de que los efectos de la acción, tanto individual como colectiva, se pierden como una gota en un mar:

¡No podés hacer nada! Porque no tienen la capacidad o la gente para poder hacerlo. Está todo tan bien armado que no tenés opción a, digamos, siquiera a poder aportar algo, es decir, de tu parte que pueda ayudar a la causa (Entrevista 1 a trabajador de *Call Center*, 2008).

No tiene mucho sentido reclamar, ni colgar la vincha, porque... lo que han logrado hasta ahora son todas boludeces, chiquilinaje²⁴, que no influyen a lo que nosotros estamos buscando realmente (Entrevista 3 a trabajador de *Call Center*, 2010).

La enfermedad del silencio, que tiene como síntoma al miedo tal como se vie-

²⁴ “Chiquilinajes” refiere en la expresión del actor a los magros resultados concretos obtenidos a partir de la protesta. Podría ser leído también como sinónimo de “poca cosa”, “pocos resultados”, etc.



ne describiendo, no puede deslindarse de la culpa naturalizada de sentirse en inferioridad de condiciones. Sin embargo, dicha sensación no es “inocente”, y opera claramente organizando las impresiones de manera tal que toda emoción vinculada a la posibilidad de cambio —individual o colectivo— se pierda en los múltiples laberintos del silencio.

Por otra parte, la amenaza del control digitalizado emerge como el complemento fantasmático que garantiza el secuestro corporal. Si bien la amenaza podría constituir un cuadro común a otras situaciones laborales en la constelación de sensaciones que configuran el miedo como dispositivo, en el caso específico de la industria de *Call Centers* toda esta serie de operatorias se amplifican a partir del atravesamiento tecnológico. El rasgo omnipresente y difuso de la dominación se acentúa de la mano de las potencialidades reales e imaginarias del control asistido por dispositivos tecnológicos. La sutileza del panóptico digital enraíza el miedo a ser continuamente observados y vigilados expandiendo la fantasía de la “conexión permanente”, tanto como sus efectos coagulatorios a todas las esferas de acción.

O te mandás al frente, o tenés un buchón²⁵ al lado tuyo, o tenés las cámaras que directamente te devela todo, así que... (Entrevista 4 a trabajador de *Call Center*, 2010).

La auto-persecución se instala como actitud y emocionalidad constante, y el temor a las sanciones, represalias y la traición se constituye en garantía de docilidad y aislamiento. De esta manera la consagración del miedo, hecho cuerpo en la sensación de conexión permanente, cercena la capacidad operatoria de cuerpos dispuestos a la extracción de energías. Incluso en la instancia propia de la visibilidad, cuando el espacio de la protesta trasciende el taller oculto donde se produce y “gana la calle” (como en las mencionadas “marchas de las máscaras”), o en el acto de retirarse la vincha como quién se arranca parte de su cuerpo (en el acto de protesta de

²⁵ La expresión “buchón” hace referencia en este caso a la persona que delata. Podría ser leído como “traidor”.



“colgar la vincha”), el instrumento emerge como el fantasma que recuerda que el miedo anida en los pliegues mas íntimos de lo corporal.

5) CONCLUSIÓN

En este artículo nos propusimos explorar el conflicto social que emerge en el sector de *Call Centres* en la ciudad de Córdoba bajo el supuesto de que estas prácticas dejan ver el estado de las relaciones sociales que involucran, permitiéndonos analizar las formas sociales que caracterizan el *silencio* en los contextos emergentes del mundo del trabajo. En este sentido, nos ocupamos particularmente de la industria de *Call Centers* en tanto sector paradigmático que reúne muchas de las diversas tendencias que han sido señaladas como las causas de la *metamorfosis* que día a día vivencian quienes *viven-del-trabajo* (Antunes, 2005). Inscrimos además la fuerte presencia de este sector en la ciudad de Córdoba dentro de las prácticas que caracterizan la expansión del capitalismo neo-colonial, cuyas dimensiones principales definimos como un aparato extractivo de energías —entre ellas las energías corporales— y el despliegue de una serie de mecanismos de soportabilidad social y dispositivos de regulación de las sensaciones. Esto nos condujo a plantearnos interrogantes sobre la significación del cuerpo como bien y espacio en disputa en estos nuevos escenarios de laborales, y la relevancia de las emociones como mecanismos que hacen-cuerpo las posiciones y disposición de los sujetos que trabajan.

Del análisis de dos episodios del conflicto en la ciudad de Córdoba, “las marchas de las máscaras” y “el cuelgue de vincha”, pudimos observar que el miedo definido en articulación sinérgica con sensaciones complementarias, performa la capacidad de acción que se constituyen en las vivencias de los trabajadores de *Call Centers*. Este mecanismo tiene su origen en la in-corporación de las formas aceptadas de administrar las energías corporales y opera a través la organización de percepciones que configuran las sensaciones de *impotencia, de amenaza, extorsión e imposibilidad de desconexión*.





La sensación de amenaza constante que viven los trabajadores, en situación de protesta y en las relaciones cotidianas de trabajo, opera como el complemento de una sensibilidad del miedo que paraliza. Las máscaras ocupan el lugar de lo que no se puede mostrar, de lo que cotidianamente se construye como invisible: otros-rostros, otros-movimientos, otras formas de sentir. La sensación de conexión permanente de estos sujetos, continuamente dispuestos a las condiciones flexibles de trabajo, opera como la garantía de un miedo omnipresente. La vincha, representa el *silencio* que emerge de una forma de “conexión” tramada por un estado de relaciones sociales que no soporta otra voz que la del cliente, la del patrón, la del compañero “traidor”.

Por consiguiente, el miedo construido socialmente como sensibilidad predominante de este ámbito representativo de las nuevas morfologías del trabajo organiza las percepciones, estructura las “formas correctas de sentirse” que garantizan la “docilidad” al mismo tiempo que las grandes tasas de ganancia para una industria que avanza sin voces que la interpelen. El *silencio* como clima imperante, y la *invisibilidad* de los sujetos que se disuelven mediados por los mecanismos del miedo, van configurando una *guerra silenciosa* cuyo alcance va más allá de las paredes de los *Call Centers*. En este sentido, es preciso mantener abiertos los interrogantes sobre las formas que este mecanismo adquiere en otras experiencias de trabajo, complejizando y complementando las pistas que aquí señalamos.

Por último, es necesario señalar que los dispositivos y mecanismos del *silencio* analizados poseen la indeterminación propia de la estructura social capitalista. De esta manera, si bien las emociones operan —tal como se ha señalado— acompañando lo procesos expropiatorios, pueden también constituirse en el campo donde nazcan prácticas contra-expropiatorias, contribuyendo a la liberación de la opresión y a la des-estructuración de esquemas de pensamiento dominantes, como lo dejan ver las revoluciones sociales a lo largo de la historia (Luna Zamora y Scribano, 2007). Precisamente como aporte hacia una sociología que dé cuenta de estos es-



pacios de indeterminación, este trabajo pretende contribuir a identificar —desde su anverso— los pliegues donde los dispositivos y mecanismos descriptos vean excedida su eficacia regulatoria, mostrando así su reverso contra—expropiatorio más significativo.

6) BIBLIOGRAFÍA

- Antunes, R., 2005, *Os sentidos do trabalho. Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*, Boitempo, São Paulo.
- Antunes, R., Bialakowsky, A., Partida, R., Costa, M. I., 2005, *Trabajo y capitalismo entre siglos en Latinoamérica. El trabajo entre la perennidad y la superfluidad*, Universidad de Guadalajara, Guadalajara.
- Batisttini, O., 2004, *El trabajo frente al espejo. Continuidades y rupturas en los procesos de construcción identitaria de los trabajadores*, Prometeo, Buenos Aires.
- Braga, R., 2009, “A vigança de Braverman: o infotaylorismo como contratempo” en R. Antunes y R. Braga (org), *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*, Editorial Boitempo, São Paulo.
- Castel, R., 1996, *La metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*, Paidós, Buenos Aires.
- Cólica, P., 2009, *El síndrome de estrés en los Call Centers*, Brujas, Córdoba.
- Collado, P., 2005, “¿Metamorfosis del trabajo o metamorfosis del capital?” en *Revista Herramienta*, núm. 30.
- De La Garza, E. (comp.), 1999, *Los retos teóricos de los estudios del trabajo en el siglo XXI*, CLACSO, Buenos Aires.
- Del Bono, A., 2002, *Telefónica: trabajo degradado en la era de la información*, Miño y Dávila Editores, Madrid-Buenos Aires.
- Del Bono, A. y Bulloni, M., 2008, “Experiencias laborales juveniles. Los agentes telefónicos de *Call Centers* offshore”, en *Argentina en Trabajo y Sociedad. Indagaciones sobre el trabajo, la cultura y las prácticas políticas en sociedades segmentadas*, Nº 10, vol. IX, Otoño.
- Drolas, A., Lenguita, L. y Montes Cató, J., 2007, *Relaciones de poder y trabajo: las formas contemporáneas de explotación*, Poder y trabajo editores, Buenos Aires.
- Figari, C., Lenguita, P. y Montes Cató, J., 2010, *El movimiento obrero en disputa. La organización colectiva de los trabajadores, su lucha y resistencia en la argentina del siglo XX*, CICCUS; CEIL-PIETTE, Buenos Aires.



- Giddens, A., 2003, *La Constitución de la Sociedad*, Amorrortu, Buenos Aires.
- González Casanova, P., 2006, *Sociología de la Explotación*, CLACSO, Buenos Aires.
- Harvey, D., 1998, *La condición de la posmodernidad, investigación sobre los orígenes del cambio cultural*, Amorrortu, Buenos Aires.
- Kuri, M., 2008, *De que João Pessoa tem Medo? Uma abordagem em Antropologia das Emoções*, Edit. Universitaria da UFPB GREM,
- Lisdero, P., 2009a, “Cuerpos Recuperados / Cuerpos en Custodia. Una lectura sintomática de la acción colectiva de la Coop. Junín de Salud Ltda.” en A. Scribano y C. Fígari (comp.), *Cuerpo(s), Subjetividad(es) y Conflicto(s) Hacia una sociología de los cuerpos y las emociones desde Latinoamérica*, CLACSO—CICCUS, Buenos Aires.
- Lisdero, P., 2009b, “Visibilidad y conflicto. Algunas imágenes de las organizaciones de trabajadores de *Call Centers* en Córdoba”, en *Boletín Electrónico Onteiken*, N° 7, Mayo de 2009.
- Lisdero, P., Giannone, G., Aimar, L., 2007, “Conflicto de la Basura en San Francisco: el lugar del trabajo del ciruja en el negocio de la basura” en A. Scribano (Comp.) *Mapeando Interiores. Cuerpo, conflicto y Sensaciones*, CEA—UNC, Jorge Sarmiento Editor, Córdoba.
- Lisdero, P., Marengo, L., 2010, “Neo-colonialismo y nueva morfología del trabajo en la Argentina post 2001. El conflicto social en los *Call Center* y las Empresas Recuperadas”, en A. Scribano y E. Boito (comp.) *El purgatorio que no fue. Acciones profanas entre la esperanza y la soportabilidad*, CICCUS, Buenos Aires.
- Lisdero, P., Vergara, G., 2010, “Promesas y desencantos de los nuevos trabajos. Un análisis de los mecanismos de sujeción en los recuperadores de residuos”, en *Pensamento Plural*, Vol. 1, n.6, año 4, enero/junio 2010.
- López Maya, M. y Lander, L. E., 2001, “Ajustes, costos sociales y la agenda de los pobres en Venezuela: 1984-1998” en E., Sader, *El ajuste estructural en América Latina. Costos sociales y alternativas*, CLACSO, Buenos Aires.
- Luna Zamora, R. 2005, *Sociología del miedo, un estudio sobre las ánimas, diablos y elementos naturales*, Universidad de Guadalajara, Guadalajara.
- Luna Zamora, R. y Scribano, A. (comp.), 2007, *Contigo Aprendí. Estudios sociales sobre las emociones*, Copiar-Universidad de Guadalajara—CEA-CONICET, Guadalajara.
- Mattoso, J., 2002, *Brasil Desempregado. Como foram destruídos mais de 3 milhões de empregos nos anos 90*, Editora Fundação Perseu Abramo, São Paulo.
- Melucci, A., 1994, “¿Que hay de nuevo en los nuevos movimientos sociales?”, en E., Laraña y J. Gusfield, *Los nuevos Movimientos Sociales. De la ideología a la identidad*, CIS, Madrid.



- Melucci, A., 1996, *Challenging Codes*, Cambridge University Press, Cultural Social Studies, Great Britain.
- Micheli, J., 2007, "Los *Call Centers* y los nuevos trabajos del siglo", en, *Revista Con-fines de relaciones internacionales y ciencia política*, Nº 5, División de Humanidades y Ciencias Sociales del Tecnológico de Monterrey
- Nievas, F. y Bonavena, P. (2010) "El Miedo sempiterno" en F.Nievas (comp.) *Arquitectura política del miedo*, Elaleph.com, Buenos Aires.
- Nun, J., 2003, [1969], "La teoría de la masa marginal" en *Marginalidad y exclusión social*, Fondo de Cultura Económica, Buenos Aires.
- Olivera, S. M., 2009, "Os trabalhadores das Centrais de teleatividades no Brasil: da ilusão à exploração", en R. Antunes y R. Braga, *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*, Editorial Boitempo, São Paulo.
- Quintero, I., 1998, *La Agenda Venezuela en Gran Enciclopedia de Venezuela*, Editorial Globe, Caracas.
- Roitman, S., Lisdero, P. y Marengo, L., 2010, *La llamada... El trabajo y los trabajadores de los Call Centers en Córdoba*, Universitas, Córdoba.
- Scorza, M., 2007, *La Historia de Garabombo el Invisible*, Editorial De la Campa, Buenos Aires.
- Scribano, A., 2007a *Mapeando interiores. Cuerpo, conflicto y sensaciones*, Jorge Sarmiento Editor, CEA-UNC, Córdoba.
- Scribano, A., 2007b, *Policromía corporal. Cuerpos, Grafías y Sociedad*, Jorge Sarmiento Editor, CEA-UNC, Córdoba.
- Scribano, A., 2007c, "¡Vete Tristeza... Viene con pereza y no me deja pensar! Hacia una sociología del sentimiento de impotencia" en R., Luna Zamora y A., Scribano (Comp.), *Contigo Aprendí. Estudios sociales sobre las emociones*, Copiar-Universidad de Guadalajara-CEA-CONICET, Guadalajara.
- Scribano, A., Lisdero, P., 2009, "Trabajo, Intercambios recíprocos, y prácticas intersticiales", en *Política e Trabalho*, N 31, Septiembre de 2009.
- Taylor, S. y Bogdan, R., 1996, *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*, Paidós, Buenos Aires.

Otras Fuentes:

Diario la Voz del Interior (01-05-06)

Guía Estadística de Córdoba, 2008, Gobierno Ciudad de Córdoba.



Protocolo para citar este texto: Lisdero, P., 2012, "La guerra silenciosa en el mundo de los *Call Centers*", en *Papeles del CEIC*, vol. 2012/1, nº 80, CEIC (Centro de Estudios sobre la Identidad Colectiva), Universidad del País Vasco, <http://www.identidadcolectiva.es/pdf/80.pdf>.

Fecha de recepción del texto: octubre de 2011

Fecha de evaluación del texto: noviembre de 2011

Fecha de publicación del texto: marzo de 2012