



UNIVERSIDAD  
DE LA REPÚBLICA  
URUGUAY



# **Trabajadores invisibles: manifestaciones del sufrimiento en un call center montevideano en la Hipermodernidad**

Tesis presentada con el objetivo de obtener el título de Magíster en Psicología  
Clínica

Autor: Lic. Santiago Josué Ferreira Rocha

Directora de Tesis: Prof. Tit. Dra. Ana María Araújo

Maestría en Psicología Clínica

Facultad de Psicología

Universidad de la República

Montevideo, Setiembre 2022

## Agradecimientos

*Como trabajador y tesista le agradezco especialmente:*

*A mi papá, Hebert. Por ser ejemplo de amor y esfuerzo. Por enseñarme el camino, la fuerza y potencia que tienen nuestras manos para transformar el mundo que nos rodea.*

*A mi mamá María que me enseñó con amor el valioso tesoro que son libros; el placer de la lectura, de aprender. Esta tesis no hubiera sido posible sin esa marca en mi deseo.*

*Siempre necesitamos que alguien crea en nosotros, y para mí ese es mi hermano Matías, a quien agradezco profundamente; todo se transforma.*

*A mí querida Madrina, Tina, mi otra madre que me regaló la vida; porque no hubiera sido lo mismo sin ti.*

*Si estamos hechos de historias, como dice Galeano, les agradezco también a los otros protagonistas de este período de mi vida:*

*A mis compañeros del call center, con quienes nació esta idea*

*A mi Directora de Tesis, maestra y amiga, la Dra. Ana María Araújo, por su impulso, su fuerza su cuestionamiento, sus enseñanzas... por tantas cosas; esta tesis no existiría sin ti.*

*A Gabriela Levy por acompañarme en el invierno más largo, y elegirme cuando ni yo lo hacía. A Alejandra, por tu amistad y compañerismo dentro y fuera de la Maestría. A Giana y Fabri por siempre estar allí*

*A Alfredo, por las sinestesias compartidas, que fueron refugio e impulso de mi creatividad.*

*A la Udelar, por ser cómplice de que pudiera soñar.*

*A los sindicatos de la Coordinadora de Trabajadores de Telecentros, Fuecys y todo el Pit-Cnt, por abrir sus puertas y luchar por nuestros derechos.*

*A mis compañeros de Odontología por apoyarme en el tiempo final de escritura de esta tesis.*

*A habitante incorrecto y a la poesía, que no dejaron que murieran mis palabras.*

*A las trabajadoras y trabajadores entrevistadas y entrevistados de esta investigación, que fueron voz, palabra y cuerpo, y compartieron sus historias y experiencias conmigo. Infinitas gracias.*

*Todavía escucho el llamado del pájaro de la noche*

*("I still hear the call of the nightbird", S. Nicks)*

## **RESUMEN**

La tesis tuvo como objetivo analizar las manifestaciones de sufrimiento de trabajadores de un call center montevideano e identificar aquellas que son producto de la Institución Trabajo en la Hipermodernidad, las experiencias que atraviesan al colectivo de trabajadores, y las experiencias de sufrimiento a nivel singular.

La metodología fue de índole cualitativa y de estudio de caso en dos fases. En la primera, se realizó entrevistas a informantes calificados. En la segunda, se realizó un taller de historia de vida en grupo y entrevistas en profundidad con trabajadores de un call center seleccionado.

El análisis realizado fue clínico-hermenéutico y se tomó nota del análisis de la contra-transferencia como ejercicio de reflexividad y reconocimiento de la subjetividad del investigador en la producción de conocimiento. Las categorías construidas fueron: la tarea y el puesto de operador telefónico, las relaciones intersubjetivas en el call center, las implicancias de lo tecnológico y las experiencias singulares de sufrimiento.

Entre los resultados se resaltó el lugar de la Hiperexplotación y Neoalienación como productores de angustia en los trabajadores del call center. Se observó la destitución subjetiva que produce el maltrato de los clientes, la sobrecarga que ocasiona la hiperestimulación a la que se ven expuestos los trabajadores, y el sentimiento de injusticia frente a la arbitrariedad de los supervisores.

A nivel singular se enfatizó el lugar del cuerpo y la voz, las variaciones del humor que provoca cada llamada, el sentimiento de soledad que genera la incomprensión del otro y las respuestas estereotipadas y olvidos como parte de un proceso en el que se busca la automatización e individualización del trabajador.

Finalmente, se consideró la dinámica sociopsíquica del sufrimiento en los trabajadores del call center estudiado. Se afirmó la necesidad de un abordaje multidimensional del fenómeno en futuras investigaciones y en la intervención clínica.

**PALABRAS CLAVE:** Hipermodernidad; Call Center; Sufrimiento.

## **SUMMARY**

This thesis aimed to analyze the manifestations of workers suffering in a call center located in Montevideo: identify those which are the product of Work as an Institution in Hypermodernity, the experiences that the group of workers go through, and the individual experiences of this distress.

The methodology used was a qualitative case study in two phases. First, interviews were conducted with qualified informants. In the second phase, a group workshop based on life history and in-depth interviews were held with call center agents from a selected private company.

The analysis carried out was clinical-hermeneutical. Likewise, counter-transference analysis was developed as an exercise of reflexivity and the researcher's subjectivity recognition in the production of knowledge. The categories constructed were: the task and telephone operator's job, intersubjective relationships in the call center environment, technology's implications and personal experiences of suffering.

Among the results, the place of Hyperexploitation and Neoalienation stands out as a trigger for anguish in call center workers. The unsubjectivation caused by mistreatment from clients, the sensory overload by the hyperstimulation to which the employees are exposed, and the injustice feeling as a result of supervisors' arbitrariness were also observed.

A particular individual presented manifestations of relevance in their body and voice, another case suffered from mood swings produced by every call, also isolation and loneliness feeling caused by the misunderstanding in alterity, and the stereotyped responses and forgetfulness as part of an automation and individualization process of workers.

Finally, workers' suffering socio-psychic dynamics of the studied call center were considered. A need for a multidimensional approach to the phenomenon in future studies and clinical interventions was affirmed.

**KEY WORDS:** Hypermodernity; Call center; suffering

## TABLA DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTOS	ii
RESUMEN	iv
SUMMARY	v
1. INTRODUCCIÓN	5
1.1 Justificación y relevancia de la investigación	5
1.2 Marco teórico de la investigación	10
1.2.1 Contexto Socio Histórico y Mundo del Trabajo	11
1.2.1.1 Modernidad: la sociedad disciplinaria	13
1.2.1.2 Momento Posmoderno: el lazo social enfermo y el narciso flexible	17
1.2.1.3 Hipermodernidad: la seducción de la autoexplotación en la sociedad del rendimiento	24
1.2.2 Modelos de gestión de la organización del trabajo	34
1.2.2.1 Taylorismo y Fordismo en los tiempos modernos	35
1.2.2.2 Toyotismo: <i>just in time</i>	38
1.2.2.3 La gestión <i>managerial</i> : hiperexplotación neoliberal y alienación hipermoderna	40
1.2.2.4 Organización del trabajo en los call centers	45
1.2.3 Trabajo y sufrimiento	48
1.2.3.1 Concepciones sobre el trabajo	48
1.2.3.2 Multidimensionalidad del sufrimiento	52
1.2.3.3 Clínica y trabajo: entre compromisos y desafíos	57
1.3 Antecedentes	59
1.3.1 Antecedentes de la sociología del trabajo	60
1.3.2 Investigaciones en psicología aplicada: el síndrome de <i>burnout</i> en los trabajadores de call centers	61
1.3.3 Estudios latinoamericanos	62
1.3.4 Antecedentes nacionales	65
1.3.5 Análisis crítico de los antecedentes	66
1.4 Problema de investigación	69
1.4.1 Preguntas de investigación	72
1.5 Objetivos de la investigación	72
1.5.1 Objetivo general	72

1.5.2	Objetivos específicos	72
	CONTRATRANSFERENCIA DEL INVESTIGADOR – I	73
2	CAJA DE HERRAMIENTAS: POSICIONAMIENTO EPISTEMOLÓGICO Y PARADIGMAS DE LA INVESTIGACIÓN	75
2.1	Entre hegemonía y contrahegemonía	76
2.2	Hacia el entramado de una caja de herramientas	79
2.3	El proyecto abierto de las Epistemologías del Sur	81
2.4	La sociología clínica	83
2.5	Subjetividad y sujeto social complejo	86
2.6	Paradigmas de investigación socioclínica	89
2.6.1	Paradigma de la complejidad	89
2.6.2	Paradigma de la incompletud: la humildad epistemológica	92
2.6.3	Paradigma de la transferencia y contratransferencia en investigación	93
2.6.4	Paradigma del análisis clínico en ciencias humanas: metodología y análisis socioclínico	95
3	ESTRATEGIA METODOLÓGICA	100
3.1	Diseño metodológico	100
3.1.1	Primera Fase	100
3.1.2	Segunda Fase	101
3.1.2.1	Talleres de historia de vida en grupo	101
3.1.2.1.1	La técnica del nombre	102
3.1.2.1.2	Proyecto parental-laboral	103
3.1.2.1.3	Árbol genealógico	105
3.1.2.1.4	Trayectoria psico-sociolaboral	107
3.1.2.2	Entrevistas en profundidad	108
3.1.3	Relatoría del trabajo de campo	108
3.2	Análisis socioclínico del material recabado	112
3.2.1	Pensar el campo: procedimiento de análisis. De las dimensiones a las categorías de análisis	113
	CONTRATRANSFERENCIA DEL INVESTIGADOR - II	115
4	ANÁLISIS	116
4.1	Dimensiones emergentes en la primera fase de la investigación	116
4.1.1	Dimensión histórico-jurídica: “el decreto 147/12 nació acá, en el movimiento sindical”	116

4.1.2	Dimensión de la hiperexplotación: “no soy una máquina y soy un ser humano”	122
4.1.3	Dimensión de la comunicación: “mutilación y analogía del wáter”	126
4.1.4	Dimensión vincular entre compañeros: “codo a codo”	128
4.1.5	Dimensión de la supervisión: el doble filo de la simpatía de los mandos medios	131
4.1.6	Dimensión de lo tecnológico: la tecnología como soplón	134
4.2	Análisis del estudio de caso	135
4.2.1	Análisis transversal de las historias de vida	136
4.2.1.1	Proyecto parental-laboral de los entrevistados: adhesiones, vicisitudes y cuestionamientos	137
4.2.1.2	Lo político-ideológico	149
4.2.1.3	La crisis del 2002	150
4.2.1.4	El call center como primera experiencia laboral	152
4.2.1.5	Entre la transitoriedad del empleo y la permanencia en el call center	153
4.2.1.6	Más allá del call center, ¿Qué es el trabajo?	156
4.2.2	Categorías de análisis	157
4.2.2.1	La tarea y el puesto de operador telefónico	157
4.2.2.1.1	Para la empresa “sos una máquina”	158
4.2.2.1.2	La cola de llamadas: “quedás colapsada”	159
4.2.2.1.3	Los malos tratos de los clientes: “no sos un balde vacío”	161
4.2.2.2	Las relaciones intersubjetivas en el call center	164
4.2.2.2.1	Los vínculos entre compañeros	164
4.2.2.2.2	“Entre los viejos y los nuevos”; lo sindical	166
4.2.2.2.3	Mandos medios y arbitrariedad	170
4.2.2.3	Implicancias de lo tecnológico	171
4.2.2.3.1	Hipercontrol y supervisión	172
4.2.2.3.2	“Máquinas de terror”: <i>hardware</i> y <i>software</i> disfuncional	173
4.2.2.4	Experiencias singulares de sufrimiento	174
4.2.2.4.1	Gabriela: el cuerpo y la voz en la descorporeización de la tarea	175
4.2.2.4.2	Daniel: el flujo de emociones y la incertidumbre	177
4.2.2.4.3	Minerva: “mamá estás loca, soy yo”, entre respuestas automáticas y olvidos	179

CONTRATRANSFERENCIA DEL INVESTIGADOR – III	183
<b>5 RESULTADOS</b>	<b>185</b>
<b>5.1</b> El call center como ejemplo de la hiperexplotación y neoalienación en la Hipermodernidad: la angustia de los trabajadores como objeto de la perversión del sistema.	185
<b>5.1.1</b> Hiperexplotación	185
<b>5.1.2</b> Neoalienación	187
<b>5.1.3</b> La incertidumbre	190
<b>5.1.4</b> La angustia	190
<b>5.2</b> La destitución subjetiva frente al maltrato, la sobrecarga de la hiperestimulación y el sentimiento de injusticia frente a la arbitrariedad de la supervisión	191
<b>5.2.1</b> La destitución subjetiva	192
<b>5.2.2</b> La sobrecarga	193
<b>5.2.3</b> El sentimiento de injusticia	194
<b>5.3</b> Modalidades singulares de expresión del malestar del sujeto trabajador de call center	196
<b>5.3.1</b> El sufrimiento somato-psíquico: el cuerpo y la voz	197
<b>5.3.2</b> Variaciones del humor: repercusiones en las emociones	198
<b>5.3.3</b> La soledad de la incompreensión	199
<b>5.3.4</b> El individuo automatizado: la protesta de las formaciones del inconsciente	200
<b>6 CONSIDERACIONES FINALES</b>	<b>203</b>
CONTRATRANSFERENCIA DEL INVESTIGADOR – IV	207
<b>7 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>209</b>
<b>8 ANEXOS</b>	<b>224</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

La Hipermodernidad como momento sociohistórico actual se caracteriza por grandes cambios a nivel sociopolítico-económico-simbólico y transformaciones en la producción de subjetividad. La Institución Trabajo no ha sido ajena a ellos: se generaron nuevas formas de empleo, nuevas formas de explotación y alienación, y nuevas manifestaciones de sufrimiento de los trabajadores.

Los call centers se inscriben como un empleo típico de la Hipermodernidad; son bisagra entre los modelos más clásicos de organización del trabajo y los más actuales de gestión *managerial*, caracterizados por la flexibilidad, la precariedad y la inseguridad laboral.

En las últimas décadas asistimos a un auge de los call centers como empleo en el que mayoritariamente se contratan jóvenes y mujeres jefas de hogar mayores de cuarenta años cuyas trayectorias laborales se han visto fracturadas por períodos de desempleo. La fuerza de trabajo se caracteriza por ser del tipo mental, en tanto el trabajador debe movilizar sus recursos sociopsíquicos durante la jornada laboral para afrontar la tarea.

Producto de las luchas y reivindicaciones del movimiento sindical uruguayo, en el año 2012, a partir del decreto 147/12 del Poder Ejecutivo, se regularon las condiciones y medioambiente de trabajo de los call centers. En dicha norma se establecieron determinadas medidas y parámetros para disminuir la carga física, mental y psíquica de este empleo.

A nivel global, regional y local los call centers han sido objeto de estudio desde distintas aristas y enfoques disciplinares, dentro y fuera del campo de conocimientos de la Psicología. No obstante, tanto la ausencia de una perspectiva crítica, clínica y compleja, los resultados contradictorios obtenidos según la región en que fueron realizadas las investigaciones —y la falta de antecedentes a nivel nacional— justificaron la realización de un estudio en profundidad sobre las formas en que se manifiesta el sufrimiento de los trabajadores de call centers.

Se entendió la necesidad de realizar este estudio desde una perspectiva que abordara el fenómeno desde su multidimensionalidad y su complejidad, a partir de la voz y el relato de los propios trabajadores, y con la finalidad de co-construir conocimiento junto a los actores sociales, entendiendo que son ellos los más capacitados para significar y re-significar su vivencia. Es por esto que se adoptó la concepción epistemológica y

metodológica de la sociología clínica, enmarcada en el proyecto abierto de las epistemologías del sur.

Esta tesis indagó en torno a las manifestaciones de sufrimiento de trabajadores de un call center montevideano. Para ello se propuso identificar las manifestaciones de sufrimiento producto de la Institución Trabajo en la Hipermodernidad, las experiencias que atraviesan al colectivo de trabajadores y las experiencias de sufrimiento a nivel singular.

La investigación realizada fue de índole cualitativa y de estudio de caso. El diseño metodológico implicó un trabajo de campo a partir de una triangulación metodológica y en dos fases: durante la primera etapa se realizaron entrevistas a informantes calificados, militantes sindicales, que permitieron un primer acercamiento a la problemática y la selección del caso para la segunda fase de la investigación.

Para el estudio de caso se realizó un taller de historia de vida en grupo con cinco participantes, todos ellos trabajadores del call center seleccionado. Una vez finalizados los encuentros, se realizaron entrevistas en profundidad con tres de los participantes del taller, con la intención de profundizar específicamente en sus experiencias en el call center.

A su vez, durante el proceso de investigación, se tomó nota del análisis de la transferencia y contratransferencia en investigación, así como también de las implicaciones, ya que desde esta concepción epistemológica, innegable e ineludiblemente, la subjetividad del investigador se encuentra en juego durante el proceso de producción de conocimiento, y es necesario reconocerla a partir de un ejercicio de reflexividad.

El análisis del material recabado fue del tipo clínico-hermenéutico y comenzó in situ en el trabajo de campo junto a los trabajadores. De la reflexión coral del grupo, característica del dispositivo metodológico de la sociología clínica, fueron emergiendo analizadores que, una vez que se tomó distancia para su elaboración conceptual, permitieron formalizar las categorías de análisis para esta tesis.

Las categorías construidas fueron la tarea y el puesto de operador telefónico, las relaciones intersubjetivas en el call center, las implicancias de lo tecnológico y las experiencias singulares de sufrimiento.

Entre los resultados encontrados se resaltó el lugar de la Hiperexplotación y Neoalienación que desarrollan en el call center como productores de angustia —

enmarcados en la Institución Trabajo en la Hipermodernidad—, signada por la vertiginosidad de la incertidumbre.

Por otra parte, se observó como experiencias de sufrimiento transversales al colectivo de trabajadores la destitución subjetiva que produce el maltrato de los clientes, la sobrecarga propia de la hiperestimulación a la que se ven confrontados los trabajadores y el sentimiento de injusticia frente a la supuesta arbitrariedad de los supervisores.

Entre las manifestaciones del malestar de los trabajadores a nivel singular se resaltó el lugar del cuerpo y la voz en una tarea descorporeizada, las variaciones del humor que provoca la dimensión de la contingencia en cada llamada, así como también la incertidumbre, el sentimiento de soledad que genera la incomprensión del otro y las respuestas estereotipadas y los olvidos como parte de un proceso en el que se busca la automatización e individualización del sujeto trabajador.

Finalmente, se consideró la dinámica sociopsíquica del sufrimiento en los trabajadores del call center estudiado, por lo que se afirma la necesidad de un abordaje multidimensional del fenómeno tanto en futuras investigaciones como también en la intervención clínica.

La investigación buscó hacer hincapié en el sufrimiento invisible de los trabajadores de call centers. Los resultados del estudio sustentan la necesidad de que el sufrimiento de dichos trabajadores sea considerado en la agenda de políticas públicas y de salud mental. El fenómeno del sufrimiento en los trabajadores del call center debe ser considerado nuevamente en las instancias y espacios pertinentes para generar mejoras concretas en las condiciones de trabajo.

## 1.1. Justificación y relevancia de la investigación

El contexto laboral en Uruguay posterior a la crisis económica, social y política del 2002 se caracterizó por la llegada de nuevas formas de empleo, fundamentalmente en el sector de servicios y comercios. En esta coyuntura particular, ubicamos el arribo e instalación de call centers de atención y venta telefónica, que funcionaron a partir de la tercerización de servicios para distintas empresas financieras, bancarias y telefónicas, tanto extranjeras como locales.

El mercado laboral, signado por la lógica de la flexibilización y precarización de las políticas neoliberales de los años noventa, abrió una variedad de ofertas de empleo para distintos puestos en call centers.

Los call centers, también denominados “plataformas de contacto telefónico” (Del Bono & Bulloni, 2008, p. 3), tienen como finalidad mantener un vínculo directo entre cierta empresa y sus clientes o posibles clientes. Este tipo de empleo surge directamente asociado a la inclusión de tecnologías informáticas en los procesos productivos característicos del capitalismo financiero (Rezende, Brito & Athayde, 2009; Marrero, 2014).

Los call centers se circunscriben a un momento “bisagra” entre los modelos clásicos de organización del trabajo y los modelos de gestión *manageriales* actuales. Estas formas híbridas de organización del trabajo, en conjunto con los avances tecnológicos, promueven la automatización y robotización de las tareas. Estos fenómenos son de gran relevancia en el contexto actual, debido a las transformaciones que generan en distintos niveles y a las repercusiones de estas en el mundo laboral de nuestro país (OPP, 2017).

Mayoritariamente, los call centers montevideanos se caracterizan por emplear jóvenes que se encuentran estudiando carreras terciarias y universitarias en la capital. A su vez, se observa que se emplea jóvenes que provienen del interior y migrantes de países del norte de América del Sur. Los call centers también se han caracterizado por emplear mujeres mayores de 40 años, cuyas trayectorias laborales se han visto fragmentadas por el desempleo, y que a partir de esta propuesta laboral vuelven a insertarse en el mundo del trabajo formal.

En los últimos años, con la llegada de los gobiernos progresistas del Frente Amplio y la reinstalación de los consejos de salario, se produjo una coyuntura de particular avance en materia de derechos de los trabajadores. A partir de la organización y de la acumulación de experiencias, los trabajadores de distintos call centers fueron gestando una plataforma de

reivindicaciones en torno a la mejora de las condiciones laborales, que alcanzó una gran conquista en el decreto del Poder Ejecutivo n° 147/12: “Reglamentación de las condiciones y medioambiente de trabajo en los centros telefónicos de consulta, procesamiento de datos, atención telefónica y telecentros”, el cual fue resultado del trabajo en una comisión tripartita, integrada por el PIT-CNT, la Cámara de Telecentros y la Inspección General del Trabajo y Seguridad Social del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

En esta norma jurídica se pautan disposiciones básicas con la finalidad de prevención en materia de salud y seguridad para los trabajadores de call centers. Se aprecia en ella una perspectiva de abordaje multidimensional, puesto que se tiene en cuenta la infraestructura edilicia, la ergonomía del puesto de trabajo y la higiene, entre otras dimensiones que componen el universo laboral de los call centers.

Se establece allí una jornada diaria de hasta seis horas y media, descanso intermedio y descanso complementario de diez minutos. Se pauta que al iniciar la relación laboral se le deberá informar al trabajador si las llamadas serán grabadas y escuchadas por parte del empleador como forma de monitoreo, lo cual brinda derechos y obligaciones para ambas partes. Asimismo, se establece un tiempo mínimo de siete segundos de pausa entre llamada y llamada. En este sentido se resuelve que el *software* que se utilice como herramienta de trabajo no permita dos llamadas al mismo tiempo.

A varios años de su reglamentación e implementación, esta norma es parte del universo jurídico que sujeta y produce subjetividad en los trabajadores de call centers. Se considera de suma relevancia que el decreto incorpore el término “carga mental” y “carga psíquica” junto al de “carga física”, puesto que reconoce las implicancias a nivel subjetivo de la tarea y de la disposición de la organización del trabajo en los call centers.

Los efectos de las distintas cargas mencionadas refieren a la dimensión del *pathos* del sujeto trabajador: cuando en dicha norma jurídica se establecen coordenadas de prevención, se busca evitar el desencadenamiento de malestar físico, mental y psíquico. Sin embargo, entendemos que se trata de labores muy poco reconocidas, que vuelven invisible el sufrimiento de los trabajadores. El malestar psíquico de los trabajadores de call centers es una problemática de investigación pertinente para el campo de conocimientos de la psicología clínica y la sociología clínica, en tanto construye demandas y motivos de consulta, tanto en instituciones de atención a la salud como en la clínica privada. Se trata de un fenómeno que es resultado de las nuevas formas de explotación que caracterizan el

mundo del trabajo en el contexto sociohistórico contemporáneo que denominaremos Hipermodernidad.

Desde una perspectiva de compromiso ético-político con los trabajadores, la relevancia de esta investigación se fundamenta en la oportunidad de brindar un aporte al movimiento sindical en lo que refiere a las reivindicaciones en materia de salud y bienestar de ellos y, a su vez, aportar al campo de conocimientos de la psicología clínica y la sociología clínica. Esto se logra con la contribución de una aproximación y una comprensión multidimensional, compleja y profunda sobre el sufrimiento de los trabajadores, que permita brindar herramientas para el diseño de estrategias y abordajes adecuados a la problemática.

Se decidió utilizar el término *sufrimiento* pues condensa dos potencialidades: por un lado, oficia de unidad mínima de conceptualización del malestar sociopsíquico permitiendo su aproximación en sus diversas dimensiones y, por otro lado, elude la categorización psicopatologizante del padecimiento del sujeto trabajador. En este mismo sentido se confeccionó un diseño metodológico que apuntó a relevar la narrativa - el relato de los actores sociales involucrados en estos procesos - proponiendo un análisis multidimensional de la vivencia tal y como lo plantea la epistemología de la sociología clínica.

## **1.2. Marco teórico de la investigación**

El marco teórico de esta tesis se construyó desde una perspectiva abierta y multi-referencial, facilitada por la disposición de integración y articulación tanto de las epistemologías del sur como de la sociología clínica.

A modo de organizar el desarrollo del mismo, en primer lugar se aborda el nivel macro de la problemática, es decir, el contexto sociohistórico y sus implicancias en el mundo del trabajo.

En segundo lugar, se desarrollan las distintas formas de organización del trabajo, haciendo especial énfasis en la caracterización y conceptualización de la organización del trabajo en los call centers.

En tercer lugar, se realiza un abordaje del concepto de Trabajo y el fenómeno del sufrimiento en el mundo del trabajo, así como sus distintas dimensiones de afectación en las subjetividades de los trabajadores.

### **1.2.1. Contexto Socio Histórico y Mundo del Trabajo**

El contexto socio histórico es productor y reproductor de subjetividad. Las formas de ser, estar y sentir en el mundo han sido directamente afectadas por los distintos momentos históricos y sus construcciones sociales, en un marco de legalidades y prohibiciones que entran un universo simbólico y un espacio para que el sujeto social complejo se constituya y desarrolle su trayectoria de vida.

Más adelante se dedicará un apartado específicamente para definir nuestra contemporaneidad como Hipermodernidad (Lipovetsky, 2014b; Araújo, 2011a), Modernidad Líquida (Bauman, 2003) o Modernidad Tardía (Rosa, 2016); sin embargo, en este necesario preámbulo, cabe destacar que las distintas formas sociales características de la Modernidad clásica y del momento rupturista de la Posmodernidad no han sido anuladas completamente.

En la sociedad contemporánea coexisten formaciones sociales modernas, posmodernas e hipermodernas. No existe una posibilidad real de que se anulen del todo simplemente por postular que nos encontramos habitando una nueva etapa en el desarrollo del capitalismo. Para ser más claros, estas formaciones sociales se ven envueltas en procesos de modificación y transformación que las reconstruyen o destruyen con el pasar del tiempo.

Una lectura ingenua de los distintos apartados que siguen a continuación podría hacer creer al lector que quien escribe piensa que al día de hoy no hay pruebas materiales de la existencia de las formas más clásicas de explotación típicas de la Modernidad. O, aún peor, que no existen condiciones de trabajo que se asemejen a momentos anteriores al desarrollo del capitalismo. Basta con leer los periódicos para informarnos de situaciones que ilustran la existencia actual del trabajo forzado y de las malas condiciones, las cuales se asemejan a las vividas por obreros fabriles de la revolución industrial.

Algunos elementos anteriores persisten y se encuentran a la vista de quien analiza la contemporaneidad, aun cuando en materia de derechos de los trabajadores se han producido avances importantes en legislaciones alcanzadas (fundamentalmente gracias a acciones de reivindicación llevadas adelante por el movimiento sindical). Otros elementos se han visto transformados directamente por el avance tecnológico resultante de la inversión de presupuestos de estados y empresas en el ejercicio intelectual de las ciencias aplicadas, modificando directamente las características de los medios de producción y, por consiguiente, de las condiciones materiales de existencia que estos determinan.

No obstante, las grandes transformaciones sociopolíticas, económicas, tecnológicas y culturales han traído consigo modificaciones sustanciales en los modos en que se caracteriza el contexto actual. Por lo tanto, han tenido incidencia en el mundo del trabajo actual, así como también en los modos de subjetivación dominantes.

Por lo tanto, se entendió que el modo más adecuado de exponer este recorrido sociohistórico es proponer un ejercicio de pensamiento dialéctico, en donde la Posmodernidad puede ser pensada como un momento de negación de las grandes barreras y obstáculos que el proyecto moderno había alojado en su interior.

Las contradicciones que albergaba la Modernidad, una vez llegada la ocasión, se constituyeron en una imposibilidad que había que superar para poder hacer seguir haciendo circular los flujos del capital; y de este modo acrecentar la riqueza de unos pocos. Entonces se hizo necesario el pasaje de un capitalismo industrial, dedicado a aumentar la producción, a un capitalismo financiero hipermoderno, en donde los beneficios del sistema se encuentran desterritorializados, continuando una espiral de producción de miseria y destinando a ella a grandes partes de la población mundial. El saldo de ello fue el aumento considerable y salvaje de las desigualdades, inseguridades, incertidumbres y riesgos a escala global y local.

Este tránsito fue posible como consecuencia de que se produjo un desencanto, descreimiento y estallido de instituciones clásicas modernas. Este proceso tuvo consecuencias a nivel de la producción de subjetividad gracias a que se engendró una nueva ilusión de identidad para el sujeto posmoderno basada en la exacerbación del individualismo y la destrucción de ciertas prohibiciones disciplinarias existentes en el proyecto moderno. Se posibilitó la generación de un cúmulo de ideas que habilitaron un espejismo de supuesta libertad de acción y exaltación del narcisismo, al punto de elevarlo a condición de ideal.

La descomposición de los grandes relatos (Lyotard, 1987) facilitó la caída de los ideales del lugar privilegiado que ocupaban al ordenar el proyecto de la Modernidad. La devaluación del universo simbólico dio paso a la sobrevaloración de las imágenes y a la proliferación de pequeños ideales e identificaciones sostenidas en el narcisismo. La fragilidad de estas se basan en su variabilidad para cada sujeto y en el intercambio, a una velocidad cada vez más vertiginosa. De este modo se producen sujetos sociales complejos cada vez más desarticulados del conjunto social y con un imperativo superyoico voraz, el

cual se sostiene en el mandamiento a gozar (Lacan, 2014). Este se imprime en la vivencia subjetiva del presente, signada por la instantaneidad y lo efímero.

Utilizando la expresión metafórica de Bauman (2014), en la actualidad se ha producido un retorno del péndulo, en donde encontramos los valores de la Modernidad, nuevamente, pero de forma exacerbada e impregnados de las consecuencias del momento rupturista de la Posmodernidad.

El desbocamiento de la tecnociencia juega un papel muy importante en el conjunto de los avatares de la Hipermodernidad puesto que, si bien ha implicado grandes oportunidades y avances, algunas de sus aplicaciones ponen en riesgo a la humanidad en su conjunto. Un ejemplo extremo y paradigmático de esto son las armas de guerra que amenazan con extinguirlo todo en cuestión de segundos. Pero también son un ejemplo de riesgo aquellas tecnologías digitales y de inteligencia artificial que buscan moldear la subjetividad a través de algoritmos aplastando la singularidad, el deseo y la libre determinación. De este modo se delinea un proyecto hipermoderno alineado a los intereses del capitalismo que se aleja de ser beneficioso para el conjunto de la sociedad.

#### **1.2.1.1. Modernidad: la sociedad disciplinaria**

Si bien Marx y Engels (2017) decían que “todo lo sólido se desvanece en el aire” (p.83), esto en realidad se trataba de una lectura adelantada a su tiempo, un presagio de lo que acontecería una vez que las contradicciones del proyecto moderno comenzara a tomar otros rumbos para continuar haciendo girar el discurso capitalista en su etapa actual. Es por ello que junto a Bauman (2003) se caracteriza al momento sociohistórico resultante de la revolución industrial como Modernidad Sólida o Modernidad Pesada, etapa crucial en la cual se consolida el sistema capitalista en Europa y comienza a extenderse progresiva y territorialmente en la conquista del mundo entero. Esta se trata de una concepción eurocéntrica que progresivamente expandió en el mundo sus ramificaciones y metástasis, tomando distintas formas sociohistóricas concretas y colonizando las distintas regiones del planeta. El proyecto moderno sienta sus bases en los pilares fundamentales resultantes de la Ilustración: la fe en el progreso de la humanidad sobre las bases de la ciencia y la razón.

El espíritu del proyecto del desarrollo del capitalismo en la Modernidad apuntaba a la conquista de los mercados en donde pudiera colocar los productos, y junto a ello fue necesaria la expansión territorial. La dimensión territorial se convirtió en una verdadera obsesión moderna: delimitar la propiedad privada, explotarla y expandir las coordenadas de

posesión para hacer circular los productos de la industria y el capital, y de este modo, por supuesto, incrementar las ganancias (Bauman, 2003).

Por otra parte, la dimensión temporal se vinculó directamente a la espacialidad y la producción de ganancias. La productividad como valor para el capitalista fue una directriz para el disciplinamiento de la sociedad en su conjunto y, particularmente, de los obreros en cuanto al uso de su fuerza de trabajo. Lo que se busca es producir más en una menor cantidad de tiempo.

Pero para que esto fuera posible debió llevarse a cabo un proceso de disciplinamiento fuertemente arraigado por lo que Bauman (2000) denomina “ética del trabajo” (p.17), basado en ciertas premisas que permitieran hacer funcionar la lógica capitalista. Estas premisas eran: para sobrevivir hay que realizar algo que sea considerado valioso para otros y digno de una retribución económica; no alcanza con conformarse con lo alcanzado, sino que hay que ir por más, y no hacerlo es malo, anormal, y deja afuera a los individuos de los esquemas morales esperados por la sociedad en su conjunto (Bauman, 2000).

De esta manera se fue constituyendo un lugar especial para el trabajo como valor máximo de la Modernidad, y se lo trató como si este fuera “una condición natural del ser humano y la inactividad una anomalía” (Bauman, 2003, p.146). Habiendo dicho esto, cabe destacar que de este postulado moderno se desprende la culpabilización de la pobreza y la miseria. La responsabilidad de las condiciones sociales recae exclusivamente sobre el sujeto que se encuentra sumido en ella, y la justificación es haberse alejado del mandato de trabajar (Bauman, 2003). Sin embargo, siguiendo el análisis que realiza Marcuse (1969), la pobreza es resultado de “la forma dominante de trabajo” (p.9), es decir de las formas y reglas de juego que establecen el desarrollo del trabajo asalariado en la sociedad moderna, puesto que “el modo de trabajo pervierte todas las facultades humanas, la acumulación de la riqueza intensifica la pobreza” (Marcuse, 1969, p.25).

Estas ideas sustentaron la operativa necesaria para que la burguesía y el sistema capitalista pudieran obligar a la gente a realizar tareas que, incluso para ellos mismos, eran sin sentido y ajenas a cualquiera de sus intereses ya que “la imposición de la ética de trabajo implicaba la renuncia a la libertad” (Bauman, 2000, p.20). Moralmente era perseguida la no participación en el circuito productivo, mal vista la vagancia y era condenado aquel que la practicase de modo tal que fuera concebido como un mal uso del tiempo equivalente a la pereza y la ociosidad. A partir de los aparatos represivos del Estado

(Althusser, 1984) se castigaba a quienes comparecían frente a la sociedad con alguna de estas supuestas conductas desviadas y se instruía a través de las grandes instalaciones panópticas modernas (Foucault, 2008b) el disciplinamiento del cuerpo en pos de la producción capitalista.

Foucault (2008b) plantea las disciplinas como un conjunto de “métodos que permiten el control minucioso de las operaciones del cuerpo, que garantizan la sujeción constante de sus fuerzas y les imponen una relación de docilidad-utilidad” (p.159), lo cual constituye una coerción y dominación, sumiendo al cuerpo a un mecanismo específico de poder que regula y manipula los gestos, actitudes e impulsos, afectando el conjunto de comportamientos de los sujetos. De esta forma se los moldeó y preparó para alcanzar determinados fines e intereses del sistema.

La fábrica se convirtió en uno de los lugares de encierro y disciplinamiento por excelencia de la sociedad moderna. Algunas de las características principales de la disciplina ejercida sobre los trabajadores versaban en la distribución del espacio, reglamentando un lugar para cada uno dentro de la cadena de montaje —con cierta cantidad de gestos y comportamientos habilitados para llevar adelante la tarea—, y en la necesidad de supresión de los actos involuntarios e incluso el pensamiento, creatividad e imaginación. A su vez, debía existir cierta disposición espacial que permitiera emplazar la vigilancia constante y total. La distribución panóptica fue una forma de territorializar el poder en el centro para verlo todo en cada momento y sin que nada se escape. De este modo, la vigilancia jerárquica cuestionaba escópicamente el accionar de los sujetos, quienes debían sujetarse a lo que tenían encomendado y a la manera en que estaba permitido hacerlo (Foucault, 2008b).

Las fábricas se emplazaron en el centro de las grandes ciudades, con jornadas laborales de extrema duración, en la cual mujeres, hombres, niñas, niños y adolescentes se veían obligados a otorgar su fuerza de trabajo para sobrevivir (Marx & Engels, 2017). Esa fuerza de trabajo que se convierte en ese mismo proceso en mercancía vendida al capitalista en el mercado laboral, por un salario menor al valor de su producción. Resulta de ello un plusvalor que le es extraído al trabajador y que pasa a formar parte de las ganancias del capitalista (Marx & Engels, 2017), que invierte nuevamente para acrecentar sus riquezas (Marcuse, 1969).

Entonces la fuerza de trabajo que vende el obrero se convierte en mercancía y pasa a ocupar un lugar de competencia en el mercado capitalista (Marx & Engels, 2017), en

donde el sujeto trabajador es visto como uno de los tantos que esperan ser tomados para incorporarse al circuito y, si no acepta las condiciones, puede ser retirado de él, puesto que otros esperan su lugar.

Esto crea la ilusión de que no hay escapatoria, naturalizando los términos en que juega este capitalismo salvaje. Según plantea Negri (2019) “al mismo tiempo que la fuerza-trabajo se hace más productiva, ella debe ser socialmente debilitada, expuesta a la sobreabundancia y a la competencia de otras fuerzas-trabajo y sometida por ello a una mayor opresión” (p.44).

Las condiciones de trabajo asalariado se extienden a las relaciones laborales que se producen en el sistema capitalista en su conjunto; se inmiscuyen en el área de servicios y profesiones y sustituye gradualmente otras formas de trabajo existentes como el artesano, aunque no las elimina por completo (Marx & Engels, 2017).

Para el trabajador asalariado, la actividad laboral en la Modernidad implicaba una importancia crucial en el proceso de integración social. Le otorgaba una ubicación dentro de la sociedad: generaba lazos y relaciones de pares con sus compañeros de trabajo, que lo articulaban a un colectivo y a su vez lo insertaban en una carrera laboral que podía llegar, incluso, a atravesar toda su trayectoria de vida (Bauman, 2000, p.34). De ello se decanta que el trabajo ocupa un lugar vertebral en la construcción identitaria, un lugar privilegiado en el cúmulo de identificaciones que sostenían el lugar de existencia del sujeto trabajador frente al mundo y los otros.

La violencia desenfrenada de las formas clásicas de explotación del trabajo asalariado y la violencia generalizada propiciada por la obsesión de dominio y de conquista de territorios para la expansión del sistema capitalista generaron un escenario propicio para el surgimiento de perspectivas críticas de la modernidad.

En este sentido, se ubica en este contexto histórico los desarrollos de la teoría crítica de la Escuela de Frankfurt, la cual desarrolló un esfuerzo filosófico de articulación del marxismo y el psicoanálisis freudiano al diagnosticar las causas del malestar de la sociedad Moderna, y propusieron posibles respuestas para la emancipación.

Por otra parte, se ubica también los distintos movimientos contraculturales, rupturistas, de confrontación y resistencia en distintas partes del mundo de las décadas del 60 y 70. Frente a ellos, la respuesta de los estados fue el autoritarismo y el recrudecimiento de la violencia: ejemplo de ello fueron los golpes de estado y dictaduras en Uruguay y

América Latina. No se desarrollará sobre esto, pero cabe señalarlos antes de avanzar en lo que se denominará, junto a Charles (2014), “el momento histórico concreto” (p.23) de la Posmodernidad.

A nivel económico se destaca la progresiva aparición del paradigma del consumo, que se fue impregnando en todos los estratos de la sociedad de clases. Se promovió como actividad socialmente valorada la compra continua de distintos artefactos y productos resultantes de la industria.

El consumo voraz, sin punto de basta, implicó una nueva forma de recaptación del salario de los trabajadores; ya no solo se trató de la extracción de la plusvalía, sino que se configuró una nueva forma de desposeer al trabajador de lo que se le pagaba como retribución de su fuerza de trabajo. De este modo, creció el endeudamiento y se hundió a los individuos en una trayectoria de vida signada por las deudas y la necesidad de trabajar más para pagarlas y seguir consumiendo. Tal y como dice Charles (2014) “se extiende entonces a todas las capas sociales el gusto por las novedades, la promoción de lo superfluo y lo frívolo, el culto al desarrollo personal y al bienestar, suma y compendio de la ideología individualista hedonista” (p.25).

#### **1.2.1.2. Momento Posmoderno: el lazo social enfermo y el narciso flexible**

Algunas de las contradicciones que se desplegaban en el seno del proyecto Moderno comenzaron a obstaculizar el crecimiento exponencial de acumulación de riquezas. Y es por eso que se hizo necesario destronar ciertas prácticas de coerción social que, en definitiva, limitaban el avance del capitalismo (Lipovetsky, 2014b).

Las nuevas coordenadas de la Posmodernidad construyeron una idea de libertad significativamente adherida al individualismo —aspiración y valor capitalista por excelencia—, produciendo una desvalorización de lo colectivo. Se trató de un tapón ideológico que obstaculizó el desarrollo de la conciencia crítica —la cual venía gestándose en torno a los mecanismos de opresión y dominación que el capitalismo ejercía sobre la vida en sus distintas dimensiones, fundamentalmente sobre el cuerpo—.

Se podría decir que se produjo una negativización de la disciplina que se ejercía sobre el cuerpo en la medida de que se delineaban, veladamente, nuevas formas de ejercicio de poder. De esta forma se suscita una reconfiguración en los modos de producción de subjetividad, acorde a los nuevos intereses del estadio de desarrollo del capitalismo en el momento posmoderno.

El neoliberalismo económico, político y simbólico se impuso en la batalla de las ideas, instalando nuevos modos tanto de organización de la vida como también del pensamiento y el sentir. Siguiendo a Foucault (2007), el neoliberalismo procura

una sociedad sometida a la dinámica competitiva. No una sociedad de supermercado: una sociedad de empresa. El homo œconomicus que se intenta reconstituir no es el hombre del intercambio, no es el hombre consumidor, es el hombre de la empresa y la producción (p.182).

El neoliberalismo considera al sujeto como *homo œconomicus*, un empresario de sí mismo, poseedor de un capital, su propio productor y la fuente de sus ingresos (Foucault, 2007). Esto fractura directamente el lazo social y la responsabilidad de los condicionamientos sociales en la existencia de los individuos.

Hardt & Negri (2002) plantean que, mientras el proceso de modernización implicó una migración de la fuerza de trabajo de la agricultura y la minería hacia la industria, el proceso de posmodernización provocó una migración hacia el sector de los servicios. Este sector se caracteriza por la importancia y el involucramiento del conocimiento, los afectos y la información en el proceso de trabajo. El trabajo en el sector de servicios se caracteriza fundamentalmente por la producción de bienes no materiales, al cual se coincide con Hardt & Negri (2002) en denominarlo trabajo inmaterial. Dentro del trabajo inmaterial se comprenden dos facetas: trabajo abstracto y trabajo afectivo. En cuanto al trabajo abstracto, categoría tomada de la lectura marxista, plantean que si bien las herramientas siempre separaron a la fuerza laboral de su producto, la introducción de la informática se produjo en casi la totalidad de las actividades. Las computadoras se presentan como una herramienta universal o central, y el trabajo tiende a homogeneizarse en la posición del trabajo abstracto (Hardt & Negri, 2002, p.272). En cuanto al trabajo afectivo, plantean que “lo realmente esencial de estas tareas es la creación y manipulación del afecto. Esta producción, este intercambio y esta comunicación afectiva suelen asociarse con el contacto humano, pero tal contacto puede ser real o virtual” (p.272).

El mundo del trabajo comenzó un nuevo proceso de transformaciones de las relaciones salariales y de los condicionamientos del trabajo asalariado. Como plantea Castel (2010), no se trató de una destrucción de la sociedad salarial, sino que, por el contrario, esta subsiste con un grado mayor de desprotección.

Los sustentos de protección para los trabajadores se albergaban en la capacidad de inscripción en distintos colectivos y en el marco de los derechos laborales construidos a

partir de la intervención de los Estados-nación (Castel, 2010). La lógica del capitalismo posindustrial se consagra a partir de una “dinámica de descolectivización o reindividualización” (Castel, 2010, p.24) una vez que el mercado haya socavado las regulaciones y protecciones sociales que ponían cierto freno a las afectaciones salvajes del mercado.

Castel (2010) establece que para el interés del capitalismo financiero posindustrial los derechos y protecciones del trabajo son apreciados como verdaderos obstáculos “al imperativo categórico de la competitividad” (p.78). En este contexto se implementan ferozmente políticas de contratación de empleados en condiciones precarias como lo son los contratos a término y las tercerizaciones. Progresivamente, se distribuye en la sociedad y en las relaciones intersubjetivas las características de la lógica mercantil a la par de que se producen índices de desocupación masiva (Castel, 2010).

Asimismo, los avances tecnológicos que incidieron en los procesos productivos, lejos de incrementar los índices de empleo, suprimieron masivamente puestos de trabajo y habilitaron nuevas formas de descolectivización. La desterritorialización del empleo y la producción, a partir de redes informáticas y digitales (Hardt & Negri, 2002), dispersó la ejecución de tareas fuera de la empresa, convirtiendo en muchos casos al trabajador en un mero prestador de servicios, un empresario de sí, caracterizado por tener una posición satelital, de no pertenencia y no presencia en el espacio físico empresarial clásico (Castel, 2010).

Las carreras laborales se vieron fragmentadas, signadas por la alternancia entre períodos de empleo y períodos de desempleo. Las trayectorias de vida de los trabajadores asalariados comenzaron a transitar períodos de trabajo y de no trabajo, teniendo como consecuencia fundamental la institución del riesgo y la incertidumbre, que repercuten no solo en la construcción identitaria sino también en la existencia misma del sujeto.

Las fragmentaciones en las carreras laborales instituyen nuevas formas de ser y estar en el mundo del trabajo a partir de la exaltación del individualismo y el reconocimiento socialmente otorgado a los sujetos. Castel (2010) plantea una diferenciación importante en el interior de la clase asalariada: los individuos en exceso —aquellos reconocidos por su adaptación a los requerimientos de flexibilidad, excelencia, movilidad y adaptación al paradigma del individualismo y a la capacidad para consumir— y los individuos por defecto. Llama individuos por defecto a aquellos que “carecen de los soportes necesarios para poder afirmar un mínimo de independencia social” (p.24), quienes se ven afectados por las

dificultades para entrar o permanecer en el espacio simbólico construido por el mundo del trabajo en la Posmodernidad.

Se produce un viraje en la concepción topológica del mundo: de un “concierto de naciones” (Lewkowicz, 2004) pasamos a la concepción de mundo globalizado, que busca la constante unificación y el atravesamiento de fronteras. “El proceso de globalización podría pensarse, en esta línea, como un mecanismo técnico que instauro la conexión virtual de la superficie integral del globo. Por vía de los flujos de información, de los flujos del capital” (Lewkowicz, 2004, p.73). Caracterizado por los grandes desarrollos tecnológicos en materia de informática, comunicación y transporte, la globalización y el mercado avanzan hasta desbordar las fronteras de los Estados-nación (Lewkowicz, 2004, p.31).

Lewkowicz (2004) plantea que “el estado no desaparece como cosa; se agota la capacidad que contenía para instituir subjetividad y organizar pensamiento” (p.11). El poderío del mercado desfondó las instituciones que antes regulaban y trababan las violencias que este podía ocasionar en pos de alcanzar sus cometidos; las instituciones solían producir un sujeto que se organizaba en torno a los “modos estatales de producción de realidad” (Lewkowicz, 2004, p.13). En cambio con el neoliberalismo, y su dios mercado, se produce una alteración sustancial en las formas de subjetividad.

El discurso hegemónico de los Estados-nación solía sentar sus bases en la producción de ciudadanos, es decir, de sujetos de conciencia política, moral, jurídica y nacional; una ficción que organizaba el transcurrir vital de los individuos en sociedad. En cambio, en la Posmodernidad se produjo un viraje hacia una ficción de individualismo exponencial transformando a los sujetos en consumidores (Lewkowicz, 2004). De este modo, “las relaciones sociales ya no se establecen entre ciudadanos que comparten una historia, sino entre consumidores que intercambian productos” (Lewkowicz, 2004, p.34).

Siguiendo a Lipovetsky (2014a), el gran mito organizador de la Posmodernidad fue el de Narciso. El autor plantea que “los síntomas neuróticos que correspondían al capitalismo autoritario y puritano han dejado paso bajo el empuje de la sociedad permisiva, a desórdenes narcisistas, imprecisos e intermitentes” (p.76). La expresión del malestar subjetivo posmoderno se tradujo, en su dimensión vincular, en la vivencia de imposibilidad o dificultad de sentir y en la sensación de vacío emotivo.

La exacerbación del narcisismo a nivel de las relaciones sociales produjo desconexiones y desarticulaciones de los colectivos de pertenencia. Los sujetos fueron

librados a su suerte y se los responsabilizó de su éxito o fracaso frente a los nuevos placeres y objetivos socialmente valorados: el bienestar, el hedonismo, la moda y el consumo.

El vacío de sentido no representó ningún apocalipsis (Lipovetsky, 2014a). Muy por el contrario, se instituyó el individualismo extremo como eje rector de la moral posmoderna. Por otra parte, el vacío de sentido impulsó a los sujetos a “querer afirmar su identidad a través del consumo mismo” (Assef, 2013, p.62).

En cuanto a la economía psíquica de los sujetos en la Posmodernidad, podemos decir que la exacerbación socialmente valorada del individualismo tuvo repercusiones metapsicológicas en el narcisismo. Cabe aclarar que el narcisismo, fuertemente relacionado con la concepción de libido freudiana, es necesario para la vida psíquica y para sobrevivir en sociedad. Freud (1984b) postuló al narcisismo como “el complemento libidinoso del egoísmo inherente a la pulsión de autoconservación, de la que justificadamente se atribuye una dosis a todo ser vivo” (p.71-72). Estableció también que en situación de enfermedad la libido puesta o investida en los objetos externos volvía sobre el yo.

El exacerbado investimento de la libido sobre el yo implica entonces el correspondiente retiro de las investiduras de libido en los objetos. Freud (1984b) decía también que “un fuerte egoísmo preserva de amar, pero al final uno tiene que empezar a amar para no caer enfermo y por fuerza enfermará si a consecuencia de una frustración no puede amar” (p.81).

El momento posmoderno enfermó el lazo sociopsíquico del cual el sujeto fue producto y productor, y de esta manera, se provocó una retroacción de la libido. Esta luego vuelve hacia él como forma de autoconservación, aún cuando esto trastocara la economía psíquica y produjera diversos cuadros sintomatológicos, lo cual lo desarticulaban del vínculo con los otros y el Otro.

Se inauguró una época de proliferación de actuaciones y pasajes al acto, soledad, depresión y posiciones melancolizadas frente a los avatares y contingencias de la vida. Se resaltan especialmente las dificultades para construir lazos de amor con *partenaires*, compañeros y colegas, y la incidencia de ello en la autopercepción imaginaria de sí. Por supuesto, esto influyó directamente en la construcción de grupos de referencia y en la desarticulación de colectivos. Los vínculos familiares se vieron afectados y las relaciones laborales se transformaron a partir de ámbitos y organizaciones de trabajo que imprimieron

una marcada hostilidad, la cual fomentó la competencia. El sujeto trabajador se vio confrontado con la responsabilidad de transitar en soledad estas vicisitudes. La construcción identitaria de los sujetos comenzó a producirse bajo el estatuto de identificaciones frágiles y en peligro constante de quebrarse.

La falta de sedimentos firmes en donde apoyarse implicó para el sujeto social complejo habitar una sociedad llena de riesgos e incertidumbre: una sociedad en donde todo puede cambiar en cuestión de muy poco tiempo, y en donde no hay suficientes seguridades sociales, laborales, económicas para sostenerse en el presente y proyectar el futuro.

El edificio tambaleante de identificaciones no alcanza para el sujeto, y este busca una certeza sobre su propio cuerpo; su cuerpo, invadido por un circuito de pulsiones que buscan constantemente la satisfacción del goce sin tregua. Esta satisfacción implica, paradójicamente, tanto lo más placentero como lo más displacentero. Se provoca entonces una desintrincación pulsional y se desboca la pulsión de muerte (Dessal, 2014).

El sujeto en búsqueda de satisfacción se abandona al hedonismo instantáneo, porque “cuando el futuro se presenta amenazador e incierto, queda la retirada sobre el presente” (Lipovetsky, 2014a, p.51).

El empuje al hedonismo instantáneo fue capitalizado por el sistema a la perfección, y es por ello que se puede decir, junto a Lipovetsky (2014a), que el capitalismo, en el momento de la Posmodernidad, instaló un funcionamiento a base de libido, seduciendo al individuo para insertarlo en un circuito de deseos artificiales de consumo. Estos deseos artificiales giraban en torno a objetos materiales e inmateriales, que supondrían una forma de colmar el vacío angustiante de la existencia. En este sentido, seducir al individuo es desarrollar en él un anhelo o “producir la falta en tener” (Miller, 2005, p.79).

La interna de las organizaciones que componen el mundo del trabajo se ve afectada por un proceso de transformaciones y actualizaciones a los nuevos cometidos del sistema. Aubert & De Gaulejac (1993) nos hablan del costo de la excelencia, consecuencia de la aplicación de una nueva ideología de gestión *managerial* en las empresas, que impulsa a los trabajadores a la competitividad en una escalada de supuesto desarrollo personal junto a la empresa. Para eso, se ponen en marcha mecanismos de adhesión al Ideal del yo de la organización, pues es necesario desmarcar al sujeto de una posición contraria a la empresa, y no basta con que esté únicamente dentro de ella, sino que también debe ser la empresa;

una simbiosis cuya cara oculta son los malestares y afectaciones a nivel de la angustia y el sufrimiento.

Los autores plantean que “si el control y la disciplina fueron los fundamentos de la sociedad industrial, la gestión lo es de la sociedad posmoderna” (Aubert & De Gaulejac, 1993, p.24). En este sentido, las tecnologías de ejercicio de poder cambian de objetivo y de forma de aplicación. Pasaron de una dominación y sometimiento de la dimensión corporal a la estimulación de la creatividad e imaginación a través de mecanismos que culminan inmiscuyéndose en la dimensión intrapsíquica de la subjetividad del trabajador. De este modo, el sujeto debe amoldar su economía libidinal a los parámetros en que será juzgado, pero que en sí mismos representan una imposibilidad: la imposibilidad de la calidad total, de la excelencia y de la entrega cada vez mayor de sí mismo en su puesto de trabajo.

El sujeto busca amoldarse a las exigencias de la organización, y fracasar se vuelve una constante posibilidad. Esto resulta en una lucha intrapsíquica que instala a la angustia como el elemento central en las repercusiones de este modelo organizacional. Pero, a su vez, una vez alcanzadas las metas propuestas por las organizaciones, el sujeto se vuelca en obtener la satisfacción de alcanzarlo nuevamente (Aubert & De Gaulejac, 1993). Se arma un circuito en donde la gestión *managerial* extrae del sujeto trabajador la energía para seguir haciendo funcionar la organización, es decir, el capitalismo *managerial* se sustenta en la manipulación de la libido de los trabajadores a nivel de su narcisismo: “la empresa *managerial* logra su eficacia porque es capaz de estimular la psiquis de los individuos y orientarla a la consecución de los objetivos de la organización” (Aubert & De Gaulejac, 1993, p.131).

Por lo tanto, la alienación del trabajador posmoderno se sustenta en la adopción del canon de los modelos de comportamiento que establece la empresa. Ya no es solamente un forzamiento a trabajar por parte de una organización explotadora de la fuerza de trabajo, sino que el sujeto decide hacerlo y en ello busca el éxito y el sustento de su propia existencia.

Atrás quedaron los modelos de organización piramidales, dando a paso a organizaciones *manageriales* basadas en un modelo reticular, en donde una multiplicidad de entidades ejercen directrices que muchas veces se contradicen, construyendo verdaderas paradojas para el trabajador. La coexistencia de diversos enfoques pauta un modelo de gestión en donde se traducen discordancias entre la teoría de cómo deberían hacerse las cosas y cómo se terminan llevando adelante. De este modo, se instala una lucha de lugares

basada en la competitividad, una lucha por los puestos que cuestiona las solidaridades dentro de una misma clase social (Aubert & De Gaulejac, 1993). Cabe aclarar que ello no implica que la lucha de clases haya dejado de existir, o haya dejado de tener relevancia; más bien, se puede hablar de una articulación entre las contradicciones que esta genera y la lucha de lugares.

### **1.2.1.3. Hipermodernidad: la seducción de la autoexplotación en la sociedad del rendimiento**

A partir de la tercera revolución tecnológica comenzó nuevamente un período de grandes transformaciones sociales, económicas y políticas a escala global. Particularmente, la integración de nuevas tecnologías vinculadas a la inteligencia artificial (Sadin, 2018a) y los *big data* (Han, 2014c) a los circuitos productivos implicó modificaciones en los modos de estar, sentir y habitar el mundo del trabajo, y trastocó las subjetividades de los trabajadores e incidió en la configuración de nuevos malestares.

Como plantea Araújo (2013), la ciencia es incentivada y orientada a la producción de estas nuevas tecnologías de acuerdo a “cierto pragmatismo ideológico de utilidad” (p.29). Se produce una escalada de valorización exacerbada de la tecnociencia, que elude un ejercicio reflexivo sobre sus propias producciones y aplicaciones. Esta evitación que ilustra la falsa conciencia de neutralidad que promulgan tiene consecuencias, en muchos casos negativas, en los actores sociales destinatarios, consumidores y usuarios de las tecnologías en cuestión.

Denominaremos Hipermodernidad (Lipovetsky, 2014b; Araújo, 2011a) o Modernidad líquida (Bauman, 2003) a este momento sociohistórico que comenzamos a transitar. Lipovetsky (2014b) señala de forma muy certera que el prefijo *pos* de la Posmodernidad indicaba cierta ligazón con el pasado que quedaba atrás a partir de un proceso de ejercicio de libertades con respecto a las instituciones modernas. No es el caso de nuestra contemporaneidad, puesto que lo que está en juego es la exaltación y la exacerbación de los postulados modernos, metamorfoseados y adaptados al desarrollo actual del capitalismo (Araújo, 2013). El prefijo *hiper* señala el exceso: hiperconectados, hiperconsumo, hiperindividualismo, entre otros, son algunos de los fenómenos que se ciernen sobre la experiencia humana contemporánea. Por lo tanto, la Posmodernidad fue un momento transitorio en el que se trazaron y gestaron las coordenadas para el momento Hipermoderno.

Lipovetsky (2014b) indica que la Hipermodernidad se trata de una segunda modernidad “desreglamentada y globalizada, sin oposición, totalmente moderna, que se basa en lo esencial en tres componentes axiomáticos de la misma modernidad: el mercado, la eficacia técnica y el individuo” (p. 56-57). El objetivo es “modernizar la Modernidad misma” (p.59). Se trata de un momento sociohistórico en el cual nos vemos atrapados en diversas paradojas que sitúan a la sociedad en nuevas contradicciones.

La obra de Bauman (2003) recorre distintas características de la actualidad a partir de la metáfora excelentemente lograda de lo líquido (Bauman & Dessel, 2014); propone el miedo líquido, el amor y los vínculos líquidos en tanto fenómenos que se suscitan y desarrollan en el contexto de la Modernidad tardía, la cual define como Modernidad líquida. Lo líquido señala la fluidez, el flujo y la falta de consistencia que caracterizan no solo a nuestra sociedad sino al conjunto de prácticas, experiencias y formaciones que se establecen y producen en su interior.

En torno al significante “líquido” aportado por Bauman, Dessel (2014) puntualiza que en cierto sentido se trata de una interpretación de “un mundo que ha quedado desprovisto de toda estructuración narrativa” (p.12-13), es decir, que la solidez que proveían los grandes relatos de la Modernidad se licúan y desproveen a la sociedad y a los sujetos de un punto de apoyo sólido que pueda orientarlos. Asimismo, realiza un aporte del que es necesario ser prudentes, pues a partir de una lectura apresurada se podría argumentar que surgen nuevas alternativas de ser, amar, desear; sin embargo, es necesario ir más allá de este análisis superfluo y estar advertidos de que “el discurso contemporáneo solo admite la diferencia en la medida que no comprometa ni enfrente los intereses del mercado” (p.13). Es decir, los tentáculos del capitalismo mundial integrado (Guattari & Rolnik 2013) operan a través de distintos mecanismos de cooptación y recaptación, que fagocitan finalmente aquellas alternativas que pueden detentar un potencial contrahegemónico.

Si bien el “retorno del péndulo” al que refiere Bauman en su correspondencia con Dessel (2014) señala el regreso a un estado anterior, pareciera que este movimiento hacia evidencia, por añadidura, una nueva forma de concebir y traducir en prácticas los valores de la Modernidad, a partir del desborde y de lo excesivo.

Deleuze (2006), siguiendo los desarrollos de Foucault, planteaba que las sociedades disciplinarias establecían regímenes de encierro y tenían como objetivos concentrar y repartir el tiempo y el espacio para aumentar la producción. Hoy las sociedades disciplinarias dieron paso a las sociedades de control. Estas se caracterizan por la

desterritorialización del control, el cual opera de forma dispersa, continua y en constante cambio. Asistimos a una nueva mutación del capitalismo en donde el objetivo ya no es la producción sino el producto, los servicios, las ventas y el mercado. A través de la implementación de nuevas tecnologías se volvió posible la localización permanente de los individuos. Por un lado, a nivel concreto, en cuanto a su ubicación física; por el otro, a un nivel más abstracto: la ubicación de las coordenadas de nuestras subjetividades a través de los algoritmos que regulan las redes sociales y acceden a nuestros intereses, deseos, estados anímicos y otras informaciones de nuestra cotidianeidad.

Las sociedades de cibercontrol, tal y como las conceptualiza Han (2014c), ejercen la vigilancia a partir de una estructura panóptica virtual. El mundo digital se constituye en un ciberpanóptico. Su funcionamiento es logrado gracias a la colaboración de los propios sujetos, transformados en usuarios, en la medida en que dejan allí su información, registran y exhiben transparentemente datos de sí mismos que luego son tomados por los algoritmos para ejercer la cibervigilancia.

Deleuze (2006) también reflexionó sobre uno de los grandes cambios que implicó el pasaje hacia las sociedades de control en lo que respecta al mundo del trabajo: el cambio paradigmático de la lógica fabril a la de la empresa. La empresa, a diferencia de la fábrica, se caracteriza por ser etérea; se diluyen sus operaciones en el tiempo y espacio a medida que moldea la subjetividad de los individuos.

Esta lógica constituye uno de los gérmenes de la ética de competitividad que pauta el relacionamiento con el otro a partir de la construcción de la alteridad como un enemigo. “La empresa (...) instituye entre los individuos una rivalidad interminable a modo de sana competición, como una motivación excelente que contrapone a los individuos unos a otros y atraviesa a cada uno de ellos, dividiéndole internamente” (Deleuze, 2006), a diferencia de la fábrica, que individualizaba pero constituía un cuerpo colectivo que, a través de acciones concretas, construía resistencia a la disciplina y sus mecanismos de dominación. Estas nuevas condiciones materiales pautan nuevas formas de explotación que representan nuevos desafíos para sindicatos y movimientos sociales.

Araújo (2013) señala que no se trata solamente de una mutación del capitalismo, sino de una mutación civilizatoria: es cierto que hemos pasado de un capitalismo industrial a un capitalismo financiero y hoy a un cibertecnocapitalismo, pero no asistimos solamente a una mera transformación económica a nivel de los modos de producción. Esto es un

aspecto crucial, pero no es el único. Nos encontramos en medio de una mutación a mayor escala, que implica nuevas formas de habitar el mundo a nivel antropológico.

Esta mutación implica grandes consecuencias en lo que respecta a la vivencia del tiempo; vivencia vectorizada en una vertiginosidad cada vez mayor (Araújo, 2013), que pone al instante, al presente, al ahora —y por consecuencia a lo efímero— y a lo ligero (Lipovetsky, 2016) en un lugar de predominio, teniendo como consecuencia la necesidad de vivir en la inmediatez. Se impone la dificultad de construir y transitar proyectos y procesos que tienen un pasado, un presente y un futuro. Para ser más precisos, y siguiendo los aportes de Han (2015), la crisis en la vivencia del tiempo no es ocasionada solamente por la aceleración, sino más bien por la disincronía temporal, es decir la dispersión, la disociación y la atomización de una secuencia de presentes ausente de narrativas. Con el tiempo ocurre una fragmentación que impide al sujeto poner en palabras y reflexionar sobre los cambios en los cuales se encuentra envuelto. En palabras de Berardi (2019), la disincronía es “una dolencia de la duración, una patología del tiempo vivido” (p.62). Digamos que se convierte en una dolencia en la medida que el psiquismo no logra elaborar, procesar, encauzar y dar trámite a lo que percibe: una explosión de diversos estímulos e información en un tiempo escaso.

En palabras de Umemuro, ingeniero y psicólogo entrevistado en Tokyo por Araújo (2013), “el tiempo es aquello que nos aprisiona. Estamos en el instante presente, el instante que determina nuestra presencia, y no podemos cambiar nuestra posición en ese instante” (p.164). La relación hipermoderna entre el sujeto y el tiempo da cuenta de una sujeción al transcurrir continuo y eterno de momentos presentes, que se reducen a un mínimo instante y que lo constriñen a una específica posición de la cual no le es posible moverse. Se trata de una fragilidad que ilustra la dificultad del sujeto hipermoderno para generar fracturas en la acelerada y hegemónica vivencia del tiempo actual que le permitan aprehender su vida cotidiana desde otros lugares más allá de lo efímero y lo instantáneo.

La velocidad de los cambios y de la vivencia del tiempo imprimen una dificultad real en el sujeto a la hora de apropiarse de los procesos en los cuales está inserto, de su pasado en la dificultad para narrarse a sí mismo en el encuentro con otros significativos y del futuro abierto que se signa por la incertidumbre y los riesgos (Beck, 1998).

En esta misma dirección, resultan importantes los análisis realizados por Agamben (2011) en torno a la experiencia en nuestra contemporaneidad. Siguiendo lo propuesto por Benjamin (1991) cuando planteaba el empobrecimiento de la experiencia en la época

moderna, Agamben (2011) sitúa su expropiación y destrucción. La vida cotidiana se encuentra plagada de una serie de sucesos y hechos que muy pocas veces se traducen en verdaderas experiencias para los sujetos.

El encuentro con la alteridad se vive hoy cada vez menos en la presencia del cuerpo a cuerpo y cada vez más en un plano mediatizado por la aparición de un universo virtual y cibernético (Araújo, 2013), que escapa de la comprensión de la mayoría de los usuarios que se encuentran inmersos en él. Las tecnologías de comunicación e información acortan las distancias, habilitando la conexión con distintas personas a nivel global. No obstante, esto no siempre implica estar realmente comunicados e informados (Araújo, 2013).

El ciberespacio invita a un nuevo modo de habitar y construir lo identitario y a nuevas formas de experimentación de la sensualidad y la sexualidad. Sin embargo, existe una dimensión de opacidad de la virtualidad que merece ser puesta de relieve en tanto “abre la posibilidad de que alguien manipule la maquinaria que controla el ciberespacio para robarnos literalmente nuestro cuerpo (virtual), para quitarnos todo control sobre él” (Žižek, 2006, p.196).

Como podemos observar, el mundo de las tecnologías impacta en la producción de subjetividad. En la carrera sin fin en la que se vuelca, la aceleración de las transformaciones tecnológicas trastoca la forma en que es percibido y organizado el espacio. Transforma también la percepción del tiempo en la vida social, y se impone la idea de que el sujeto debe responder a varias tareas a la misma vez (Rosa, 2016). Es decir, el *multitasking* se vuelve una cotidianeidad, que comienza como requerimiento velado o explícito en el mundo del trabajo y se impregna en el conjunto de la actividad humana: se envía un correo electrónico mientras se realiza una llamada telefónica y se realizan las tareas del hogar. Todo a la misma vez. La hiperexigencia no es tan solo un requerimiento social, es también un mandato que se debe afrontar para poder estar inscripto e inserto en la sociedad.

Los cambios se introducen de forma acelerada y lo nuevo, en tanto paradigma, implanta una dificultad en la aprehensión de códigos y formas para manejarse tanto en redes sociales como en la vida cotidiana concretamente. Sadin (2018a) plantea que nuestra época tiende a incrementar la velocidad de la implementación de una forma de administración del mundo a través de las tecnologías de inteligencia artificial que “orientan nuestros comportamientos, pero que se sitúan a distancia de nosotros mismos, en una suerte de universo cerebral artificial paralelo en expansión continua” (p.29).

El capitalismo en su fase hipermoderna se caracteriza por el hiperconsumo, sostenido y estructurado a partir de lógicas de seducción que impulsan a consumidores-consumidos a “gustar y emocionar” (Lipovetsky, 2020). Es así que se busca la manipulación de deseos, necesidades y goces para impulsar el consumo de la oferta que se encuentra en el mercado. El acento pasa a estar en lo que se ofrece. El sujeto consumidor pasa a detentar un lugar fundamental, en donde sus demandas configuran las ofertas. Para ello es necesario un andamiaje de operaciones llevadas adelante por algoritmos, inteligencia artificial, entre otros, para moldear las formas de actuar. De esta manera el capitalismo de la seducción, según Lipovetsky (2020), apunta ya no solo a un *homo oeconomicus* sino a un “homo sentiens, al que no deja de incitar, sensibilizar, hacer soñar y vibrar mediante seducciones del consumo mercantil” (p.258). La dimensión de lo sensible se convierte en objeto de las operatorias mercantilistas del capitalismo, sobre la base de obtener beneficios y hacer negocios; nos encontramos, entonces, con una directa incidencia sobre las emociones, un aplanamiento subjetivo que tiene consecuencias en el sentir de los sujetos. Más allá de sus propios afectos y pasiones, se produce un efecto homogeneizante de lo que es propicio sentir, con el fin puesto en producir un empuje a consumir.

Entonces, nos encontramos frente a frente con la dimensión psicopolítica del ejercicio de poder en la Hipermodernidad (Han, 2014a), el cual “vigila, controla y mueve a los hombres no desde afuera, sino desde adentro. La psicopolítica digital se apodera de la conducta social de las masas, pues echa la zarpa en su lógica inconsciente” (p.109). Existe toda una maquinaria de inteligencia artificial que puede predecir el comportamiento social antes de que acontezca a partir de las huellas que dejamos en el ciber mundo, y que facilita cierta programación y determinación de la acción y desposesión de su facultad de ejecución.

Los vínculos se vuelven parte de una metamorfosis de la que estamos lejos aún de poder comprender en qué culminará. Podemos afirmar que se instala lo efímero y lo superficial, impidiendo en muchos casos el tránsito por la profundidad del contacto con el otro. Tanto es así que como plantea Araújo (2013), hoy “se apuesta más por la rapidez que a la profundidad” (p.27).

Hoy nos encontramos con la figura del hiper-Narciso (Araújo, 2013) en tanto se produce una exaltación de la imagen de sí. Esta tiene como contrapartida el hundimiento en la melancolía y depresión frente a las situaciones experimentadas de fracaso; allí muchas veces se pasa al acto para poner fin a lo intramitable de esta experiencia angustiante y siniestra. Han (2014b) desarrolla la idea de un profundo agotamiento y cansancio de sí

mismo; si Eros se dirige hacia el otro a través de la relación del sujeto con la alteridad y la experiencia de la negatividad, hoy más que nunca asistimos a su decadencia, y la libido invierte únicamente la propia subjetividad.

Por lo tanto, hay una preocupación constante e inquietante para sostenerse en la imagen que se proyecta a los otros. Proliferan los libros de autoayuda, las técnicas alternativas, los *coaches* que enseñan cómo se debe vivir, cómo se debe hablar, cómo se debe actuar. Se puede observar que lejos de la sensación de supuesta libertad que tenía el sujeto narciso posmoderno, producto de haberse desencadenado de las prohibiciones que ejercían las instituciones modernas, el hipernarciso se encuentra más sujetado por un superyó moralizante que sienta sus bases en el deber-ser de una supuesta felicidad y positividad ilusoria. Por otra parte, el sujeto hipernarciso se ve forzado a acrecentar sus posesiones materiales e inmateriales a través de la actividad del consumo de lo novedoso. Se trata de un deber-tener que se modifica y acrecienta velozmente, y que tapon momentáneamente la sensación de incompletud e impulsa nuevamente a continuar consumiendo. El sujeto hipernarciso se constituye como un sujeto consumidor consumido por el capitalismo.

Bauman (2003), en su análisis del mundo del trabajo en la Modernidad líquida, plantea que

las precarias condiciones sociales y económicas entrenan a hombres y mujeres (o los obligan a aprender por las malas) para percibir el mundo como un recipiente lleno de objetos desechables, objetos para usar y tirar; el mundo en su conjunto, incluidos los seres humanos (p.172).

El proceso de trabajo y las condiciones precarias de flexibilidad, de hiperindividualismo y competencia constituyen una máquina de desubjetivación que convierte a los trabajadores en objetos, los posiciona en lugar de desechos y los amenaza constantemente a ser intercambiados y relegados a las filas de desempleados que esperan para ingresar al mercado laboral nuevamente. La desubjetivación que produce esta incertidumbre ocasiona angustia, pero también instituye un nuevo modo de relacionamiento con los otros, dentro y fuera del mundo del trabajo.

Lipovetsky (2014b) desarrolla la idea de que la individualización extrema, la desregulación y la falta de apoyo en referentes identificatorios dejan al sujeto en un estado de vulnerabilidad social y psíquica, provocando una serie de síntomas contemporáneos tales

como: síntomas compulsivos, síntomas psicosomáticos, depresión, melancolía, ansiedades, intentos de autoeliminación y otras actuaciones.

Si la Posmodernidad exaltó el valor de la competitividad y la competencia no solo a nivel del mundo financiero y empresarial sino también individual, la Hipermodernidad lo inscribió en su conjunto de imperativos y mandatos. El sujeto se ve coaccionado a demandarse a sí mismo un esfuerzo sin límites para existir en la sociedad del cansancio, resultante del paradigma del rendimiento (Han, 2012; 2014b).

Si en las sociedades disciplinarias predominaba el verbo *deber* como coacción que sujetaba a los sujetos modernos, en las sociedades del rendimiento y del cansancio encontramos la supremacía del verbo *poder*. Han (2014b) señala que es mayor la coacción que ejerce el mandato “tú puedes” frente al antiguo “tú debes”:

La coacción propia es más fatal que la coacción ajena, ya que no es posible ninguna resistencia contra sí mismo. El régimen neoliberal esconde su estructura coactiva tras la aparente libertad del individuo que ya no se entiende como sujeto sometido (...) sino como desarrollo de un proyecto (p.21).

En este sentido, se visualiza un cambio sustancial y se configuran nuevas formas de explotación y alienación en el mundo del trabajo. La coacción moderna, inscrita en el mecanismo de explotación trabajado por Marx, que sienta sus bases en la dialéctica del amo y el esclavo propuestas por Hegel, se ve envuelto en un proceso de transformación sustancial, en donde el sujeto hipermoderno es amo y esclavo a la misma vez. Es decir, es el sujeto quien en tanto amo de sí y esclavo de sí, a la misma vez, se hiperexige y explota voluntariamente (Han, 2014b). La ilusión del sujeto empresario de sí mismo (Han, 2012) esconde la ferocidad y la barbarie del cibertecnocapitalismo: la manipulación sociopsíquica a gran escala con fines de una hiperproductividad que aumente el capital y el flujo del capital.

El ejercicio de coacción de la sociedad del rendimiento inaugura nuevos malestares y sufrimientos que se desprenden de esta operatoria perversa del cibertecnocapitalismo. El desgaste y la fatiga son sus primeros indicios; sin embargo, culminan desencadenándose y tomando forma en sintomatologías que se articulan con las historias de vida de cada sujeto y su singularidad. Han (2012) plantea que “lo que enferma no es el exceso de responsabilidad e iniciativa, sino el imperativo del rendimiento, como nuevo mandato de la sociedad del trabajo tardomoderno” (p.29). De este modo, el neoliberalismo a nivel simbólico logra imprimir en el sujeto el *súmmum* de sus aspiraciones: que el trabajador sea quien ejerce sobre sí mismo la obligación de trabajar.

En la sociedad del rendimiento, la sentencia máxima es “nada es imposible” (Han, 2012), forcluyendo del escenario de acción las imposibilidades, lo inalcanzable, las dificultades y lo irrepresentable. Se lanza al sujeto a una escalada cada vez más excesiva para alcanzar las metas propuestas. Sabemos que las imposibilidades y obstáculos se hacen presentes en la trayectoria laboral de cualquier trabajador, por lo que esta sentencia, además de ser falsa e ilusoria, deja al sujeto a la intemperie (Araújo, 2013) al fracasar frente a ella. El sujeto que fracasa se convierte a su vez en un paria de los mandatos hipermodernos. En muchos casos puede culminar en la locura, en la desinserción social o en la depresión. De este modo, la ansiedad que se desarrolla en el marco de la incertidumbre, la angustia frente a la posibilidad de no poder, el miedo a la desvinculación laboral o, aún peor, la desinserción social, se convierten en afectos que se circunscriben dentro de la experiencia de trabajo en sí misma y acompañan al sujeto en su cotidianeidad laboral.

A partir de un proceso de globalización de los efectos de Silicon Valley, Sadin (2018b) describe el mundo del trabajo hipermoderno de las *high tech*, señalando que se instala un cuasi sistema neofeudal de castas de trabajadores. La primera de ellas es la de los *king coders*, quienes se especializan en la programación y puesta en marcha de algoritmos de alta complejidad. La siguiente casta, más numerosa, agrupa los otros oficios de la economía de los datos y *big data*. El autor nos dice que en esta casta es donde se puede apreciar el desarrollo de nuevos modos de organización del trabajo, más transversales y flexibles, en donde “la mayor explotación por medio de lo cool y de la horizontalidad debe sustituir la mayor rigidez que representa un freno al crecimiento” (Sadin, 2018b, p. 175). La tercera casta es los trabajadores contratados en fábricas de ensamblaje de hardware, generalmente empresas asiáticas, en donde las condiciones de trabajo son sumamente precarias. Los exponen a riesgos químicos que generan complicaciones graves en la salud. La cuarta casta se encuentra conformada por aquellos que realizan su labor en lo que se denomina “economía de plataformas”: personas que supuestamente brindan su servicio voluntariamente, pero en verdad ofrecen el servicio que brinda una empresa a través de sus aplicaciones. Este proceso implica una precarización al punto de, por ejemplo, no contar con protecciones sociales para afrontar un accidente de trabajo (Sadin, 2018b).

De esta descripción centrada en el área de las innovaciones tecnológicas se desprende un sistema de división de las fuerzas de trabajo que incluye, en su interior, una multiplicidad y diversidad de situaciones y condiciones materiales. Conviven la barbarie del capitalismo industrial característico de la Modernidad y la barbarie de la economía de

plataformas resultante de la mercantilización de servicios a través de aplicaciones. Conviven asimismo, la hiperespecialización de los trabajadores dedicados a los algoritmos y las nuevas formas de organización del trabajo. Si a la interna de las áreas de avance tecnológico se produce esta coexistencia y variedad de situaciones, tanto más lo hace en el resto de las áreas de trabajo contemporáneas.

En este cibertecnocapitalismo financiero existe una predominancia del trabajo inmaterial por sobre el trabajo material, clásico de la Modernidad. Si el trabajo material requería del uso de la fuerza física, el trabajo inmaterial impulsa el uso de lo cognitivo y la mente como fuerza de trabajo. Sin embargo, no solamente son los aspectos racionales, sino también las emociones y la dimensión afectiva.

Se coincide con Berardi (2016) en llamar semiocapitalismo a este modo de producción de la fase contemporánea del capitalismo. El semiocapitalismo produce, intercambia y transforma signos; se trata de un modelo que busca disminuir los tiempos y producir simplificaciones para aumentar la productividad, acelerar el consumo y continuar recombinando vertiginosamente otros signos alejando de la operatoria los significados, pues estancan la circulación del flujo del semiocapital (Berardi, 2007). La virtualidad y el ciberespacio en su carácter global se convierten en el “no-lugar” (Augé, 2000) propicio para el desplazamiento de los signos resultantes del trabajo inmaterial. Es así que se instalan nuevas formas de trabajo que requieren el uso de la fuerza de trabajo cognitiva y también afectiva. La subjetividad del trabajador más allá de la dimensión corporal es captada explícitamente en el circuito productivo.

Tomando el concepto de *general intellect* propuesto por Marx, Berardi (2019) señala la alianza del conocimiento con la economía capitalista; los trabajadores cognitivos, especializados en materia de conocimiento tecnocientífico, son productores de la maquinaria que habilita la producción semiocapitalista, y por lo tanto la explotación contemporánea. El proceso de valorización del trabajo cognitivo implicó el sometimiento de los cognitarios a la meritocracia, y así se buscó la destrucción de los lazos de solidaridad de la fuerza de trabajo intelectual. A partir de la meritocracia se lanzó a estos trabajadores al terreno de la competencia, a la lucha de lugares (Aubert & De Gaulejac, 1993), detentando sus conocimientos como herramientas para subsistir dentro del sistema.

Quizás lo más destacable de este análisis que realiza Berardi (2019) es la posibilidad de observar un escenario posible para la emancipación, sin embargo, el estado de situación contemporáneo es que el *general intellect*, en tanto conocimiento social, ciencia,

conocimiento científico y tecnocientífico, se encuentra subyugado por los intereses de la economía capitalista. En este sentido, estamos en condiciones de establecer una bifurcación perversa del pensamiento científico contemporáneo en donde, abogando su supuesta neutralidad e independencia, veladamente se constituye como un punto de apoyo fundamental para el sistema capitalista en su conjunto, sesgado y subyugado por sus intereses. Acrecentar el acervo tecnológico que opera en los circuitos productivos no trajo consigo el fin de la explotación, sino que, muy por el contrario, conllevó que se instituyeran nuevas formas de explotación y alienación del trabajador en la Hipernmodernidad.

### **1.2.2. Modelos de gestión de la organización del trabajo**

Aun cuando su forma clásica continúa existiendo y pautando la trayectoria sociolaboral de muchos trabajadores, la explotación teorizada y descrita por Marx y Engels ha sido parte del conjunto de transformaciones del sistema capitalista a nivel global. La figura del empresario de sí mismo, la idea de ser tu propio jefe, son metáforas que sustituyen en sí mismo la figura del trabajador en su lugar de empleado, explotado, y lo colocan en una posición de dominio por sobre sí mismo y, más allá de las características del empleo, desvanecen las verdaderas fuentes de ejercicio de poder.

La dialéctica del Amo y el Esclavo de Hegel se reconfigura. El Amo se desdobla: el sujeto trabajador, antes solo en lugar de Esclavo, interioriza una versión del Amo. Se produce una identificación y se crea una falsa conciencia que culmina obturando una posibilidad de lucha contra la figura del Amo, porque el sujeto trabajador explotado debería ir en contra de sí mismo en la medida de que se reconoce en el lugar de Amo. El sujeto trabajador se convierte, entonces, en un sujeto explotador-explotado, verdugo de sí mismo, a partir de una identificación imaginaria con el Amo. A su vez, es necesario subrayar que ese Amo tiene su propia existencia, pero termina siendo parte de una negación del sujeto trabajador, favorecido por la desterritorialización del capital.

Como es posible apreciar, el capital desterritorializado de las grandes industrias y establecimientos fue especialmente eficiente para adherir a los individuos a su máquina de auto-reproducción. La extracción de plusvalía, componente crucial en la lógica capitalista, es hoy acompañada por una nueva forma de extracción que permite hacer circular y andar el conjunto del circuito productivo. La explotación contemporánea se basa en la manipulación y canalización de los deseos y la libido hacia lo esperable y necesario para el flujo sin obstáculos del capital, una extracción de fuerzas y energías subjetivas que, puestas en

juego por el aparato capitalista, terminan descentrando al sujeto de su propia existencia social, corporal, colectiva y singular.

Pero la lógica de la explotación en el sistema capitalista se sostiene en el marco de ciertos modos de organizar, pautar y estructurar el acontecer productivo. Dejours (1990) plantea la organización del trabajo como un concepto que engloba la división del trabajo, los contenidos que enmarcan las tareas, el sistema de relaciones jerárquicas y las modalidades en que son gestionadas. Por lo tanto, se trata de un conjunto complejo y heterogéneo, cuyos componentes, a través de modalidades explícitas e implícitas, tienen como fin cohesionar la productividad y reglar el flujo de intercambios, haciendo participar a los trabajadores en la ejecución de su tarea dentro de determinadas pautas y valores afines a la estructura organizativa. En este sentido, podemos conceptualizar la organización del trabajo como un dispositivo en el sentido foucaultiano ya que, tal como lo plantea Agamben (2014), se trata del ejercicio de una actividad de gobierno que produce sujetos.

Los dispositivos actuales de la fase actual del capitalismo, por el contrario, actúan en procesos de desubjetivación. Nos encontramos frente a nuevas formas de explotación que implican al sujeto trabajador en una actividad de autoexplotación, manipulación, extracción y canalización de los deseos y energía libidinal de acuerdo a los intereses del capital que se decantan en nuevas formas de alienación.

En este apartado nos encargaremos de conceptualizar los principales dispositivos de organización del trabajo: taylorismo y fordismo, toyotismo y la gestión *managerial*.

#### **1.2.2.1. Taylorismo y fordismo en los tiempos modernos**

El paisaje moderno se encontraba caracterizado por los grandes establecimientos fabriles: el humo, el hacinamiento y el ruido producto de la actividad industrial y las máquinas. Los obreros que allí realizaban su labor en jornadas de extensa e inhumana duración se encontraban expuestos a un conjunto de condiciones ambientales, químicas y sociales que perjudicaban su salud en el más amplio sentido.

La doctrina de Taylor fue el resultado de una gran preocupación de los grandes poseedores del capital: el aumento de la productividad y la reducción de los tiempos muertos en el proceso de producción. El objetivo del capitalismo industrial fue el aumento sin límites y obstáculos de la productividad para colocar sus productos en el mercado, pero para ello debían lograr hacer más afectiva la fuerza de trabajo de la cual se extraía plusvalía.

Taylor decía que los obreros padecían de holgazanería. Planteaba que existía un ocio: tiempos muertos dentro de la jornada laboral que debían dejar de existir. Para ello se propuso indagar de qué forma era posible su reducción, resultando de ello la propuesta de aplicación de una forma de organizar el trabajo basada en el disciplinamiento de los cuerpos de los obreros y el control extremo de su actividad. Se instituyó la estructura panóptica en el funcionamiento del universo fabril resultante de la segunda revolución industrial.

En su minucioso estudio de las condiciones del proceso de trabajo fabril ubicó la existencia de un *savoir-faire* (saber-hacer) en el obrero, del cual era necesario apropiarse para hacer funcionar el circuito productivo de un modo más favorable para los grandes capitalistas. Para ello indagó, en torno a las distintas operaciones, los modos en que se llevaba a cabo la realización de las tareas, y condenó a aquellos que eran más lentos sin cuestionarse el impacto a nivel biológico, psíquico y social de las condiciones de trabajo en las que los trabajadores desarrollaban su labor (Dejours, 1990).

Una vez que logró reconstruir el modo más veloz, lo llamó “modo operatorio científicamente establecido” (Dejours, 1990, p.42) y buscó aplicarlo para todos sin ningún tipo de restricción ni distinción.

Denominó a su modelo como organización científica del trabajo. El término *científico* buscó establecer una legitimación del modelo e ilustra la intencionalidad del borrado de las diferencias y el desdibujamiento de las particularidades y, por supuesto, de las singularidades. Esta alianza científico-capitalista no es un punto menor, ya que construyó una hegemonía en el campo discursivo de los estudios sobre el mundo del trabajo que opera hasta el día de hoy en las distintas disciplinas y campos de saberes que lo toman como objeto de investigación e intervención. Al día de hoy la ciencia continúa brindando un soporte fundamental a la reproducción del sistema, a la explotación de los trabajadores y por supuesto también a la reincorporación al circuito productivo a quienes, por algún motivo, se alejaron de él. La descripción de los distintos factores de riesgos y de las condiciones y medioambiente de trabajo, entre otros, es un aporte que la psicología de las organizaciones y el trabajo han realizado para la disminución de peligros y dificultades, para concretar cuáles eran las principales problemáticas de los trabajadores y las organizaciones. Sin embargo, el objetivo termina siendo reconducir nuevamente el flujo del capital y la explotación. Hace falta cuestionar las prácticas, pero también los sustentos epistemológicos y teóricos de estas, puesto que de lo contrario se culmina produciendo saberes que

colaboran en la explotación y que distan mucho de ser ejemplo de bienestar y salud para los trabajadores.

Dejours (1990) plantea también que la organización científica del trabajo implica una anulación de la libertad de acción sobre la forma singular de organizarse frente a la tarea: busca una forma universal y general a partir de la cual todos los trabajadores partícipes en la cadena de montaje deben adaptarse. Se realiza una mutilación de la actividad intelectual y cognitiva, ya que el trabajador no puede ponerla en marcha para realizar libremente estas tareas, sino que, por el contrario, se encuentra incorporando estructuras que forman parte del entorno fabril para poder adaptarse a los requerimientos de la tarea y lo que se espera de él por parte del personal a cargo. El resultado de ello es un empobrecimiento de lo que Dejours (1990) denomina “aparato mental”, que tiene que subsistir frente “la rigidez intangible de la organización del trabajo” (p.44).

La tarea en la cadena de montaje de las fábricas se caracterizó fundamentalmente por restricciones de tiempo, cadencias y repetitividad de gestos que la tornaron monótona. Para ello se pone en marcha un plan de vigilancia y supervisión de cada gesto ejecutado por unidades, ya que en el conjunto sería más difícil supervisar. Como resultado de ello se produce una fragmentación del colectivo de trabajadores.

El empresario Henry Ford llevó a cabo una “mejoría” en los aportes organizacionales de Taylor al llevarlo a cabo en su propia industria. Con algunos puntos de vistas diferentes y otros en común, apuntó a una mejora en la relación productividad-tiempo de trabajo, a la segmentación de las tareas por unidades.

Este modo de organización del trabajo pautaba contrataciones por tiempo indefinido (Raso, Tomasina & Araújo, 2008). Su fijeza y su rigidez generaban una subordinación específica en la que la contratación otorgaba cierta estructura identitaria: el sujeto podía realizar su trayectoria laboral por completo dentro de la misma fábrica.

La metodología taylorista no tuvo en cuenta ni la salud ni la integridad física y psíquica de los trabajadores, por lo cual progresivamente los colectivos sindicales fueron fortaleciéndose como respuesta frente a la actividad inhumana a la que estaban expuestos. El conflicto se aloja entonces en las tensiones entre el sindicalismo y el industrialismo, del cual luego se desprenderán muchos logros a nivel de derechos laborales y seguridad social (Raso, Tomasina & Araújo, 2008).

La crisis de los años 70 y el *sobrestock* abrirían paso a otros modos de organización del trabajo, que tuvieron en cuenta que más allá de producir había que poder colocar en el mercado la producción y venderla. Se pone en juego una disputa entre el modelo fordista de producción en masas, y el que sería posteriormente el modelo hegemónico: el toyotismo, que plantea la producción de lo necesario (Sotelo, 2008).

#### **1.2.2.2. Toyotismo: *just in time***

El toyotismo viene a ocupar un lugar predominante luego de la caída de los modelos industriales taylorista y fordista. Se trata de un modelo que surge de la empresa Toyota y que luego fue importado por otras multinacionales para ser más competitivas en el mercado.

La empresa Toyota realizó un proceso de migración de la industria textil a la automotriz, y generó una innovación y modificación del modo de organizar la secuencia de trabajo. Alguno de sus cambios fundamentales fue que un obrero debía encargarse de varias máquinas a la vez, lo cual, por otra parte, implicó una fuerte resistencia de los trabajadores que se encontraban calificados en máquinas específicas (Sotelo, 2008). Su postulado esencial “just in time” (‘justo a tiempo’) es un reflejo del espíritu toyotista puesto que ilustra una nueva forma de concebir la preocupación por el tiempo de producción. En este sentido, para el toyotismo se trata de producir lo necesario y no generar una acumulación de productos que no se sabe si luego se podrá vender o terminará siendo un *sobrestock* que no tendrá movilidad mercantil. Por lo tanto, evitar desperdicios y fallas se constituyó en una ley de orden para el toyotismo. El principio “just in time” implicó la intensificación del ritmo productivo y, en ocasiones, también el recorte de tiempos (Antunes, 2005), lo cual ilustra que se trató de una forma nueva y diferente de abordar el mismo objetivo del proyecto moderno de la aceleración, la velocidad y la productividad para la acumulación de capital.

A diferencia del fordismo, que planteaba que el salario debía relacionarse con el tiempo de trabajo realizado por el trabajador (pero decidido desde la óptica del poseedor del capital), el toyotismo introduce una visión diferente: organizar la política salarial a partir de beneficios según el desempeño de los obreros y generar a partir de ello una motivación para mejorar su labor (Antunes, 2005). Esto introduce una atomización a la interna de la clase trabajadora, una fragmentación que obstaculizó la vivencia de clase, construyendo lo que De Gaulejac & Aubert (1993) plantean como lucha de lugares. Es decir, los salarios dentro de un mismo puesto de trabajo podían variar según el desempeño de cada trabajador, lo que repercutía en mecanismos de identificación y colectivización, generando mayores

rivalidades, enfrentamientos, competencias, entre otras modalidades destructivas del relacionamiento entre pares. Sin embargo, por oposición al modelo fordista, que propiciaba la fragmentación en las tareas, se buscaba favorecer el trabajo en equipo con una multiplicidad de funciones (Antunes, 2005).

La estructura vertical de fuerte impronta jerárquica del modelo taylorista y fordista se aplana con la organización del trabajo toyotista, creando estructuras horizontales y tomando de la cibernética de aquellos años un modelo reticular en donde la supervisión y el ejercicio de poder se descentraliza en una red de control y vigilancia (De Gaulejac & Aubert, 1993; Antunes, 2005; Sotelo 2008). Es así como observamos un proceso de trabajo en donde la calidad y la excelencia comienzan a ser ideales de producción supervisados desde distintos lugares, no solo de forma directa.

Otro cambio importante se dio en la forma de contratación, en donde comienza a desaparecer la idea del trabajo para toda la vida y comienzan a proliferar los contratos a prueba, la medición de rendimientos y también las distintas figuras de contratación precarizada. Los procesos de descentralización productiva habilitaron la subcontratación y tercerización, tratándose fundamentalmente de empleos temporales. De esta forma se produce una debilitación en la homogeneidad del colectivo de trabajadores y de la organización sindical, lo cual implicó dificultades para la participación en estos espacios (Sotelo, 2008).

El modo de organización toyotista fue introduciendo cambios que afectaron la vida cotidiana de los trabajadores en su conjunto, y produjeron nuevos modos de ser y estar en el mundo a partir de su identidad como trabajadores. Pero también lo hicieron a la interna de la clase social trabajadora. Antunes (2005) plantea que el proletariado descrito por Marx y Engels debe ser revisitado a partir de los cambios que introdujo el toyotismo en la organización del trabajo a la interna de cada empresa, pero también en el conjunto de la clase trabajadora. Plantea una noción de clase trabajadora ampliada que

incluye entonces a todos aquellos y aquellas que venden su fuerza de trabajo a cambio de un salario, incorporando además del proletariado industrial a los asalariados del sector servicios; y también al proletariado rural que vende su fuerza de trabajo para el capital. Esa noción incorpora al proletariado precarizado o subproletariado moderno, part-time, el nuevo proletariado de los Mcdonald's, los trabajadores guionizados, a los trabajadores tercerizados y precarizados (...) de la llamada economía informal (...) además de los trabajadores desempleados, expulsados del circuito productivo y del mercado de trabajo por reestructuración del capital (p.93-94).

La clase trabajadora es transformada internamente en la medida en que el capitalismo industrial moderno abre paso a un capitalismo de servicios y finalmente a un capitalismo financiero, proceso gradual que fue posibilitado por la expansión de las tecnologías de información y comunicación.

Los medios de producción estaban en manos de una clase burguesa descritos por Marx y Engels, las grandes maquinarias que se asentaban en grandes instalaciones y establecimientos fabriles continúan siendo parte del proceso productivo. Sin embargo, también comienza a tener lugar la tecnología blanda y los programas informáticos, — *softwares*— como medios de producción. La existencia de los medios de producción ya no solo es de duro metal, sino que son parte del universo cibernético. El ciberespacio se vuelve la plataforma en donde se comienzan a realizar los intercambios y flujos financieros. La virtualidad comienza a imponerse como un mundo paralelo al de la materialidad de los cuerpos, en donde la información y los intercambios semióticos en línea son parte de la economía productiva.

### **1.2.2.3. La gestión *managerial*: hiperexplotación neoliberal y alienación hipermoderna**

Junto a las grandes transformaciones tecnológicas se ha ido asentando el neoliberalismo como la nueva razón del mundo (Laval & Dardot, 2013); más que una construcción ideológica, se trata de una racionalidad que produce un neosujeto capturado en las exigencias, el rendimiento y la competencia generalizada, el imperativo de goce y la necesidad de adaptación permanente a la vertiginosidad de los cambios. En este sentido, se coincide con Laval & Dardot (2013) cuando plantean que el proyecto neoliberal implica una infiltración a nivel de las mentalidades, un sometimiento generador de estructuras de pensamiento, modeladas por el espíritu de la época, pero también por sus valores imperantes.

El neoliberalismo de la competencia feroz, el dios mercado y la flexibilidad y precarización de las condiciones de trabajo pudieron concretarse a partir del crecimiento del sentimiento de inseguridad con respecto a una sociedad que se encuentra llena de riesgos y peligros: el miedo al desempleo, a la exclusión social, a la marginalidad y la no existencia social. En síntesis, se trata de una sociedad caracterizada por la precarización y la erosión de los derechos de los trabajadores. Como plantean Laval & Dardot (2013), “el miedo social es el que ha facilitado la instauración del neomanagement en las empresas” (p.333).

La competencia salvaje y su imperativo que moldean el superyó organizacional que introyectan los trabajadores (De Gaulejac & Aubert, 1993) es por excelencia un destructor de lo colectivo y de la organización de los trabajadores frente al salvajismo y la barbarie que pueden ocurrir en el mundo empresarial. Al decir de Berardi (2016), transforma al otro de la intersubjetividad en un enemigo y a la alteridad como amenazante. Se trata de una amenaza constante que instala relaciones sesgadas por una rivalidad especular que anula las posibilidades de unión de los trabajadores.

Las técnicas de gestión neoliberales que se implementan a nivel de la organización del trabajo versan sobre los oxímoron “implicación obligada” y “coacción flexible” (Laval & Dardot, 2013, p.368), figuras que ilustran el *modus operandi* a partir del cual se busca el disciplinamiento de los sujetos trabajadores: hoy el objetivo de las técnicas disciplinarias no es solamente disciplinar el cuerpo y hacerlo dócil a los intereses del capital, hacerlo productivo, sino que también se pretende ejercer un dominio sobre la voluntad, la mentalidad y el psiquismo del trabajador. Un dominio muy particular, puesto que, tal y como plantea Zangaro (2011), estas técnicas de gestión buscan que el sujeto trabajador se autogubierne, se autoregule, se constituya en tanto empresario de sí mismo como su propio explotador: “el capital necesita que los trabajadores ejerzan sobre sus propias capacidades un disciplinamiento que él ya no puede ejercer como antes” (p.182).

Es por esto que el capitalismo se interesa por el ejercicio de dominio sobre la subjetividad del trabajador. Se trata de un tipo de técnica de gestión en el que se hace partícipe al trabajador como protagonista del proceso en su implicación en el puesto de trabajo y en la organización. Hoy es muy común la invitación a formar parte de talleres, clases, sesiones de técnicas alternativas de autocontrol, yoga, concentración, programación neurolingüística y *coaching*. La ideología del sujeto de la voluntad y el autocontrol niega la dimensión de lo inconsciente, de lo social y los condicionamientos de una sociedad en conflicto; niega la dimensión de las imposibilidades e impone una idealidad en torno a lograr la felicidad, el pensamiento positivo, el cuidado de la autoestima y el placer.

Se busca trabajadores comprometidos y adheridos éticamente con los ideales organizacionales (De Gaulejac & Aubert, 1993), perseguir el desarrollo profesional e individual en el desarrollo interno de la empresa. La cultura de los *winner*s y los *loser*s (Araújo, 2002) se eleva a su máxima potencia tomando los tintes más perversos en la medida de que se proponen métodos para valorar los resultados de la labor desempeñada

según la elección de criterios que los propios trabajadores proponen para ser evaluados (Laval & Dardot, 2013).

Además de formularios cuantitativos en donde se arrojan supuestas verdades sobre el desempeño de los trabajadores, se busca la flexibilidad no solo horaria sino adaptativa para enfrentar un modelo de gestión por proyectos (Laval & Dardot, 2013), que cambian según las circunstancias de los negocios empresariales.

Si con el toyotismo se observaba un aplanamiento de las estructuras organizacionales, el caso de la gestión *managerial* lleva al paroxismo del crecimiento lateral de su estructura al punto de descorporeizarse, descentralizarse y desaparecer. Es el auge de la contratación de servicios profesionales tercerizados como unipersonales en donde la seguridad social cuenta por parte del propio trabajador. Con la llegada de la pandemia, asistimos a un proceso de normalización del teletrabajo, en donde los gastos que antes corrían por parte del establecimiento donde se desempeñaba la tarea pasa a estar a cargo del trabajador (electricidad, agua, internet, entre otros servicios).

Es común escuchar de parte de psicólogos que trabajan en el área de Recursos Humanos que durante los procesos de selección de personal añaden la búsqueda de los perfiles en redes sociales de los candidatos para visualizar la información que postean y analizar sus preferencias y datos que se desprenden de estas, las cuales terminan condicionando la contratación para la vacante. Habiendo dicho esto, la transparencia se vuelve un condicionamiento en la libertad de acción de los sujetos trabajadores, y se encuentran a la intemperie a la hora de intentar controlar las huellas que se dejan en el ciberespacio.

Existe una fuerte tendencia a evaluar el rendimiento de un trabajador o candidato según la posesión de las denominadas habilidades blandas, es decir, todas aquellas que conciernen a las capacidades comunicacionales y de relacionamiento con otros: escuchar y comprender, ser flexibles, trabajar en equipo y liderar, ser un colaborador dentro de un sistema en red, poseer la capacidad de introspección y autodisciplina, tener autocontrol y responsabilidad con respecto a la tarea y con respecto a su propia motivación (Zangaro, 2011).

Como es posible visualizar, las capacidades cognitivas, la inteligencia, la emocionalidad y la dimensión afectiva son los objetivos de las técnicas disciplinarias de gestión *managerial*. Berardi (2016) plantea que una vez que se absorben estas dimensiones

en el proceso productivo, la producción de sentidos en sí misma se vuelve parte de la esfera de producción. En esta línea, define al semiocapitalismo como “modo de producción que involucra la mente, las relaciones, el lenguaje” (p.14) y que tiene como resultado una producción de tipo inmaterial. El semiocapitalismo sienta sus bases en la manipulación afectiva de los trabajadores, en la recaptación del deseo como producción para ser reconducido como energía psíquica y motor del circuito productivo tal como si fuera el carbón de la máquina a vapor, y el vapor la recombinación de signos que luego continuará produciendo semiocapital, información, productos inmateriales.

La existencia de la virtualidad y de los algoritmos propicia el contexto para la desmaterialización del mundo, específicamente del mundo laboral, construyendo una nueva subclase trabajadora: el cognitariado. Este es altamente expuesto a un proceso de explotación por parte del semiocapitalismo, en donde el deseo, la libido, la atención y las capacidades cognitivas juegan un papel central, y se genera un estrés psíquico crónico con el que el trabajador se debe de enfrentar dentro y fuera de su horario laboral (Berardi, 2016). Él sugiere, también que

el alma ha sido puesta a trabajar en condiciones de precarización y sumisión técnica por la máquina, que recombina fragmentos de trabajo cognitivo desterritorializado en el tiempo y en el espacio. Ahora la máquina recombinante comienza el proceso de reformateo final del alma (p.269).

De estos planteos se puede desprender algunas condiciones características de la explotación contemporánea. Nos encontramos frente a su exacerbación, en la medida de que hay una intencionalidad de captación de lo que hasta ahora venía siendo un territorio al cual no se dirigía directamente ninguna técnica de gestión de la organización del trabajo. Si bien es cierto que producían efectos en la subjetividad y sus modos de producción de subjetividad, hasta ahora no se incorporaba la dimensión psíquica ni como objeto directo de dominación ni como fuerza de trabajo volcada a la producción.

En esta dirección se comparte con Berardi (2016) que existen nuevas formas de alienación y precariedad propias del trabajo mental explotado en la virtualidad. Este realiza un pertinente recorrido en torno a las principales conceptualizaciones sobre la alienación que realizan Hegel, Marx e Hyppolite. Acerca del primero plantea que el fenómeno de la alienación es parte del devenir otro del ser, el no estar en sí mismo del espíritu. En cuanto a Marx, señala la escisión que se produce entre el sujeto como ser humano, su vida y el producto de su trabajo. En el caso de Hyppolite, toma la conceptualización de extrañamiento

de sí mismo del espíritu. Se tomaron brevemente estos aportes de su estudio para subrayar dos características fundamentales que se producen en todo proceso de alienación: hay una pérdida resultante de un cercenamiento, y un extrañamiento: “devenir otro, perder el sí en la alteridad” (Berardi, 2016, p.16). Finalmente, a partir de un análisis de la contemporaneidad, señala que la acepción que más se asemeja a la alienación hipermoderna es la que proviene del campo psicopatológico, lo cual es coherente si tenemos en cuenta que hay un cercenamiento de energía psíquica que, como si se tratara de un sistema vampírico, es tomada por el semiocapitalismo para la puesta en marcha del engranaje de la hiperexplotación.

Define la alienación como “dolorosa escisión de uno mismo, sentimiento angustioso o frustrante de una inaccesibilidad del cuerpo del otro, como distonía empática del organismo que ya no sabe vivir felizmente la relación con la alteridad y, por lo tanto, consigo mismo” (Berardi, 2016, p.130). Se entiende entonces que se produce un extrañamiento de sí mismo en la relación con el otro, imposibilitando el encuentro y haciéndose dificultosa la aparición de lo contingente, frente a lo cual emerge una señal de angustia.

En tensión con el concepto de aceleración, Rosa (2016) plantea cinco tipos de alienación que se producen en el contexto de la sociedad tardomoderna: respecto del espacio, respecto de las cosas, respecto de las acciones, respecto del tiempo y respecto del yo y los otros. En cuanto a la alienación con respecto al espacio, se refiere al proceso de descorporeización que lleva adelante el uso de la virtualidad como entorno de la vida cotidiana y de trabajo en donde la proximidad física y social se distancian cada vez más. La alienación con respecto a las cosas que producimos o que consumimos se trata de cómo los objetos se van haciendo cada vez más sofisticados a partir de los avances tecnológicos, lo cual nos va imposibilitando progresivamente para comprenderlos por completo e incluso a veces hasta para manejarlos (Rosa, 2016).

En cuanto a la alienación con respecto a las acciones, Rosa (2016) señala que los sujetos “se dedican voluntariamente a hacer ‘realmente’ lo que no quieren hacer” (p.161). Trastocado el deseo y su camino de realización, la alienación con respecto a las acciones implica que se dedique más tiempo al consumo, un tiempo corto, que a alcanzar los objetivos que nos proponemos, y en esa ruta alienada de existir nos desviamos de quien realmente queríamos llegar a ser.

Con respecto al tiempo, el autor plantea una articulación con los aportes de Benjamin (1991) en cuanto a la experiencia, y por otro lado la vivencia y la necesidad de *souvenirs*

para que sean objetos externos los que nos aporten memoria. Al decir de ambos, la contemporaneidad propicia un *continuum* de vivencias sin que ninguna de ellas nos llegue a afectar o a cuestionar en nuestra subjetividad. Es decir, no se vuelven experiencias que impliquen verdaderos puntos de inflexión en nuestra trayectoria de vida. La pobreza de experiencia conduce finalmente a una “falta de apropiación del tiempo” (Rosa, 2016, p. 169), el cual aun cuando sea nuestro, lo percibimos extraño y alejado.

Finalmente, acerca de la autoalienación, o alienación con respecto al yo y los otros, Rosa (2016) plantea que si nos encontramos alienados del espacio, del tiempo, de las cosas que nos rodean y de lo que producimos, se van recortando líneas narrativas que dan soporte a nuestra propia historia de vida. En este sentido, las personas con las que nos relacionamos son parte de una línea narrativa: si no hay tiempo para el encuentro, para soportar la experiencia de escuchar y resonar con el discurso del otro ni para dejarse afectar por las palabras de las personas, no solo se produce una alienación del otro, sino que es inevitable el sentimiento de autoalienación.

Esta cartografía de la alienación en la modernidad tardía o hipermodernidad se articula con los aportes de Berardi en el sentido de que el sujeto se vive alienado de sí mismo en el encuentro con la alteridad, en su relación con otros. Es por ello que se concuerda con Berardi al decir que en definitiva se trata del intento último de disciplinar y controlar el alma, puesto que este proceso de desintegración —de extrañamiento de la conciencia de sí— moviliza dimensiones que atañen a lo humano en sí mismo como ser social.

Berardi (2016) plantea que “solo la sensibilidad del organismo consciente colectivo puede deshacer el tejido neurototalitario, solo el sufrimiento del organismo sensible puede poner en marcha un proceso de recomposición del general intellect a partir del cuerpo social desgarrado” (p.269).

#### **1.2.2.4. Organización del trabajo en los call centers**

En las últimas décadas, se ha producido una acentuación en los trabajos en el área de servicios, a partir de los cuales se han ido progresivamente adaptando los puestos de trabajo a los avances de la tecnología.

Es así que las empresas han requerido brindar un servicio que les permita un contacto directo con sus clientes o futuros clientes. De esta forma, el canal de telecomunicaciones se volvió un primer medio propicio para el contacto aparte de los

correos electrónicos, puesto que permitió acelerar los tiempos de acercamiento y resolución de problemáticas. En muchos casos, la contratación no es directa sino tercerizada, lo cual precariza las condiciones de trabajo del operador telefónico. En este sentido, Del Bono & Bulloni (2008) plantean a los call centers como

el soporte desarrollado por las empresas para satisfacer determinados aspectos de la relación con sus clientes en forma no presencial; son plataformas telefónicas que pueden ser gestionadas directamente por la empresa interesada en brindar atención a sus clientes, o por empresas proveedoras, en las que se ha tercerizado su gestión (p.3).

La velocidad en el universo laboral de los call centers se encuentra desde su razón de ser, pasando por las exigencias y el ritmo de trabajo hasta el desempeño de la tarea. Incluso los procesos de selección se imponen con una gran velocidad, y exigen ingresar a trabajar instantáneamente, a veces incluso de un día para otro.

La tarea de los trabajadores, denominados operadores telefónicos, consiste en la recepción o realización de llamadas con distintas finalidades: ventas, resolución de problemas, atención a reclamos, intimación a pago de deudas, entre otras que varían según el tipo de servicio que brinda la empresa para la cual el call center se encuentra trabajando.

La organización del trabajo en un call center es de tipo heterogénea, es decir: posee características de varios modelos de gestión, tratándose entonces del resultado de una acumulación de técnicas disciplinarias que luego se adaptan a la incorporación de modelos nuevos para alcanzar mejores niveles de productividad.

En los call centers, la monotonía de la tarea produce una serie de movimientos repetitivos, cadencias y gestos que son propios de la gestión taylorista y fordista. Sin embargo, estos se tratan fundamentalmente de operaciones que incluyen el trabajo mental y operaciones psíquicas y comunicacionales. A su vez, estas son evaluadas bajo la ideología empresarial de la excelencia y calidad total, empujadas por las gestiones más toyotistas y *manageriales*.

La evaluación es constante, ya que el registro y grabación de cada una de las llamadas que se reciben o se realizan provoca que exista una fuerte política de supervisión con la presencia de varios encargados —los denominados “líderes” —, así como también los departamentos de recursos humanos que evalúan el desempeño y los departamentos de calidad que se dedican al supuesto mejoramiento del servicio que brindan los trabajadores. Hay presencia de modelos clásicos de supervisión y control, pero también se incorporan

metodologías de vigilancia a partir de tecnologías que generan procesos de interiorización y autoevaluación en el sujeto trabajador mientras realiza su tarea. A su vez, también se puede observar una impronta reticular en la organización en donde el poder se difumina y se ejerce desde distintos lugares, lo cual da cierta impronta de sorpresa y azar: nunca se sabe con seguridad desde dónde van venir los llamados de atención, los controles y las correcciones.

En cuanto a la disposición espacial, su diseño arquitectónico y ergonómico se caracteriza por la división en boxes, con separación visual entre cada operador, dentro del cual se encuentra una computadora en la cual se encuentran distintos *softwares* con los que se realizan las tareas.

El decreto 147/12 de nuestro país establece un marco regulatorio de las condiciones y medioambiente de trabajo. Se trató de una conquista del movimiento sindical de la coordinadora de trabajadores de telecentros y PIT-CNT. En él se pudieron regular situaciones que hasta entonces perjudicaban la salud de los trabajadores y el desempeño adecuado. En cuanto a la iluminación del espacio se establece:

La iluminación ambiental tendrá un mínimo de 300 LUX. La iluminación deberá caer perpendicularmente sobre los equipos de informática, debiéndose evitar los contrastes con las pantallas así como los reflejos o encandilamientos. La instalación de los equipos deberá hacerse de tal forma que evite los reflejos de la luz natural y artificial (decreto 147/12).

A su vez se disponen las distancias a las que deben ubicarse los materiales de trabajo, así como la condición de que las sillas cuenten con altura regulable para no comprimir las piernas, apoyabrazos y apoyo lumbar.

Un elemento a destacar es que se pauta que el empleador provea al trabajador de auriculares de vincha para su utilización personal en su jornada de trabajo. Esta debe encontrarse en condiciones adecuadas, es decir, se debe “evitar ruidos parásitos en los auriculares” (decreto 147/12) y en caso de que surjan desperfectos, el empleador deberá reponerlas y el gasto corre por parte de la empresa.

Asimismo, el decreto regula una pausa entre llamada y llamada de siete segundos y la inhabilitación de que el *software* permita dos llamadas al mismo tiempo, lo cual, hasta el momento en que la norma entró en vigencia, sucedía.

En cuanto a la jornada de trabajo, el decreto dispone un límite máximo por semana de treinta y nueve horas por seis días de trabajo, con un límite de seis horas y media por

día. Plantea un descanso de treinta minutos y un descanso complementario de diez minutos incluidos dentro de la jornada.

En los procesos de trabajo en los call centers se desarrollan bajo presión psicológica: hay presión por las ventas, por mayor atención de llamadas y por alcanzar objetivos. De este modo se dan las condiciones propicias para favorecer el trabajo competitivo entre los operadores.

### **1.2.3. Trabajo y sufrimiento**

El trabajo puede ser considerado, en sus distintas acepciones, como un dispositivo, una actividad intrínseca al ser humano, una experiencia y una institución fundamental en los procesos de producción de subjetividad. Como hemos apreciado anteriormente, el contexto sociohistórico en el que se lleva adelante el trabajo condiciona sus características y construye una dimensión simbólica provista de valores, ideales, leyes y normas que sujetan, producen y reproducen determinadas lógicas en el seno del mundo laboral. A su vez, construye identidades y promueve identificaciones que conforman un entramado estructurante y vertebral.

#### **1.2.3.1. Concepciones sobre el trabajo**

El término *trabajo*, etimológicamente, deviene del vocablo en latín *tripaliare* que refiere a torturar, sufrir, esforzarse para alcanzar cierto fin (Corominas, 1973). Esta raíz de la palabra tiene un peso y una existencia en la actividad porque siempre existe un dolor, un malestar, un sufrimiento que padecen el cuerpo y la mente en la actividad del trabajo. El esfuerzo implica movimientos ya sea de la musculatura o de las conexiones neuronales que componen el conjunto del sistema nervioso, y de ello se desprende cierto gasto de energía que no es sin consecuencias.

Desde el psicoanálisis, Freud (1986a) reflexionó en torno al lugar del trabajo como una “técnica de conducción de la vida” (p.80) que inserta al sujeto de forma firme en un segmento de la comunidad humana. En los lazos sociales que se construyen a partir de la actividad junto a otros y en la tarea en sí misma se desplazan “componentes libidinosos, narcisistas, agresivos y hasta eróticos” en donde a modo sublimatorio se pueden producir verdaderas experiencias de satisfacción. No obstante, destaca que en el conjunto de la sociedad el trabajo es poco valorado como vía para alcanzar la felicidad. En relación a esta aseveración se podría resaltar que no espreciada como tal en la medida de que las condiciones en que está dispuesto generan contradicciones, penurias y miserias.

En esta dirección ubicamos al trabajo como experiencia que otorga un lugar en el mundo, que inserta y sujeta al trabajador en un espacio social determinado que lo constituye e interpela en una red de relaciones interpersonales.

En este contexto se debe realizar una primera distinción entre el concepto de trabajo y el concepto de empleo. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define *trabajo* “como el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos” (Levaggi, 2004). Mientras que por *empleo* se entiende al “trabajo efectuado a cambio de pago (salario, sueldo, comisiones, propinas, pagos a destajo o pagos en especie)’ sin importar la relación de dependencia (si es empleo dependiente-asalariado, o independiente-autoempleo)” (Levaggi, 2004).

Si bien la dimensión económica atraviesa ambas conceptualizaciones, observamos que el empleo se circunscribe al trabajo que se realiza con el objetivo de alcanzar una retribución, la cual puede traducirse en una liquidación de haberes en forma dinero o también en especie. Asimismo, se establecen la distinción entre el empleo dependiente y el independiente.

De ello se desprende que el trabajo como actividad humana trasciende a la configuración que establece el empleo. Sin más rodeos, el empleo se encuentra signado por las modalidades posibles que se circunscriben a un sistema ideológico, sociopolítico y económico particular en el que se desarrolla.

No obstante, el trabajo implica una producción que resulta en bienes o servicios que le permiten al sujeto o a una comunidad subsistir. En el trabajo como empleo, el trabajador se encuentra sujeto a un determinado modo de intercambio para alcanzar los medios necesarios para subsistir. Se trata de un intercambio de fuerza de trabajo por salario, o sueldo, que se encuentra condicionado a los derechos laborales y de seguridad social de cada país, pero también por leyes del mercado y del sistema capitalista.

Cuando nos referimos a la fuerza de trabajo englobamos “el conjunto de facultades físicas y mentales que existen en la corporeidad, en la personalidad viva de un ser humano y que él pone en movimiento cuando produce valores de uso de cualquier índole” (Marx, 2002, p.203). Como podemos apreciar, no solamente se trata de la fuerza que se expresa en un trabajo manual o en los movimientos del cuerpo, sino que compromete también la actividad intelectual, cognitiva y afectiva del sujeto trabajador.

Una de las definiciones que plantea Marx (2002) de trabajo es

Por un lado gasto de fuerza humana de trabajo en un sentido fisiológico, y es en esta condición de trabajo humano igual, o de trabajo abstractamente humano, como constituye el valor de la mercancía. Todo trabajo, por otra parte, es gasto de fuerza humana de trabajo en una forma particular y orientada a un fin, y en esta condición de trabajo útil concreto produce valores de uso (p.57).

El intercambio de fuerza de trabajo por una remuneración resulta en la producción de mercancías cuyo valor, expresado en dinero, representa y encarna el trabajo humano dedicado a su realización, incluido el tiempo de trabajo. Marx (2002) señala que el trabajo se amalgama al producto: lo que antes se encontraba en movimiento, en actividad pasa a encontrarse en estado de reposo. Existe un pasaje de trabajo vivo a trabajo muerto colocado en el resultado del proceso de trabajo.

Asimismo, cabe señalar que en tanto hay un plustrabajo adicionado al trabajo necesario, el capitalista se apropia de un plusvalor y ocurre así un proceso de autovalorización del capital. La extracción de plusvalía es central en el proceso productivo para la subsistencia del modelo de producción.

En la medida de que hay un intercambio entre la fuerza de trabajo y un salario, la primera se convierte en una mercancía. La diferencia que aporta el plustrabajo y plusvalor no se traducen en la formalización de la remuneración del salario del trabajador. Por lo tanto desde el punto de vista del capitalista, se configuran una serie de relaciones de pertenencias: le pertenece la fuerza de trabajo, los medios de producción y, por lo tanto, también el producto del proceso de trabajo (Marx, 2002).

La producción capitalista, que en esencia es producción de plusvalor, absorción de plustrabajo, produce por tanto, con la prolongación de la jornada laboral, no solo la atrofia de la fuerza de trabajo humana, a la que despoja – en lo moral y en lo físico – de sus condiciones normales de desarrollo y actividad. Produce el agotamiento y muerte prematuros de la fuerza de trabajo misma. (Marx, 2002, p.320)

Más allá de la dimensión económica, el proceso de autovalorización del capital a costas de la enajenación del trabajo vivo denotan el aspecto vampírico del sistema y del proceso de producción capitalista. Se produce una succión de energía viva, de fuerza de trabajo y de potencia que habita en los nudos sociopsíquicos que conforman la subjetividad del trabajador.

Mezzadra (2014), siguiendo a Marx, plantea:

en el modo de producción capitalista la fuerza de trabajo es ella misma una mercancía, en el sentido de que tal modo de producción se rige sobre la existencia de una clase de individuos obligados a volver mercancía sus capacidades físicas e intelectuales a fin de poder reproducir la base material de su propia vida. (p.84)

Para que esto acontezca, es necesario que se lleven adelante distintas técnicas de disciplinamiento y control del sujeto trabajador para que este coopere en el proceso de mercantilización de su esencia. De ello se desprende un proceso de enajenación (Marx, 2002) que tiene un supuesto carácter transitorio en lo que dura la jornada de trabajo. Sin embargo, es necesario apreciar que el trabajo afecta el conjunto de la vida cotidiana del trabajador porque, tanto al comenzar la jornada de trabajo como al culminarla, sigue siendo él mismo; su singularidad, su subjetividad se ve afectada por el proceso de trabajo de forma tal que el dispositivo pone en juego su libido, su deseo, sus padecimientos y malestares, y estos no cambian por el simple hecho de que culmine su jornada de trabajo.

Esta lectura marxista de la sociedad salarial, entre otras cosas, aporta un análisis crucial para comprender las estructuras que sustentan la determinación del salario y el resultante contexto de las desigualdades socioeconómicas de un mundo capitalista salvaje.

Araújo (2013) nos habla de los dos rostros del trabajo: por un lado, el que está conformado por dimensiones esenciales del ser humano como lo son el ser, el hacer, el tener, que posibilitan una visión del ser humano como constructor de su destino y su libertad. Y por otro, el rostro compuesto por la explotación, la alienación e indefectiblemente el sufrimiento. Ambos rostros coexisten en el mundo del trabajo contemporáneo, hipermoderno, en el que la inteligencia, lo cognitivo y lo afectivo se han vuelto un recurso productivo inserto en el proceso de valorización del modelo productivo semicapitalista (Berardi, 2019). Aún así, sabemos que en el proceso de valorización del capital se desarrolla una desvalorización del mundo humano (Marx, 1970). Es por esto que corresponde cuestionar ¿cuáles son los efectos de la desvalorización del mundo humano en el proceso de valorización del semicapital? ¿Qué caracteriza la explotación y la alienación en el contexto actual?

Marx (1970) en sus manuscritos hace énfasis en el lugar que el fenómeno de la alienación ocupa en la explotación a los trabajadores. La alienación no implica solamente que el producto del trabajo pase a tener una existencia exterior al trabajador, sino que se transforma en “un poder independiente frente a él, que la vida que ha prestado al objeto se le enfrenta como cosa extraña y hostil” (Marx, 1970, p.106). Ese trabajo vivo que se

transforma en trabajo muerto en el valor del objeto del producto, en relación de propiedad con respecto del capitalista, reproduce la lógica de la explotación. Hay una cesión de esencia del sujeto de la cual se ve alienado y se vuelve en su contra, deviniendo no solamente hostil sino fuente de padecer.

Por lo tanto se puede plantear que en la Hipermodernidad la alienación toma nuevos rasgos, en donde la subjetividad, la singularidad, el deseo, la libido y la pulsión son parte de ese corte de sí mismo que se cede en el proceso de trabajo pautado por el modelo productivo del semicapital. Si el semicapitalismo pone en juego mecanismos y dispositivos de manipulación del deseo para hacer más productivo al trabajador, la subjetividad se encuentra comprometida por la alienación en mayor medida que en otros momentos sociohistóricos. Si la captura es tal, es la propia energía libidinal, deseante y singular de los trabajadores la que deviene crucial en el proceso de valorización del semicapital, lo cual reconfigura nuevas repercusiones en el *pathos* del trabajador. El malestar del sujeto trabajador se encuentra íntimamente relacionado con las condiciones que pautan la lógica de explotación, pero también con la alienación que sufre de su propia subjetividad.

#### **1.2.3.2. Multidimensionalidad del sufrimiento**

Surgen nuevas manifestaciones sintomáticas, presentaciones clínicas en donde la captura del deseo por la máquina del semicapitalismo juega un papel importante, y es en la clínica del trabajo o, más bien, en la clínica con los trabajadores donde es posible aproximarnos a las articulaciones e interjuegos de los nudos sociopsíquicos que conforman el sufrimiento del trabajador en la Hipermodernidad.

Si bien el momento contemporáneo dista en muchas características de la barbarie del capitalismo industrial, podemos afirmar que existen ciertos aspectos que permanecen a partir de mecanismos de permutación y sustitución que disponen otras barbaries, otras formas de salvajismo del semicapital.

Se ubica como un hito teórico fundante en el pensamiento psicoanalítico en extensión más allá del consultorio particular, las reflexiones que realiza Freud (1986a) en su reconocida obra sobre el malestar en la cultura. A partir de los postulados que se desprenden de él, podemos comprender algunas articulaciones posibles entre psicoanálisis y sociedad, más allá de la reconocida sentencia freudiana de que toda psicología individual es también social. Es en este texto en donde se encuentran ciertos esfuerzos teóricos de

Freud, que apuntan a realizar una lectura analítica de su contexto sociohistórico para aproximarse a las fuentes de sufrimiento de su contemporaneidad.

Freud (1986a) entiende a la cultura como las actividades y valores que tienen cierta utilidad para el ser humano y observa que el edificio de esta se sostiene sobre la base de una serie de renunciaciones pulsionales. Es decir, la no satisfacción de corrientes pulsionales inherentes al conjunto de los seres humanos constituye los cimientos para la configuración de la civilización. En un tiempo que solamente se puede concebir como mítico para la teoría freudiana habría entonces cierto salvajismo que implicaba la satisfacción de las pulsiones sexuales, las pulsiones agresivas y de muerte, pero que aun así estaban habilitadas solamente para el padre de la horda, y no para el resto.

Por otro lado, señala que la felicidad como resultado de la satisfacción es en sí mismo un estado de tipo episódico. De este modo, la satisfacción tiene un carácter repentino a partir de lo que está fuera de la serie y se configura como acontecimiento. Freud (1986a) plantea que “solo podemos gozar con intensidad el contraste” (p.76). El carácter momentáneo de la satisfacción, hoy tal vez efímero o fugaz, se contrasta con el estado de desdicha longitudinal que propone la renuncia a lo pulsional. La existencia del principio de placer plantea una exigencia irrealizable, pero aun así el ser humano se empeña en cumplirlo a través de diversos mecanismos y métodos, los cuales van desde los más singulares hasta los socialmente valorados, los cuales pueden estar habilitados por el conjunto social en el cual se encuentran insertos o, por el contrario, prohibidos. La censura y la represión no siempre implican la imposibilidad del desarrollo de ciertas prácticas. Su realización lleva consigo cierta satisfacción, aunque también esté signada por lo episódico.

En cuanto a las fuentes de sufrimiento, ubica tres fundamentales, siendo la primera el cuerpo propio: el organismo está atravesado por la finitud de la vida y el padecer de las vicisitudes de los procesos de salud y enfermedad que se circunscriben a lo biológico. En segundo lugar, ubica las contingencias que se desprenden de la fiereza de la naturaleza: los desastres naturales dan cuenta de una potencia incontrolable para el ser humano. Aun cuando actualmente la ciencia ha avanzado lo suficiente para prever que se desarrollarán ciertos fenómenos y así lograr advertir a la población, la inmensidad de su poder desborda las capacidades humanas para evitarlos. En tercer lugar, la fuente de sufrimiento social: aquella que proviene de vivir con otros y vincularnos (Freud, 1986a). Este es el tipo de sufrimiento que sobreviene del encuentro, ya sea azoroso, circunstancial o cotidiano con la alteridad, con las instituciones, con la extrañeza inaprehensible de la singularidad del otro a

nivel intersubjetivo. Hablamos de los vínculos de carácter sexo-afectivo, amoroso y de rivalidad, pero también de los vínculos que se construyen a partir del pasaje de las instituciones por nuestras trayectorias de vida, entre las cuales ubicamos el trabajo. Al decir de Freud (1986a), el sufrimiento que proviene del carácter social del ser humano es vivido en mayor intensidad, registrado de esta manera por su presencia cotidiana, por su cercanía y posibilidad de aparición en lo que respecta a la temporalidad subjetiva.

En el análisis del sufrimiento que realiza Freud (1986a), este toma especial relevancia en la medida de que lo se articula con su teoría del más allá del principio de placer. El reconocimiento del trabajo de Eros en la civilización es tan solo una fracción del fenómeno. La otra fracción que debemos ubicar es la pulsión de muerte o Thanatos, que se expresa y pulsa como perturbación de la vida, en tanto su finalidad es el retorno a un estado anterior inanimado. Thanatos trabaja para la destrucción, manifestándose bajo el signo de agresividad, desconexión y ruptura del lazo social, violencia y degradación del semejante. La pulseada entre estas dos fuerzas energéticas, pulsiones del ser humano, deviene en diversas manifestaciones del acontecer psíquico. Es así que el sufrimiento, desde la perspectiva psicoanalítica, fenomenológicamente puede expresarse de diversos modos que anteriormente Freud (1986b) ya había nominado como inhibiciones, síntomas y angustia, las cuales divergen en su formación, manifestación y tipología. En esta dirección es necesario subrayar que tanto en el proceso de su anudamiento como en el padecimiento en sí mismo interviene el medio simbólico, imaginario y real en el cual el sujeto se encuentra inserto. Y en este medio se despliegan una multiplicidad de vínculos e instituciones, con los cuales el sujeto se encuentra en constante relación de pertenencia y no pertenencia, de referencia y no referencia, de amores y de odios. Es a través de los lazos sociopsíquicos que se conforman los nudos sociopsíquicos de la subjetividad, y entre ellos están los que producen malestar y sufrimiento.

Bleichmar (2010) aportó el concepto de “malestar sobrante” (p.29) para referirse al padecimiento producto del lazo social. Señala oportunamente que en la contemporaneidad no se trata solamente de la renuncia a lo pulsional de la que hablaba Freud, sino también de la “resignación de aspectos sustanciales del ser mismo” (p.29). El malestar sobrante es entonces producto de la falta de un proyecto trascendente, alternativo al estado actual de las cosas, que habilite a los sujetos pensarse en un escenario en el que disminuya el malestar del sistema capitalista (Bleichmar, 2010). Se trata de un despojo de la posibilidad de imaginación de una transformación radical. Este proceso de disminución de la potencia

creadora y proyectiva del ser humano es resultado de la serie de transformaciones claves de la mutación civilizatoria (Araújo, 2013) del cual somos parte.

Las marcas de estos vertiginosos cambios pueden ser más notorias en el interjuego dialéctico entre lo instituido y lo instituyente de cada institución. Siguiendo a Barends (2005), las instituciones

son árboles de decisión, es decir, una serie de prescripciones, prohibiciones y de opciones indiferentes, que guían la vida social de manera consciente o no. Esas prescripciones para la toma de decisiones, son al mismo tiempo lógicas, éticas, estéticas, etc., es decir que se plantean de acuerdo con los valores que definen lo que es verdadero o falso, lo que es bello o feo, etc., para la sociedad en cuestión. Desde luego esas prescripciones y decisiones adquieren modalidades específicas, políticas, económicas, culturales, etc. en cada campo de la vida social. (p.33)

La institución trabajo en la Hipermodernidad conforma un campo de acción y de prohibición específico. Determina lo pensable, lo posible y lo habilitado, pero también lo no pensable, lo imposible y lo inhabilitado. En este choque de condiciones que operan y pueden ser captadas de forma consciente e inconsciente, se producen una serie de sujeciones que colocan al sujeto en un lugar de existencia pero también de malestar, que en muchos casos es inaprensible en el marco de la escena consciente de sus prácticas sociales cotidianas.

Kaës (1998) plantea que una institución en tanto formación social es parte de los procesos de producción y reproducción de la sociedad en su conjunto, organizando la actividad necesaria para que esto se realice. Distribuye roles, tareas, normas y jerarquías, y ejerce un control para mantener la dimensión de lo instituido. Es en el seno de las instituciones que se desarrollan vínculos instituidos en los que entra en juego el deseo de los sujetos para inscribirse en una duración y estabilidad; se construyen alianzas y formaciones psíquicas intersubjetivas para la consecución de una meta. Por este motivo se puede hablar de que los sujetos sufren de las instituciones en el espacio intersubjetivo de los vínculos.

Se coincide con Pichon-Riviére (1985a) en definir a los vínculos como la forma que adquiere la relación de un sujeto con otro, y con la alteridad: con la extrañeza que le provoca la otredad, la singularidad del otro. Esta forma se caracteriza por crear una estructura dinámica y particular a cada vínculo y a cada momento (Pichon-Riviére, 1985a). Cuando un vínculo se estanca por altos montos de ansiedad, se paraliza la comunicación y aprendizaje

y esto impide la adaptación activa a la realidad (Pichon-Rivière, 1985b). En la institución trabajo encontramos una serie de vínculos significativos, entre los cuales ubicamos: aquellos que se dan entre pares o compañeros, los que se dan con supervisores, jefes y otras formas de jerarquías que hoy proliferan en la organización del trabajo *managerial* y los que se dan con clientes y otras personas externas a la organización empresarial que acuden a esta por un intercambio del tipo comercial, entre otros. En primera instancia, podemos observar que estos varían en duración, cotidianeidad, legalidades éticas y prescripciones según las normas de trabajo de la organización y según el nivel macro de legalidades del derecho del trabajo. También varían en lo que refiere a proximidad, tanto sea afectiva, mental o corporal. Entre estas dimensiones se genera un monto de padecimiento cuando se producen desajustes en cuanto a lo esperado y soportable por cada sujeto.

Aulagnier (2005) sostiene que la realidad, el mundo externo, co-nace junto con una experiencia de sufrimiento. El sufrimiento, en tanto experiencia, se convierte en el precio que debe pagar el sujeto al reconocer la externalidad del cuerpo del otro, con sus deseos, su autonomía y la posibilidad de que este lo rechace y deje de ser soporte de sus investimentos libidinales. Por lo tanto, siempre existe una singular forma de experimentar el sufrimiento que le concierne al sujeto. Este se ve obligado a realizar una interpretación para hacer pensable la experiencia de *displacer*, su propia vivencia afectiva resultante de la pérdida de un objeto aún investido libidinalmente. Este objeto puede ser otro, una representación o una función. La autora plantea que “pensar, invertir, sufrir: los dos primeros verbos son las dos funciones sin las cuales el yo [je] no podría advenir en la escena psíquica; el tercero, el precio que deberá pagar para lograrlo” (Aulagnier, 2005, p.257).

De esta concepción podemos extraer que la experiencia de sufrimiento, en su más amplia diversidad, es inevitable y fundamental en el proceso de constitución psíquica. Esta se encuentra ligada al investimento libidinal de un objeto, el cual, en el mundo del trabajo este objeto, puede tratarse de otros sujetos, del lugar que ocupa dentro de una empresa, de la función que ocupa para él su propia actividad laboral, entre otros. La pérdida del puesto de trabajo, la decepción frente a hechos que se suscitan en la cotidianeidad del trabajo, la vivencia de rechazo dentro del colectivo de compañeros o de los supervisores puede ocasionar que tambalee la red de investiduras libidinales, y de este modo provocar consecuencias a nivel del *displacer*.

Esto acontece en muchos casos de forma inesperada; en otros tantos se produce gradualmente como acumulación de circunstancias que provocan *displacer*. El sujeto

moviliza sus mecanismos intrapsíquicos para prepararse para la experiencia de malestar, para enfrentarse al sufrimiento. Prepararse para un acontecimiento que puede suceder o no implica que la angustia acompaña al trabajador tal como si fuera un compañero en el desarrollo de la actividad laboral. En tiempos de incertidumbre y riesgos en donde se acrecientan los peligros, se suscita una vulnerabilidad crónica del trabajador.

Desde la psicodinámica del trabajo, Dejours (2015) establece que trabajar es siempre fracasar y sufrir. La vivencia de fracaso en el trabajo es resultado de la contradicción entre el trabajo prescripto y lo que efectivamente se debe realizar. Para afrontar este desfasaje, el trabajador moviliza su inteligencia previniendo los efectos de ese encuentro con el trabajo real de forma tal que le permita sostenerse y desarrollar la tarea efectivamente. Sin embargo, este encuentro con lo real en el trabajo conlleva en sí mismo algo de lo imprevisto, y cuando los recursos no alcanzan, recae sobre el trabajador la responsabilidad de no poder enfrentar las exigencias intrínsecas a este desfasaje. Dejours (2015) plantea también que el placer y el sufrimiento siempre están presentes en el desarrollo de la actividad laboral. El placer puede ser resultado del reconocimiento de la movilización de su inteligencia para afrontar las contradicciones señaladas, las cuales el trabajador se ve obligado a tener que resolver. La producción de nuevos registros de sensibilidad que desarrolla el trabajador en el encuentro con lo real en el trabajo resulta también en nuevas sensibilidades, producto del esfuerzo para aprehender no solo física o mentalmente la tarea, sino también aprehenderla subjetivamente. La subjetividad del trabajador se ve trastocada íntimamente en la medida de que estos registros de sensibilidad no se encontraban allí antes de la experiencia de trabajo concreta que los hace emerger. Cabe agregar que el cuerpo del trabajador se encuentra siempre conminado en este proceso y que se trata de una colonización de la subjetividad por parte del trabajo, ocasionando transformaciones durante la jornada laboral y en otras esferas de la vida cotidiana: provocando insomnios, trastocando la economía pulsional del sujeto y el destino de su energía libidinal, y por lo tanto modificando el estado de sus relaciones amorosas, con familiares, amigos. Asimismo, produce sueños o culmina siendo parte del material onírico producto del inconsciente, entre otras consecuencias (Dejours, 2015).

### **1.2.3.3. Clínica y trabajo: entre compromisos y desafíos**

Existen distintas perspectivas disciplinares, teorías y prácticas a nivel local e internacional que, ya sea en territorio, en la academia y en lo político, apuntan a revertir ciertos escenarios en donde se producen verdaderas vulnerabilidades de los derechos de los trabajadores. En este marco, encontramos la propuesta de trabajo decente, que

realizaba Somavia, director general de la OIT en 1999, en donde plantea, como objetivo de la organización internacional, militar por un trabajo de calidad en donde se respeten los derechos humanos y laborales, las oportunidades, el diálogo social y su protección (Somavia, 1999). Plantea la idea de un trabajo decente como ideal que permita el desarrollo de las capacidades de los sujetos trabajadores.

Como plantea Dejours (2015), el universo laboral es, en gran medida, el territorio de mayor experimentación de los procesos de dominación que ejerce el neoliberalismo en la actualidad: el predominio de la evaluación individual, la importancia de la *performance*, las hiperexigencias y la concomitante expectativa de éxito; la responsabilización del individuo frente al trabajo. Sin embargo, también señala oportunamente que, desde el ámbito científico académico, hoy se piensa más al trabajo desde el empleo y no tanto desde la realidad del trabajo. Es por ello que sugiere:

No se está hablando del trabajo en realidad, no hay un pensamiento político del trabajo en el mundo contemporáneo. Entonces somos nosotros y en particular los clínicos, porque somos los receptores de ese sufrimiento y podemos ser los testigos, podemos ponerle forma a todo aquello que estamos aprendiendo a través de la clínica sobre la realidad del mundo. (Dejours, 2015, p.37)

Si bien el aporte puede tener un efecto tremendista y desconocedor de los esfuerzos de distintas disciplinas y áreas del conocimiento, lo importante a rescatar de la puntualización es que en la medida de que la institución trabajo en la contemporaneidad hipermoderna repercute en mayor medida en la subjetividad, la clínica del trabajo se constituye como el espacio fecundo para la producción de un pensamiento político y contrahegemónico de los fenómenos que se circunscriben a la dominación, la explotación y la opresión de los trabajadores en la actualidad, y para ello es necesario comprender las manifestaciones de su sufrimiento.

En lo que respecta a la psicología clínica, tal vez sea uno de los campos teórico-técnicos en donde se tiene mayor noticia de los padecimientos cotidianos de los trabajadores. Las demandas de sujetos que consultan muchas veces se ven atravesadas por aspectos que conciernen al mundo del trabajo, por su posición con respecto a fenómenos que se desarrollan en él o preocupaciones que derivan de su actividad laboral. Toda una amplia gama de manifestaciones del sufrimiento producto de su inserción o no en el mundo del trabajo se hacen presentes en el discurso de consultantes y denotan el lugar que ocupan en la economía psíquica de cada sujeto. La psicología clínica, entonces, se ve

interpelada, desafiada en su praxis, a comprender, abordar, pero también a realizar aportes sustanciales para forjar nuevos horizontes.

Por lo tanto, se trata de un desafío, pero también de un compromiso político con el porvenir. No se trata de un compromiso con el mundo del empleo y su reproducción en donde categorizar el malestar permita reconducir las desviaciones a la productividad y colaborar con desobstaculizar los circuitos de explotación sino que se trata de un compromiso político con el porvenir de los trabajadores. Un compromiso en donde el saber propio de sus propios procesos sociales en los cuales se encuentran insertos sea parte de la reivindicación y la lucha; en donde sus propias narrativas sean parte de un devenir que apunte a la emancipación de las injusticias a las cuales se ven sujetos. En síntesis, es un compromiso político en donde la formalización de las manifestaciones del sufrimiento sea un aporte para las diversas praxis de combate a la cooptación del sistema; un aporte con el objetivo de profundizar en la esperanza de crear otras territorialidades: territorialidades nuevas, más libres del capital.

### **1.3. Antecedentes**

Los distintos fenómenos que se producen a nivel del mundo laboral de los call center y sus repercusiones en la salud psíquica y física de los trabajadores, entre otros aspectos, han sido considerados objeto de estudio por una multiplicidad de disciplinas, como lo son la medicina, la psicología, la sociología del trabajo. Se puede agregar también que se han abordado desde enfoques metodológicos cuantitativos, cualitativos y mixtos.

A finales del año 2017 y durante el primer semestre de 2018, se realizó un proceso de revisión de antecedentes. En cuanto a la búsqueda, se propuso indagar en las investigaciones que toman a los call centers como objeto de estudio, total o parcialmente en algún fenómeno o dimensión de análisis que los atraviesa. Se decidió trabajar con aquellos estudios más recientes, que han sido publicados o difundidos a partir del año 2006.

Cabe destacar que también fueron considerados antecedentes las investigaciones realizadas en nuestro país por integrantes de la Red Académica Mundo del Trabajo de la Universidad de la República (UDELAR) por emparentarse y resonar en sus perspectivas teóricas críticas y metodológicas con este estudio. En este mismo sentido, es un antecedente de esta investigación el estudio realizado por el equipo de Sociología Clínica de la Facultad de Psicología de la UDELAR llamado "Impactos del desempleo" (Araújo, 2002), en la medida en que se centra en los nudos sociopsíquicos que se construyeron en torno a

un fenómeno de carácter político, social, económico y laboral que atravesó a nuestro país, y que repercutió en el cuerpo, en el psiquismo y en la dinámica vincular de los trabajadores.

Se tomó un criterio doble para la exposición de esta relatoría: se tuvo en cuenta la localización geográfica en que los estudios fueron realizados y también los distintos ángulos teóricos y metodológicos desde los cuales fueron abordados.

### **1.3.1. Antecedentes de la sociología del trabajo**

Los estudios sobre los call centers a nivel internacional han sido predominantemente realizados desde el enfoque de la sociología del trabajo. Se aprecia la influencia de cierta perspectiva crítica en lo que respecta a la lectura de los resultados obtenidos.

A partir de un estudio realizado en Francia, Calderón (2006) se propuso indagar acerca del interés que tienen quienes gestionan la organización del trabajo en los call centers, en lo que denomina “implicación subjetiva del trabajador”. El concepto de implicación subjetiva lo utiliza para comprender, a *grosso modo*, el conjunto de características singulares de cada trabajador y su puesta en juego en el proceso de trabajo. La metodología utilizada fue de tipo cualitativo, y la estrategia se encontró conformada por una serie de entrevistas en profundidad a algunos de los actores que conforman el universo laboral de los call center: formadores-instructores, sindicalistas y operadores. Una de las conclusiones extraídas por el investigador ubica la búsqueda del control de la inteligencia y subjetividad del trabajador en el proceso de trabajo, entre otros puntos más clásicos de control en la organización del trabajo, como lo son el tiempo, los ritmos y los gestos.

Weinkopf (2009) indagó en la problemática de la remuneración de los trabajadores de call centers en Alemania: las diferencias salariales dentro del mismo rubro y la incidencia de los convenios colectivos, sindicatos y los comités de empresa. En primer lugar, realizó entrevistas a distintos empleados de diferentes niveles jerárquicos dentro de los call centers: directores, supervisores, jefes de equipos, instructores y operadores. En segundo lugar, entrevistó sindicalistas y representantes de agencias de trabajo temporal. En el momento de publicación de sus resultados, plantea que la calidad del trabajo en los call centers de atención telefónica alemana “suele ser mejor que en algunos otros países (...) tienen más posibilidades que el promedio de organizarse y adoptar decisiones de manera autónoma”, sin embargo, nada garantiza que esta coyuntura sea viable en un futuro (Weinkopf, 2009, p.454).

Lloyd (2012) se interesó en indagar sobre la concepción de centralidad del trabajo en la vida cotidiana en la construcción de identidad de jóvenes trabajadores de call centers en Middlesbrough, en el noreste de Inglaterra. A su vez, se preguntó sobre la posible existencia de nuevos *habitus* en la nueva clase trabajadora. En cuanto a la estrategia metodológica, se trató de un estudio de caso de tipo cualitativo e incluyó un período de trabajo de campo desde la técnica de observación participante, para luego realizar entrevistas en profundidad versadas en las experiencias de los trabajadores. En cuanto a la observación participante, debido a la dificultad de poder ingresar en el espacio de trabajo y que el estudio se viera sesgado por la visión de la empresa, el investigador optó por realizarla en modo encubierto hasta poder informar a los trabajadores sobre sus objetivos. Luego de finalizado un período de seis meses, dio a conocer a sus compañeros su agenda de trabajo. Revelada esta información, los trabajadores se mostraron interesados en participar y que se utilizara el material para la investigación, aceptando participar en la siguiente instancia. El investigador plantea en sus resultados que, si bien el trabajo ocupa un lugar importante en la vida cotidiana, para muchos de sus entrevistados trabajar en un call center no es lo suficientemente importante para generar una identificación. Esto lo relaciona con la desaparición de la idea de trabajo para toda la vida y la fragmentación que se produce en las carreras laborales actuales.

### **1.3.2. Investigaciones en psicología aplicada: el síndrome de burnout en los trabajadores de call centers.**

Desde esta perspectiva, es posible observar dos aspectos fundamentales: por un lado, la influencia de las denominadas ciencias duras, que implican una visión médica de la clínica psicológica, y por otra parte, la profundización en lo que denominan síndrome de burnout.

Los investigadores italianos Taddei & Contena (2010) definen el síndrome como un agotamiento emocional, un estrés crónico relacionado directamente al trabajo. Específicamente, realizaron el estudio dando énfasis a los trabajadores de call centers *inbound*, es decir, call centers receptores de llamadas (lo que en Latinoamérica conocemos como atención al cliente). Para la obtención de datos aplicaron los siguientes cuestionarios: *maslach burnout inventory-general survey*, *12 physical discomfort items put forward by the occupational stress indicator* y *the customer-related social stressors*. Entre los resultados que obtuvieron se destaca la relación entre la demanda de la tarea y las situaciones en que los clientes los tratan de forma desagradable. Frente a ellas se observa en los trabajadores mecanismos de despersonalización: se distancian de sí mismos para poder abordar y

resolver la llamada, teniendo costos a nivel de su salud mental, potenciando la aparición del burnout.

Por su parte, D'Alleo & Santangelo (2011) realizaron un estudio, también en Italia, de similares características al anterior. Se propusieron explorar los niveles de burnout de los trabajadores de call centers y su relación con el clima organizacional. Para ello, diseñaron un estudio cuantitativo que implicó la administración de dos inventarios cuyos cuestionarios midieron, por un lado, el clima organizacional, y por otro, los niveles de burnout. A partir de los resultados, plantean la existencia de una vivencia en el trabajador de incapacidad para responder positivamente ante todas las situaciones a las que se enfrentan. De este modo, responden a la hipótesis de que existe un vínculo entre el burnout y el ambiente organizacional en los call centers, argumentando que el agotamiento emocional se encuentra íntimamente relacionado con la presión laboral, la alta carga de trabajo y la tensión que esta produce. El trabajador debe responder a estándares muy altos y estrictos, llevando adelante su tarea de forma esquemática y formal, específicamente en la relación de comunicación que se establece con los clientes.

A fin de realizar una síntesis de los estudios sobre el síndrome de burnout en los trabajadores de call center, se tomó la investigación realizada en Córdoba por Cólica (2009). En ellas se infiere que los procesos de enfermar del síndrome de burnout se producen de forma más acelerada en los trabajadores de call center, y sus repercusiones se dan a nivel físico (neuroendocrino) y emocional. La vida cotidiana de los trabajadores se ve afectada a nivel laboral (desarrollan fobias al puesto) y a nivel personal (por ejemplo, postergando sus objetivos académicos).

### **1.3.3. Estudios latinoamericanos**

Respecto a las investigaciones realizadas en Latinoamérica, encontramos una diversidad de posturas epistémicas y disciplinares, con mayor presencia de perspectivas críticas con respecto al fenómeno: la perspectiva psicológica de la psicodinámica del trabajo en Brasil y en Argentina, desde la sociología del trabajo también en Argentina y Chile, y la psicología de las organizaciones y el trabajo en Colombia.

Algunos de los autores brasileños señalan que las fuentes de placer y sufrimiento son resultantes de: la relación del individuo con la organización, las relaciones interpersonales y la relación con el medio en el que se encuentran insertos. Se destaca la importancia de considerar que estas relaciones se encuentran atravesadas por la historia de

los sujetos: lo que para algunos puede ser experimentado como placentero, para otros no (Torres & Abrahão, 2006). Otros estudios plantean que los factores que generan placer son aquellos que posibilitan el reconocimiento de la labor del trabajador, mientras que los que producen sentimientos negativos se vinculan con la estructura de trabajo (Scolari, Da Costa & Mazzilli, 2009).

Da Silva & Mocelin (2009) evaluaron el grado de satisfacción con el empleo entendiéndolo como la percepción subjetiva que tienen los trabajadores sobre su ocupación. Los indicadores reconocimiento de méritos y oportunidades de promoción presentan los índices de insatisfacción más elevados, y aumentan según la antigüedad en el puesto. El indicador de control y el de la falta de autonomía se ubican entre los mayores factores de estrés de los *telemarketers* (De Lucca et. Al, 2014). La exposición al control exacerbado, la presión, el poco contacto con los compañeros y las bajas posibilidades de crecimiento repercuten a nivel físico y psíquico (Ziliotto & De Oliveira, 2014). Los controles exacerbados se plasman en la gran cantidad de normas, procedimientos, responsabilidades, exigencias de velocidad y de atención constante para realizar la tarea (Sznelwar, Abrahão & Mascia, 2006). Los trabajadores de call centers son exhortados a tolerar las agresiones de parte de clientes insatisfechos, y buscan revertir este tipo de situaciones con paciencia y amabilidad (Vilela & Assunção, 2007).

Escobar (2013) profundizó en la subjetividad de los trabajadores de call centers chilenos, y se destaca la metáfora que utiliza para nombrarlos: “fábricas de la charla”. La investigación arroja como resultado que la incertidumbre e inseguridad que esta actividad laboral genera puede ser considerada dentro de la concepción de una nueva forma de explotación laboral. La insatisfacción con el empleo se produce como resultado de metas inalcanzables y bajos salarios, lo cual incide en desencadenar la alta rotatividad del personal que caracteriza a los call centers. Para aquellos que se mantienen en el empleo, señala la existencia de “nuevos cansancios” y agotamiento frente al maltrato de clientes, lo cual desencadena la “irritabilidad, el desánimo, la pérdida de paciencia...” (p.31) en la vida cotidiana del trabajador.

Del Bono & Bulloni (2008) realizaron una investigación sobre “la conformación de nuevas identidades laborales” (p.1) en dos call centers argentinos: uno dedicado a la venta en idioma inglés y el otro a la atención al cliente. Las autoras plantean una gran dificultad en las empresas para establecer vínculos significativos entre compañeros, construir un

colectivo y construir un vínculo duradero con la empresa. Se movilizan estrategias individuales para enfrentar situaciones problemáticas, reivindicaciones y reclamos.

Ocho años más tarde, Adamini (2016) investiga los discursos de jóvenes trabajadores de call centers de Argentina de cinco organizaciones. Entre ellos se encuentran trabajadores de atención telefónica y *telemarketing*. La investigadora destaca que en las consignas reivindicativas de estos trabajadores organizados pueden implícitamente encontrarse sus ideales sobre el mundo del trabajo. De sus resultados, se desprende que las transformaciones del mundo del trabajo no produjeron una naturalización completa de la precarización laboral. A través de mecanismos intergeneracionales se transmitió un universo simbólico que contiene el ideal de lo que se consideraría un buen empleo en contraposición a la precarización.

Lisdero (2012) realiza un análisis del conflicto en los call centers y la operatoria del silencio en las relaciones cotidianas de los trabajadores. El autor hizo énfasis en “las marchas de las máscaras” y “colgá tu vincha”, movilizaciones reivindicativas del movimiento sindical de los trabajadores de call center en Argentina. De la primera se desprende cómo opera el miedo como amenaza “a ser visto” y “ser desafectado” de la empresa, mientras que al analizar “colgá tu vincha” (p.13-14), el autor plantea que:

lo que es puesto en el centro de la escena es la disputa simbólica sobre el uso del cuerpo en el lugar del trabajo (...) implica romper con la fantasía de la conexión permanente, que es construida de manera cotidiana en el proceso de trabajo. (Lisdero, 2012, p.24).

Una investigación en Colombia realizada por Castaño & Álvarez (2017), a partir de entrevistas en profundidad, arroja datos que muestran una realidad diferente a la argentina. Según expresan las autoras, los jóvenes mantienen una percepción acrítica del modelo de flexibilidad y precarización laboral que predomina en la región.

aseguran que el sentido de trabajo en los call center es que es un empleo en el que se les permite tomar decisiones, manejar el tiempo y aplicar sus conocimientos; afirman que es un ambiente propicio para el diálogo social y para la participación en asuntos laborales, que hay espacios para hablar, escuchar e integrarse, y donde se realizan reuniones para hablar sobre el trabajo y exponer ideas. (Castaño & Álvarez, 2017, p.1232).

Nusshold (2015) realizó una investigación sobre las estrategias colectivas e individuales que ponen en marcha los trabajadores de call centers argentinos para asegurar el servicio y las implicancias de ello en su salud mental. En cuanto a su estrategia metodológica, se trató de

un diseño mixto que propuso dos etapas: durante la primera de ellas realizó un relevamiento de datos cuantitativos de los riesgos psicosociales y en la segunda, a partir de la metodología cualitativa de la psicodinámica del trabajo, realizó un abordaje clínico colectivo. A su vez, se contrastó con datos y observación de call centers de otras partes del mundo. Algunos de los resultados encontrados son las exigencias cognitivas del trabajo, la falta de apoyo de los supervisores, la fragilidad del grupo de trabajo y el agotamiento. Se destacan, fundamentalmente, los movimientos defensivos que se inventan al desfigurar la información para “banalizar los daños que causan a los usuarios en su trabajo” (Nusshold, 2015, p. 220), evitando el desarrollo de sintomatología. En aquellos que sí desarrollan síntomas, se destaca la depresión, el burnout y los trastornos músculo-esqueléticos.

#### **1.3.4. Antecedentes nacionales**

Cabe mencionar que en Uruguay, en el marco de la Red Académica Mundo del Trabajo y el Departamento de Salud ocupacional de la Facultad de Medicina, Tomasina (2012) ha investigado desde una perspectiva médica el sufrimiento de los trabajadores y el síndrome de burnout, haciendo énfasis en docentes y médicos residentes. Si bien no se trabajó sobre los trabajadores de call centers, se toman como antecedentes para esta investigación en la medida que enmarcan una fuerte línea de investigación de extenso recorrido en nuestro país, en el que se han abordado determinadas actividades laborales y rubros a partir de situaciones concretas para comprender las repercusiones físicas de las condiciones de trabajo en los trabajadores.

Asimismo, es un antecedente de este estudio la investigación “Impactos del desempleo” (Araújo, 2002), realizada a partir de la crisis económica, política y social que se suscitó en nuestro país a comienzos del nuevo milenio. Se analizaron las repercusiones en la subjetividad de los trabajadores desempleados desde la metodología de la sociología clínica. Esta línea metodológica brindó la posibilidad de un abordaje multidimensional y complejo en el análisis de las trayectorias de vida de los trabajadores desempleados y el impacto de un malestar que tiene sus apoyaturas en circunstancias que provienen del campo de lo social, las cuales repercuten en la conformación de un padecimiento que es también psíquico. De este modo, se observó la constitución de nudos sociopsíquicos que se anclan en lo corporal, en los vínculos y en el malestar concerniente a la salud mental de los trabajadores desempleados.

Desde el derecho laboral, a partir de la perspectiva de los derechos fundamentales, Sotelo (2010) realizó una investigación sobre el acoso moral en el trabajo. Entre otros resultados,

resulta significativo señalar que la investigadora plantea que tanto el estrés como el burnout son producto de la organización del trabajo y de la excesiva competitividad en el ámbito laboral, siendo posible calificarlos como accidentes de trabajo (p.42).

Marrero (2014) realizó una tesina sobre las transformaciones del mundo del trabajo y la acción sindical, específicamente tomando el caso de la Federación Uruguaya de Empleados del Comercio y los Servicios. Se hizo foco en cuatro sectores: seguridad privada, supermercados, limpieza y call centers, siendo estos últimos los únicos que tienen un proceso productivo altamente maquinizado. En comparación con los otros sectores, los trabajadores de call centers son los únicos cuyas reivindicaciones refieren a los componentes tecnológicos que son parte de la actividad laboral, así como también sus implicancias en el proceso de trabajo y consecuencias a nivel de la salud.

### **1.3.5. Análisis crítico de los antecedentes**

Puede inferirse que el abordaje de los call centers como objeto de estudio no es novedad en lo que respecta a las ciencias sociales y las ciencias de la salud, a partir de la extensa producción académica y la multiplicidad de problemas que se han construido en torno a ellos. Sin embargo, son apreciables algunos puntos ciegos importantes que ilustran la posibilidad de continuar investigando sobre ellos.

Las investigaciones que ponderan el estudio del sufrimiento en los trabajadores de call center a partir de una mirada clínica versan fundamentalmente en la categorización del padecimiento en la construcción teórica del síndrome de burnout (Cólica, 2009; Taddei & Contena, 2010; D'Alleo & Santangelo, 2011). Lejos de anular su existencia, se entiende que una vez que el padecimiento de los trabajadores es categorizado, se produce una fuga de la narrativa propia de los trabajadores con respecto a su experiencia de padecimiento. Es decir, se enuncia el sufrimiento pero se excluye del campo de lo visible la palabra de los trabajadores sobre sus propios procesos.

Como si se tratara de una palabra mesiánica, la postura científica hegemónica de la psicología formatea el padecimiento de los trabajadores en sus propias elucubraciones teóricas. Si bien la meta puede posarse en las mejores intenciones de disminuir el sufrimiento en el trabajo, no se obtiene otra cosa que el diagnóstico del padecimiento teniendo en cuenta cómo continuar haciendo existir la maquinaria de explotación laboral. Aun cuando se denuncian las malas condiciones y los factores de riesgos psicosociales que forman parte de la organización del trabajo en los call centers, se propicia la existencia de un síndrome que coloca al trabajador como destinatario de un tratamiento para que luego

pueda reincorporarse al circuito de explotación. Es así que, desde esta aproximación, no hay una toma de conciencia y, por lo tanto, no se escapa de prolongar la alienación (en términos marxistas) y de situar al trabajador en el lugar de responsabilidad de su sufrimiento, cuando en todo caso este es de carácter multidimensional.

El discurso científico hegemónico en psicología coincide y acompaña el discurso capitalista neoliberal, enfatizando en qué convierte a los sujetos trabajadores en improductivos y qué los imposibilita para cumplir sus tareas. Por lo tanto, se observa que en estos estudios hay ausencia de perspectiva crítica y compleja.

Sin embargo, las investigaciones que tomaron la metodología clínica de la psicodinámica del trabajo (Sznelwar, Abrahão & Mascia, 2006; Scolari, Da Costa & Mazzilli, 2009; Ziliotto & De Oliveira, 2014; Nusshold, 2015) adoptaron una perspectiva crítica en la construcción y análisis de los problemas estudiados. No obstante, es observable que los campos de problemas que construyen pueden ser complejizados en mayor profundidad si son incluidas otras dimensiones. Sobre todo aquellas que, desde una perspectiva psicoanalítica y socioclínica, ponen el foco en la singularidad y en las trayectorias de vida enmarcadas en un contexto sociohistórico.

Se infiere que en la medida de que no es tomada en cuenta la multidimensionalidad característica de los fenómenos se trunca el diálogo posible entre los niveles macro, meso y micro en la aprehensión de las problemáticas y objetivos de investigación construidos. Se trata de reconocer la polifonía y la multivocidad de la subjetividad a la hora de estriar el campo y no caer en la monofonía y la univocidad tales de las disciplinas que se apropian de los lugares de saber dominantes y que construyen sus discursos desde un lugar de verdad, obturando otros saberes posibles.

Se aprecia que los estudios más críticos provienen del campo de las ciencias sociales y la sociología del trabajo. No obstante, tomando en cuenta los resultados de las investigaciones realizadas se observan algunas discordancias.

En cuanto a los estudios realizados en Europa, se destaca la posibilidad de organización y autonomía de los trabajadores en Alemania (Weinkopf, 2009), así como también las buenas condiciones salariales, aunque se resalta que no es algo que esté asegurado a proyectarse en el futuro de la misma manera. En cambio, en la investigación realizada en Inglaterra (Lloyd, 2012), es notorio que la identificación como trabajador de call center no tiene un lugar importante en la construcción de sus subjetividades.

En Argentina puede apreciarse que los sujetos trabajadores de call centers tienen una perspectiva crítica en cuanto a las condiciones de trabajo a las que se ven expuestos, y toman postura a nivel de las distintas reivindicaciones sindicales. Es posible relacionar estos aspectos a la tradición sindical y de organización de los trabajadores de dicho país. Los resultados de Del Bono & Bulloni (2008) difieren a los de Lisdero (2012) o Adamini (2016). Se observa que a medida que fueron sucediéndose los años, el movimiento de trabajadores de call center logró acumular conciencia sobre los procesos de explotación que allí se producían, moviéndolos a organizarse y traduciendo sus reivindicaciones en distintas medidas de lucha.

Por el contrario, las investigadoras Castaño & Álvarez (2017) encuentran que los participantes de sus investigaciones, trabajadores de call centers colombianos, han naturalizado de forma acrítica la flexibilización y su concomitante precarización laboral. De ello concluyen la necesidad de realizar nuevos estudios desde otras metodologías de investigación que permitan comprender de fondo cuáles son las razones de esta aceptación, sin cuestionamientos, de las condiciones laborales.

Tanto Calderón (2006) como Escobar (2013) hacen hincapié, desde distintas latitudes (Francia y Chile) y en distintos momentos, en los impactos negativos de las condiciones de trabajo en la subjetividad de los trabajadores de call center. Entre estos se encuentran la baja remuneración salarial como aspecto económico y la existencia de nuevos cansancios, producto de esta tarea, a partir de la necesidad de implicación subjetiva en ella y del control exacerbado que sostiene los mecanismos de explotación en la organización del trabajo de los call centers.

De acuerdo a los antecedentes de nuestro país, es observable que aún se trata de un campo a continuar siendo problematizado, teniendo en cuenta los resultados encontrados hasta el momento, pero sobre todo atendiendo a las posibilidades de aproximación y comprensión que propone el trabajo en conjunto con el movimiento sindical y la perspectiva de la sociología clínica (Araújo, 2002), que permite un estudio multidimensional del fenómeno.

Por todo esto es que se infiere que el sitio de producción de conocimiento y su contexto socioeconómico-político y cultural impacta en los resultados de las investigaciones. Algunos puntos importantes que influyen en la construcción de conocimientos tienen que ver con el desarrollo de los derechos de los trabajadores, las tradiciones sindicales de cada país y el

impacto de las políticas neoliberales en las transformaciones del mundo del trabajo en la Hipermodernidad.

Desde la perspectiva crítica de la concepción de las epistemologías del sur, en donde el eje clásico de contradicción norte-sur se toma desde un punto de vista metafórico, puesto que hay sur también en el norte y norte en el sur, se vislumbra la existencia de regímenes de explotación y dominación, y por lo tanto sujetos colectivos olvidados e invisibilizados que sufren estos mecanismos de opresión en las distintas latitudes del planeta.

Desde el pensamiento científico se hace urgente tomar en cuenta la incidencia de los discursos que se desprenden este y que invisibilizan el saber del sur, de los explotados, de los dominados, de los oprimidos. De lo contrario, el servilismo al capital se continúa ejerciendo, incluso de forma acrítica, sin siquiera realizar una revisión de las bases epistémicas que sustentan los estudios ni tampoco de los resultados a los cuales se pretende llegar.

Adoptar una perspectiva crítica en psicología clínica, desde el sur, se hace fundamental para enriquecer la investigación de los procesos de salud-enfermedad de los trabajadores de call centers en Montevideo, haciendo especial énfasis en las narrativas singulares de los actores sociales con los que se trabaja. Profundizar en las experiencias de sufrimiento de los trabajadores es un aporte al recorrido que hasta hoy se viene realizando desde la UDELAR sobre el malestar de los trabajadores de nuestro país. Es un aporte a la visibilización del padecimiento resultante del universo laboral y sus configuraciones actuales.

#### **1.4. Problema de investigación**

Se ha profundizado en el componente emocional la implicación subjetiva y las repercusiones a nivel de salud mental y física de los trabajadores de call centers. Se postula la existencia de nuevos cansancios (Escobar, 2013), que configuran un malestar específico resultante del trabajo en un call center. En Argentina se han estudiado las dificultades de construcción de un colectivo, las malas condiciones de trabajo, la persecución sindical, las amenazas y otras características de la precarización laboral (Del Bono & Bulloni, 2008; Lisdero, 2012; Adamini, 2016).

No obstante, los resultados obtenidos en los estudios realizados en Alemania y Colombia (Weinkopf, 2009; Castaño & Álvarez, 2017) plantean discrepancias sustanciales. Se plantea a los call centers como un empleo de buena calidad, en donde se valora la autonomía, la posibilidad de tomar decisiones y ser escuchados en la organización. Es por

ello que se hace necesario tener presente el contexto sociohistórico, económico y político de los países en donde se llevaron a cabo los estudios referidos.

Como plantea Han (2012; 2014a; 2014b), el contexto sociohistórico actual se caracteriza por la ausencia de negatividad; existe una privación de la experiencia de lo negativo en tanto el imperativo social se circunscribe a “tú puedes”, es decir, no hay imposibilidades. Habitamos una Hipermodernidad de excesos y, sobre todo, de una exacerbada positividad que tiene como cara oculta el malestar que ocasiona el encuentro con las dificultades que se hacen presente frente a los avatares de la vida. Cocoz (2021), siguiendo a Lacan, plantea que la angustia se distingue del concierto de afectos que experimenta el ser humano en tanto se constituye como el único que no engaña, pues deja entrever cierta verdad, nunca absoluta, del ser hablante. La psicoanalista indica que frente a las urgencias subjetivas que se presentan en las clínicas del trabajo, es la angustia una guía, una brújula en el abordaje del malestar que el trabajador trae a la consulta. Se entiende entonces que el sufrimiento toma forma en la medida que puede ser narrado, puesto en palabras y extraer un saber de él. Para ello, es necesario reconocer la multidimensionalidad del fenómeno y la articulación de los niveles macro, meso y micro en su conformación.

Existe una ausencia significativa de la perspectiva clínica, profunda y compleja en las investigaciones realizadas sobre el malestar en los call centers. Los estudios que se han encargado de investigar los síndromes de burnout en trabajadores de call center se enmarcan en el discurso científico hegemónico, cuyo interés se construye en consonancia con el discurso capitalista neoliberal. Este interés se basa en comprender qué convierte a los sujetos en improductivos, es decir, qué los imposibilita a trabajar. Se enfatiza poco en la angustia que, muchas veces, está presente en el proceso de trabajo (Soler, 2017).

Categorías como burnout, depresión, *engagement* entre otras, proliferan hoy en el medio científico y en las producciones académicas sobre el mundo del trabajo. Dichos significantes son productos del discurso capitalista que clausura la singularidad; categorizan y acallan la voz de los sujetos. En esta operatoria científico-capitalista se invisibiliza el sufrimiento de los trabajadores.

Por esta razón, en esta investigación se propuso analizar las manifestaciones del sufrimiento de los trabajadores de un call center montevideano a partir de la voz y el relato de los actores sociales, quienes poseen un saber al respecto de la explotación a la que son

sometidos (De Sousa Santos, 2009) y son los más capacitados para realizar un trabajo de elaboración acerca de los procesos en los cuales se encuentran implicados (Araújo, 2002). Se trató de coproducir conocimiento sobre el sufrimiento de los trabajadores de forma contrahegemónica.

De manera contrahegemónica en dos sentidos:

El primero, a contramano de los intereses ideológicos hegemónicos que sustentan las prácticas académicas y científicas de producción de conocimiento sobre el malestar de los trabajadores. Se entiende que la categorización del malestar invisibiliza el sufrimiento producido por la explotación, la desigualdad y la injusticia social. Para ello fue importante adoptar una perspectiva crítica, clínica y comprometida ética y políticamente con los trabajadores. De este modo, el estudio pretendió brindar un recurso o aporte a la agenda de reivindicaciones, así como también al diseño de dispositivos de atención clínicos adecuados al malestar en cuestión.

El segundo, respecto a las metodologías científicas que proponen ejercicios de producción de conocimiento desde la posición de supuesta neutralidad y objetividad del investigador. Se propuso investigar reconociendo la subjetividad del investigador como parte del proceso, atravesando cada etapa del estudio. No haberlo tenido presente habría sido ignorar la incidencia de la implicación y contratransferencia, obturando potencialidades en el proceso complejo de construcción del conocimiento y reproduciendo lógicas serviles al discurso neoliberal que impregna las prácticas científicas actuales.

Se apostó a la valorización del saber que poseen los sujetos sobre sus experiencias, prácticas y procesos para no caer en paradigmas universalizantes y homogenizantes que producen un borramiento del discurso del otro y su singularidad.

Se hizo indispensable deconstruir lugares de omnipotencia científica construyendo lazos con las distintas praxis y perspectivas para la transformación de las injusticias, las desigualdades, las nuevas formas de explotación en el siglo XXI y la investigación. Esto implicó mantener una vigilancia epistemológica durante todo el proceso de investigación, diseñando nuevas hipótesis clínicas y reconociendo la imposibilidad de un conocimiento totalizante.

Esta investigación se propuso construir conocimiento en conjunto con los trabajadores, y apostó a visibilizar los procesos a los cuales se ven expuestos durante su

vida cotidiana. Se buscó identificar y desentrañar los nudos sociopsíquicos (Araújo, 2011a, p.115) del sufrimiento de los trabajadores para su elaboración y habilitar su resignificación a partir del relato de sus historias de vida y de sus experiencias en el call center.

#### **1.4.1. Preguntas de investigación**

A modo de aproximación operativa e inicial a la problemática se formuló la siguiente pregunta general de investigación: ¿cómo se manifiesta el sufrimiento de los trabajadores en un call center montevideano en la Hipermodernidad?

Esta se fue profundizando, complejizando y acentuando desde distintos lugares en todo el proceso de investigación y en un movimiento dialógico con el trabajo de campo: en el encuentro y afectación resultante de la inmersión en el universo simbólico de los participantes.

De la pregunta general se desprendieron las siguientes, que también guiaron la investigación:

- a. ¿Cómo se manifiesta el sufrimiento producido por la institución del trabajo?
- b. ¿Cuáles son las experiencias de sufrimiento que atraviesan al colectivo de trabajadores de un call center?
- c. ¿Cuáles son las experiencias de sufrimiento a nivel singular?

### **1.5. Objetivos de la investigación**

#### **1.5.1. Objetivo general**

Analizar las manifestaciones de sufrimiento de los trabajadores de un call center montevideano en la Hipermodernidad.

#### **1.5.2. Objetivos específicos**

- a. Identificar las manifestaciones de sufrimiento producidas por la institución del trabajo.
- b. Identificar las experiencias de sufrimiento que atraviesan al colectivo de trabajadores de un call center.
- c. Indagar las experiencias de sufrimiento a nivel singular.

## CONTRATRANSFERENCIA DEL INVESTIGADOR - I

“Te ponen estos carteles de gente sonriente, con la vincha, hablando por teléfono y nada que ver con lo que te encontrás después. Me quiero ir” me decía una amiga, compañera, en el medio de una jornada de trabajo en el call center, cuando salíamos a nuestro descanso. Entre frustrados, enojados y cansados, íbamos caminando por el pasillo hacia el comedor y nos topábamos con vinilos que la empresa había colocado para inutilizar unas ventanas que daban a un espacio interior. Año 2015. El año siguiente me recibí de psicólogo. Mi trabajo final de grado también fue sobre los call centers. Definitivamente esa experiencia me marcó: no mencionarla sería desconocer parte de las motivaciones que sustentan este estudio, así como también desconocerme a mí en mi trayectoria de vida; desconocerme como trabajador. Recuerdo cuánto me molestaba que me responsabilizaran por mi descontento y mis enojos en el call center y el lavado de manos de los supervisores en todo lo que pasaba allí: las presiones, las injusticias. Me prometí en aquel entonces hacer algo con lo que sentía y con lo que vivía junto a mis compañeros, desde el cariño y el afecto.

La institución trabajo me ha marcado desde muy joven. La experiencia de desempleo de mi padre, su búsqueda de trabajo, sus experiencias e historias en las fábricas... los valores de compañerismo que me transmitió, y me transmite, han construido y construyen mi lugar como trabajador en los distintos empleos que he tenido. En los seminarios de implicación en sociología clínica que he transitado, al momento de analizar el proyecto parental pude profundizar en cómo el trabajo ha estado implicado en cómo pienso el deseo de mi padre y de mi madre para conmigo. Pero también el estudio, ambas dimensiones enlazadas. Frente a eso he hecho muchas cosas: me he adherido en gran parte y me he separado en otras para encontrar mi propio camino. Lo cierto es que los componentes políticos e ideológicos de su transmisión están presentes hasta el día de hoy y signan mi escucha y mi acercamiento al mundo que me rodea. He cambiado de empleos muchas veces, mi identidad como trabajador ha vivido transformaciones, pero en ella encuentro un núcleo duro de identificaciones que me sostiene en una cosmovisión crítica del mundo laboral.

Desde los tres años soy parte de instituciones educativas y estas me han marcado, me han abierto posibilidades y me han dejado aprendizajes. Recuerdo los clubes de ciencia de ANEP a los cinco años, cuando expusimos con mis compañeros del jardín de Casavalle sobre el medioambiente y el papel reciclado y el placer que me generó hablar y hablar y hablar... en aquella ocasión. Hoy lo resignifico de varias formas. Entiendo que se produjo una marca en mi deseo en el hecho de conocer el mundo y transformarlo con acciones

*concretas. Investigar hoy, desde mi profesión, es una posibilidad de llevarlo a cabo. Investigar sobre los call center y el trabajo es también investigar sobre mí.*

## 2. CAJA DE HERRAMIENTAS: POSICIONAMIENTO EPISTEMOLÓGICO Y PARADIGMAS DE LA INVESTIGACIÓN

*“... toda forma de conocimiento crítico, debe comenzar por ser una crítica al conocimiento mismo”  
(De Sousa Santos, 2006, p.26).*

¿Con qué fundamentos teóricos se realiza la investigación? ¿Qué paradigmas se ponen en juego? ¿Qué se metaboliza, se transforma o se mantiene de ellos? ¿Qué tipos de conocimientos logran ser legitimados a través de las producciones científico-académicas y cuáles no? ¿Qué relaciones de jerarquía se construyen en torno a los saberes que se desprenden de una o varias investigaciones?

¿Qué posición se adopta para analizar el material que se obtiene de un estudio? ¿A partir de qué intereses se construyen las teorías que se toman para escuchar y leer la palabra de los participantes de una investigación? ¿Qué postura se adopta con respecto al debate objetividad/neutralidad o reconocimiento de la subjetividad del investigador en el proceso de producción de conocimiento? ¿Con qué fines se produce el conocimiento?

Todas estas preguntas conforman el ejercicio de reflexión epistemológica necesaria y fundamental a partir de la cual se construye esta investigación. La crítica como punto de partida constituye una oportunidad de distancia *princeps* para decodificar estos lugares que nos preceden, que producimos y reproducimos en un espiral continuo en la institución universitaria y científica. Como plantean Rieiro, Rinesi & Ravecca (2019) “la reflexividad es, (...) un antídoto contra el dogmatismo propio; su fin es evitarnos la ortodoxia y el oxímoron” (p.12).

Porque si apuntamos a construir conocimiento científico relevante y que de algún modo aporte a transformar situaciones sociales concretas, como propone Ravecca (2014), “para transformar la realidad hay que repensar la forma en que la realidad es pensada porque la realidad no es el discurso ni lo que está fuera de él sino la fricción entre ambos” (p.53).

Por lo tanto, a continuación, se desarrolla, en primer lugar, una explicitación de las coordenadas preexistentes y hegemónicas en el ámbito académico y científico contemporáneo para luego dar paso al posicionamiento epistemológico y los paradigmas que sustentan esta investigación

## 2.1. Entre hegemonía y contrahegemonía

Etimológicamente, siguiendo a Corominas (1973), el término *hegemonía* proviene del término *hēgemn* que significa “el que marcha a la cabeza” (p.316): que se impone por sobre el resto. Gramsci (1999) propone pensar la hegemonía como la resultante de un proceso de lucha en el que cierta ideología, o una mixtura de ideologías, prevalece por sobre el resto y se esparce en el campo social. De esta forma, se difumina e impregna en las diversas instituciones que lo componen, entramando una supuesta unicidad entre lo económico, lo político, lo social, la intelectualidad y la ética.

Por su parte, Mouffe (2009) plantea que:

La hegemonía se obtiene mediante la construcción de puntos nodales que fijan discursivamente el significado de las instituciones y de las prácticas sociales, y que articulan el ‘sentido común’ por medio del cual una determinada concepción de la realidad se establece. (p.6).

Siguiendo a Butler (2003a), la hegemonía pone en relieve las formas en que procede el poder “para formar nuestra comprensión cotidiana de las relaciones sociales y para orquestar las maneras que consentimos (y reproducimos) esas relaciones tácitas y disimuladas del poder” (p.20). A medida en que nos adentramos en el terreno de la hegemonía lo hacemos también en un campo de luchas y resistencias a poderes que operan en las formas sociales de las cuales fuimos y somos parte, construimos y reproducimos.

Butler (2003b) señala que las formas sociales resultantes de la hegemonía y su ejercicio de poder configuran normas que se imprimen y performan el psiquismo. De esta manera se refiere a la existente correlación entre estados psíquicos (por ejemplo, las formas del sufrimiento) y las condiciones sociales en que se desencadenan.

Es pertinente y oportuno mencionar también la postura de Guattari (2013) con respecto al término *cultura* y sus relaciones con la construcción de hegemonía, puesto que considera que el concepto de cultura es un concepto reaccionario. Se trata de un concepto reaccionario en la medida que produce lo que Guattari (2013) denomina “una separación semiótica de actividades” según un modo de “semiotización dominante” (p.23) apartándolas de su dimensión política. A partir de la semiotización dominante que propone la cultura y el conjunto del proceso de “producción de subjetividad capitalística” (Guattari, 2013, p.25), se pretende “garantizar una función hegemónica” (p.25).

Se tomaron los aportes de estos autores para comprender la existencia de un paradigma hegemónico en la producción científica. Estos son resultantes de una lucha de poder con respecto a otros saberes invisibilizados, olvidados y oprimidos, segregados de la semiotización hegemónica. De esta manera, se establecen determinados parámetros de saber científico relevante para la época, formas de construirlo, metodologías e incluso formas de escribirlos y difundirlos.

Los antecedentes de la investigación arrojaron luz sobre una frecuente forma concreta de concebir y abordar el sufrimiento de los trabajadores, siendo posible elucidar la existencia de un paradigma hegemónico en la producción de conocimiento. A su vez, son observables las consecuencias, de cierta forma, de concebir la problemática, a nivel de la práctica profesional de aquellos que reciben pasiva y acríticamente el legado de dichas investigaciones.

Esta construcción hegemónica tiene relación directa con la arquitectura discursiva que sostiene el discurso capitalista neoliberal, pues acompaña la aprehensión acrítica y naturalizada de ciertas concepciones propias de su universo simbólico.

Este universo simbólico condice con la ética del descarte, la individualidad exacerbada, la competencia feroz, la meritocracia y el aplastamiento de la heterogeneidad y pluralidad del campo de la subjetividad. El paradigma resultante sienta las bases para el aplanamiento de las singularidades en pos del sueño capitalista de todos consumidores (Miller, 2005), que construye una serialización del ser humano: a cada malestar, su tratamiento; a cada sufrimiento, su pastilla, y a los disidentes, expulsión. Cabe agregar que previo a la eyección y marginalidad de quienes no se comprenden dentro de lo estipulado o esperado, primero se los hace objeto de técnicas de reincorporación y reapropiación al sistema productivo que hoy hace al mundo girar frenética y peligrosamente.

Los intereses dominantes que sostienen este universo simbólico impulsan al medio científico a valorar la vertiginosidad de cierto productivismo por sobre la potencia transformadora que puedan tener las investigaciones. Se apunta a hiperproducir *papers*, mencionar y ser mencionados en las citas, entre otras prácticas que cristalizan el proyecto de captación del pensamiento universitario-académico por parte del discurso del poder neoliberal.

La perspectiva hegemónica en el campo de las disciplinas psicológicas, que acompaña el discurso capitalista neoliberal, puede ser vista como una vuelta hacia una

epistemología positivista y fisicalista, y se vislumbra en el desarrollo e interés teórico de las neurociencias, las ciencias de la cognición y las psicologías y psicoterapias comportamentales.

Desde un neopositivismo y en un neofisicalismo, poco se posibilita la exploración de los territorios opacos de la subjetividad, de lo inconsciente y sus producciones deseantes que fugan de la voluntad racional. Este paradigma hegemónico lo encontramos en aquellas formas de concebir el psiquismo a partir de sus bases biológicas, en los estudios centrados en las conductas y comportamientos, y en los modelos de concebir la mente humana distantes de las concepciones dinámicas del psiquismo. No es el interés de esta tesis contradecir o quitar mérito a estas producciones, sino, por el contrario, arrojar luz sobre aquello que dejan por fuera cuando abordan su objeto de estudio desde determinada perspectiva enfocando y reduciendo su complejidad para alcanzar un conocimiento que suponen completo y neutral.

Las epistemologías y perspectivas teóricas hegemónicas permeadas de los intereses neocoloniales, neoimperialistas y del capital establecen cierta forma de conocer, observar y comprender la realidad social que habitamos y nos habita; que producimos y nos produce. El paradigma hegemónico en el discurso científico contemporáneo es legitimado por las prácticas económicas y políticas del universo simbólico academicista globalizante imperante, conformando determinado territorio que limita el interés epistémico y, de esta forma, el campo de producción de conocimientos. Establece criterios metodológicos y parámetros que formatean el campo de la investigación.

Se trata de una verdadera máquina productora de subjetividad cuyas consecuencias se traducen en aspectos psico-sociopolíticos, éticos y económicos y crean una forma determinada de ver, habitar, ser y pensar el sistema-mundo que produce.

Como plantea Pommier (2010), un investigador basado en el método científico clásico propone siempre una hipótesis subjetiva sobre un problema real, sin embargo, se sutura a sí mismo, anula su deseo, su subjetividad, en la medida de que confirma la hipótesis y la vuelve transmisible, universal. De este modo, se prescinde de la posición subjetiva, de la responsabilidad de aquel que fue actor de la construcción de conocimiento. En este sentido, se observa que actualmente existe una exacerbación profunda y salvaje del descarte y la evasión de la singularidad y las subjetividades en pos de un proceso de homogenización social, incluso en el ámbito académico-científico.

Habermas (1990) invita a una fundamental reflexión epistemológica desde la conciencia política para lograr un cambio de rumbo a la tecno-ciencia. Si bien su propuesta se refiere al campo de lo técnico, hoy se hace urgente extrapolarla al conjunto de prácticas de producción de conocimientos. Articulando su propuesta con los aportes de Gramsci (1984), tener conciencia política implica hacer un ejercicio de percepción crítica de los atravesamientos hegemónicos. Se trata de un camino que tiene como objetivo alcanzar una autoconciencia transformadora, y cuya importancia radica en ser desalienante de la subordinación a los intereses dominantes que sostienen la supuesta estabilidad interna del sistema.

En oposición ético-política y epistémica del paradigma dominante, para esta investigación se buscó la construcción de contrahegemonía. Contrahegemonía como postura al pensar el conjunto del proceso, apostando a los destellos de una singularidad siempre rebelde a ser cooptada por la totalización y reduccionismo de los discursos científicos contemporáneos.

Asimismo, implicó una oposición ferviente a la lógica instrumental que establece lo deseable a ser conocido, las formas necesarias para alcanzarlo y las formas de excluir la subjetividad de la investigación en el ámbito científico contemporáneo en busca de una ilusoria objetividad sustentada en la negación.

## **2.2. Hacia el entramado de una caja de herramientas**

Abandonar las totalizaciones y el reduccionismo del paradigma hegemónico en investigación implicó construir una estrategia que permitiera una rigurosidad y vigilancia epistemológica concordante a una postura contrahegemónica. Para ello, se tomaron los aportes de Foucault y Deleuze (1992) en torno a lo que denominaron “caja de herramientas” (p.79). Se entiende como *caja de herramientas* al conjunto de instrumentos, paradigmas, posicionamientos, conceptos de los cuales uno puede servirse para realizar un ejercicio de pensamiento (Foucault & Deleuze, 1992).

La caja de herramientas no totaliza, no pretende comprender ni abarcar la totalidad de lo real, sino que sienta sus bases en ser una “práctica local y regional” (Foucault, 1992, p.79) en la lucha contra el poder. Si bien es importante la toma de conciencia, pues se trata de un movimiento transformador, los autores van más allá de ella y proponen estar “al lado con todos aquellos que luchan por esto, y no retirado para darles luz” (p.79). No se trata de arrojar luz jerárquicamente sobre los procesos de los actores sociales, explicando y argumentando qué es o de qué forma se produce determinado proceso o fenómeno alejados

de la vivencia y experiencia concreta, sino de tomar una postura de acompañamiento horizontal en la producción de conocimiento.

Hacen un llamado a situarse en esta lucha contra el poder a partir de la propia posición subjetiva en el campo de construcción de conocimiento:

El papel del intelectual no es el de situarse 'un poco en avance o un poco al margen' para decir la muda verdad de todos; es ante todo luchar contra las formas de poder allí donde éste es a la vez el objeto y el instrumento: en el orden de 'saber', de la 'verdad', de la 'conciencia', del 'discurso'. (Foucault & Deleuze, 1992, p.79).

Para Foucault (1992), el carácter local y discontinuo de la crítica es lo que permite descompletar la intención totalizadora del poder en el campo de lo teórico, avanzando hacia una autonomía, hacia una des-centralización y una conexión en red de los saberes oprimidos, reprimidos, sometidos y dominados. Saberes que han sido históricamente sepultados por el ejercicio de poder de la ciencia a través de exigencias y criterios de rigor, que descalifican lo que no puede ser contemplado dentro de los bordes propuestos para la reproducción del orden establecido.

En su curso sobre Foucault, Deleuze (2013) plantea la estrecha relación entre el saber y cada formación sociohistórica; relación que nos remite a re-pensar hoy las repercusiones del neocolonialismo que vivimos en América Latina. Cada época ve y hace ver, dice y hace decir acorde a ciertos regímenes de visibilidad y enunciación. Se producen, por un lado, enunciados y posibilidades de observación, contemplación, razonamiento y reflexión, y, por otro, lo imposible de visibilizar y lo no dicho. Esto imposible de decir y de ver, es asunto directo e indirecto del ejercicio de poder, en tanto es marginado y excluido de lo pensable y, por lo tanto, también de las prácticas sociales.

Estas operaciones y mecanismos del poder sobre el saber tienen como resultantes teorías que buscan la completud del pensamiento, la totalización del campo del conocimiento y una experiencia científica que imaginiza y se ilusiona con la exactitud.

Muy por el contrario, la noción operativa de la caja de herramientas y su criterio de incorporación en el ejercicio reflexivo es habilitante de una posición crítica con respecto al saber. Situarse en el criterio epistemológico de la construcción de una caja de herramientas permite la incorporación de instrumentos para la comprensión de un campo de problemas a indagar, y de esta forma construir "estrategias de pensamiento" (Fernández, 2007, p.32). Como sugiere Fernández (2007), se trata de "desmontar las teorías evitando su

cristalización en cuerpos de doctrinas” (p.33) y abrir camino a otros saberes, a otras formas de conocimiento, a otras producciones instituyentes del conocer. Se trata de situarse en las grietas, en las fugas de luz que se producen cuando cuestionamos la completitud totalizadora a la que apunta el posicionamiento paradigmático hegemónico en el pensamiento científico universitario contemporáneo, el cual legitima el universo simbólico del poder.

A continuación, se explicita el posicionamiento epistemológico enmarcado en las “Epistemologías del Sur” (De Sousa Santos, 2009) y la sociología clínica, para luego detallar los paradigmas que la sustentan.

### **2.3. El proyecto abierto de las Epistemologías del Sur**

El mecanicismo de un modelo científico que basa sus estudios a partir de relaciones causa-efecto obtiene como resultante una forma de conocer y un conocimiento que podemos denominar como utilitario y funcional que condice con los intereses dominantes del capital (De Sousa Santos, 2009).

Las elites representadas por las empresas transnacionales, pero siempre en proceso de desterritorialización, ejercen su poder (no solo financiero) difuminando en las comunidades sus intereses ideológicos, económicos y deseantes. La quinta revolución tecnológica a través de la virtualidad de las redes sociales, la inteligencia artificial y sus implicancias a nivel afectivo-emocional (Sadin, 2020) construyen toda una arquitectura etérea de manipulación de nuestras demandas y deseos, a la vez que generan contaminación de información (Han, 2012) y atascan las vías posibles de construcción y producción de pensamiento crítico.

Ha sido a través del dominio (Quijano, 1980), la colonización (De Sousa Santos, 2009) y el extractivismo (Zibechi, 2019) que las elites económicas, sociales e imperialistas han ejercido el poder sobre los pueblos, las comunidades y las minorías del sur del mundo, explotando y extrayendo no solo su fuerza de trabajo y sus materias primas, sino también sus saberes y conocimientos.

Tal y como lo denuncia De Sousa Santos (2009), se ha efectuado un verdadero *epistemicidio* a partir del ejercicio coercitivo de la hegemonía del discurso científico en las prácticas cognoscentes, expropiando, negando y anulando el saber que las comunidades y los pueblos poseen sobre sus propias prácticas y procesos.

Desde el *sur*, como metáfora del sufrimiento humano resultante de los procesos de colonización, explotación y segregación, (De Sousa Santos, 2009) se propone la revalorización y la producción de conocimiento situado junto a los colectivos y comunidades que han sido violentados sistemática y deliberadamente por el neocolonialismo, a nivel económico, social, territorial, simbólico, cognitivo y afectivo.

Por lo tanto, como expresa De Sousa Santos (2009), el proyecto abierto de las epistemologías del sur tiene como propósito

la búsqueda de conocimientos y de criterios de validez del conocimiento que otorguen visibilidad y credibilidad a las prácticas cognitivas de las clases, de los pueblos y de los grupos sociales que han sido históricamente victimizados, explotados y oprimidos, por el colonialismo y el capitalismo globales. (De Sousa Santos, 2009, p.12).

Se puede inscribir a las epistemologías del sur en las corrientes de pensamiento y teoría crítica, en la medida de que su interés epistémico se centra en las relaciones de opresión, dominación y explotación, sus consecuencias en los oprimidos y la interpelación de la naturalización de los modos dominantes de organizar la vida y la sociedad (Rieiro, Rinesi & Ravecca, 2019), con el objetivo de producir conocimiento para la emancipación social.

Por lo tanto, se apunta a la construcción de un paradigma crítico en el pensamiento contemporáneo de las ciencias sociales, a partir de los saberes que los sujetos poseen de sus propios procesos, con miras a la emancipación, la transformación y el cambio social.

Se busca la construcción de un paradigma crítico en el pensamiento contemporáneo de las ciencias sociales que dé especial relevancia a la profundización en los saberes de quienes su existencia es y ha sido vulnerada por el sistema capitalista a través de diversos procesos de marginación, explotación y dominación en sus distintas facetas y vertientes. De tal modo, que también permita la construcción de nuevos paradigmas, alternativas a las injusticias y desigualdades, (De Sousa Santos, 2009) impulsando a la producción de contrahegemonía.

Zibechi (2019), retomando los aportes de los pueblos latinoamericanos y sus prácticas de resistencias, expresa el necesario trabajo sobre “la subjetividad y la corporalidad” (p. 186) para descolonizar el pensamiento crítico y producir conocimiento desde lugares distintos, nuevos y alternativos.

Con el objetivo de crear otros modos posibles de conocer y habitar el mundo, se busca evitar la reproducción del colonialismo y neocolonialismo internalizado. Se insta, junto a Fanon (2009), a producir conocimiento desde las zonas de no existencia, desde los márgenes y bordes que la exclusión del paradigma hegemónico determina y territorializa.

Siguiendo los desarrollos de Rolnik (2019), el régimen hegemónico, que denomina “colonial-capitalístico”, se alimenta y reproduce ya no solo de la fuerza de trabajo, sino que se apropia de la pulsión vital de los sujetos en un proceso de sumisión puesto en marcha a través de la seducción perversa del deseo de modos violentos y refinados. A su vez, en su crítica a la contemporaneidad y sus modos de producción de subjetividad, elucida la potencia transformadora y germinadora de habitar el malestar en formas colectivas en oposición al tratamiento dominante de diagnosticar la angustia según manuales para luego, a través de los fármacos y la reincorporación al circuito de explotación, reabsorber la fuerza vital de los sujetos hasta convertirnos a todos en zombis que reproducen el sistema.

Apostar a una resistencia a partir de la reapropiación de eso que fue alienado es adentrarnos en los modos de subjetivación que produce la fase contemporánea del capitalismo, haciendo un análisis del malestar y construyendo puntos y líneas de fuga que posibiliten otros modos de hacer, ser y sentir en el mundo.

#### **2.4. La sociología clínica**

En el marco de las teorías y pensamientos críticos y las metodologías de investigación —pero fundamentalmente ético-política y epistémicamente—, la sociología clínica se ubica en la apuesta plural de epistemologías desde y con el sur, pues se propone, a partir de un método clínico, la investigación-acción y producción de conocimientos junto a actores sociales en situaciones sociales concretas y referidas a los procesos de sufrimiento, exclusión y opresión desencadenados por el sistema capitalista (Araújo, 2011b; Rhéaume, 2011).

La sociología clínica, desde una perspectiva multireferencial, se plantea desentrañar los nudos sociopsíquicos (Araújo, 2011a; De Gaulejac, 2008) que se conforman en la articulación de lo sociohistórico, lo sociosimbólico y la realidad psíquica. Estos nudos sociopsíquicos resultan del impacto e influencia ineludibles de las estructuras sociales e históricas en las trayectorias sociales de los sujetos.

Siguiendo a De Gaulejac (2011), la sociología clínica realiza un análisis en profundidad de las relaciones entre “la historia y la historicidad, entre el individuo que es

historia y el individuo que produce historia” (p.34). Para ello, se sumerge en las historias de vida y trayectorias sociales: se sumerge en la vivencia, el sufrimiento y placer en las prácticas de los actores sociales, aprehendiéndolo desde sus propias significaciones y singularidades, (De Gaulejac, 2011; 2013) sin dejar de lado la elaboración teórica.

Sin embargo, como plantea Araújo (2011b), “la complejidad de lo social nos exige en todo caso no limitarnos a una visión monocósmica, sino por el contrario, abrir nuevas perspectivas de análisis” (p.26).

La exploración de la subjetividad no puede reducirse únicamente a la dimensión de lo dicho, sino que debe incorporar el reconocimiento de la existencia de una dimensión no voluntaria que atraviesa y sujeta al actor social en su subjetividad y deseo. Por lo tanto, tiene en consideración lo no dicho, es decir, los procesos inconscientes que deforman la memoria, productores de silencios y olvidos que atraviesan la historia y trayectoria de los sujetos (Araújo, 2011b).

Se trata de comprender cómo la afectividad, la realidad psíquica, con sus fantasmas, deseos y posiciones inconscientes se encuentran atravesadas por las formaciones históricas y sociales en las cuales, a su vez, se producen.

La sociología clínica articula la escucha de la vivencia desde una perspectiva social y desde una perspectiva emocional y psicológica nutrida de un psicoanálisis heterodoxo. Un psicoanálisis heterodoxo cuyos antecedentes en el tiempo datan de la Escuela de Frankfurt, del esfuerzo de los teóricos freudomarxistas y críticos de la Modernidad, que se dedicaron a articular psicoanálisis y sociedad, pero también un psicoanálisis abierto a ser decolonial y atento al malestar actual de la civilización en la Hipermodernidad.

Esta perspectiva epistémica y metodológica se constituye como una forma de investigación e intervención social que permite a los sujetos participantes realizar un ejercicio de introspección junto a otros, puesto que propone una metodología de trabajo con soportes específicos que propician un ejercicio clínico de historización (Araújo, 2011a) en interjuego con la macrohistoria social y política.

Esta perspectiva se encuentra, desde el punto de partida, con dos obstáculos. El primero de ellos, como mencionan Araújo (2011b) y De Gaulejac (2011), es el de no caer en lo vivido sin concepto. El segundo, el de no caer en el concepto sin vivencia. Vivencia y concepto se nutren mutuamente en la medida en que, en primer lugar, se hace posible circular la palabra y disponer un espacio para la significación y resignificación de las

trayectorias de vida, para luego tomar distancia y hacer el análisis correspondiente del material. Finalmente, se respetan los emergentes del relato concreto de la experiencia de vida de los actores sociales sin buscar la exactitud de la teoría en las palabras de los sujetos. Se apunta a formalizar los resultados alcanzados sin quitarle la vida al material obtenido, respetando la voz de quienes brindaron su saber.

La coconstrucción de saberes junto a los distintos actores sociales que forman parte del estudio busca derribar las antiguas omnipotencias que brindaba *la torre de marfil* del intelectual, y generar una forma más horizontal y democrática de construcción de conocimiento científico (Rhéaume, 1999). Se trata de una perspectiva que no se basa en una segregación, por un lado, de los “expertos”, poseedores de un saber-poder, y por otro, de los “ignorantes” (Araújo & De Gaulejac, 2011), a quienes estudiar para comprender. Por el contrario, desde la sociología clínica, se considera que son los actores sociales los más habilitados para significar y dar cuenta de los procesos históricos, sociales y psicosociales de los cuales fueron y son parte, y poseen un saber al respecto (Araújo, 2002; Araújo & De Gaulejac, 2011). Se trata de un conocimiento resultante de las distintas modalidades que adoptaron los sujetos y colectivos para tolerar el embate y la violencia que el capitalismo ha ejercido y ejerce sobre ellos, así como también de un saber construido desde la resistencia.

Este aspecto brinda rigurosidad para la producción de conocimiento, siendo uno de los más importantes para la construcción de objetividad. El segundo aspecto que la otorga es, fundamentalmente, el ejercicio reflexivo del reconocimiento de la subjetividad del investigador, puesto que la sociología clínica no se sustenta en la supuesta neutralidad y abstinencia del investigador en su trabajo de pesquisa e intervención. De Gaulejac (2006) plantea que

Para un clínico, la objetividad no consiste en neutralizar la subjetividad, tanto la de los actores sociales como la de los investigadores, sino en comprender de qué manera éstas intervienen permanentemente dentro de la vida social y en la producción de conocimiento. (p.14).

No se trata de eliminar la subjetividad a través de algún proceso purificador ni tampoco de hacer oídos sordos a ella omitiendo importantes datos que hacen parte de la investigación (Devereux, 1999). De lo que se trata es de hacer un trabajo de reconocimiento de la subjetividad del investigador tal que permita hacer explícitas y conscientes las motivaciones, deseos e implicancias que hayan movilizadado al investigador, en tanto sujeto, a realizar la investigación.

En cuanto a los fines de la sociología clínica, Weisz (2011) reflexiona que

La epistemología propuesta tiene, en síntesis, como finalidad generar transformaciones en las situaciones que aborda, partiendo de su comprensión, conocimiento y compromiso para la acción de los propios sujetos inmersos en ella, siguiendo un procedimiento metodológico sistemático y utilizando la aplicación de determinadas técnicas específicas que habilitan a la producción del conocimiento buscado. (p.124).

Se propone acompañar a los sujetos participantes hacia un nuevo escenario, a las modificaciones de determinadas condiciones de sufrimiento y malestar producto de las contradicciones sociales, desde los determinismos hacia la libertad que propone realizar este ejercicio de historicidad impulsando la creatividad para encontrar nuevas formas de resistir y de posicionarse frente a la historia singular y, también, colectiva. Porque, como plantea Araújo (2002), se trata de una actividad de introspección en la que los sujetos “realizan un profundo proceso de conocimiento y el conocimiento, lo sabemos, es transformador” (p.21).

La sociología clínica se propone la actividad de investigación, desde un paradigma de intervención-acción para la coconstrucción de saberes y respuestas posibles a situaciones concretas de malestar y contradicciones sociales a partir de una actividad micropolítica (Guattari, 2013), porque, parafraseando la tesis XI de Marx (2014b), más que entender e interpretar el mundo, hay que transformarlo.

## **2.5. Subjetividad y sujeto social complejo**

Siguiendo los aportes de Najmanovich (2005) y Bleichmar (2010), se entiende que la subjetividad se encuentra conformada por los modos de ser y estar, pensar y sentir en el mundo, atravesados por cada formación y momento sociohistórico en que es producida; es producida por el contexto histórico pero también heredera de formaciones posteriores.

Según Guattari (1996), la subjetividad es producida por instancias individuales, colectivas e institucionales. Su modelización se efectúa a través de una cartografía de puntos de referencia cognitivos, míticos, sintomatológicos, entre otros. Se pautan posiciones frente a los afectos, inhibiciones y formas de experimentar el sufrimiento. El autor plantea también que los procesos de producción de subjetividad son plurales, ya que no existe una instancia que sea dominante por sobre el resto (Guattari, 1996).

Por lo tanto, encontramos multidimensionalidad en la conformación del entramado complejo de la subjetividad a partir de distintos vectores: una dimensión económica y de clase, una dimensión ideológica, una dimensión inconsciente, afectiva, una dimensión atravesada por los *mass media*, una dimensión corporal, una dimensión laboral, entre otras.

A su vez, también al decir de Bleichmar (2010), los procesos de producción de subjetividad tienen el objetivo de producir sujetos aptos que puedan desenvolverse en el cuerpo social. Señala que

Si la producción de subjetividad es un componente fuerte de la socialización, evidentemente ha sido regulada, a lo largo de la historia de la humanidad, por los centros de poder que definen el tipo de individuo necesario para conservar al sistema y conservarse a sí mismo. (Bleichmar, 2010, p.84).

Por lo tanto, existe una determinación a desenvolverse adecuadamente siguiendo los mandatos éticos, estéticos, morales e ideológicos del contrato social que el sistema establece.

Asimismo, expresa que la subjetividad no puede ser reducida al funcionamiento psíquico en sí mismo, pues el inconsciente no puede ser reducido a ella. La noción de subjetividad refiere mucho más al sujeto pensante que al sujeto de inconsciente, sujetado por la dimensión del inconsciente no pensante, regido por el proceso primario, dividido por su deseo (Bleichmar, 2010).

Cuando desde la sociología clínica se propone el trabajo de investigación e intervención en clínica social, se trabaja con la concepción de sujeto social complejo. Al decir de Rhéaume (1999), el ser humano se encuentra atravesado por una multiplicidad de dimensiones entre las cuales se encuentra el psiquismo, entre otros. La concepción del sujeto social complejo está conformada por los grupos sociales de pertenencia, por las organizaciones e instituciones que lo atraviesan, por un territorio geográfico específico —en una sociedad— y por su propio cuerpo imaginado y biológico. El autor señala que “el sujeto complejo se realiza progresivamente en una historia, en un tiempo individual y colectivo, condición necesaria a la realización de sí” (Rhéaume, 1999, p.4).

El sujeto social complejo se expresa a través de diversos registros a considerar en la escucha activa del investigador clínico. Sea a partir de lo verbal, lo gestual-corporal o la expresión gráfica, el discurso está atravesado por la racionalidad pero también por la dimensión inconsciente, no dicha, deseante (Rhéaume, 1999); discurso que se expresa en el relato del sujeto social complejo pero también en sus prácticas.

La concepción epistémica del sujeto social complejo sienta sus bases en la importancia fundamental y constituyente del otro en los procesos de subjetivación. Las relaciones intersubjetivas habilitan un reconocimiento del individuo como sujeto deseante,

pero también es el otro “quien puede asegurarle un espacio en lo simbólico social” (Araújo, 2011b, p.22).

La importancia del lugar psico-sociosimbólico del otro en la subjetividad radica también en la oportunidad de identificación que tanto la comunidad como los colectivos y grupos brindan al sujeto (Araújo, 2011b).

La construcción de alteridad a nivel sociopsíquico es fundamental a la hora de encontrar un espacio de existencia: de dónde venimos y hacia dónde vamos. Porque en su ausencia se aloja el peligro de la desaparición como sujeto capaz de amar, de sentir, de trabajar y de elegir. Es en el interjuego entre el sujeto y la alteridad que emerge la dimensión política del sujeto social complejo.

Por su parte, De Gaulejac (2011) considera que existen tres órdenes que se inscriben en la producción del sujeto social complejo: el universo de las reglas, normas y valores que lo producen como *sujeto-ético*, el universo del inconsciente que lo constituye como *sujeto deseante* y el universo sociosimbólico conformado por lo económico, las instituciones, las relaciones sociales que lo sujetan en tanto *sujeto sociohistórico*.

La sociología clínica se propone como objetivo la comprensión de “la dialéctica entre la historia y la historicidad, entre el individuo que es historia y el individuo que produce la historia” (De Gaulejac, 2011, p.34). En este sentido, De Gaulejac (2011) entiende al sujeto social complejo como:

- “producido por la historia” (p.33) entre la intersección de la trayectoria de vida singular y la historia de su familia, su clase y el contexto sociohistórico en el que se desarrolla su vida.
- “actor de la historia” (p.33), protagonista y “portador de historicidad” (p.33), pudiendo “intervenir sobre lo que lo produjo” (p.33).
- “productor de historia” (p.33) en tanto puede reconstruir su pasado, significarlo y resignificarlo.

Por lo tanto, en esta “clínica de la historicidad” (Araújo, 2011a, p.115), desde una perspectiva social, se propone no solo el interjuego entre lo social y lo psíquico, sino también el interjuego entre la Historia y la historicidad.

La historia de nuestras sociedades, marcada por las crisis del capitalismo y por eventos y acontecimientos que producen discontinuidad (Bleichmar, 2020), así como

también por procesos sociales de dominación y colonización (De Gaulejac, 2013). Se trata de una historia de relaciones de explotación y de opresión (De Sousa Santos, 2009), pero también de la historia de las instituciones: la historia genealógica de las familias de los sujetos, la historia de la institución del trabajo, de las organizaciones, de los grupos y colectivos de pertenencia (De Gaulejac, 2013; Araújo, 2011b).

Porque, como dice De Gaulejac (2013), “Al igual que una matrioshka, la historia individual está insertada dentro de la historia familiar y esta, a su vez, dentro de una historia social. Cada uno se inserta en esa red que sitúa su lugar, su identidad” (p.24).

Y el sujeto social complejo es portador de historicidad, en el sentido en que tener una historia le brinda la posibilidad de hacer historia: le permite hacer un ejercicio productor de historia que lo sitúe en frente a ella (De Gaulejac, 2013). Se constituye como una posibilidad de construir otros sentidos, otras respuestas, otras posiciones, otras formas de ser y estar en el mundo.

La sociología clínica se nutre del espíritu del enfoque fenomenológico en sentido de que “considera al individuo como una intencionalidad abierta o una temporalidad que se temporaliza como porvenir” (De Gaulejac, 2013, p.42). A través del ejercicio de historización, es posible a su vez intervenir de otra manera en el mundo social que habita y lo habita, “de invertir en el porvenir” (De Gaulejac, 2013, p.41) y realizar una proyección de sí mismo y su existencia con otros.

## **2.6. Paradigmas de investigación socioclínica**

Los paradigmas que sustentan a la sociología clínica son, fundamentalmente: el pensamiento complejo, el paradigma de la incompletud, paradigma de la transferencia y contratransferencia en investigación y el paradigma del análisis clínico en ciencias humanas.

### **2.6.1. Paradigma de la complejidad**

El paradigma de la complejidad (Morin, 2003; Najmanovich, 2005) surge a partir de la ruptura y crisis del pensamiento científico moderno clásico, inaugurado por Descartes. El pensamiento moderno se plantea la comprensión de los fenómenos a partir de un paradigma de simplicidad: reducción de variables, de aislamiento y eliminación de la subjetividad del científico en tanto observador del fenómeno, lo cual da como resultado conocimiento científico de tipo descriptivo.

El sujeto es visto como “un ruido, es decir la perturbación, la deformación, el error, que hace falta eliminar para alcanzar el conocimiento objetivo” (Morin, 2003, p.65). Es así que se legitimaron determinadas formas de conocer y producir conocimiento en el seno de las relaciones lineales de causa y efecto (Najmanovich, 2005).

Al decir de Morin (2003), el pensamiento de la simplicidad en su hiperespecialización de saberes y su consecuente disciplinamiento y parcelamiento mutilante de la ciencia ha conducido a una unidimensionalidad fragmentadora y cegadora de los fenómenos humanos.

Sin embargo, a partir de los aportes de la física, particularmente la teoría de la relatividad, los desarrollos filosóficos, así como también los acontecimientos sociohistóricos que inauguraron la Hipermodernidad, se ha ido construyendo nuevas formas de posicionarse en relación a la ciencia y a la producción de saber que se puede considerar científico. Comienza un proceso de crítica y revisión de las formas simplistas y reduccionismo explícito e implícito en el ejercicio reflexivo científico.

Morin (2003) propone tres principios para un pensamiento y un paradigma de la complejidad:

- *Principio dialógico*: permite asociar términos contrapuestos pero que a su vez se suplementan. Puede habitar una dualidad en una unidad.
- *Principio de recursividad*: dejando atrás la linealidad del principio clásico de causalidad, en donde existía una causa y por otro lado un efecto, el principio de recursividad habilita a pensar en las posibilidades de efectos que a su vez son causas, y causas que a su vez son efectos. Lo producido es, al mismo tiempo, también productor, “porque todo lo que es producido reentra en sobre aquello que lo ha producido en un ciclo en sí mismo auto-constitutivo, auto-organizador, y auto-productor” (p.107).
- *Principio Hologramático*: no solamente el todo contiene distintas partes, sino que el contenido del todo se encuentra en la parte. “Entonces podemos enriquecer al conocimiento de las partes por el todo y del todo por las partes, en un mismo movimiento productor de conocimientos” (p.107).

Siguiendo los aportes de Najmanovich (2005), se plantea la concepción de un “sujeto encarnado que participa en la dinámica creativa de sí mismo y del mundo con el que está en permanente intercambio” (p.22). Se habla de un sujeto encarnado que no puede ser borrado de lo que se encuentra abordando y que a su vez es producto y productor del mundo social

que habita y lo habita (De Gaulejac, 2008). El pensamiento complejo entiende que “la sociedad es producida por las interacciones entre individuos, pero la sociedad una vez producida, retroactúa sobre los individuos y los produce” (Morin, 2003, p.107). Para ilustrarlo, Najmanovich (2005) trae la figura topológica de la banda de Moebius en donde el adentro y el afuera, el arriba y el abajo, se relacionan de forma tal que existe una continuidad, y no una oposición contraria y dicotómica.

Al decir de Morin (2003)

La complejidad es un tejido (...) de constituyentes heterogéneos inseparablemente asociados: presenta la paradoja de lo uno y de lo múltiple. Al mirar con más atención, la complejidad es, efectivamente, el tejido de eventos, acciones, interacciones, retroacciones, determinaciones, azares, que constituyen nuestro mundo fenoménico. (p.32).

Por lo tanto, entramar un campo de problemas desde la complejidad conlleva una metáfora diferente a la del pensamiento moderno científico. Dejando de lado la máquina y el reloj, imágenes clásicas de la Modernidad, se apuesta al pensamiento rizomático (Deleuze & Guattari, 1994), sin principio ni fin, entre distintas dimensiones como lo son las determinaciones socioeconómicas-históricas, pero también, la contingencia y los eventos azarosos que imprimen transformaciones que dislocan e irrumpen en la vida cotidiana. Estos son eventos que tocan el *pathos*, revoluciones y microevoluciones, subversiones que van transformando las sociedades y subjetividades, planteando nuevos desafíos de resistencia e imaginación creativa por otros mundos posibles, otras formas de relacionarnos; otras formas de ser y estar en el mundo.

Desde la sociología clínica, con el propósito de desentrañar los nudos sociopsíquicos, se entiende que lo sociohistórico, lo simbólico, lo económico y lo político-ideológico se articulan, combinan e intrincan con lo inconsciente-fantasmático, la memoria y los olvidos y la historia de vida de los sujetos, conformando subjetividades en contradicción, en conflicto.

Se trata de comprender que los nudos sociopsíquicos que conforman las subjetividades se construyen entre Eros y Thanatos (Araújo, 2011b), entre pulsiones de vida y muerte que se expresan en las singularidades, pero también en vínculos amorosos, familiares, laborales, en la acción singular y colectiva en sociedad; subjetividades deseantes y atravesadas por el malestar singular y colectivo. La multidimensionalidad que se plantea se jugará entre un nivel macro, un nivel meso y un nivel micro y sus distintas afectaciones,

conjunciones y disyunciones, para “aprehender las circularidades dialécticas entre lo singular y lo universal” (Araújo, 1997).

### **2.6.2. Paradigma de la incompletud: la humildad epistemológica**

El abordaje de un fenómeno social a partir de una perspectiva de estudio basada en la perspectiva del pensamiento complejo se constituye como una tarea marcada por la imposibilidad de abarcar su totalidad, pues dicha representación encierra en sí misma la ilusión imaginaria de una aprehensión completa de la realidad que construimos y que nos construye.

Morin (2003) plantea que “la idea de complejidad incluye la imperfección porque incluye la incertidumbre y el reconocimiento de lo irreductible” (p.143). Desde una postura de humildad epistemológica (Araújo, 2002), se entiende que existen puntos ciegos del investigador, obstáculos que se presentan y que atraviesan directamente la subjetividad, obturando toda posible exactitud.

El resto intraducible de toda experiencia, la piedra en el camino que se relanza en cada actividad y ejercicio de pensamiento (introspectivo y junto a otros), es causa y efecto del movimiento dialógico, lo cual hace al conocimiento avanzar. Esta postura ética-epistémica, desde el sur y con la finalidad de un cambio y una transformación social de situaciones concretas, avanza a partir del reconocimiento de la incompletud y la humildad epistemológica. Se busca reencantar la actividad de investigación al realizar un ejercicio de pensamiento libre y no reduccionista.

Devereux entiende a la incompletud “como capacidad de apertura y de constante cuestionamiento en todo proceso investigativo”, es decir, se opta por las preguntas más que por las certezas (Araújo, 2002, p.13), así como también se trata de encontrarse abiertos a las contingencias que el campo de problemas trae consigo, y a la incorporación de otros puntos de vista. En esta línea de pensamiento, se retoman los aportes del método etno-psico-complementarista de Devereux, que plantea el principio de “destrucción”. Se invita al investigador a repensar el asunto a partir de un lugar distinto, siempre que se haya alcanzado cierto nivel de saturación en el conocimiento producido del fenómeno que se encuentra siendo abordado (Berhau, 2011).

Al decir de Araújo (2002), se trata de tomar posición desde la incompletud para el abordaje complejo de nuestro estudio, de reconocer la infertilidad de investigar desde saberes estancos y ello vuelve necesaria la interdisciplina.

### **2.6.3. Paradigma de la transferencia y contratransferencia en investigación**

El concepto de transferencia es establecido por Freud en los comienzos de su elaboración teórico-clínica, al percatarse de la presencia de ciertos fenómenos que, en principio, fueron un obstáculo para el trabajo terapéutico, pero que más tarde se convertirían en la herramienta de trabajo del psicoanalista.

Se trata de un despertar de afectos, sentimientos, que no provienen de la situación actual en sí misma. Freud (1986c) menciona que el sujeto “inserta” (p.98) al psicoanalista en una de las series psíquicas que ha construido en su psiquismo, y es a partir del trabajo en transferencia que es posible desplegar y construir una intervención con los procesos de la vida anímica inconsciente (Freud, 1984a).

Se trata de un desplazamiento de sentimientos, afectos que ya estaban presentes en la vida anímica del sujeto, pero que se reviven transferidas al psicoanalista (Freud, 1986c). Ferenczi (1981), siguiendo los desarrollos freudianos, plantea que las transferencias son reediciones y reproducciones, dando cuenta de una importancia pasada y actual de aquello que se reactualiza en el vínculo con el otro.

La transferencia es un fenómeno que no puede ser atribuido únicamente al dispositivo psicoanalítico (Freud, 1984a). Por el contrario, se produce de manera espontánea en las relaciones humanas en general.

En cuanto a los fenómenos de contratransferencia, Bleichmar (2011) propone que no se tratan de una comunicación inconsciente-inconsciente sino la incidencia del inconsciente del sujeto sobre el inconsciente del psicoanalista, que a su vez también se encuentra atravesado por su propio inconsciente.

¿Cómo pensar el fenómeno transferencial y contratransferencial en investigación?  
¿Cómo pensarlas en el vínculo que se establece entre el investigador y los sujetos participantes del estudio?

Devereux (1999) insiste en la necesidad de reconocer que el material, obtenido en trabajo de campo, surge de la palabra en el intercambio con el investigador y que por lo tanto la subjetividad de este se encuentra presente en el vínculo que se construye entre él y los sujetos participantes.

Si proponemos una investigación en psicología clínica que apunte al reconocimiento de la subjetividad del investigador en el proceso de investigación, tanto transferencia como

contratransferencia son herramientas que permiten tener un criterio de reflexividad en el devenir de la investigación. A su vez, proveen un material de análisis de suma relevancia en la construcción de conocimiento.

El material obtenido implica una movilización afectiva en el sujeto investigador: genera angustia (Devereux, 1999), ya sea por encontrar material reprimido de sí mismo o por suscitarse diferencias de posturas, creencias o de pensamiento. El investigador escucha y simpatiza; empatiza y disiente con los afectos, las ideas y los sentimientos del otro (Devereux, 1999), operando diversos mecanismos de identificación.

El sufrimiento del otro interpela y toca profundamente afectando y llevando, en muchas ocasiones, a la indignación. Indignación que se hace presente frente al relato de lo inhumano en las consecuencias cotidianas del sistema capitalista, neoliberal y neocolonial que oprime las trayectorias sociales e historias de vida de los sujetos y los colectivos.

Michel Legrand (1999) plantea

Nos parece de gran relevancia sugerir, (...) una *mise en disposition clinique* [es decir, una suerte de disposición clínica], la que deberá mantenerse durante toda la investigación. Ésta consiste en dilucidar, tan profundamente como sea posible, la propia relación del investigador con el tema elegido. ¿Por qué se ha elegido este tema? El interés por él, ¿está acaso asociado a una experiencia personal? Si es así ¿a cuál? ¿Cómo influye esta experiencia personal, tanto en términos cognitivos como afectivos, en la aprehensión y concepción del objeto de la investigación? (p.2).

En este sentido, el ejercicio autorreflexivo buscará la explicitación de la contratransferencia del investigador a partir de un profundo cuestionamiento de sus relaciones con su objeto estudio, pero también de la serie de implicaciones, atravesamientos y afectaciones que lo llevan a pensar el campo de problemas de cierto modo y no de otro, a tomar decisiones metodológicas y a haber actuado de determinada manera en el trabajo con los participantes.

Para esta investigación se enmarcó el análisis de la transferencia y contratransferencia en el proceso de análisis de la implicación, llevado adelante en un diario de campo. Conceptualmente planteada por Lourau (1988) y los institucionalistas, el análisis de la implicación ha permitido a este estudio un aporte sustancial para la comprensión de las motivaciones explícitas e implícitas de la elección de la temática, reconociendo la subjetividad del investigador y su participación e incidencia durante el proceso.

Entendemos a la implicación del investigador como un proceso heterogéneo cuya multiplicidad de vectores construye una dimensión compleja de relaciones con el objeto de estudio construido (Lourau, 1980) y que, si bien por su pluralidad no se delimita únicamente en los procesos psíquicos inconscientes (Barembly, 2005), es importante considerar la opacidad de aquellos que si remiten a ellos (Ardoino, 1997).

Ardoino (1997) plantea que la implicación es un proceso que se produce de forma involuntaria, no se domina ni se controla. Trabajar sobre ella nos permite conocer y reconocer aquello que nos determina. “Estar implicado (hacer o aceptar el análisis de mis propias implicaciones) es, en definitiva, admitir que soy objetivado por lo que pretendo objetivar: fenómenos, acontecimientos, grupos, ideas, etc” (Lourau, 1980, p.112).

Por otra parte, se hace necesario distinguir entre implicación y sobreimplicación, en tanto este último se constituye como una desviación del primero. La sobreimplicación implica una desviación del término, ya que en él subyace el imperativo neoliberal del sobretrabajo: la necesidad de implicación como ejercicio que pone en juego a la subjetividad como mercancía. Encontrarse sobreimplicado conlleva posiciones pasivas y de sumisión (Lourau, 1991) a órdenes hegemónicos determinantes.

En cuanto a la investigación, y la ética de la investigación particularmente, Lourau (1991) explicita la pertinencia del análisis de la implicación, es decir, de “nuestras adhesiones y no adhesiones, nuestras referencias y no referencias, nuestras participaciones y no participaciones, nuestras sobremotivaciones y desmotivaciones, nuestras investiduras y no investiduras libidinales” (p.3).

#### **2.6.4. Paradigma del análisis clínico en ciencias humanas: metodología y análisis socioclínico**

Foucault (2008a), en su estudio sobre el nacimiento de la clínica médica, plantea que la medicina, y el pensamiento médico, tuvo implicancia directa en las ciencias humanas al construir como objeto de estudio al individuo como “objeto de saber positivo” (p.257). Según el autor, el pensamiento contemporáneo aún desconoce de muchas de las consecuencias del positivismo y de sus bases fermentales, que perduran al día de hoy teniendo consecuencias en cómo concebimos la experiencia (Foucault, 2008a).

Se trata de una clínica que plantea la posibilidad de que todo lo visible sea enunciable y lo enunciable, visible; un imaginario equilibrio entre la palabra y el espectáculo.

Organiza la objetividad a través de las posibilidades que brindan los signos, cuyo propósito se centra en la describibilidad total (Foucault, 2008a).

Se pueden vislumbrar sus influencias contemporáneas en el campo de la Psicología. No solamente en el auge de las ciencias cognitivas y la psicología clínica de tipo cognitivo comportamental, sino también en la clínica de los diagnósticos, basada en la categoría de trastornos mentales y tributaria de los desarrollos descriptivos que se encuentran en las diferentes versiones del *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales* (DSM) (Parker, 2010). Esta clínica se sostiene en el paradigma del déficit (Godoy, 2015), ya que la observación del paciente circunscribe su atención en “las fragilidades del organismo” (Lacan, 2008a), o los puntos deficitarios a partir de los cuales se realiza un diagnóstico.

La psicologización de los asuntos de la vida cotidiana a partir de una mirada clínica fuertemente arraigada en el discurso médico (Parker, 2010) conlleva un desafío para la construcción de una psicología crítica del paradigma hegemónico de investigación y de atención clínica.

Para esta investigación, se tomó como paradigma las epistemologías del sur, rupturistas de las hegemonías científicas, que adoptan una mirada compleja y multidimensional de las visibilidades, pero también de los rastros que dejan las opacidades, lo no dicho y el contenido inconsciente de las historias de vida de los sujetos. Se trata de un movimiento de escucha de la palabra y el saber que los sujetos tienen de sus propios procesos, pero también de sus propios cuerpos, de apuntar hacia una aproximación clínica en investigación que se oponga firmemente a la colonización de la subjetividad desde teorías ajenas a las condiciones de existencia del sujeto; una aproximación que respete la dignidad de la otredad y el conocimiento-otro.

Según Enriquez (2011), el abordaje clínico en ciencias humanas se trata de una metodología de aproximación y búsqueda de sentidos y no sentidos, que son construidos junto a los sujetos participantes. Es en este camino recorrido con los actores sociales que se puede realizar un ejercicio clínico de comprensión de las manifestaciones de sufrimiento, encontrar posibles respuestas y tomar otra postura para enfrentarlos.

Se entiende la aproximación clínica a partir de la disposición del investigador a sumergirse en el universo psico-sociosimbólico e histórico del otro, desde una escucha y una mirada empática (Enriquez, 2011) y de atención a las emociones pues estas, tal como plantea De Gaulejac (2008), son “los relojes de la subjetividad” (p.16) y “brindan

indicaciones de un valor inestimable sobre la manera en que los fenómenos sociales son vivenciados, sentidos, experimentados” (p.17).

Enriquez (2011) sugiere que el investigador

Debe saber reír, jugar, danzar, divertirse (...) Si el investigador no siente nada, si no está atravesado por la libido, por la urgencia de la vida, no será más que el portador de una violencia mortífera que buscará detectar en los otros para seguir sintiéndose vivo. (p.47).

De tal propuesta, se desprende la necesidad de adoptar una actitud clínica desde el reconocimiento de la propia subjetividad. Esta se entiende como una disposición que contemple cómo el trabajo de campo lo afecta y cómo el investigador toma acción en él desde su intuición y caja de herramientas. Implica también ser capaz de enfrentar los obstáculos que el proceso conlleva, tomar decisiones epistémicas y metodológicas sustentadas en la flexibilidad de lo cualitativo y aportar rigurosidad al estudio a partir de su explicitación.

Resulta de interés tomar los aportes de Green (2014) sobre el “pensamiento clínico”. El autor plantea que el pensamiento clínico es “un modo original y específico de racionalidad surgido de la experiencia práctica” (p.12), es decir una forma de pensar y dar lógica a lo que se hace en la actividad del clínico y “de cómo piensa la clínica”.

Se trata de un pensamiento cercano a la elaboración conjunta, y con efecto de retroacción. Se opone al pensamiento de traducción simultánea de la palabra del sujeto en lo que se puede encontrar en el corpus teórico.

Habiendo dicho esto, no por ello se le otorga menos reconocimiento al aporte de lo recorrido conceptual y teóricamente hasta al momento, o a la formación teórica, siempre necesaria. Pero sí se trata de ser indisciplinado (Rhéaume, 1999) a la hora hacer frente a obstáculos que sobrevienen al embarcarse en la comprensión de la vivencia y el sufrimiento del otro.

Entre el asombro, la ignorancia y la escucha de la verdad de cada sujeto (Araújo, 2002), se trata de construir una posición clínico-crítica que habilite la circulación de la palabra y la significación y resignificación de los procesos y contradicciones en que el sujeto se ve afectado directa e indirectamente.

La metáfora de la *clínica*, del griego κλίνη (klínē o clínē), ‘inclinarse ante el lecho del padeciente’, siguiendo a Rhéaume (1999), implica las siguientes características:

- Se trata de una actividad interactiva entre el investigador y la población participante. Sensible a los fenómenos de transferencia y contratransferencia y su análisis correspondiente.
- Es un trabajo de interpretación abierta, cuyas hipótesis de trabajo se encuentran en constante contraste con la palabra de los actores que viven y han vivido las situaciones sociohistóricas concretas que se constituyen como objeto de investigación.
- Propone la construcción de diseños metodológicos que instalen un sistema de comunicación en todas las etapas del estudio, tal que permita el intercambio y la construcción colectiva del conocimiento.
- Se plantea una escucha desde la complejidad de la multidimensionalidad constituyente al sujeto social complejo: desde un nivel societal, pasando por un nivel organizacional hasta un nivel singular.

La metodología de la sociología clínica es de tipo cualitativo y se ubica en la tradición de investigación-acción, en la medida de que se propone un estudio a partir del “análisis de la acción social” (Rhéaume, 2011, p.60) desde un acompañamiento de situaciones concretas en una relación de implicación con los participantes.

A su vez, la flexibilidad de las metodologías cualitativas permite diseñar estrategias de investigación-intervención acordes al campo de trabajo, y también referidas a los objetivos que se persiguen.

Para el abordaje del sujeto social complejo, se privilegia la realización de historias de vida en grupo en talleres de implicación (De Gaulejac, 2013) centrados en el tema-problema de investigación propuesto.

La historia de vida es el método privilegiado para tener un mayor contacto con la vivencia de las personas. Se trata de abordar la experiencia de los sujetos a través de su construcción narrativa, articulando texto y contexto (Ferraroti, 2007). De Gaulejac (1999) plantea que “el relato de la historia de vida expresa los deseos y angustias inconscientes, la sociedad a la cual pertenece su autor, y la dinámica existencial que lo caracteriza”(p.3).

Como plantea Araújo (2002), “Toda narración, toda ‘historia’ opera una reconstrucción, una recomposición de lo vivido. Es un tiempo re-vivido, re-construido por la memoria” (p.19). Por lo tanto, el relato de la historia de vida permite acceder a lo que ocurrió: el conjunto de acontecimientos que marcaron la trayectoria del sujeto, su familia y la

sociedad a la que pertenece y, conjuntamente, a la historia que se cuenta a sí mismo desde sus memorias y olvidos, sus fantasmas y deseos, los sentimientos que le producen y las significaciones que le atribuye (De Gaulejac, 1999).

Supone un trabajo con la “memoria viva” por oposición a la “memoria fosilizada” que busca la realidad de los hechos. La memoria viva es aquella que “pertenece al actuar; que se interroga sobre sí misma, sobre su propia construcción, sobre sus fuentes” (De Gaulejac & Silva Ochoa, 2002, p. 41).

Esta metodología apunta a “que los participantes se comprendan como el producto de una historia de la cual tratan de convertirse en sujeto” (De Gaulejac, 2013, p.240). Se propone captar el relato de vida del sujeto desde sus orígenes hasta el presente, las “personas críticas” (Bolívar, 2001) y los acontecimientos significativos que han marcado sus trayectorias.

La recolección de datos de las historias de vida se realiza a partir de los soportes metodológicos de la sociología clínica: la técnica del nombre, el proyecto parental, el árbol genealógico y la trayectoria social. Se trata de consignas que alternan entre “fases de expresión verbales y la utilización de técnicas no verbales de exploración” (De Gaulejac, 2013, p.249). Estas consignas, entonces, posibilitan “formas de expresión que no están sometidas a las mismas reglas que el lenguaje hablado” (De Gaulejac, 2013, p.249), de modo que habilitan cierta porosidad y apertura a lo no dicho, a los claroscuros y sombras de los relatos biográficos.

### **3. ESTRATEGIA METODOLÓGICA**

La postura ético-epistémica y metodológica adoptada es la de la sociología clínica y el análisis clínico en ciencias humanas, enmarcada en el proyecto de las epistemologías del sur. Se trató de un diseño flexible, abierto a posibles modificaciones y decisiones que resultaron provechosas para la recolección y análisis de los datos (Valles, 1999).

De acuerdo al tipo de problema de investigación propuesto, se entendió que la metodología adecuada para alcanzar sus objetivos es de tipo cualitativo, ya que, al decir de Vasilachis (2006), esta “se interesa por la vida de las personas, por sus perspectivas subjetivas, por sus historias, por sus comportamientos, por sus experiencias, por sus interacciones, por sus acciones, por sus sentidos, e interpreta a todos ellos de forma situada” (p.33).

#### **3.1. Diseño metodológico**

La estrategia diseñada se apoyó en una triangulación de técnicas para el análisis de un estudio de caso y se realizó en dos fases. Se optó por ello teniendo en cuenta el aporte de rigurosidad que brinda la triangulación metodológica en la obtención del material, así como también por la oportunidad de realizar un abordaje que lo complejizara, alcanzando diversos tipos de datos de algunas de las distintas dimensiones en juego en la problemática.

##### **3.1.1. Primera Fase**

Durante la primera fase del estudio se llevaron a cabo entrevistas a informantes calificados. Los informantes permitieron abrir el trabajo de campo de la investigación, efectuar un primer acercamiento (Taylor & Bogdan, 1987b) y acercarnos al modo en que los actores implicados perciben la problemática (Taylor & Bogdan, 1987a). Se adoptó un procedimiento basado en la técnica bola de nieve, que consta de “conocer algunos informantes [y] lograr que ellos nos presenten a otros” (Taylor & Bogdan, 1987a, p.109).

Se decidió que eran informantes calificados trabajadores de call centers que se encontraran sindicalizados, puesto que contaban con una acumulación de experiencias y posturas con respecto al malestar en los call centers.

A partir de la técnica bola de nieve se presentó la oportunidad de profundizar en una perspectiva histórica de la agenda de reivindicaciones de los trabajadores de call centers. Asimismo, se generó un acercamiento a otros sindicalistas que en algún momento habían trabajado en torno a ella y habían aportado en la construcción de normas jurídicas, que al

día de hoy forman parte del universo legal que regula los call centers. Por ello se decidió flexibilizar el criterio inicial e incluirlos también en el parámetro de informantes calificados para este estudio. En total, se realizaron seis entrevistas y se decidió finalizar por saturación del material obtenido.

### **3.1.2. Segunda Fase**

Al finalizar la primera fase, siguiendo la recomendación de los informantes, se invitó a participar de la siguiente etapa a trabajadores de un call center específico, del ámbito privado y de atención al cliente, que ofició de caso paradigmático (Flyvbjerg, 2004) cumpliendo un rol de mediación en la comprensión de un fenómeno que lo trasciende en sí mismo, con la finalidad de evidenciar sus características (Archenti, 2007) y arribar al material que luego fue analizado para responder a las preguntas de investigación propuestas.

Para esta segunda fase se realizó la técnica de talleres de historia de vida grupal y entrevista en profundidad. En principio, el criterio de inclusión en la invitación a participar de esta fase de la investigación fue un máximo de seis trabajadores, con una antigüedad en el puesto de seis meses en adelante, comprendidos en la franja etaria entre 20 y 30 años de edad.

Sin embargo, a partir del material obtenido en las entrevistas a informantes calificados y a partir de que a una de las trabajadoras le interesó participar tenía 57 años y hacía 12 años trabajaba en call centers, se entendió necesario flexibilizar este criterio. Su presencia y participación era de suma pertinencia, debido a que en el rubro también se solía emplear, y se suele hacer aún hoy, a mujeres mayores de 40 años cuyas trayectorias laborales se han visto fragmentadas (fundamentalmente debido a la crisis del 2002), y que con este trabajo volvieron a insertarse en un empleo formal. De este modo, su participación en la investigación permitió obtener un material que con el criterio de inclusión inicial no hubiera sido posible.

Finalmente, se trabajó con cinco participantes: cuatro mujeres y un hombre, en un total de tres encuentros de dos horas y media de duración cada uno.

#### **3.1.2.1. Talleres de historia de vida en grupo**

Los talleres de historia de vida grupal se diseñaron a partir de los soportes metodológicos de la sociología clínica centrados en el mundo laboral. Se realizaron tres encuentros, donde se propusieron las consignas de cada técnica y se trabajó en grupo construyendo las historias de vida de cada participante. Se enfocó fundamentalmente en los

aspectos laborales y el mundo laboral de los call centers dentro de las trayectorias de cada uno. Se decidió realizarlos en tres encuentros para asegurar la realización del taller de forma sostenida y con la participación de todos. Los soportes metodológicos utilizados fueron: la técnica del nombre como dinámica disparadora, el árbol genealógico, el proyecto parental y la trayectoria psicosocial centrada en los aspectos laborales

### **3.1.2.1.1. La técnica del nombre**

¿Cuál es mi nombre? ¿Cómo me llaman? ¿Quién lo eligió y por qué? Estas consignas disparadoras del primer soporte metodológico se utilizaron en los talleres de historia de vida grupal luego de proponer el encuadre de trabajo y hacer explícitos los objetivos de la investigación.

Según Tesone (1987), “para existir realmente hay que haber sido nombrado, nadie puede llevar un nombre sin haber sido nombrado por otro” (p.126). A través de un acto de reconocimiento, el significante-nombre inaugura procesos identitarios (Araújo, 2011b), a la vez que circunscribe un espacio y una posición de existencia pre-concebida (Tesone, 2011).

Lo pre-concebido se encuentra compuesto por las expectativas y la trama transgeneracional conformada por la línea materna y paterna. Dichas expectativas se encuentran transversalizadas por deseos, ideales, fantasmas y cargas libidinales que sostienen ese acto de nombrar, consciente e inconscientemente, y producen un antetexto que es también intertexto, sobre el que el sujeto conformará el suyo propio (Tesone, 1987). De esta manera, habrá antetextos conformados por amor y deseos en mayor y menor medida, pero que también mortifican al sujeto y coagulan cargas libidinales procedentes de la pulsión de muerte que habita los psiquismos familiares.

Por lo tanto, nombrar es un acto simbólico de reconocimiento que individualiza e inserta al sujeto en un mundo social que lo precede y “lo inscribe en una historia simbólica familiar” (Tesone, 1987). El acto de nombrar da inicio a un proceso de subjetivación en los albores de la constitución psíquica y da cuenta de un sujeto sujetado por la historia familiar y social que lo antecede.

En este sentido, el nombre es un significante fundamental en la constitución subjetiva, puesto que es recibido de sus primeros otros. Su potencial radica en reconocer al sujeto social complejo en el mundo de las relaciones intersubjetivas, pero también en individualizarlo en un mecanismo de separación del otro que lo recibe (Tesone, 2011).

Sin embargo, en este significante-nombre y en el acto de nombrar, subyace “una poética (...) que se recrea constantemente” (Tesone, 2011, p.16) en un proceso de autoapropiación. De esta manera, por un lado el sujeto es pasivo receptor de significaciones familiares, afectivas, libidinales, y por otro es activo en cuanto se re-crea y se transforma haciendo algo con lo dado-heredado en su proceso de construcción identitaria.

La técnica del nombre habilitó a comenzar a re-construir la historia de vida de los sujetos participantes, en la medida de que la consigna los situó frente a su historia a partir del nombre propio por primera vez en el proceso. Este ejercicio a través de la rememoración y la palabra dicha posiciona a los sujetos entre lo que fue para otros antes de nacer y lo que es hoy, a la vez que lo cuestiona en lo que ha hecho con la forma en que ha sido nombrado.

De esta forma se dio inicio al ejercicio de introspección que plantea la metodología de trabajo y que, junto a otros, los posicionó en un proceso de deconstrucción de lo heredado con el objetivo de producir significaciones que fueran conformando un autoconocimiento transformador de sí mismo.

#### **3.1.2.1.2. Proyecto parental-laboral**

¿Qué es lo que mis padres quisieron que fuera? ¿Qué quisieron para mí? ¿Qué esperaban de nosotros? Estas consignas (Araújo, 1997), proponen a los participantes abordar el proyecto parental (De Gaulejac, 2013). Para este estudio lo fundamental fue que se centrara en qué es lo que pautaba el proyecto parental de los participantes a nivel laboral.

Para De Gaulejac (2013), el proyecto parental es una suerte de “modelo registrado” en cada uno de los sujetos, que transmite una herencia y lo enmarca en una genealogía. “El proyecto parental es, a la vez, la expresión de los deseos conscientes e inconscientes de los progenitores sobre su progenie, y un proyecto social portador de aspiraciones del medio familiar” (De Gaulejac, 2013, p.49).

En este sentido, se entiende que este proyecto se construye en la convergencia entre el contexto social e histórico y la subjetividad de los padres, siendo esta atravesada por sus narcisismos e inconscientes. Inconscientes que están habitados por mociones de deseos, pero también por pulsiones de vida y de muerte.

El narcisismo de los padres se ve interpelado con sus hijos en la medida de que reactivan sus propios ideales a alcanzar, satisfechos o insatisfechos, y proyectan en la imagen del niño deseado sus contradicciones y deseos (De Gaulejac, 2013).

De tal manera, este modelo, inscripto en cada sujeto, opera como un Ideal del yo propuesto por su medio familiar al cual se tiende a alcanzar. Se trata de metas y objetivos que pautan los padres sobre cuestiones referidas no solo al ascenso social, sino también ideológicas, éticas y afectivas (De Gaulejac, 2013).

El proyecto parental se pone a prueba en la trayectoria de vida del sujeto en su posición como sujeto deseante. Si bien se trata de una orientación simbólica que guía al sujeto, corresponde a un constructo que se inscribe desde una operación de alienación que lo condiciona.

En su movimiento existencial, el sujeto podrá apropiarse del proyecto parental a su manera. Pero en la medida de que exista algún rasgo en él que lo mortifique, el sujeto se verá enfrentado ante una división entre el deseo de realizar los ideales del proyecto parental y el deseo de escapar de él (De Gaulejac, 2013).

También se pone a prueba con respecto al contexto sociohistórico y coyuntural en que transcurre la vida del sujeto. Los avatares del mundo social en el que el sujeto se construye influyen e imponen “rupturas, oportunidades y contradicciones que determinan la naturaleza del guión [sic.] que el proyecto propone” (De Gaulejac, 2013, p.51). Por lo tanto, se entiende que este guion se ve afectado por las condiciones y determinantes sociales, pero también sufre alteraciones debido a las contingencias del momento histórico.

Como plantea Araújo (1997), “somos libres de cumplir o no el proyecto parental, porque en un juego de determinismo y libertad (...) somos capaces de asumir nuestro pasado y vivir nuestra posible libertad” (p.54). Y para ello es necesario un profundo cuestionamiento de lo heredado, de la posición que se ha mantenido con respecto a ello y de los lugares hacia los que el sujeto desea apuntar.

El soporte metodológico del proyecto parental habilita a la reflexión y al cuestionamiento mencionado. Debido a que este modelo registrado, que es el proyecto parental, se emplaza en el registro de la ilusión y lo imaginado, De Gaulejac (2013) plantea que la técnica requiere la producción de un material que dé cuenta de las proyecciones, identificaciones y fantasmas que conforman el proyecto parental.

Para ello propone la utilización de la expresión gráfica. Se trata de tomar distancia en un primer momento del lenguaje hablado, y comunicar de otra forma que permita mayor porosidad de lo inconsciente para luego elaborar lo expresado en su dimensión dicha y no dicha.

Luego de presentada la consigna se brindaron hojas de papel grandes y colores a los participantes. En un segundo momento, a partir de una reflexión coral del grupo (De Gaulejac, 2013), se propuso el análisis de lo que los demás participantes ven del dibujo realizado por cada uno. Finalmente, el autor del dibujo tomó la palabra para transmitir lo que expresó allí. De esta manera, cada sujeto toma posición con respecto al proyecto parental con la mirada, la escucha y acompañamiento, no solo del investigador, sino también del grupo, en un movimiento dialéctico de distancia, implicación y elaboración.

### **3.1.2.1.3.     Árbol genealógico**

La propuesta de trabajo del soporte metodológico del árbol genealógico versó en reconstruir la genealogía a partir de la vía materna y paterna hasta el punto en que la memoria y el recuerdo lo permitieran: recomponer el linaje hasta el último familiar que consideraran importante (Araújo, 2002; De Gaulejac, 2013).

Es a través de la memoria que se puede ir entramando una composición entre “la identidad heredada, la identidad esperada y la identidad adquirida” (De Gaulejac & Silva Ochoa, 2002, p.35) con los recuerdos y los olvidos que la habitan. Entre recuerdos signados por el éxito, por el afecto, el ascenso social, y olvidos que hablan de fracasos, de problemáticas sociales, de violencias y sufrimiento, se trata de explorar las luces y las sombras de las novelas familiares.

Se pidió a los participantes señalar aspectos características fundamentales de cada uno de los personajes que habitaban su árbol. Nombre, nivel educativo, ocupación, pero también fechas, hitos importantes en la vida de estos sujetos pertenecientes al árbol familiar. Una vez finalizados se solicitó a cada uno exponer lo expresado en el árbol a modo de reconstrucción relatada de su propia genealogía (De Gaulejac, 2013). El relato fue acompañado por el intercambio grupal a partir de la escucha y las preguntas del grupo.

Araújo (2002) indica que esta técnica permite elaborar “la historia dada” (p.21) por la familia, recibida por el sujeto en un “encuadre sociofamiliar” (p.21), encuadre compuesto por las biografías de los ancestros, pero también intervenida por las condiciones materiales de existencia, concretizadas en un territorio barrial, comunitario, en una clase social, en migraciones campo-ciudad (De Gaulejac, 2013). Dichas vidas transcurren en un macro-encuadre sociohistórico, económico y político que dejó registro en sus subjetividades, pero también en el presente de la historia de vida del sujeto participante de la investigación (Araújo, 2002).

En esta línea, De Gaulejac (2013) añade que el soporte permite identificar y analizar “en qué aspectos los destinos individuales están condicionados por la historia familiar e influenciados por las mutaciones económicas, políticas y sociales” (p.252). Tanto por identificación positiva como por oposición a modelos considerados negativos por el sujeto, es posible observar e interpretar condicionamientos que operan consciente e inconscientemente.

Poner en palabras permite al sujeto entrar en un movimiento dialéctico entre la toma de distancia y la implicación en su historia y producir historicidad: posicionarse respecto a ella. De Gaulejac & Silva Ochoa (2002) plantean que a través del relato sobre el árbol genealógico “el individuo puede identificarse con un ‘nosotros’, reconocer su inscripción dentro del orden de las generaciones y reivindicar una identidad apropiándose cierta cantidad de atributos, designados como ‘características propias’ que tratará de perpetuar a su vez” (p.35).

Como plantea Gomel, (1997) “la herencia no puede ser recibida pasivamente; requiere del sujeto un trabajo de apropiación de su misma sustancia” (p.26), en donde existe todo un fenómeno de transmisión entre generaciones a nivel inconsciente que registra efectos en la vida psíquica y en la vida intersubjetiva y social del sujeto.

Asimismo, la autora define a la transmisión generacional como “el modo peculiar en que verdades y saberes, odios y amores, deudas y legados, posibles e imposibles, se traspasan de odres viejos a los nuevos sosteniendo que la voz de las generaciones no se silencie” (Gomel, 1997, p.26). Se habla de este tipo de transmisión cuando hay aspectos que producen encadenamientos entre representaciones ligadas a afectos y estos saltan de generación en generación. A su vez, hay también transmisión generacional de encadenamientos traumáticos que no logran inscribirse en el sujeto ni producir una ligazón. Estos se tornan de carácter enigmático para él y para quienes son receptores de tal tipo de transmisión (Gomel, 1997).

De esta manera, el soporte metodológico permitió articular lo sociofamiliar y lo psíquico, así como también las contradicciones que emergen a raíz de los recuerdos y olvidos de subjetividades deseantes que reconstruyen y accionan en la propia historia de vida de los participantes en el relato sobre su genealogía. Propició un trabajo singular y colectivo de ligazón y desligazón entre lo psico-simbólico, lo sociofamiliar y lo afectivo.

#### **3.1.2.1.4. Trayectoria psico-sociolaboral**

La propuesta del soporte de trayectoria psicosocial permitió enfocarse en el punto central de la investigación, en este caso lo laboral (Araújo, 2002). Se solicitó construir tres líneas que correspondieran a los niveles macro, meso y micro.

En la línea superior se les invitó a marcar los acontecimientos que, a nivel de la macro historia social, piensan que han sido relevantes en sus historias de vida. Algunos ejemplos pueden ser acontecimientos políticos, económicos, sociales; crisis socioeconómicas, golpes de estado y dictadura, acontecimientos que han sido mediatizados por los grandes medios de comunicación.

En la línea del medio se propuso ubicar los hitos familiares. Acontecimientos y períodos familiares que han marcado sus historias de vida positiva y negativamente, tales como: matrimonios, mudanzas y desplazamientos migratorios, divorcios, fallecimientos, enfermedades, logros escolares y académicos, problemas judiciales, y otros eventos disruptivos. De esta manera volvieron a aparecer con mayor intensidad elementos del secreto familiar y la fantasmática inconsciente que circula en él; continúan delimitándose los personajes importantes de la historia de vida del sujeto y con ello las habilitaciones e interdicciones, mandatos y prohibiciones transmitidas. A su vez, surgieron aspectos del mundo laboral ligados a la familia de origen y a la familia construida.

En la última línea se situaron los acontecimientos personales, con apertura y cuestionamiento hacia al recorrido que desean continuar haciendo. Desde el nacimiento hasta la actualidad, pasando por los hitos y recuerdos que signan la memoria de su infancia, su período escolar y liceal, pero también sus primeras relaciones sexo-afectivas, noviazgos, matrimonios y rupturas de pareja, y, especialmente para esta investigación, los aspectos que los han marcado en sus trayectorias laborales. El ingreso al mundo del trabajo, períodos de empleo y desempleos, trabajo y no-trabajo (Araújo, 2008), ascensos, participación sindical y conflictos, ocupaciones, entre otros. En síntesis, todo lo que cada participante consideró importante expresar a nivel personal de su trayectoria social y específicamente laboral.

De Gaulejac (2013) señala que:

Las trayectorias se inscriben dentro de una historia que canaliza su sentido mediante las potencialidades que brinda y las rupturas que provoca. Las trayectorias describen la historia de las distintas posiciones ocupadas, es decir, de las orientaciones tomadas en cada

momento por el individuo-actor, que se determina frente a esas potencialidades y rupturas. (p.256).

Una vez culminado se invitó a los participantes a exponer su trayectoria, con la escucha e intervención del investigador y los participantes, construyendo hipótesis de las articulaciones entre la macrohistoria de la sociedad, de la familiar y de la personal. ¿Por qué eligen determinados hechos para situar y qué afectaciones en la trayectoria familiar y singular son posibles apreciar? Estas interrogantes hicieron circular la palabra y generaron resonancias en el grupo. De esta manera se apuntó a un ejercicio de historización colectiva, en donde se produjeron identificaciones, similitudes y diferenciaciones que fueron componiendo el análisis transversal de las historias de vida.

### **3.1.2.2. Entrevistas en profundidad**

Una vez culminados los encuentros, tal y como se previó en el proyecto inicial, se invitó a tres de los participantes del taller a tener una entrevista en profundidad centrada específicamente en sus vivencias, perspectivas y visiones sobre el trabajo y el sufrimiento en los call centers. La invitación a estos tres participantes se fundamentó en su implicancia y participación en los talleres, y una vez culminadas se entendió que hubo saturación de la información obtenida, lo cual hizo innecesario continuar realizando entrevistas.

### **3.1.3. Relatoría del trabajo de campo**

En primera instancia, el proyecto de investigación fue presentado ante el Comité de Ética de Facultad de Psicología con la finalidad de, una vez obtenido el aval, poder comenzar a ejecutar el trabajo de campo consecuente con el diseño metodológico planteado por este estudio.

En este proceso se realizó una pertinente evaluación de riesgos y beneficios para los que fueron los participantes de la investigación, acorde a la normativa legal sobre la protección y resguardos necesarios al realizar investigaciones con seres humanos, así como también se establecieron los procedimientos metodológicos a utilizar para la recolección de datos. Se formuló la documentación “Hoja de información” y “Consentimiento informado” (ver anexos), que posteriormente fueron entregados a los entrevistados como requisito previo a que otorgaran voluntariamente su anuencia. Cabe destacar que fueron confeccionados según en qué fase del estudio se adscribió la participación de los entrevistados.

En el caso de los participantes de la segunda fase de la investigación, en la documentación se explicitó que las técnicas utilizadas generarían una movilización afectiva y

emocional cuyo impacto psicológico, en algunos casos, podría ser valorado negativamente por ellos mismos. De ser así se mantendría un encuentro para convenir una derivación tanto fuera a un servicio de atención psicológica brindado por la UDELAR, o de lo contrario al servicio de salud al que se encuentra afiliado por Fondo Nacional de Salud (Fonasa) — Administración de los Servicios de Salud del Estado (ASSE) o mutualista—.

De igual modo se explicitó que en caso de que existiera algún tipo de vulneración de sus derechos como persona y trabajador, se realizaría un oportuno acompañamiento para generar un acercamiento de la problemática al sindicato y así poder presentar la denuncia correspondiente.

Una vez obtenido el aval para comenzar a realizar el trabajo de campo, se procedió a dar inicio a la primera fase propuesta. La técnica bola de nieve permitió un progresivo y gradual acercamiento al campo, en donde el contacto con los potenciales entrevistados fue signado por la proximidad y cercanía de trabajo y militancia de los informantes calificados, y se desplegó un abanico de dimensiones de análisis a profundizar en el caso seleccionado para realizar la segunda fase del estudio.

El encuadre del trabajo de campo se caracterizó, desde el inicio, por una disposición hacia la movilidad y flexibilidad, encarnándose en la variabilidad de espacios en que fueron realizadas tanto las entrevistas a informantes calificados como los talleres de historia de vida y, finalmente, las entrevistas en profundidad. Contextualizar esta versatilidad de espacios fue importante al situar las producciones de sentido de las narrativas que desplegaron los participantes: la lógica que se fue construyendo en cada encuentro y las instituciones que los alojaron produjeron atravesamientos en los discursos obtenidos, así como también la postura ético-epistémica del investigador, en juego en la escucha y en el análisis de la vivencia relatada de los actores sociales. Locales sindicales, salones de clases de Facultad de Psicología, espacios públicos de otras facultades y, en algunas instancias, espacios alquilados, delinearon un *continuum* de convergencia entre distintas territorialidades que pusieron en marcha la circulación e interacción de saberes.

Esta movilidad fue vivida fundamentalmente a nivel contratransferencial, a partir de tomar nota de los montos de ansiedad suscitados por la incertidumbre en el comienzo del trabajo de campo. Implicó sumergirse en el universo del otro, zambullirse en el conjunto de producciones de sentido tal como si se tratara de un río de significaciones conjugadas por una amplia gama de condicionamientos, atravesamientos institucionales y enclaves socioafectivos que constelaron paulatinamente un contexto de trabajo más allá de la fijeza

de los espacios físicos. Es así como no solo se sorteó un posible obstáculo, sino que se convirtió en un dato relevante para el estudio en la medida de que fue viable operacionalizarlo. Fue operativo más allá de la parálisis que podría haber impreso subjetivamente si hubiera tomado forma de resistencia con la finalidad de sostener un lugar ilusorio de omnipotencia investido por el poder que confiere la actividad de investigación científica. Fue operativo también en la medida de que esto configuró una disposición de porosidad en el vínculo que se estableció entre investigador y participantes, dejándose permear mutuamente por la alteridad en juego en el saber del otro y las vivencias de familiaridad y extrañeza enmarcadas en circunstancia y ámbito de confidencialidad y escucha. De este modo se facilitó la empatía, el reconocimiento y la reciprocidad, puestos en juego por la dimensión sentimental del trabajo entre entrevistado-investigador.

Montos de ansiedad y obstáculos entre transferencia y contratransferencia; de la angustia al método, diría Devereux (1999). El estudio y sus técnicas metodológicas se vieron robustecidos en su aplicación y en su rigor en la medida que se fueron metabolizando los aspectos de la subjetividad del investigador como parte involucrada en la recolección del material: en la escucha de los participantes y también en el análisis clínico de las historias de vida y entrevistas. En este sentido, se destaca que el soporte fundamental para esta tarea introspectiva fue la utilización de un diario de campo en el cual plasmar las afectaciones que fueron emergiendo en el encuentro con el campo, pero también en momentos previos y posteriores. Este registro del análisis de la implicación y de la contratransferencia ofició como criterio de reflexividad, y fue situando y posibilitando el reconocimiento de la propia subjetividad en el contexto de producción de la tesis.

Durante las entrevistas a informantes calificados, se fue tomando conocimiento de la diversidad de escenarios, situaciones, condiciones y medioambiente de trabajo que existen en el rubro de los call centers. Frente a esta heterogeneidad, la elección del caso se basó, tal y como se había previsto en las consideraciones éticas, en la recomendación de los informantes calificados, entendiendo que el colectivo de trabajadores sindicalizados del call center seleccionado tiene una larga trayectoria de militancia que ha permitido construir y contribuir a la plataforma reivindicativa de los trabajadores, brindando la oportunidad de resguardo para los trabajadores que quisieran participar. A su vez, permitió realizar un análisis de las manifestaciones del sufrimiento en un contexto de trabajo en donde las condiciones y medioambiente se asemejan mayoritariamente a lo predispuesto por la normativa vigente que regula los call centers.

En cuanto a la realización de los talleres de historia de vida a partir de la epistemología y metodología de la sociología clínica, estos tuvieron una duración extensa que permitió profundizar en las distintas trayectorias, teniendo en cuenta que el espacio se encontraba resguardado por el anonimato, que se ficcionarían los datos que los pudieran identificar y que el compromiso se basaba principalmente en el respeto. En este sentido, se entendió que hacer hincapié en estos aspectos propiciaría la creación de un espacio de confianza. Esto habilitó e hizo circular la palabra a partir de las interrogantes y reflexiones del grupo sobre lo que cada participante presentó en cada soporte metodológico. Cabe agregar que en cada instancia primó el límite que dispusiera cada uno en su ejercicio de rememoración e historización. En cuanto al dispositivo de la sociología clínica, pudo observarse su potencia de forma gradual, puesto que implica tiempo conocerse y que se genere confianza entre los participantes y con el investigador. Y el sentimiento de confianza sabemos que es necesario en toda situación en que se hace una entrega al otro de lo vivido, de las experiencias vitales que nos marcaron. Al lograr este afianzamiento, emergieron significaciones sobre sus propias trayectorias, sobre sus historias de vida y también se hicieron visibles aspectos transversales que circulaban entre los participantes.

En relación a las entrevistas en profundidad, se decidió comenzar con aquellos que habían demostrado una mayor implicación afectiva en los talleres, así como también con la problemática y la investigación. Habiendo realizado el mínimo de tres entrevistas previstas en el proyecto, se entendió que hubo saturación.

Se realizó un seguimiento telefónico a fin de tener conocimiento del estado anímico de los entrevistados una vez culminada la investigación. Finalmente, cabe agregar que los entrevistados valoraron que su situación anímica posterior a la participación en el estudio no había experimentado cambios negativos, más allá de haberse “impresionado” o haberse “conmovido” y, en algunos casos, haberse “emocionado” a partir del relato de la historia de vida de los compañeros. Significando el encuentro positivamente, aportaron que sintieron “comodidad”, apreciaron la “oportunidad de conocer en profundidad a otras personas”, “curiosidad con el enfoque” y también aseveraron que muchos de los temas conversados fueron asuntos “que venían pensando”.

Del recorrido relatado se desprendió un proceso de investigación en el que, metodológicamente, lo artesanal, alojar lo inesperado, reconocer las distintas afectaciones de la subjetividad y tomar decisiones a partir de irnos adentrando en el trabajo de campo permitió construir un producto dialógico. No hubo una importación ni implantación de un

saber por sobre otros; por el contrario, se produjo un diálogo desde el encuentro para la elucidación de los nudos sociopsíquicos que conforman el problema de investigación.

### **3.2. Análisis socioclínico del material recabado**

Dado el tipo cualitativo de la investigación y su impronta de estudio de caso narrativo-biográfico de las trayectorias de vida de los trabajadores, se entendió necesaria la plasticidad y flexibilidad en las herramientas de análisis. Se adoptó una disposición clínica de carácter artesanal (Cornejo, 2011) para desentrañar los nudos sociopsíquicos (Araújo, 2011a; De Gaulejac, 2013) que componen la problemática, desde el relato de la vivencia de los actores sociales, para comprender la forma en que el sujeto “habita” esta historia en los planos afectivo, emocional, cultural, familiar y social, en sus dimensiones conscientes e inconscientes” (De Gaulejac, 1999, p.4).

El análisis del material se realizó cronológicamente desde el comienzo del proceso de trabajo de campo: la perspectiva del análisis clínico en ciencias humanas (De Gaulejac, 1999; Rhéaume, 2011; Araújo, 2002; Enriquez, 2011). Esta decisión se basó ética y epistémicamente en el reconocimiento y valoración de la palabra de los actores sociales sobre sus propias vivencias e historias de vida, cumpliendo esto un rol trascendental en la co-construcción de saberes. Por lo tanto, en cada etapa de la investigación fueron surgiendo emergentes (Pichon-Rivière, 1985b) que permitieron darle continuidad a esta a través de su contrastación con las valoraciones de los participantes del estudio. De esta manera, una vez culminado el trabajo de campo y habiendo tomado distancia para la elaboración conceptual del material obtenido (Araújo, 2002), se construyeron tanto las dimensiones como categorías de análisis de la investigación.

Se trató de una tarea que implicó una “actividad interactiva” (Rhéaume, 1999, p.4) requiriendo un “sistema de comunicación” (p.5) abierto en cada etapa del proceso de investigación. Para la comprensión del interjuego entre lo psíquico y lo social, se tuvieron en cuenta dos ejes de análisis: sincrónico, “para poner en perspectiva la historia individual con el contexto social en el que se inscribe” y diacrónico, “considerando al individuo como el producto de una historia personal, familiar y social” (De Gaulejac, 1999, p.10).

Dadas las características de los objetivos de investigación propuestos, se entendió pertinente posicionarse desde una perspectiva de análisis clínico-hermenéutico.

Durante el proceso se realizó en conjunto un proceso de análisis de la implicación (Lourau, 1991) y de la contratransferencia del investigador (Devereux, 1999) en formato de

diario de campo. Este registro fue fundamental, puesto que desde esta epistemología se entiende que el reconocimiento de la subjetividad es un material crucial en el estudio. Se considera que el acto interpretativo está atravesado por la subjetividad del investigador y por la relación intersubjetiva construida entre el investigador y los participantes.

Como plantea Gadamer (1991), la comprensión es siempre interpretación, por lo que esta tarea clínico-hermenéutica implicó dejarse decir algo por el material con el que se trabajó, reconociendo la alteridad de este sin presuponer una neutralidad pseudoobjetiva: “Lo que importa es hacerse cargo de las propias anticipaciones, con el fin de que el texto mismo pueda presentarse en su alteridad y obtenga así la posibilidad de confrontar su verdad objetiva con las propias opiniones previas” (p.336).

### **3.2.1. Pensar el campo: procedimiento de análisis. De las dimensiones a las categorías de análisis.**

En sociología clínica nos situamos entre la vivencia y el concepto. Por un lado, la vivencia, que se traslada en el relato de las historias de vida conformando una narrativa sobre los procesos sociales en que los sujetos, actores sociales de la Historia y su propia historia, producen historicidad. Por otro lado, la conceptualización del relato del otro: conceptos que se van hilando entre los niveles macro, meso y micro, y que se van produciendo a partir de la resonancia de esas historias de vida. Por lo tanto, teniendo en cuenta que en el acto de narrar(se) el sujeto imprime su huella y esta queda adherida al relato, como plantea Benjamin (1991); a través de la escucha del otro y su alteridad nos vamos sumergiendo en la vida del sujeto, para luego conceptualizarlo.

El análisis clínico implicó en la primera fase de la investigación desprender dimensiones de análisis que surgieron y fueron pulsando significativamente en cada encuentro con los informantes calificados. El primer desafío de este proceso de extracción de dimensiones de análisis fue articular un entramado posible para dar cuenta de la multiplicidad de aristas y la complejidad que abarca la problemática. Más allá del orden en que se explicitarán y enumerarán, conviene señalar que existe una íntima interrelación entre estas.

Las dimensiones construidas a partir de la primera fase de la investigación oficiaron como guía para profundizar en el relato de los participantes del estudio de caso, proceso del que luego decantaron las categorías de análisis. Por lo tanto, metodológicamente, en esta segunda fase, la realización de historias de vida en grupo y las entrevistas en profundidad permitieron adentrarnos en la problemática de investigación con mayor especificidad gracias al primer contacto con los informantes calificados.

En el análisis del estudio de caso, concretamente operaron en la escucha racional del investigador las referencias teóricas expuestas en apartados anteriores y las dimensiones de análisis extraídas de las entrevistas a los sindicalistas.

A modo de construcción del capítulo de análisis y con el fin de otorgar la mayor fidelidad posible al saber que tienen los actores sociales entrevistados sobre sus propias trayectorias, vivencias y procesos, se explicitaron segmentos de sus narrativas desplegadas en las distintas instancias de encuentro con el investigador a partir de un ordenamiento categorial de contenido temático que permitiera, luego, la exposición de los resultados, respondiendo a los objetivos de la investigación.

Finalmente, y como dato no menor, resta mencionar que el análisis clínico-hermenéutico conllevó un ejercicio de vigilancia metodológica y epistemológica para complejizar lo instituido y naturalizado, articulando lo dicho y lo no dicho, lo manifiesto y lo latente.

## CONTRATRANSFERENCIA DEL INVESTIGADOR - II

*Notas del diario de campo:*

07/03/19: ...Salí de la entrevista con ganas de hablar más, me incomoda el lugar que ocupa la ciencia en la explotación de los trabajadores. Como entrevistador, vengo de la academia, pero también soy un trabajador y el relato de esta entrevista me moviliza emocionalmente desde ese lugar. Espero que al escribir la tesis esté también hablando desde ese lugar. Al final le agradezco la entrevista y me responde "hay que dar una mano". Solidaridad...

13/03/19: ...Cuando habla de los vínculos pienso en la importancia que tuvieron para mí y cómo me sostuvieron cuando transité el empleo en el call center. Fue una época del día a día y diría que también muchos mañanas... nada parecía tener final. Otra vez: recordar es volver a pasar por el corazón. Siento que paso por muchos lugares, espacios internos y externos en los que estuve, intento que no me invada para sumergirme en su universo... Los descansos, las cenas, el bar, las casas, las casas de mis amigos, las noches, los ómnibus, y ahora acá en la Facultad en el salón que reservé...

...Me lleno de rabia y me indigno. Quiero que se le dé importancia en muchos espacios a todo lo que me están diciendo. Recuerdo a Ana cuando citó a Marx en mi defensa del trabajo final de grado: "la emancipación será obra de los trabajadores mismos". Quiero aportar a eso como trabajador, humildemente, con lo que esté en mis manos...

14/03/19: ...Cuando finalizamos sigue hablando, siento que se siente escuchada. Sigue hablando y aportando: dice que fue beneficioso para ella hablar de esto. Hay vivencias más que habitan en las tuyas, hay vivencias que se transversalizan...

15/03/19: ...Me encuentro con la historia... desde un relato de acción. Siento una voz cansada, pero llena de vida. Me impacta el tono. Por momentos no quiero que se termine la entrevista: me quedaría escuchándolo todo. Bajamos juntos a esperar el ómnibus y me empiezo a dar cuenta que me cuesta separarme de su relato. Traté de preguntar y hablar poco para escuchar lo que tenía para decir...

16/03/19: ..."Yo te agradezco, Santiago, que nos hayas convocado, porque es una forma de aportar algo de todo lo que hicimos, para que esto siga." Yo les agradezco a ellos.

---

*El trabajo de campo me afecta para bien y para mal. Es un trabajo diferente a cualquier otro que haya hecho antes. Me sorprende en lo encontrado y me paraliza en mis limitaciones. Se hace largo y por momentos me encuentro pensando en cuándo se va a terminar.*

## **4. ANÁLISIS**

En primer lugar, se hará referencia a las dimensiones de análisis que emergieron de las entrevistas con los informantes calificados. Estas nos permitieron adentrarnos en el campo de problemas del sufrimiento de los trabajadores de call centers y orientarnos en la segunda fase de la investigación.

En segundo lugar, presentamos el análisis del estudio de caso. En primera instancia, presentamos el análisis transversal de las historias de vida llevadas adelante en los talleres, y, en segundo lugar, las categorías de análisis que permitieron ordenar el contenido del material para responder a los objetivos de la investigación.

### **4.1. Dimensiones emergentes en la primera fase de la investigación**

#### **4.1.1. Dimensión histórico-jurídica: “el decreto 147/12 nació acá, en el movimiento sindical”**

Para De Gaulejac (2011), uno de los órdenes entre los que se inscribe un sujeto es el universo de la ley, universo que pauta y circunscribe un conjunto de normativas, valores y códigos que, a partir de distintos mecanismos de sujeción, dictan prohibiciones, habilitaciones y modos de estar en sociedad y convivir dentro de ella. Se trata de reglamentaciones que regulan el comportamiento, los escenarios posibles y los mecanismos para enfrentar las supuestas desviaciones de las normas.

Podríamos establecer que existen dos registros dentro del universo de la ley a nivel del trabajo: uno explícito, conformado por las reglamentaciones establecidas por los distintos poderes del Estado y los reglamentos de las empresas, y otro implícito, cuyo carácter instituido suele producir efectos de naturalización y adscripción a determinadas regularidades incuestionables.

La importancia de esta dimensión radica en la operativa de la reglamentación de las condiciones y medioambiente de trabajo a partir del decreto 147/12: ¿cómo se construyó? ¿qué caminos se recorrieron para alcanzarlo?, ¿qué tipo de obstáculos se encontraron?, ¿qué regularidades se establecieron?, ¿cómo produce subjetividad a nivel de los trabajadores de call center? y ¿qué efectividad tiene al día de hoy, a partir de los cambios y transformaciones que se han suscitado en el mundo del trabajo?

Esta normativa nace en la lucha colectiva de los trabajadores de telecentros sindicalizados y se remonta a los orígenes de los primeros call centers que se instalaron y

comenzaron a trabajar en Uruguay. En función de ello, una de las entrevistadas ubica como primer antecedente, posterior a la crisis del 2002, la implementación, por parte de los bancos, de una nueva forma de comunicación con los clientes. Durante un horario determinado, los clientes podrían comunicarse y realizar consultas, trámites y recibir asesoramiento.

En este sentido, muchos de los primeros trabajadores de estos primeros call centers venían del seguro de desempleo en el que se encontraban debido a la crisis bancaria, estando sindicalizados y en una bolsa de trabajo; se los fue convocando progresivamente.

Se querían morir, se querían morir. Compañeros de 50 años trabajando en la banca, (...) cuando veían computadoras y vinchas atadas, decían “¡¿qué es esto?!” Esto es una tortura, nos trajeron a... vamos a estar atados a una vincha con una pantalla en frente. Esa era la sensación que ellos sentían. (Entrevistada, C).

El cambio de tarea produjo un fuerte impacto, teniendo en cuenta que venían con otra concepción de su labor dentro de las instituciones bancarias. No obstante, la incertidumbre, la inseguridad laboral y la amenaza, no solo del seguro de desempleo, sino del desempleo en sí mismo, hacía que muchos de ellos se mantuvieran en su labor dentro del call center.

El *shock* de los auriculares de vincha, de la pantalla de la computadora y de las llamadas telefónicas se inscribe en el impacto sobre los trabajadores de la implementación de nuevas tecnologías de la información y comunicación. En aquel entonces, el vínculo del sujeto con la tecnología era otro: todavía no existía la familiaridad de la hiperconexión hipermoderna.

El colectivo sindical de trabajadores de aquel call center comenzó a cuestionarse por las condiciones de trabajo, por el medioambiente en el que desplegaban su labor a diario y encontraron que si bien existía reglamentación a nivel nacional que apuntaba a ciertas generalidades en lo que respecta a la seguridad, higiene y salud ocupacional, en lo referente a los call centers aún no existía una normativa específica que les brindara un soporte.

Es por ello que, a partir de su organización como sindicato, comenzaron a realizar un trabajo de investigación de las normas existentes a nivel global y regional. A su vez, indagaron en investigaciones científicas que abordaran sobre el malestar a partir del trabajo en el call center.

Estuvimos unos meses recopilando lo poco que había en el mundo. No había mucho. Había una Portaria de Brasil (que viene a ser un decreto), que establecía algunos temas del call center, de telecentros, una norma ISO, una norma española. Pero reglamentación no había (Entrevistado, A).

El primer logro resultó en un convenio colectivo que regulaba y daba cierto marco a las condiciones de trabajo. Los trabajadores entendieron que con el avance tecnológico los call centers se convertirían en “el trabajo del mañana, mucho más estandarizado y fuerte” (Entrevistada, C), por lo que decidieron continuar indagando otros grupos que estuvieran organizados, generando contactos, conociendo sus situaciones y buscando impulsar una normativa a nivel nacional.

Y siempre tuvimos ese impulso desde nosotros mismos, de incorporarle normas a las normas, con el apoyo del sindicato (Entrevistada, C).

En un principio, decidieron impulsar un proyecto de ley, que presentaron ante la Comisión Parlamentaria de Legislación Laboral. Sin embargo, esta no prosperó y fueron remitidos al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, en donde se conformó una mesa de trabajo tripartito (Ministerio de Trabajo, Cámara de Telecentros y el PIT-CNT) en el cual se discutió, negoció y se elaboró lo que hoy es el Decreto 147/12: “Reglamentación de las condiciones y medioambiente de trabajo en los centros telefónicos de consulta, procesamiento de datos, atención telefónica y telecentros”.

De parte de las autoridades del Ministerio de Trabajo encontraron un primer obstáculo: no se comprendía especificidades del trabajo en los call centers que repercutían negativa y problemáticamente en sus trabajadores.

[En aquel] entonces no todo el mundo entendía (inclusive los mediadores, los abogados del Ministerio de Trabajo) cuál era la dificultad del trabajo, cuál era el misterio, por qué tanto problema, qué era lo que no se podía solucionar, por qué afectaba tanto, todo eso fue algo que fuimos instalando con el tiempo y con el trabajo de muchos años que no sé... al día de hoy quedan un montón de cosas todavía para resolver (Entrevistada, D).

Frente a esta circunstancia, los trabajadores se enfrentaron al desafío de ir instruyendo en ese idioma al Ministerio de Trabajo, lo cual implicó un trabajo de años. El decreto, en un principio, se circunscribió a las empresas privadas y más tarde, a partir de una modificación (Decreto 143/17), las empresas públicas fueron incluidas.

Uno de los principales planteos del movimiento sindical de los trabajadores de call centers implicaba contar con una pausa entre llamada y llamada.

En la reglamentación, en el decreto de salud, lo que logramos fue una pausa entre llamada y llamada; nosotros peleábamos por 15 segundos, la negociación salió por siete segundos, lo cual significa algo, porque antes era: terminabas una llamada y te caía la próxima (...) Entonces, mientras estás haciendo el caso de la llamada anterior, tenías que estar atendiendo al cliente, con la cabeza en dos lados: redactando lo que habías concluido con el cliente anterior, más escuchar lo que el cliente que estás atendiendo te está diciendo, para resolverle de nuevo a él (Entrevistada D.).

Una de las cosas que no se pudo consensuar es que nosotros habíamos establecido 15 segundos entre llamada y llamada, y no porque a nosotros nos pareciera. Hay una cosa que es bien interesante: eso no fue un invento (...) En Córdoba, hubo un trabajo de un neurólogo (mirá lo que hizo el tipo): cuando (...) salían de trabajar del telecentro les hacía un electroencefalograma. Salían, les pedía y les hacía el electro. Le daba como a una persona que tiene una crisis epiléptica. O sea, rompete los ojos: mayor demostración del daño que implicaba atender una llamada atrás de otra que eso... Y bueno, de acuerdo a ese estudio, y a un par de consultas que hicimos a la Facultad de Medicina en lo que tenía que ver cuánto demoraba en recargar (por decirlo de alguna manera), nos dijeron: mirá, 15 segundos, 18 segundos... bueno poné 15 (Entrevistado, A).

A pesar de ello, en cuanto a la globalidad de las reivindicaciones de aquel entonces, los entrevistados consideran que fueron retomados en el decreto en gran medida, teniendo en cuenta las dificultades y malas condiciones en que desarrollaban su actividad. Es por ello que la puesta en vigencia de la normativa y su aplicación fue un acontecimiento que marcó un antes y después para los trabajadores del call center. Se trató de un proceso gradual, que en algunos puntos se fue regularizando de forma más lenta y en otros de forma más rápida, no sin algunos sobresaltos que hicieron que cada sindicato se mantuviera alerta y trabajando por la aplicación de la normativa.

Reglamentar y generar normas que establezcan ciertos parámetros para resguardar la salud de los trabajadores es considerada por ellos como una herramienta.

Porque nosotros consideramos que es una herramienta válida, una herramienta que otorga derechos, que define condiciones de trabajo. Y la realidad, lo que nosotros hemos podido comprobar, es que una cosa es un antes, y otra cosa es después (Entrevistado A).

Establece condiciones objetivas del puesto de trabajo desde el punto de vista de la ergonomía: la mesa, la silla, el apoyapié, la calidad de la pantalla. El tema de que usás una

vincha sola, que tu vincha es para vos, no es una vincha que la usa el pueblo. Una serie de cosas que antes no había. (Entrevistado A).

[En relación a la gestación de la norma y durante el proceso de su construcción] (...) nosotros aportábamos del lugar que entendíamos, siempre desde el lugar de la aprobación, porque entendíamos que esto sumaba y que lo que hacía era darnos un marco mucho más regulador para aquellas cuestiones que no estaban tan claras, o que no había una línea divisoria o que en algún punto éramos también rehenes de lo que la empresa quisiera definir o hacer. Y que también estaban salvaguardando cuestiones que tenían que ver con la salud, que finalmente no es poca cosa." (Entrevistado G).

Antes era la vincha que estaba ahí era la que agarrabas y la que te ponías. No importaba ni si estaba bien, si no estaba bien, si estaba destartalada, si estaba en condiciones o no estaba en condiciones, por supuesto que además también había un tema de aproximación a lo que significaba la reglamentación que antes no existía, entonces, desde ese lugar, vos llegabas y no sabías si esa vincha era apta o no era apta, ni siquiera te lo ponías a pensar, o sea, vos la usabas porque era tu herramienta de trabajo. Lo mismo con la silla, vos tenías una silla de caño, en la que te sentabas. Ponele que era una silla común y corriente, para cualquier comedor, y no era para estar sentado frente a una computadora, durante las seis horas, pero ta. Vos tampoco lo sabías a eso, o no eras consciente de que en realidad eso podía tener... lo empezás a ver con el tiempo, por supuesto que uno empieza a darse cuenta porque tu cuerpo siente determinados cambios, pero más allá de eso es algo que, si no lo tenés claro, desde la teoría, difícil que lo llegues a poder aplicar desde el lugar de la experiencia, porque no sabés si te corresponde, si no te corresponde. Como que ignorás a todas esas cuestiones, (...) (Entrevistado G).

El acontecimiento-decreto marca un giro en la naturalización de las malas condiciones de trabajo, instituyendo derechos que resguardan en mayor medida la salud. El decreto 147/12 establece y consagra distintas cargas (física, mental y psíquica) que se desprenden de la tarea en los call centers. A partir de ello se produce un entramado simbólico base que habilita una mayor seguridad, higiene y medidas de protección al trabajador y su puesta en marcha determina un piso estándar a partir del cual deben funcionar los establecimientos y las organizaciones. Como resultado de esto y con el paso del tiempo, se entiende que producen subjetividad en la medida de que el trabajador lo incorpora, y esto lo construye en su relación con la tarea, con el espacio de trabajo, en las relaciones laborales. Este proceso de producción de subjetividad puede encontrar al trabajador al menos en dos posturas: una crítica, en donde considera la acción de una normativa lograda por la lucha de sus compañeros (los que lo fueron o los actuales) sobre sus procesos de trabajo, o de forma acrítica en la medida de que no se toma contacto con

estas trayectorias reivindicativas y se incorpora como dado naturalmente. En cuanto a la primera postura, se observa que en mayor medida es la adoptada por aquellos que participan o se interesan por la actividad sindical, mientras que la segunda es mayormente la adoptada por quienes recién ingresan al universo laboral de los call centers, y en muchos casos al mundo del trabajo. Si bien la dimensión etaria interviene en este punto, también inciden otros condicionamientos. No obstante, la postura acrítica a la que se hacía referencia afecta principalmente a los jóvenes en la medida de que este tipo de empleos suele ser su primera experiencia laboral, su entrada al mundo del trabajo, y existen aún ciertos fantasmas y preconcepciones en lo que refiere a la participación en el movimiento sindical en su afiliación o no afiliación.

La vertiginosidad de las transformaciones tecnológicas en lo que respecta al mundo del trabajo trae consigo desafíos en lo que refiere a esta reglamentación. Lo establecido en esta norma es, en definitiva, en respuesta a las condiciones de aquel entonces: escapan a ella situaciones posibilitadas por el avance tecnológico y su involucramiento en los procesos de trabajos que se realizan en las plataformas de los call centers.

(...) hace como dos años [se refiere al 2017] estamos pidiendo que se vuelva a re crear este ámbito tripartito de discusión porque han cambiado algunas condiciones de trabajo en los call centers, y hay que adecuar el decreto. Incluso se han automatizado un montón de tareas. Entonces nos parece justo tener presente eso, y adecuar. El decreto se amplió, porque se amplió a todas las empresas del Estado que tengan servicio de atención telefónica. Eso fue una de las pocas reuniones que tuvimos hace dos años. Eso se amplió. (Entrevistado A).

Cuando nosotros generamos el decreto lo redactamos en base a la realidad que había en ese momento. Hoy habría que renovar o anexas situaciones de la tecnología que no estaban incorporadas porque no existían. En aquel momento, lo que nosotros en el decreto pudimos establecer es el tema del *multiskill*, la múltiple pantalla, que significaba que un mismo usuario atendiera varios clientes a la vez, o varios servicios a la vez, por intermedio de llamadas que te saltaban en la computadora o en la vincha. Nosotros a eso nos negamos, porque vos no podés tener puesto el chip en la cabeza del *speech* y las consultas de distintos clientes. (Entrevistada D).

La hiperexigencia de responder a varios clientes a la vez fue detenida por el decreto, sin embargo, la utilización de nuevos canales de comunicación (*chats* y correos electrónicos) se convirtieron en una forma de volver a instalar lo *multiskill* y el *multitasking*, es decir, realizar diferentes tareas simultáneamente. Decanta de ello la posibilidad de un retorno a una situación perjudicial para el trabajador en donde, en pos de la productividad

exacerbada, se lo hiperehige a dar respuesta a los clientes de forma constante y simultánea a través de distintos canales de comunicación. Esto atomiza y fragmenta el transcurso temporal de la tarea y requiere una mayor atención, diversificada y constante frente a distintos estímulos con los riesgos subjetivos que ello puede implicar.

#### **4.1.2. Dimensión de la hiperexplotación: “no soy una máquina y soy un ser humano”**

Marx (2003) señalaba el contrapunto entre el lugar que ocupaban las herramientas de trabajo en el taller del artesano y el lugar que ocupa la máquina para el trabajador de la fábrica:

En la manufactura y el artesanado el trabajador se sirve de la herramienta; en la fábrica, sirve a la máquina. (...) En la fábrica existe un mecanismo inanimado independiente de ellos, al que son incorporados como apéndices vivientes. (...) El trabajo mecánico agreda de la manera más intensa el sistema nervioso, y a la vez reprime el juego multilateral de los músculos y confisca toda actividad libre, física e intelectual del obrero. (...) la máquina no libera del trabajo al obrero sino de contenido a su trabajo (p.515-516).

A partir de esta puntuación observamos que en el trabajo inmaterial del call center con las tecnologías, *hardware* y *software*, se produce también una represión de la actividad libre; el asunto es que lo que se domina, pauta y oprime es la subjetividad del trabajador. El ejercicio intelectual y afectivo de los trabajadores de call centers se constituye como la fuerza de trabajo, *potencia*, puesta a trabajar, y para ello acontece que debe ajustarse a ciertos parámetros deseables para la organización empresarial. A partir de la subjetividad puesta a trabajar, el capital en juego en los call centers se ve acrecentado, pero no sin consecuencias.

Si concebimos una perspectiva para comprender el cuerpo más allá de lo físico, con la finalidad de intentar superar la dicotomía mente-cuerpo, podemos argumentar que se tiene un cuerpo y este piensa, se afecta, siente, reacciona y que, incluso, en él acontecen mecanismos propios de la voluntad y otros más allá de esta, es decir, propios de lo inconsciente. Es en él que repercuten los procesos sociopsíquicos en los que el sujeto se ve confrontado. Por lo tanto, el cuerpo, que piensa, que se afecta y reacciona es objeto de la hiperexplotación en los procesos de trabajo en los call centers. Y en tanto mecanismo de dominación, hay consecuencias que se traducen multidimensionalmente en él a nivel físico, psíquico y vincular.

“En ese tipo de tareas, los patrones no nos sangran: nos enloquecen.” (Entrevistado A).

“Tenés que decodificar lo que escuchás, lo que hablás, y lo que leés en la pantalla.” (Entrevistado A).

“¿Sos una máquina o sos una persona? O sea, llegamos a esa situación de que uno se automatiza en el *speech*, en lo que dice, y en la forma de hablar tan rápido y tan ordenado y tan todo, que la persona del otro lado a veces no sabe y llega a preguntar si está hablando con una máquina” (Entrevistada D).

es todo automático: un botoncito para aquí y otro para allá. Tiene sus pro y sus contra. Uno dice “bueno yo escribiendo tal vez lo haría más rápido que lo que me permite la computadora”. A veces estamos media hora y es porque el botoncito se trancó, y tenemos que esperar y después levantar la llamada, es duro, y uno lo tiene que vivir en el cuerpo, atraviesa todo lo de la máquina, lo atraviesa en el cuerpo, y el cliente está molesto porque estuvo media hora para algo que se hacía en nada, y era un botón que se trancó. Sí, es impresionante lo que uno vive a través del cuerpo, sea a través de la llamada, desde el momento en que uno levanta la llamada, todo le atraviesa por el cuerpo. Hasta te predispone el tono de voz que el otro te está hablando, cómo a veces uno reacciona frente a determinadas actitudes que tiene el cliente. Quizás si el cliente te habla de determinada forma, aunque esté molesto, uno del otro lado trata de buscar qué tantas soluciones le puede dar, permanecer con calma, no estresarse, y ver... Pero ya cuando del otro lado recibe de alguna forma amenazas, porque a veces el cliente puede llegar a ser tan cruel que amenaza. Y no somos una máquina, como decimos con compañeros: “no soy una máquina y soy un ser humano; yo tengo sentimientos también”. (Entrevistada F).

“No soy una máquina y soy un ser humano”, la negación primera y la afirmación segunda en el discurso de esta última entrevistada marca de algún modo la interiorización de una imagen que se crea el cliente y que en gran parte se basa en las expectativas de la organización del trabajo con respecto al trabajo del operador. El *software* y el *hardware* condicionan el proceso de trabajo en la velocidad y productividad. Se crea un imaginario de cierta fusión entre el ser humano y la tecnología. Circunstancial y falsamente se anula en cada llamada la subjetividad del trabajador que se ve sometida al proceso de trabajo. Por supuesto que, entendiendo que existen dimensiones de la subjetividad que van más allá de lo controlable y lo consciente, las técnicas de dominación de la hiperexplotación hipermoderna buscan suprimir cualquier índice de singularidad, y para ello se castiga cualquier desviación de este programa de opresión. Y, sin embargo, son las habilidades de relacionamiento, de afectividad, empatía y resolución de conflictos las necesarias para llevar adelante la tarea diariamente.

toman a la persona, la llevan a un cuartito, que nosotros la llamábamos “el cuarto de la penitencia”: lugares aislados, cerrados, generalmente feos en el sentido de luz baja. “El cuarto de tortura”, o sea luz baja, son lugares donde no hay ventanas: tenían armado un lugar que era una sala de reunión muy chiquita, con luz media tenue, estaba armado con paredes de yeso. No era con vista a ningún lado, era totalmente cerrado. Entonces vos sabías que cuando te llamaban para hablar ahí, alguna macana te mandaste o por algo te iban a rezongar. (...) Lo que te hacían sentir, el mensaje era “te portaste mal, y te voy a poner en penitencia”, algo así. Entonces te llevaban a ese lugar, te hablaban... Así fuera que de repente le levantaste un poco el tono de voz al cliente porque te sacó. O no sé, cosas más simples de resolver en un diálogo de igual a igual o en otro tipo de ambiente. (Entrevistada D).

Mecanismos y demostraciones de ejercicio de poder, que no solo le recuerdan a uno de los peores momentos de nuestra historia reciente, sino que a su vez muestran la debilidad de las empresas en tanto representantes de un neoliberalismo descarnado, por las expresiones más perversas y sádicas de relacionamiento. Perversas en el sentido psicoanalítico, en tanto colocarse como instrumento para consumir el goce del Otro y, por lo tanto, provocar sufrimiento.

Por lo tanto, el sujeto trabajador de call center, en el proceso de hiperexplotación, debe hacer frente a técnicas de dominación que lo colocan en un proceso de desubjetivación y lo posicionan en lugar de objeto frente a los otros en las llamadas y dentro del contexto del espacio de trabajo.

Tiene sus aspectos psicológicos importantes el hecho de decir que uno está como atada a la máquina porque está conectado a una vincha. Vos sos psicólogo; sabés bien lo que significa ponerte un sombrero, una cosa, que es como un símbolo de sujeción. Pero tiene ese lado importante de minimizarte como persona, a lo mejor. Y bueno, es como vos conceptualices también. (...) te puedo asegurar que influye, porque también lo vi. (Entrevistada C).

Otra arista fundamental en la hiperexplotación hipermoderna en los call centers es la temporalidad.

Vos sentís que hay tener una respuesta automática, rápida, y sabiéndola como si fueras una máquina. Vos te metés en esa máquina. Y tu respuesta tiene que ser rápida porque, aparte, te están llamando para decirte que tenés que ser más ágil, que tenés que tener respuestas más estandarizadas, que eso lo tenés que buscar rápido en tal lugar. Y vos empezás a ir en esa vorágine (Entrevistada C).

La exigencia de velocidad automatiza al trabajador y se vuelve clave para poder responder a la tarea. El ritmo es voraz, sin punto de detenimiento o fin. Como mencionaron los entrevistados, esta tensión se vive en el cuerpo.

o sea contracturas musculares de tener mucho dolor de espalda. De ir al médico en algunos momentos, que me daban inyectables, por la cantidad, el volumen de llamadas que se manejaban (...) Es que el volumen del trabajo realmente era insoportable. O sea, era algo que realmente estabas todas las horas hablando sin parar (Entrevistada B).

El desgaste psicológico, el cansancio mental que te genera el trabajo en call center, es incomparable. O al menos en lo que yo tengo como experiencia no sé, no lo comparo con otra situación, con otro tipo de trabajo, porque es todo trabajo con la cabeza, pero sin querer también, no te das cuenta, que el desgaste es físico: porque vos, a pesar de que estás sentado, depende de las posturas, te generan las contracturas, las tendinitis; hay enfermedades generadas de este trabajo que son como más invisibles (Entrevistada D).

No encuentro una palabra específica. Es agotador. Agotador, estresante. La verdad que en este momento no se me pasa ningún término positivo, más allá de que el trabajo tiene su parte gratificante en cuanto al lazo en lo humano, no encuentro un término positivo dentro de lo que es la tarea en sí. (...) es más, me pasa, y les pasa a algunos compañeros, porque compartimos, es como que venís contento en el ómnibus y de repente te bajás y se abren las puertas y te cambia el humor. A mí, en lo particular, tuve un tiempo "crítico", por así decir, que venía contenta y se abrían las puertas y como un cansancio. Me dolía todo el cuerpo durante esas horas de trabajo... la energía era distinta. Entrabas y era una energía... mala. No sé cómo decirlo. Y lo mismo le pasaba a otros compañeros, porque compartimos la experiencia de que, si te cambia el humor, se abren las puertas, estás del otro lado y es otro mundo. (Entrevistada F).

La marca te queda acá [se toca la frente, se toca la cabeza], y ese es el gran tema, porque ¿cómo evaluás vos el desgaste psíquico? Porque vivir enloquece, vivir estresa. Ahora ¿Cuánto es del trabajo? (Entrevistado A).

En algunos momentos, durante las entrevistas, cuando se hacía referencia a las repercusiones de la dimensión de explotación, se producía un fenómeno particular en el que los entrevistados se quedaban sin palabras. Las buscaban, intentaban asir simbólicamente algo de esa experiencia. A veces eran conscientes de esta vivencia de detenimiento en su narración, otras veces acontecía fugazmente, como un divino detalle. Por tal motivo, se debió circunscribir su función, cuál fue su causalidad, a través de la escucha y, por lo tanto, también en este análisis. Una aproximación posible es que la experiencia de

hiperexplotación que traspasó lo posible de narrar y que allí se encarnó tal vez, el costado más real de la expresión de sufrimiento el cuerpo.

#### **4.1.3. Dimensión de la comunicación: “mutilación y analogía del wáter”**

La preponderancia de la voz en la comunicación provoca un mecanismo desubjetivante del trabajador: de sujeto de derechos a objeto de satisfacción de la demanda del otro, ya sea este el cliente o la empresa contratante.

yo me comunico contigo, y al hablar contigo, mis gestos, tus gestos, los gestos de mis manos, son comunicación. Ahora, hablando por teléfono, eso queda por fuera. O sea, vos estás mutilando a la persona: verbalizar todo no es lo mismo. Yo a vos te puedo hacer sentir mal o bien con gestos: sonriéndote o tratándote. Ahora, por teléfono tengo que verbalizar todo eso (Entrevistado A).

Acontece una mutilación de una parte de la comunicación que es constituyente míticamente en la constitución subjetiva; se mutila una parte fundamental del ser humano. A su vez se inviste libidinalmente, en demasía, la voz como medio para expresar lo necesario para afrontar la tarea.

Verbalizar la totalidad de lo que se quiere, consciente o inconscientemente, comunicar, es en sí misma una demanda imposible de satisfacer, y su consecuencia de frustración retorna sobre el sujeto en calidad de diversas manifestaciones de sufrimiento.

Mucha frustración. Creo que nunca antes en la vida me había encontrado con tanta frustración, estrés; nunca había tenido contracturas, no sabía lo que era estar contracturada por algo y de un momento a otro, fue el cuerpo... [Se le van las palabras] (Entrevistada B).

Y frente a la desposesión de una parte de sí, la sobrelibidinización de la voz, la salida más pronta para aliviar la tensión que se suscita es la estandarización, la automatización y por lo tanto la deshumanización del trabajador en el proceso de su tarea. El trabajo vivo entregado en el servicio brindado es paradójicamente también trabajo muerto en la medida de que esta entrega se realiza desde la desconexión de sí mismo, en el interior de un proceso de desubjetivación; un trabajo zombi, que incluso puede llegar a llevarse adelante como si se estuviera en un estado crepuscular, confuso, onírico, desconectado del principio de realidad.

la prueba máxima es enfrentarte a la vincha. En el momento en que te ponés la vincha y que tenés la disposición para que te entre la llamada y cuando vos atendés al cliente, más allá de que tenés un *speech*, que todos nos pasó de andar con el cuadernito con el *speech* escrito, con el paso a paso por miedo a olvidarte, porque cuando estás frente a la línea con el cliente, es como que se te borra todo, creés que te olvidaste de todo. Después funcionás

automáticamente que esa es otra etapa que (...): llega un punto en que funcionás automáticamente, que me pasó, y conozco varios casos, que atendés hasta dormido. O sea, de quedarte dormido en la línea e igualmente responderle al cliente” (Entrevistada D).

“No querés ser eso. No querés perder la empatía... va mucho en la personalidad de cada uno. A mí me pasaba eso: no quiero que me vean como una máquina, no quiero ser una máquina, no quiero automatizarme de tal forma que ni yo misma me reconozco cuando estoy escuchándome (...) me pasó un domingo trabajando, que estaba tan cansada, un domingo de mañana a primera hora, siete de la mañana. Cuando quiero acordar, estaba hablando con el cliente, cuando tomé conciencia estaba hablando con el cliente y yo me había quedado dormida, no me acordaba de lo que había hablado antes y cuando lo atendí, y cómo llegué a ese punto de la conversación. Pero yo llevaba el orden de la conversación, no era que el cliente me estaba diciendo: “hola, ¿hay alguien del otro lado?”. Yo estaba dialogando. En algún momento como que me dormí, o mi mente se apagó, o no sé” (Entrevistada D).

Algo de esta experiencia de apagarse, pero continuar funcionando, denota la hiperexigencia de la tarea incluso cuando ya no hay fuerzas para continuarla ejerciendo. Se produce una desconexión que permite seguir trabajando y en definitiva para sobrevivir, no solo en la circunstancia de trabajo, sino también en la escena psíquica frente a las adversas condiciones que signan la tarea.

mi cerebro seguía enganchado con lo que tenía que hacer, cumpliendo con lo que tenía que hacer. Te pasan cosas muy locas. También te da para desarrollar en vos mismo cosas que te hacen también crecer, como es el diálogo, la tolerancia, la paciencia, el aprender a ser rápido o hábil de repente para buscar solución a las situaciones, porque tenés que sobrevivir, como quien dice. Es como aprender a nadar adentro del mar: tenés que sobrevivir a lo que te está pasando. El estado de ánimo es siempre ese: es como de sobrevivencia, de desesperación. Y, como verás, no parás de hablar; después que trabajás quedás con esa máquina permanente [se ríe]. Vivís en un ritmo de vértigo permanente (Entrevistada D).

Otra cara que expresa este proceso de desubjetivación producto de la alienación es el lugar en el que se siente representado el trabajador con respecto al otro con el que interactúa telefónicamente.

Yo hago siempre una analogía, somos una especie de *water* [inodoro], me parece que quedamos en ese lugar. Es bastante feo, pero... es como que siento eso. Como que vos recibís todo ese desecho y no hay un lugar o un momento en donde uno pueda hablar sobre eso. (Entrevistada B).

Te castiga el cliente por el tono de voz, continuamente te dicen en la llamada: “articula bien”, “de dónde sos”, “de dónde me estás atendiendo”, “me estás atendiendo de Uruguay”. Esas

cosas que surgen, que ya incomodan. O les hacen repetir varias veces lo mismo, a veces suele pasar que no se entiende, pero no lo hacen porque no entendieron, lo hacen con malicia. Se han llegado a quejar, y por parte de las empresas han llegado a generar molestias, no llegaron a suspenderlos, pero sí molestias de que te hacen firmar por la atención. Y no corresponde, porque en la llamada brindó los datos que tenía que brindar, la atención es excelente, lo que el cliente se queja es otra cosa (Entrevistada F.)

Finalmente cabe destacar que esta dimensión de neoalienación tiene repercusiones a nivel de la naturalización de situaciones en las que, en muchos casos de mayor gravedad, el sujeto trabajador puede culminar relegando su lugar como persona y sus derechos inherentes como tal.

¡Es un derecho tener necesidades fisiológicas y tenés que pedir permiso! O sea, todo va también en que la autocrítica o la lógica, como nos pasó una vez que sonó la alarma de incendio y todo el mundo se quedó con la vincha puesta pidiendo permiso a ver si podía irse, o ¿qué hacían? Es una cuestión también de lógica, de objetividad, del ser humano de la persona, no podés llegar a ese límite en el cual si hay riesgo de vida, seguís pidiendo permiso... no. (Entrevistada D.)

#### **4.1.4. Dimensión vincular entre compañeros: “codo a codo”**

En los call centers se construyen y desarrollan vínculos de gran intensidad, que oscilan entre dos polos: por un lado, el de la solidaridad y el compañerismo y, por el otro, la agresividad y la rivalidad. Entre medio, por supuesto, hay matices y singularidades. No obstante, se destaca el fondo afectivo latente que signa los vínculos que se despliegan allí. Se tiene noticia de él a partir de situaciones y hechos concretos en el que circulan estos afectos.

Como todo vínculo humano: uno hace amigos, hace conocidos, gente que te tratás pero no mucho más, y gente que no es buena compañera. A mí lo que me toca personalmente es eso: el compañerismo, si veo que te metés con eso, me afecta. (Entrevistada B).

Los movimientos internos que se dan dentro del ámbito laboral, es bastante... bueno, se dan situaciones de bullying... de acosos, de acoso sexual, de acoso laboral, *mobbing*. Y es bastante denso. Lo peor de todo es que sí, no debería de pasar, pero lo más triste es que si bien uno dice “bueno ta, quizá de los mandos medios uno se lo espera” pero de quien no te lo esperarás es del compañero de al lado. Es la realidad que más nos duele quizás. Ver esas realidades: que se burlan de un compañero por la forma de hablar, por cómo es, sus características físicas, estar al pendiente de en qué se equivoca el compañero, y no para ayudarlo, sino para entorpecerle más el trabajo. Para decir “ah, mirá, dijo esto mal”, en vez de

acercarse a decirle “no, compañero, esto no es así”, no, ocultar también, y utilizar el error del compañero, no para una crítica constructiva y hablar con el compañero y decirle “te equivocaste se dice así”, sino que para burlarse (Entrevistada F).

(...) es como que toman el error del compañero no como para ayudarlo, porque el que no hace no se equivoca, o sea, haciendo uno se puede equivocar, somos humanos, y más por la cantidad de llamadas que atendemos en el día: más de 4 mil llamadas entran por día. Entonces usan el derecho de piso. No, somos iguales, no importa si entraste ayer, hace dos horas, sos mi compañero, tenemos que estar codo a codo. Y a veces eso cuesta, ponen el derecho de piso, porque hace años que están y ellos son los que saben y los nuevos no. (Entrevistada F).

Se suscitan ataques agresivos entre pares, dirigidos especialmente hacia la expresión singular del trabajador y a su modalidad de emprender la tarea. El dispositivo que plantea este empleo habilita a que rápidamente se tome registro de lo que se sale de los parámetros instituidos. En este sentido, lo que se sale de lo instituido se convierte en objeto en el cual descargar y depositar la agresividad.

Conviene preguntarse qué motivos subyacen a que en este dispositivo de trabajo se incline al sujeto trabajador a destinar montos de agresividad hacia compañeros.

uno de los problemas es que se bloquea la relación interpersonal entre los compañeros, porque o hablás con tus compañeros o atendés el teléfono. Muchas veces, el lugar de trabajo, la forma que tiene el lugar de trabajo, te aísla del resto de los compañeros. Porque no es lo mismo que vos y yo estemos hablando mirándonos, o que vos y yo estemos hablando y no podamos mirarnos. Y en muchos call centers, son *boxes*: el tipo está ahí y tiene paredes [a los costados] y [de frente] computadora acá. Y mirás para arriba y está el techo. Y eso es muy nocivo porque el ser humano es un animal social. Hacer así y ver cuatro o cinco compañeros, que estén hablando, etc. Pero verlos ya es comunicarse. Es una forma de comunicación. Lo visual es un elemento importante. Y eso es todo un tema. Entonces se ponen *box*, incluso para que no le moleste lo que está hablando el otro de al lado. Entonces ahí aislás al trabajador. (Entrevistado A).

El dispositivo de trabajo aísla e individualiza, y esto acontece sobre un fondo en el que, como veíamos anteriormente, el proceso de trabajo desubjetiva al trabajador. Diremos entonces que el trabajador es colocado por parte de la organización del trabajo como un objeto, más que como un ser humano. Se trata de un procedimiento salvaje que denota el poco interés en la permanencia de los trabajadores en sus puestos, signado por el “use y tírelo” hipermoderno y por el lugar de receptor de desechos. Busca la sobrevivencia de trabajadores que se puedan adaptar naturalizando estos condicionamientos. De este modo,

se habilita la tramitación más destructiva de las diferencias y no tanto lo constructivo. La alteridad se constituye rápidamente en un destino de descarga pulsional de tonalidad destructiva.

Lacan (2008b) señalaba, en 1950, que el predominio del ideal individualista en la sociedad tiende hacia un fenómeno horizontal de asimilación social en el que se inclina a la uniformización de los pensamientos, la acción e incluso el amor de determinadas cosas. Hoy sabemos que con tal finalidad se aplican determinadas tecnologías de poder e hipercontrol que formatean la subjetividad. En las lógicas que operan en este trabajo, se llevan adelante mecanismos de uniformización que se disponen a partir de lo espacial, a partir de los requerimientos de la tarea y también de la sanción o recompensa en beneficios según la adecuación a lo esperado. A partir de estos fenómenos de asimilación social, Lacan (2008b) sugería la existencia de “un límite en el que las tensiones agresivas uniformadas se deben precipitar en puntos donde la masa se rompe y polariza” (p.146). Es por ello que la organización del trabajo en los call centers se convierte en sí misma como una forma de atentar contra el encuentro y el lazo con el otro.

Como señalábamos, y en el sentido contrario a lo esperado por el aislamiento del trabajador, también existen y acontecen otros modos de tramitar esta experiencia de encuentro con la otredad sobre la base constructiva de lazos de solidaridad y compañerismo.

Mi primera experiencia (...) cuando fui a atender al cliente, no pude responder, me hablaba el cliente “hola, hola” y yo dije el *speech*, el saludo de bienvenida y me quedé colgada. Me puse a llorar, me saqué la vincha y dije me voy. El primer día. Me voy. (...) Me levanté y dije me voy, no puedo trabajar en esto, me puse a llorar desesperada. ¿Qué es lo que te salva de eso? La contención humana, tener un compañero al lado, que me agarró del brazo y me dijo “no sentate, compañera a ver, decime qué es lo que te preguntó el cliente”, se puso la vincha él, me dijo: “vos escuchame, mirame lo que yo hablo, lo que yo le digo, y tranquila”. La próxima llamada, él escuchando lo que yo hacía, o sea prendido a la misma llamada, me iba diciendo lo que había que hacer y eso me fue generando más confianza y me fui soltando con eso. Pero como eso muchas situaciones (Entrevistada D).

la militancia es como... por más que sabemos que a veces estoy totalmente en desacuerdo en muchas cosas con mi compañero de al lado, pero con mi compañero de al lado, cuando tengo que pelear, estoy con él. No importa qué es lo que piensa, estoy con él, codo a codo, somos uno solo, y no me importa si ayer, hoy o siempre estoy en desacuerdo con él, cuando

estamos para la militancia somos uno solo. Y me olvido de su individualidad y somos todos uno. (Entrevistada F).

Y el hecho de haber sido todos compañeros afiliados nos generó un clima que, hasta el día de hoy, tenemos un grupo, (...) y nos juntamos, periódicamente. Ese grupo hizo que empezáramos a transversalizar las experiencias (Entrevistada B).

La militancia y la organización sindical habilitan a otra tramitación de la agresividad. El encuentro con la otredad vehiculado por Eros moviliza un accionar constructivo, de sostén y soporte frente a las adversidades provenientes de la tarea con el cliente en línea, con el medioambiente de trabajo que incluye el vínculo con los supervisores y, por supuesto, también sus propias experiencias fuera del trabajo.

Finalmente, un aspecto importante de la dimensión vincular es el lugar que ocupa el *afuera*. El *afuera* como espacio de encuentro para que circulen los relatos de experiencias que acontecen cotidianamente en el call center, espacio para significar y resignificar, compartir y comprender con otros lo que los atraviesa como grupo.

No pasa una sola vez en que uno se junte para comer una pizza o tomar una cerveza, cualquier momento que haya una reunión: el tema es en su mayoría, en un 80 %, es el trabajo. Porque seguís enganchado con esa rutina, con eso que te pasa. Es el tema central: estoy disconforme con esto, porque a nivel de la empresa pedí un día por estudio y no me lo dieron. Entonces siempre está ahí: el tema central de la conversación es todo lo que gira en torno al trabajo. Atendí tantas llamadas, ayer estuvo más tranquilo, hoy estuvo más movido, se cayó todo el servicio... pasa todo por ahí. A veces es difícil aprovechar ese espacio, que uno está en otro lado, para hablar de uno o de otras cosas. (Entrevistada, B).

#### **4.1.5. Dimensión de la supervisión: el doble filo de la simpatía de los mandos medios**

La tarea de supervisión de los mandos medios y de los departamentos de calidad es fundamental en los procesos de trabajo que se ejecutan en los call centers. Señalamos aquí que si bien se trata de empleos en donde es visible el orden de jerarquía, se incorporan otros departamentos y áreas que ejercen control y supervisión a la tarea de los trabajadores de call center, brindando un supuesto aire de horizontalidad reticular a la organización. Este punto es destacable en la medida de que ilustran el carácter híbrido y la transición de las organizaciones de tipo jerárquico a las organizaciones en red. En ambas existe un ejercicio de poder, pero difieren en sus formas. Las últimas difuminan el punto de partida de los mecanismos de control. A su vez, se confunden las atribuciones correspondientes al rol que cumple cada mando medio, difuminando los límites clásicos, y se crea una atmósfera ficticia

de horizontalidad en donde se llevan adelante procesos de supervisión más velados. Sin embargo, esta se destruye rápidamente cuando la supervisión es llamada a actuar directamente.

Los estilos de supervisión, las formas de trasladar la información, los modos en que ejecutan su tarea impactan en el desarrollo de la actividad, en el grupo de trabajo y en el sujeto trabajador.

(...) hubo épocas en que hubo supervisores del estilo simpático, que eran amigos de los operadores, que salían los fines de semana, entonces después existían los amiguismos y las diferencias dentro del funcionamiento en la plataforma, entonces eso también generaba problemas. Entonces fueron probando distintos perfiles, pero lo general, lo que se asocia en todos, es el hecho de “yo mando”. (Entrevistada D).

Para referirse a uno, los mandos medios te gritan a viva voz. Teniendo la posibilidad de llamarte por teléfono, y decirte, “cuando puedas pasate por acá”, no. Vos estás ahí en una llamada y siguen gritándote “Fulana...”, bien fuerte, desde su oficina, y uno piensa “pero estoy en línea, no sé qué hacer” y eso también incomoda porque ellos te quieren ya ahí y vos estás atendiendo la línea, no se puede estar en dos lugares a la vez (Entrevistada, F).

Esa presión que uno siente, es por la falta de información que no nos dan, consultas algo, y o no te lo quieren atender o te dan una información vaga... (Entrevistada, F).

La tarea que se le propone al trabajador busca que se ejecute desde un paradigma de autogestión, sustentado en la dependencia a los estándares propuestos bajo el seguimiento de la supervisión. Es así que muchas veces ocurre que la información con la que cuentan los trabajadores puede llegar a ser desactualizada o poco pertinente, y no hay un refuerzo de esta por parte de los mandos medios. Si hay un refuerzo de la información, en muchos casos sucede que depende del vínculo que el supervisor tenga con el trabajador, lo cual genera diferencias entre compañeros.

Es según quien el modo de trabajo, también es según quién el modo en que te contestan: si te contestan de mal humor, si te contesta de buenos modos, o sea hay como una impronta personal que siempre esta. (Entrevistada, B).

Después tenemos otros movimientos que también se dan: te atiendo y te doy una respuesta si tengo más empatía y simpatía contigo. Eso también se da, desde los mandos medios hacia el resto de los trabajadores (Entrevistada F).

(...) no se termina como de limitar demasiado cuál es el rol de quien está ahí, en esos mandos medios, quién es la supervisión y los operadores. Muchas veces, la empresa también

ha tenido, a lo largo del tiempo, esa cosa más colaborativa, de que todos participen, de que todos generen instancias externas a lo laboral, que sucede, que es una modalidad que se da mucho en los call centers, (...) hay como todo una cosa que se teje entre la supervisión y los operadores, lo cual tiene que ver con las relaciones interpersonales, que hay un tema de ida y vuelta, hay un tema de afinidad. Uno se hace amigo, no importa cuál es el lugar que vos ocupes en una institución, en una empresa, en cualquier ámbito de la vida, si se teje un vínculo, una amistad, se va a dar, es algo natural. Ahora, me parece que, muchas veces, es como un modo de operar, es como una estrategia. Entonces, lo que hemos detectado, a lo largo de este tiempo, es que muchas veces, a través de esa confianza, de ganarte al operador, de salir, de ir a tomarte una cerveza (...), son lógicas que (...) me parece que también han sido partes de catapultar una estrategia para saber qué es lo que pasa (...): en la intimidad de los boxes, en lo que sucede con... qué es lo que hablan, qué es lo que dicen, que información se puede trasladar a la cúpula de la empresa, cosas así, que han pasado, de hecho. Todo eso ha generado como un lugar a confusiones, a conflictos, a que no sepas bien con quién estás tratando. (...) [como supervisor] además está siendo partícipe de ese vínculo, puede utilizar eso para después hacerte pedazos. O sea, ir y a donde sea, contar lo que sucedió, cómo sos. [Como operador] Sabés exactamente aquellos puntos débiles en los que puede dominarte en la cotidianeidad, en la hora de sentarte a trabajar, [y el supervisor] sabe exactamente aquellas vibras que puede generar en vos para modificar hasta tu forma de relacionarte con el otro, de trabajar, de... y todo eso termina siendo algo de lo que de alguna manera padece el operador, muchas veces. Ese vínculo de confianza que se generó *a priori* termina siendo un vínculo de dependencia en relación al trabajo (Entrevistado G).

Hay toda una estrategia de fondo a ese estilo simpático y de confianza que entablan muchas veces los supervisores con los operadores, y que sirve a la organización reticular en tanto la dominación y las prácticas de hipercontrol e hipervigilancia operan sobre el psiquismo del trabajador. Ha sucedido que cuando el vínculo supervisor y operador no se basa en el respeto ni tampoco desde la referida simpatía, se llevan adelante prácticas constituyen un verdadero acoso hacia el trabajador.

De hecho tuvimos en dos oportunidades, dos supervisoras que tuvieron varias denuncias no solo a nivel bipartito (que nosotros trabajamos) sino también en el Ministerio; tuvimos que ir a hacer la denuncia a DINATRA [Dirección Nacional de Trabajo] con respecto a este tema, porque era como que se charló, se habló, se planteó, se habló con la supervisora, con la empresa, con Recursos Humanos, se tocaron como todos los mecanismos, se intentó que cada actor estuviera presente en cada instancia, los denunciados, aquellos que eran víctimas y victimarios estaban presentes en careos, y nos interpelábamos todo lo que había en torno a lo que se iba dando con esas denuncias, y así y todo se arremetía, esa persona seguía ahí,

seguía haciendo lo mismo que estaba haciendo, seguía teniendo las mismas actitudes, no habían cambios a pesar de que te reunías y hablabas, ibas y venías. (Entrevistado G).

(...) hubo una compañera que el acoso era por parte de (...) la empresa contratante. Controlaba mucho dónde estaba, qué hacía, a veces estábamos en reuniones sindicales y decían ¿por qué no está en su puesto de trabajo? Tiene todo su derecho, es una afiliada, sindicalista y puede estar en asamblea. Nosotros lo que tenemos a través de convenio es que nuestras reuniones pueden ser dentro del horario de trabajo, una hora semanal, pero nos reunimos. Entonces era esa persecución. Y después, en otro momento, la compañera llevaba certificados médicos (...) y a veces se lo perdían, (...) se mandaba por cadetería los certificados y se los perdían, después preguntaban dónde estaban, y a veces pedían los originales, hasta que en un momento los compañeros dijeron no, no les vamos a dar los originales porque me los perdieron, (...). Se descontaban los libres si faltaba o estaba certificado antes de los libres, te descontaban los libres. Y bueno, esa compañera en particular fue durante mucho tiempo perseguida por parte de la empresa, y fue despedida porque no daban como válido el certificado que le había dado la facultad por un examen que había rendido porque supuestamente habían llamado a Bedelías y le habían dicho que ella no se había presentado, cuando ella sí se había presentado. No había salvado, pero sí se había presentado, y esa información... hasta el día de hoy... (...) más si la compañera tiene ese certificado, que se lo dieron con un sello, todo. Es más, lo volvió a pedir y estaba en actas que se había presentado. Por lo que se entiende, fue un invento de la empresa para poder encontrar algo específico para desvincularla. Se la desvinculó y como sindicato nosotros juntos fuimos ese mismo día a la empresa. Hicimos paro, (...) todos los compañeros nos paramos y la vincularon nuevamente. No dejamos que la despidieran. Pero sí, pasan estas cosas. (Entrevistada F).

Podemos deducir que estos hechos son manifestaciones explícitas del acoso velado y exacerbado que implica cotidianamente esta forma particular de hipercontrol e hipervigilancia continua. En muchos casos, se vuelve extremo, y el soporte más efectivo para afrontar estas situaciones es la organización sindical como herramienta de lazo y lucha colectiva.

#### **4.1.6. Dimensión de lo tecnológico: la tecnología como soplón**

La tecnología es soporte y actor fundamental en la hipervigilancia y en el hipercontrol, ya que es a partir de sus avances que es posible el registro y grabación de cada una de las llamadas que se reciben y se realizan para que luego los sectores de calidad, que buscan la excelencia del servicio (tarea imposible desde su concepción), puedan evaluar a cada trabajador en función de lo esperable.

La tecnología mide: es la herramienta de la medición, de los tiempos, registro de llamadas, es una especie de [busca palabras]. Es como “un soplón”. (...) está contando todo, revelando, no deja lugar a la mentira, hay como una cierta..., en esa medición tiene que estar todo transparente. Cuántas llamadas atendiste, cuál es tu promedio de llamadas, cortaste llamadas, cuántas cortaste, cuántos registros de todas esas llamadas atendidas hiciste. O sea, es la medición. (...) se evalúa si se llega al nivel del servicio esperado (Entrevistada B).

Mayor control, mayor presión sobre el trabajador. (Entrevistado A).

el riesgo es para el trabajador, porque después si a vos se te corta una llamada o no cumplís con los tiempos, como a vos te están monitoreando y grabando esa llamada, después te llaman a una devolución y si vos, en la llamada, queda como que cortaste la llamada, también corrés el riesgo de que te echen, porque el corte de una llamada es una pena (Entrevistada D).

te están buscando la vuelta para ver en qué te equivocas, porque muchas veces son más las malas que las buenas. (...) Vos lo ves y este es como un esquema muy cotidiano en todas las empresas: el pizarrón con la cuadrícula con los nombres de los operadores con los objetivos alcanzados y quién cumplió y quién no cumplió, y cómo venimos y esa exposición permanente, esa cosa de generar la propia competencia entre los propios compañeros. Entonces, me parece que sí: hay una cosa como mucho más salvaje y muy clara, que se da, que lo ves (Entrevistado G).

El dispositivo de la organización del trabajo valoriza la evaluación pretendiendo una internalización de las pautas y normas que se espera que los trabajadores cumplan, lo cual repercute en ellos dependiendo de los recursos psíquicos que cada uno tenga para hacer frente a esta suerte de invasión que coloniza la subjetividad. Se trata de un contenido simbólico que se inyecta entre los ideales de cada sujeto trabajador y que oficia, en mayor o menor medida, como regulador de la actividad, como parámetro de medición interna. Al ubicarse en una serie psíquica oficia tal y como si se tratara de un condicionamiento propio de autodominación; no obstante, se trata de un cuerpo extraño que va desmantelando progresivamente la acción libre, velando la singularidad, e incluso desposeyendo al trabajador de sus otros ideales a los cuales apunta adscribir y cumplir. Esta ilusión recrea una escena falsa de libertad y autoregulación que se erige sobre prácticas de dominación sociopsíquicas.

#### **4.2. Análisis del estudio de caso**

El caso seleccionado es un call center que funciona en el centro de Montevideo. Se invitó a participar a los talleres de historia de vida en grupo a cinco trabajadores de campañas de

atención al cliente. La edad de los participantes se comprendió entre los 20 y 30 años, a excepción de una de ellas que tiene 57 años. Esta investigación buscó profundizar en la vivencia de los trabajadores de este call center, específicamente sobre sus experiencias de sufrimiento.

Cabe aclarar que se ficcionó los datos para que no fuera posible identificar a los trabajadores. Nos referiremos a ellos como: Gabriela (24 años), Daniel (23 años), Minerva (57 años), Valeria (25 años) y Bianca (22 años). Se mantuvo la edad que tenían en el momento en que se realizó el trabajo de campo.

A continuación, y en primer lugar, desarrollamos el análisis transversal de las historias de vida de los participantes y en segundo lugar las categorías de análisis extraídas del estudio de caso que nos permitieron responder a las preguntas y objetivos propuestos para esta tesis.

#### **4.2.1. Análisis transversal de las historias de vida**

El taller de historias de vida y trabajo se realizó en tres sesiones en el mes de julio de 2019, a partir de los soportes metodológicos de la sociología clínica: la técnica del nombre, árbol genealógico, proyecto parental-laboral y trayectoria psicosociolaboral. Junto a los trabajadores, se buscó desentrañar los nudos sociopsíquicos que conforman sus historias de vida, enfocándonos particularmente en los aspectos referentes al mundo del trabajo.

A partir de un análisis sincrónico y diacrónico, entre los niveles macro, meso y micro, se buscó explorar en las articulaciones posibles entre la Historia e historicidad construida en el relato de cada participante, en conjunto con la reflexión coral del grupo.

En el despliegue de sus relatos se fue construyendo un ejercicio de significación y resignificación, en la escucha del otro-grupo y del otro-investigador, del cual fueron emergiendo hipótesis clínicas, en tanto analizadores, y, posteriormente, categorías para el análisis de este estudio. Estas fueron puestas a trabajar tanto en el análisis *in situ* como también posteriormente, puesto que una vez finalizado el contacto directo con el campo fue necesario tomar distancia para su elaboración teórica y escritura de esta tesis.

Habiendo hecho foco en los aspectos laborales, pudimos observar su pertenencia a la clase trabajadora y a la clase media. En algunos de sus árboles genealógicos encontramos trabajadores del sector público, profesionales, pequeños emprendedores. También familiares cuyas trayectorias laborales se vieron marcadas por un empleo único, estable, otros que tuvieron varios empleos, períodos de desempleo y procesos de

reconversión laboral. Exploramos en la dimensión simbólica del trabajo compuesta de imaginarios, significaciones y concepciones, que los atraviesa e implica en tanto sujetos trabajadores del call center, que construyen su forma de vivir y transitar por la institución trabajo en la actualidad.

#### **4.2.1.1. Proyecto parental-laboral de los entrevistados: adhesiones, vicisitudes y cuestionamientos**

La adolescencia y juventud son etapas de la vida claves de revisión de lo construido hasta entonces; en muchos casos, de cuestionamiento, y en otros, de apego voluntario o involuntario a lo instituido. El proyecto parental forma parte del entramado simbólico que recibe al sujeto en el mundo, pero que luego el sujeto deberá interpretar según su propia posición en la escena familiar, en la novela familiar que se construye.

En tanto construcción de los referentes es transmitido de forma manifiesta a partir de lo dicho verbalmente y también a través de las prácticas. La pregnancia subjetiva de este se produce a nivel consciente e inconsciente y su operación se concretiza en las decisiones, elecciones y tránsitos enmarcados en las trayectorias de vida.

El proyecto parental se ve afectado por las Instituciones que pasan por la trayectoria sociopsíquica de los sujetos, los grupos de pertenencia, el interjuego entre la historia heredada y la potencia de libertad que se pone en acción en la relación que establece con la realidad de la que es producto y que también produce, así como del mundo simbólico que lo constituye y estructura.

La educación como política de estado en nuestro país y las instituciones educativas han tenido un rol fundamental en la proyección deseante que los padres de los participantes del estudio de caso han hecho sobre sus hijos. A nivel social, la posibilidad de que el sujeto uruguayo pueda transitar un recorrido educativo público crea y recrea imaginarios que se infiltra entre los mandatos y deseos que se transmiten de generación en generación; se destaca el aspecto crucial de la escuela pública laica, gratuita y obligatoria de los postulados varelianos, el liceo público y la Universidad de la República en nuestra sociedad.

En este sentido, existe un marco simbólico regulatorio que habilita legalmente este imaginario social que Florencio Sánchez plasmó en “M'hijo el Dotor” y que se inscribe en el seno del proyecto moderno de la sociedad uruguaya, teniendo existencia y consecuencias hasta el día hoy. La Universidad de la República se erige, desde los inicios modernos de

nuestra sociedad, como destino al cual apuntar para el desarrollo educativo de la población uruguaya.

No obstante, esta idea se ve confrontada a distintos condicionamientos sociales. Históricamente, ha implicado migraciones internas: estudiantes que culminan sus estudios secundarios en el interior se trasladan a vivir a Montevideo para realizar sus estudios universitarios. Al día de hoy, esta migración continúa aconteciendo, aun cuando se encuentra en marcha un proceso de descentralización universitaria y se han creado nuevas carreras.

Asimismo, conviene señalar que en las últimas décadas, signadas por las políticas de los gobiernos progresistas, se llevaron adelante acciones concretas que propiciaron un contexto de crecimiento de la matrícula de la Universidad. De esta manera, muchos de los nuevos estudiantes son primera generación de universitarios dentro de sus familias.

El proyecto parental-laboral de los trabajadores de call centers de este estudio se encuentra directamente relacionado con el desarrollo educativo de sus hijos.

- El proyecto parental-laboral de Gabriela: “que estudiara, me recibiera y trabajara de lo que había estudiado”

Gabriela tiene 24 años y trabaja en el call center hace tres años, específicamente desde el año 2016. Su familia reside en La Teja y pertenece a la clase social trabajadora. El enclasmiento social marca las aspiraciones laborales de los padres para con sus hijos, en la medida de que toman postura con respecto a su propia experiencia dentro del mundo del trabajo. También es importante resaltar la presencia de varias mujeres amas de casa en su árbol genealógico y las repercusiones de ello, a nivel latente, de lo que espera su madre como mujer trabajadora que no recibe un salario por su labor.

Se observa que esperan que sus hijos encuentren un camino laboral que los encuentre en un escenario de mayor emancipación y autonomía de las relaciones de explotación.

Gabriela dibuja tres figuras humanas: de izquierda a derecha se encuentran su padre, su madre y finalmente ella. Ella tiene en su cabeza un birrete de graduación y en la mano, enrollado, un título. Próximo al margen horizontal derecho de la hoja dibuja un edificio con la inscripción en el techo “Universidad de la República”.

“Papá, por ejemplo, llegó hasta... hizo hasta la UTU. Ta, después entró a [empresa pública], y mamá hizo hasta sexto de escuela, entonces como que siempre querían o quieren que mi hermana y yo... como que aspirara a llegar a más, ¿no? **La típica**. Entonces, nada, o sea, **siempre me dijeron que me recibiera de algo**. Básicamente. Creo que nunca tuve una charla, que se sentaran a preguntarme: ¿qué te gusta? No, era como que siempre me decían... una vez mamá me dijo: hacé un test vocacional y a ver... Pero ta. Era como esa presión también de terminar el liceo, y bueno, vas a ir a Facultad”. (Gabriela, 24 años).

De este modo se puede observar que el proyecto parental-laboral que recibe Gabriela la inscribe en una saga familiar, en una serie generacional que aspira a alcanzar al nivel educativo superior. No obstante, muchas veces, la dimensión deseante de los padres en el proyecto parental-laboral se encarna con la fuerza de un mandato frente al cual el sujeto se ve constreñido a tomar postura. A su vez, las herramientas del sujeto para afrontarlo dependen del momento de la vida en que se encuentre.

Ya entré en el liceo como más chica que todo el mundo, entonces siempre me sentí como más chica..., y capaz cuando salí del liceo no tenía como la madurez (Gabriela, 24 años).

Otro aspecto importante es la forma en que es vivido este proyecto, ya sea en su adhesión o confrontación.

tampoco lo vivo como una presión mala, yo creo también que toda la frustración de ellos, medio que en nosotros, en los hijos, “ah bueno nosotros no llegamos, ustedes tienen que llegar”. Y también una cosa de deseo de ellos, como que está bueno que quieran que estudies, que te inculquen, y quieran que estudies y seas mejor que ellos, pero por otro lado también está esa cosa que después uno de grande lo razona así, ¿no? La frustración de ellos o las cosas que ellos no pudieron, quererlas para los hijos. No me parece la manera, pero ta. Y bueno, yo seguí estudiando, ya por mí, ¿no? Ya después como... Hoy en día estoy boluda con la Facultad, pero en algún momento pienso retomar. Pero ta: por mí. Aparte, encontré una carrera que sí, que me gusta, tampoco creo... no siento que sea mi vocación, pero ta.” (Gabriela, 24 años).

Se puede apreciar una contradicción a la que se ve expuesta Gabriela, oscilando entre una presión superyoica y, por otro lado, la importancia que ha tenido tanto para ella como para su hermana que sus padres les hayan inculcado el valor simbólico de la educación.

A propósito de la exposición de Daniel, Gabriela resuena con lo planteado por el compañero y comparte:

a tal edad tenés que estar recibida, a tal edad tenés que hacer esto, no es así, o sea no hay un librito para eso... pero te lo hacen pensar. ¿No? Y sentir la presión de “ah llegaste a cierta edad y no tenés nada resuelto”. Está bueno que en realidad no sea así, porque en realidad es eso la vida, ¿no? Probar e ir viendo, descubriendo, descubriéndose. (Gabriela, 24 años)

Se produce una dinámica particular entre las instancias intrapsíquicas y el medio social en que Gabriela ha crecido. La interiorización del proyecto parental ha implicado para ella el pasaje por dos facultades, encontrándose más afín con la última aun cuando entiende que no siente una vocación.

Se destaca entonces que lo que esperan sus padres de su actividad laboral es que trabaje de algo en lo que estudió y que se trata de un camino, el cual actualmente se encuentra transitando.

- El proyecto parental-laboral de Daniel: del “concepto de exigir o plantear a decir bueno ta, probá”.

Daniel tiene 23 años, nació en 1996, hasta el año 2001 vivió en Montevideo y luego se trasladó con su madre a un pueblo del departamento de Canelones, donde residen sus abuelos, debido a la separación de sus padres. Ambos padres tienen una relación laboral de dependencia, y podemos afirmar también que pertenecen a la clase social trabajadora.

La separación de sus padres se dio en buenos términos, los cuales hasta el día de hoy permanecen, y tanto su madre como su padre han mantenido un vínculo entre ellos y con Daniel. Se hace importante señalar también el contexto de crisis socioeconómica de comienzos del nuevo milenio en el que acontece la ruptura de la pareja.

Su padre trabaja desde los 17 años como vendedor de plaza y en el contexto de la crisis del 2002 vivía la incertidumbre a nivel laboral: la incertidumbre de no saber si era posible concretar ventas y el impacto en sus ingresos, con las repercusiones familiares que eso conllevaba.

Porque como el país estaba todo mal, ir a vender algo a alguien cuando estaba todo mal... era como que gastas más en lo que vas a ir que lo que vendés. (Daniel, 23 años).

Su madre trabajó en una cadena de supermercados hasta el año 2006, en el cual se recibió de maestra.

“Mi madre es claro ejemplo de que se puede estudiar y trabajar, porque se recibió de Maestra en 2006 cuando ella trabajaba de empleada en una cadena de supermercados, y ta, nada, **estudiando y trabajando se puede. Al menos el ejemplo está.**” (Daniel, 23 años).

Este acontecimiento se le olvida marcar este acontecimiento en la trayectoria psicosociolaboral, pero luego lo retoma en su relato al momento de exponerlo en el taller. Olvido que dice mucho, en tanto que para Daniel es un ejemplo de que es posible conjugar la actividad laboral y los estudios.

El recibimiento de su madre implicó cambios a nivel económico-familiar que se traducen en la mudanza a una casa propia. Daniel lo relaciona a su vez al período de bonanza económica producto de las políticas de los gobiernos progresistas:

fue parte de lo bueno de la izquierda, mi madre en pareja llegó a comprar una casa. O sea, habíamos tenido mudanzas anteriores, ya mi madre trabajando de maestra nos habíamos podido mudar solos los 3: mi hermana mi madre y yo. (...) Pero [este] era un espacio propio. (...) lo marqué porque fue el momento en que ta, era nuestra casa. Ya dejábamos de alquilar algo. (Daniel, 23 años).

En el soporte metodológico del proyecto parental-laboral Daniel dibuja dos figuras grandes que representan a sus padres, pensando juntos un escenario en el que él se encuentra caminando hacia un edificio en el que aparece el siguiente punteo de frases: “trabajo”, “ideas”, “proyectos”, “cosas que de forma temporal o definitiva, me hacen feliz”.

es como que hubo una **evolución** en lo que pensaban mis padres (...) En realidad, mi padre hizo hasta cuarto de UTU, empezó el liceo, después hizo cuarto en UTU, empezó a hacer tornería y ta, terminó. Mi madre sí había terminado el liceo, incluso había comenzado a hacer medicina, y ta, **siempre me dijeron tenés que estudiar**, pero ta, en mi época fue evolucionando ese concepto a más...

En el relato de Daniel se aprecia una evolución de cómo vivió el proyecto parental-laboral. Aun cuando permaneció como base “tenés que estudiar”, las circunstancias lo hicieron apropiarse de esto y vivirlo a partir de un sentido personal.

se volvió más **del concepto de exigir o plantear a decir: bueno ta, probá lo que tengas ganas de hacer**, si es un **trabajo**, si es un **proyecto**, si es una **idea** (Daniel, 23 años).

En esta evolución, entre lo que sus padres esperaban de él a nivel laboral en un comienzo y cómo se fue apropiando de este, ubicamos como punto de inflexión su ingreso al mundo laboral mientras cursaba el último año del bachillerato. El primer empleo que tuvo fue en la empresa en la que trabajaba su padre.

Mi viejo trabajó toda la vida ahí... entonces era como el “hijo de”... Tuve una oficina, incluso una oficina propia. Pero era como más favor a mi viejo que algo como de mí... entonces como que me sentía que no valoraban lo que yo hacía. Hice diseño gráfico, hice, también hacía depósitos en los bancos, gestiones administrativas, sistemas, logísticas, hice todo. Todo. Pero siempre seguía siendo “hijo de”... y la remuneración era “le estoy haciendo un favor a tu padre” más que lo que yo hacía, entonces como que ta... Sirvió cuando sirvió y después ta. (...) renuncié porque fue el proyecto de Facultad. De... en realidad es una etapa en que estuve redesbolado, no había terminado el liceo, incluso me dedicaba al liceo y no lo terminé. Hice como tres años sexto, de a poquito. Así. Y después trabajando y estudiando, estando en la empresa que eran 10 horas de lunes a viernes, o sea trabajábamos 9 y una de descanso, y [en esa época] **trabajando terminé el liceo. Ejemplo de mi madre de que se puede trabajar y estudiar.** (Daniel, 23 años).

Su proyecto era culminar sus estudios secundarios para comenzar la Facultad.

En realidad, **projecté** hacer la Facultad: llegué a anotarme e inscribirme, (...) a mí me hacía feliz, me hizo feliz dejar de trabajar en la empresa donde trabaja mi padre, y como que completé esa etapa de “no tengo el liceo no puedo anotarme [en la Facultad]”. La cumplí y (...) **a ellos les hacía bien que yo estudiara.** Pasó eso... más **la evolución de decir “no, tenés que hacer esto y esto” a (...) “hacelo a tu modo que está bien”.** (Daniel, 23 años).

El participante ilustra un trabajo sociopsíquico en el que opera una transacción entre los ideales paternos adquiridos con respecto a lo que esperan de él y lo que puede hacer con ellos, adhiriendo en parte y transformándolos a su modo a partir de las significaciones que ofrecen sus padres: “hacelo a tu modo” y “probá”, que desembocan en el sentido personal “proyectos”.

“Proyectos” y “cosas que de forma temporal o definitiva, me hacen feliz” responden a una resignificación del proyecto parental-laboral, que a su vez se encuentran relacionados al momento sociohistórico de la Hipermodernidad, en donde lo transitorio, lo líquido, se impone en el mundo del trabajo, por sobre la fijeza y solidez de otro tiempo. La solidez y permanencia que se ilustran en el caso del empleo del padre y de otros familiares que ubicó en su árbol genealógico; se confrontan con el tránsito de Daniel por la institución trabajo y por las instituciones educativas.

- El proyecto parental-laboral de Bianca: “algo que me apasionara”

Bianca tiene 22 años. Si bien sus padres son de Montevideo, su infancia transcurrió en Solymar, Canelones. Hoy se encuentra viviendo con su madre en Montevideo, debido a que sus padres se separaron recientemente.

Su padre tiene 57 años, es de profesión arquitecto y su madre, de 58, se encuentra jubilada desde hace algunos años. La jubilación prematura de su madre se debe a que a los 25 años tuvo un accidente realizando deportes y se quebró varias vértebras. A partir de ello se le realizó una operación para fijar la columna; sin embargo, con los años eso devino en distintas complicaciones a nivel del sistema nervioso y sus piernas, lo cual le impidió trabajar. Antes de este acontecimiento, trabajó como administrativa para una empresa de servicios telefónicos privada y estudió en Facultad de Ciencias Sociales hasta que quedó embarazada de Bianca.

En realidad, no le habían dicho nada, pero ella no podía tener parto natural, justamente porque tenía la espalda inmovilizada y ta. Justo, un día, en un control de rutina del embarazo, saltó que yo me estaba apretando con el cordón umbilical, y ta, le indujeron el parto y estuvo muchas horas en trabajo de parto, y estuvo muchas horas y al final yo estaba en sufrimiento fetal. Entonces le tuvieron que hacer cesárea y todo, y ta, años después mamá se enteró que si hubiera intentado parir por parto natural, como que se hubiera muerto, básicamente le dijeron eso. Así que ella siempre dice como que yo la salvé. Indirectamente. (Bianca, 22 años).

A partir de la técnica del nombre, supimos que Bianca había sido nombrada por su madre, debido a que este nombre le gustaba por su musicalidad, por el hecho de que sonaba bien. Se destaca entre ellas, desde un comienzo, un vínculo en donde se juegan la vida y la muerte, en donde se sostienen inconscientemente en la representación que tienen cada una de la otra.

El árbol genealógico de Bianca se encuentra poblado de varios profesionales, sobre todo en la rama paterna, comenzando por su tía abuela paterna, doctora en Medicina, y pasando luego por su padre y su tío, ambos ingenieros. Este último tiene hijos estudiantes universitarios como Bianca, y uno de ellos se encuentra recibido. Su abuelo paterno tenía una fábrica de zapatos.

Como podemos apreciar, el rol de lo educativo se juega a nivel de lo ocupacional-laboral en la saga familiar paterna. En cuanto a la rama materna, su abuela era administrativa y su abuelo también era ingeniero. Podemos caracterizar a la familia de como clase media, mayoritariamente profesional, capital cultural que se ha ido transmitiendo en las distintas generaciones que Bianca sitúa en su árbol genealógico.

En la técnica del proyecto parental-laboral Bianca dibuja dos figuras humanas: su madre a la izquierda y ella a la derecha. De la cabeza de su madre sale una frase "ojalá

pueda descubrir algo que la apasione y pueda trabajar de eso”. Esta se encuentra dentro de un círculo y, según la participante, se trata de un pensamiento y no de un cuadro de diálogo. En su relato ubica que de su parte hubo una indecisión con respecto a qué hacer.

En realidad, siempre que manifestaba mi indecisión en cuanto a lo laboral y estudio, este... mi madre siempre me decía eso. Que ella no me exigía nada en cuanto a estudios o a una determinada carrera ni a un determinado rubro laboral, solo **que hiciera algo que a mí me apasionara**. En realidad, a mi padre no lo puse porque siempre era mi madre la que... con mi padre era como que ta, sí acompañaba, pero ta (Bianca, 22 años).

Si bien coincide con los otros participantes en la relación entre lo laboral y los estudios, hay una mayor plasticidad entre ambas esferas en el proyecto parental que traslada su madre. Se destaca también que se trata de un mensaje que aparecía frente a su indecisión, y que, al representarlo como un pensamiento, esta comunicación tal vez acontecía indirectamente en otras circunstancias.

A diferencia de otros participantes que oscilaron entre la fuerza del mandato y la libertad de elección, el proyecto parental-laboral de Bianca incluye la significación de pasión. Es interesante cómo el gusto por la tarea se vuelve un aspecto relevante en el proyecto parental interiorizado por Bianca, lo cual se distingue dentro del contenido de las otras construcciones que realizaron los participantes en esta técnica. Podemos señalar en ello la incidencia de la ocupación profesional en varios personajes de su árbol genealógico.

La importancia de hacer algo que apasione posiciona al sujeto en otra perspectiva distinta a la que subyace, por ejemplo, en un proyecto parental que busca que sus hijos los superen educativamente. Sin embargo, coinciden en el hecho de que todos desean una posición para sus hijos dentro de la sociedad que los acerque a una emancipación de las condiciones de explotación del mundo laboral. Condiciones que, aún en las distancias sociopsíquicas de los enclasmientos sociales, marcan una concepción latente de lo que es trabajar, y lo que implica el trabajo en tanto actividad y medio de subsistencia.

Bianca se encuentra estudiando bibliotecología. De su elección refiere:

fue como por descarte. Yo hice una tecnicatura en hotelería, que en realidad no me gustó, pero ta, la terminé y empecé varias cosas, pero en realidad nunca terminaba. Y bibliotecología mi madre me la recomendó varias veces y no sé, **siempre me gustó mucho leer, es como una de mis pasiones**, y ta, nada, como que va por ese camino de los libros y

me pareció interesante la propuesta de la carrera que leí en la página de la facultad, entonces ta, me metí” (Bianca, 22 años).

En este sentido apreciamos cierta adhesión al proyecto parental, no obstante, y en relación a su trabajo actual en el call center, hay un cortocircuito importante.

odio trabajar ahí. O sea, no lo odio, ahora no lo odio, antes sí. Pero obviamente no es un trabajo ideal y me encantaría poder renunciar. Me encantaría poder trabajar en otra cosa (Bianca, 22 años).

El odio carga negativamente el call center como una actividad laboral alejada de un trabajo ideal que le gusta y la apasione. Esta carga afectiva signa al call center como un empleo transitorio del cual, en su momento, ya renunció, pero, al no encontrar trabajo decidió volver.

- El caso de Valeria: “No tengo recuerdo de que me hayan dicho nada. Sí que lo hacía bien”

Valeria tiene 25 años. Ella y su familia viven en el Cerro. Tanto su madre como su padre son profesionales en ejercicio y, tal y como en el caso de Bianca, el proyecto parental-laboral de Bianca se encuentra marcado por esta característica. A su vez, se observa también la importancia de lo educativo en lo que los padres esperaban de ella en relación al mundo laboral.

Valeria dibuja cuatro figuras humanas: tres de ellas son niños, la otra es ella (de mayor tamaño) con una tabla para escribir. A su vez dibuja pesas, pelotas y notas musicales.

Como que siempre me dijeron que haga **lo que me parecía que me hacía feliz**. Nunca fue que sentí tampoco, que me hayan expresado que esperaban algo, que tuvieran una expectativa. Mientras fuera lo que me guste. Por eso lo representé así (Valeria, 25 años).

Valeria se encuentra finalizando sus estudios en educación física y se proyecta trabajando en el rubro como profesional de la educación. A simple vista, pareciera que dibujó lo que se encuentra haciendo y su elección ocupacional y, según lo que refiere, no hubo de parte de sus padres un mandato que le inculcara qué debía hacer o qué esperaban para ella en el mundo laboral.

“**no me inculcaron**, nada. Cuando tuve que elegir orientación en el liceo, me preguntaron que quería y nada. Nunca nada” (Valeria, 25 años).

Sin embargo, de forma subyacente en la elección por la carrera en educación física y en la transmisión de que hiciera lo que la haga feliz encontramos que el proyecto parental se fue enmarcando inconscientemente en Valeria a partir de determinadas prácticas concretas que llevaron adelante sus padres, las cuales fueron emergiendo en su relato a partir del soporte metodológico de la trayectoria psicosociolaboral.

“En el 95, **cuando tenía dos años, puse el inicio de la natación** porque hasta ahora me dedico a eso. Fue reimportante que mis padres me tiraran al agua a los dos años” (Valeria, 25 años).

En realidad, empecé al año y medio con la matronatación. Después en el 95 ya iba sola... Y después en el 98 puse que nació mi hermana y ahí fue mi primera competencia, de natación. Tenía 5, y a los 5 años ya competí (Valeria, 25 años).

El deporte, y en concreto la natación, son actividades que tiene incorporadas desde los dos años, experimentadas por parte de su construcción identitaria.

No sé siempre nos mandaron [a ella y a la hermana] al club a hacer eso. Yo creo que igual fue como más como por mi lado que me empezó a gustar la natación. Porque no... **No tengo recuerdo de que me hayan dicho nada. Sí que lo hacía bien.** (Valeria, 25 años)

En este sentido, “que lo hacía bien” señala la investidura libidinal de la actividad deportiva, presente hasta el día de hoy, tanto de parte de Valeria como de sus padres con respecto al desempeño de su hija.

Entre los demás participantes, Valeria es quien se encuentra más próxima al egreso. Sin embargo, en el trayecto se suscitaron algunas dificultades.

En el 2011, cuando estaba terminando el bachillerato, preparé la prueba del ISEF todo ese año. En el 2012 me acuerdo que la fui a dar, y la perdí en la piscina; me acuerdo que me frustré, porque fueron milésimas de segundos..., en la piscina, sí, después de nadar, competir, todo, la perdí en la piscina. Horrible, y ta, perdí. (Valeria, 25 años).

Si bien existen muchas razones por las que pudo acontecer esto, no podemos dejar de señalar, tal como lo menciona la participante, que después de nadar desde los dos años, e incluso antes, siendo bebé, al rendir la prueba de ingreso la perdió en la piscina, y que tal y como se mencionó en la instancia es, por lo menos, contradictorio. Por lo tanto, en la

medida de que fue un acontecimiento importante en su trayectoria y que fue una experiencia vivida con frustración, una vez relatado durante la instancia, se trató de hacer lugar a la dimensión inconsciente de la adhesión al proyecto parental-laboral de la participante, como forma de acercar una hipótesis clínica que pudiera construir una resignificación de la escena.

Entendemos que el análisis oportuno de este proyecto parental-laboral se puede elucidar en la medida de que tenemos en cuenta lo no dicho: las prácticas puestas en juego por sus referentes de cuidado, que hablan más que las palabras manifiestas. Poniendo en serie “lo que me parecía que me hacía feliz” y “que lo hacía bien”, el hecho de haberla llevado a practicar natación desde los dos años de vida fue una forma de transmitirle un camino posible para su futura elección ocupacional.

- El proyecto parental-laboral de Minerva: “tenés que tener un diploma”

Minerva tiene 57 años. Su madre tiene 84 años y es maestra. Ejerció pocos años su profesión. En aquel entonces para jubilarse se amparó en la ley madre, que implicaba contar con 10 años de servicio e hijos menores de edad.

se amparó en la ley madre porque le había salido un pólipo en la garganta. Le costaba hablar, y le dijeron “jubilate”, agarró la ley madre antes que la saquen, que ya la estaban por sacar o sea que se jubiló (Minerva, 57 años).

A partir de allí comenzó a trabajar con el padre de Minerva.

En realidad, se recibió muy joven, porque antes no había liceo, de la escuela ibas al Normal, entonces se recibió rejuven; con 20, 21 años estaba recibida y empezó a trabajar. A los 20 y pico ya tenía los tres hijos, dejó. Se fue a trabajar con mi padre, porque mi padre tenía una empresa. Era este... como se dice, una fábrica familiar de varios hermanos, después medio que se pelearon, y era la primer fábrica que hubo en el Uruguay de electrodomésticos nacionales, entonces como que se repartieron: uno hacía el plástico, otro hacía la parte de metal, otro hacía la parte eléctrica de los motores y todo eso, y bueno, después se pelearon todos, por plata, obvio. Mi viejo se quedó con una parte, y ella trabajaba ahí con él. (Minerva, 57 años).

Su padre tiene 86 años, y vive con ella. De ser empresario pasó a trabajar en su taller propio.

mi padre se quedó con la parte de hacer los plásticos, porque él había inventado toda la parte de los moldes, de los plásticos de los interiores de los electrodomésticos, y el boludo inventó pila de cosas y nunca patentó nada, que ahora podría estar echado para atrás, tiene una jubilación de 8 mil pesos. Pero ta, es muy bohemio, muy así, muy bueno (Minerva, 57 años).

estudió hasta sexto de arquitectura en aquella época. No pudo seguir arquitectura porque no podía con los idiomas, en aquella época tenían italiano y no sé qué otra cosa, y nulo para los idiomas y bueno, ta. Empezó a trabajar, trabajó en el teatro (...) y conoció a mi madre en el teatro, mi madre cosía, ayudaba a coser los trajes del teatro y mi viejo era actor, *amateur* ¿no? Trabajaba de día y de noche tenía esa, como esa salida que era como un grupo... (Minerva, 57 años).

La generación de Minerva es otra; su juventud transcurrió en otro contexto histórico, social, económico y político. Sin embargo, el proyecto parental-laboral, fuertemente enraizado en los dichos de su madre, se encuentra signado por el desarrollo educativo tal y como el resto de los participantes del taller.

En la técnica del nombre, nos hace saber el motivo por el que su madre eligió su nombre:

**Me lo puso mi madre que es maestra.** Siempre le gustó, y dijo que si tenía una hija iba a ser Minerva. (...) Una carga... importante. (...). Pero no, se ve que no llegué a cumplir las expectativas. (...) tenía todo una historia atrás... yo tranqui. No llegué a cumplir con esa historia y bueno, no sé que se imaginaba mi madre que iba a ser. Pero ta, nunca lo sentí como un peso... digo... ahora de grande me doy cuenta de que sí que tenía algo para ella de repente más importante el nombre que era otra cosa. Pero mis hermanos por ejemplo no tienen ningún nombre, nada de... viste que hay madres que les gusta poner nombres de libros o películas, No le puso a ninguno Hércules o Zeus, ella siempre quiso tener una nena, tener una nena (Minerva, 57 años).

En el soporte del proyecto parental-laboral, Minerva dibuja en el centro de la hoja un cuadro con la inscripción "diploma" y su nombre.

"Mi vieja **toda la vida recalcándome que tenés que estudiar, tenés que tener un diploma, tenés que recibirte de algo.** Y ta, como que la rebeldía me superó y no estudié nada al final." (Minerva, 57 años).

Como podemos apreciar, su postura implicó su no adhesión a lo que su madre concretamente esperaba de ella a nivel laboral.

“Ella, como era maestra, quería **que yo estudiara algo porque era la nena**; de mis hermanos varones, yo, la única mujer, y ella quería que... y hasta ahora me lo dice: “pensar que podrías haber hecho tantas cosas” (Minerva, 57 años).

Se marca una impronta familiar en donde el mandato en relación a los estudios recaía sobre las mujeres y no sobre los hombres. Fundamentalmente estudiar carreras relacionadas a la enseñanza:

Mis tías estudiaron, porque **las mujeres tenían que estudiar**, yo creo que viene por ahí, mis tías son: dos son maestras y otra es profesora. Eso por el lado de mi padre, pero son de la misma edad que mi madre. Entonces mis tías por parte de mi madre eran mi madre maestra, la segunda era administrativa, había hecho un curso y entró a una empresa pública, era administrativa, y la tercera, que es la más chica, era la que no había estudiado nada, era como la deshonra de la familia porque era peluquera. (Minerva, 57 años).

La postura de Minerva fue de rebeldía frente al mandato materno inscripto en la tradición de la saga familiar tanto materna como paterna. Transitó por varias ocupaciones, períodos de empleo y de desempleo, de trabajo formal e informal. Luego de varios años de búsqueda de un empleo formal, realizó una capacitación para “jefas de hogar” y en el 2007 ingresó a trabajar al call center.

#### **4.2.1.2. Lo político-ideológico**

La dimensión político-ideológica está en juego directamente en la forma en que los participantes perciben la institución trabajo en la medida de que, ideológicamente, sus idearios se inscriben a la izquierda del espectro político. Los entrevistados señalan en sus trayectorias psicosociolaborales la llegada del Frente Amplio por primera vez al gobierno nacional y el impacto sociopolítico de las políticas progresistas.

“Después puse la asunción de Tabaré en 2004, porque me pareció importante (...) la reforma más importante del plan de primaria es ahí cuando se pone Educación Física en la Escuela” (Valeria, 25 años).

“Puse el 2004 cuando ganó el Frente las elecciones, que ta, que yo me acuerdo que iba en el auto con mis padres que había pila de gente festejando afuera y yo tenía fiebre y me llevaron a lo de mi abuela materna que me quedé con ella y mis padres fueron a festejar” (Bianca, 22 años).

El primer gobierno del Frente Amplio, que también tengo recuerdo de chico, de que ta, íbamos en el auto con mi padre y mi madre y ellos hablaban de Tabaré, eso lo tengo presente, me acuerdo. Entonces 2004 fue todo lo que habían dicho, fue como que se llegó.

Me acuerdo de ir con mi viejo hasta el Palacio, que había mucha gente... eso me acuerdo (Daniel, 23 años).

“94, IMM”: “políticamente fue cuando ganamos la intendencia” (Minerva, 57 años).

Los recuerdos pueblan el relato a partir de símbolos y acontecimientos que marcaron sus construcciones ideológicas, y los afectos se enlazan a ellos.

Me acuerdo porque siempre en mi casa, o sea, frenteamplistas, y me acuerdo pila de eso, como... ¿no? La bandera, las cosas... me acuerdo que salimos, inclusive, yo era chica y [salimos] en un camión de un vecino... todos con banderas (Gabriela, 24 años).

“soy frenteamplista. No porque mi familia sea del Frente. Yo me informé, miré y dije ta, no. Memoria, ¿verdad? (...)” (Gabriela, 24 años).

¡cuando murió Seregni! Pah... me acuerdo de eso... fue la primera vez que vi a mi padre llorar... Mi padre es una persona que no te demuestra nada. Ese día estaba sentado en el sillón, lo estaban pasando la tele, lo miré y se le caían las lágrimas... se hacía el que no... ¿viste? Y yo: ¡Te vi! Fue la primera vez que lo vi... no lo veo nunca llorar por nada... y esa vez... estaba emocionado. Y mamá me acuerdo que compró cosas de... discursos de Seregni. Tenía todo... una colección prácticamente. Y me acuerdo de eso (Gabriela, 24 años).

#### **4.2.1.3. La crisis del 2002**

Uno de los acontecimientos más importantes de la historia reciente fue el período de crisis socioeconómica y política del 2002, y fue señalado en todas las trayectorias psicosociolaborales de los participantes del taller.

mi madre siempre la nombra. Yo mucho no me acuerdo, la verdad, pero la puse porque sé que fue una crisis importante, que cambió pila el país. Pero ta. Siempre hablamos de la crisis del 2002, mucho en realidad no me acuerdo, pero ta. (...), me acuerdo que... mis vecinos estaban re mal, que nos ayudábamos entre todos (Valeria, 25 años).

la crisis del 2002, que la recuerdo porque me acuerdo que yo estaba en primero y segundo de escuela, iba a una escuela privada. Iba en bañadera, todo muy lindo... Después... [risas] en el 2003... y me acuerdo que mamá estaba como ta, escuela pública, y me pasó a la escuela que estaba pegada a la privada. (...) Tengo un lindo recuerdo porque no me gustaba la privada. Preferí toda la vida mis compañeros de la pública (...) En ómnibus... tercero [iba] en ómnibus ya no hay bañadera. Me acuerdo que tomábamos Coca-Cola en situaciones puntuales... un domingo, un cumple. Me acuerdo cosas así. No la pasamos mal, pero digo... noté el cambio. (Gabriela, 24 años).

Las repercusiones a nivel familiar del contexto de crisis enmarcan un período en el que se suscitaron cambios para los participantes, desde los productos de consumo al pasaje de colegio privado a la escuela pública, como mencionaron Gabriela y también Daniel. En la referencia que realiza Valeria, se observa el papel fundamental que tuvo la solidaridad entre vecinos para instrumentar estrategias de sobrevivencia, así como también la importancia del relato oral de su madre con respecto a los acontecimientos del país. Relato que construye memoria, que hace parte al sujeto de la Historia y lo hace productor de historicidad.

Después, 2002, la crisis financiera... que ta, la situación económica se afectó, o sea, no me faltaba comida, pero sí, era como nada, me acuerdo pila de ropa heredada, nos regalaban y eso me acuerdo. (...) [Mi mamá trabajaba] en una cadena de supermercados. Que también el sueldo no era... eso también la llevó a empezar a estudiar. Trabajaba en Pando ella. Y viajaba todos los días. La veía muy poco, más que nada los fines de semana, en la noche, y su día libre. Y ella hacía el Instituto de Formación Docente. (Daniel, 23 años).

En el relato de Daniel se observa el rol de sostén económico y afectivo de su madre como mujer, trabajadora y estudiante, en el período mencionado.

cuando yo me separé, perdimos la casa, alquilé lo que pude, trabajé, bueno hice un curso, en esa época, estaba todo muy mal en el país. Esa es la verdad. Fue en 1996, después vino la crisis del 2000 pero ya como que venía pintando mal de antes, yo hice en ese momento... daba clases particulares de inglés y bueno, yo hago masajes y hago un montón de terapias, y hacía eso a domicilio, porque laburo no había. Y con algo tenía que comer, mi viejo me ayudaba porque yo vivía en el fondo del taller de él. Después de tener su empresa, pasó a tener su taller de reparaciones de heladeras, aire acondicionado, computadoras con mi hermano más chico (Minerva, 57 años).

en 2001 empecé a trabajar en primaria, trabajé un año porque después sacaron el programa de inglés de las escuelas, y ta, de un mes para el otro... ahí morí porque era 2001; fui a cobrar el sueldo en febrero porque, como era de primaria, cobrás todo el año como las maestras, pero claro, cuando fui a renovar no había horas, entonces al otro mes tenía todas las mismas cuentas pero no tenía un ingreso. Fui al *clearing*, de todo, después. Eso fue 2001, 2002. Yo no me acuerdo ni qué hice por ahí, hice de todo un poco. (Minerva, 57 años).

La crisis del 2002 se convirtió en una forma de registrar un antes y un después que marca la institución del trabajo en la Hipermmodernidad bajo el signo de la incertidumbre, la flexibilidad, la precariedad y la fragmentación de las trayectorias laborales. En la actualidad, estos aspectos se encuentran naturalizados en la vivencia de transitoriedad del empleo en el call center.

#### 4.2.1.4. El call center como primera experiencia laboral

Con la excepción de Minerva, para el resto de los participantes el call center fue el primer empleo formal o, paradójicamente, el primer empleo de carácter estable.

Después 2014 mi primer trabajo fijo, que fue en un call center, que ta, duré poquito porque fue mi primer trabajo así. Fue en uno en el centro de Montevideo también... nunca vayan a ese call center, estuve tres meses (Gabriela, 24 años).

“no asocio este trabajo con satisfacción, o sea, no, no es algo que disfruto” (Gabriela, 24 años).

Si bien a Gabriela la primera experiencia en el primer call center se le volvió intolerable, en el actual tampoco reconoce la existencia de un aspecto que le brinde una experiencia placentera; por el contrario, no encuentra una satisfacción en este tipo de empleo.

En el caso de Valeria, se olvidó de incluir en su trayectoria psicosociolaboral el año en que ingresó a trabajar al call center.

“Santiago: y en el call center ¿cuándo entraste?”

Valeria: eh... en el 2015... No lo puse.... [Risas].” (Valeria, 25 años).

Valeria ya había tenido un trabajo zafral anteriormente, relacionado a su carrera, sin embargo, el call center fue su primer empleo formal.

“había trabajado en una encuestadora también por teléfono. Ahí estuve un año y medio, entre en mayo de 2016. Me fui en octubre” (Bianca, 22 años).

Bianca ha trabajado en dos call centers. En el actual renunció, pero volvió a ingresar. Su renuncia se motivó, por un lado, en que comenzaba sus estudios universitarios, y por otro, porque se encontraba cansada de los clientes molestos.

me comía las puteadas yo. Sobre todo porque yo estaba en retención cuando me fui. Retención es cuando el cliente quiere dar de baja la tarjeta de crédito, lo tratás de retener, digamos. Y ta, entonces claro, la mayoría de los clientes molestos caen ahí porque... claro, quieren dar de baja la tarjeta por un problema. Y la mayoría de los problemas, ya te digo, los podríamos llegar a solucionar, pero ta, que no. Entonces ta, te tenés que aguantar el cliente molesto que te dice, no, pero fijate que me pasó esto, me pasó lo otro, no sé qué y ta, llegó un momento que me saturó la verdad (Bianca, 22 años).

Al tiempo de su renuncia decide volver a contactarse con el call center para ingresar nuevamente.

Y ta, mi madre, cuando arrancó el año, me empezó a exigir de que ta, ya no me podía seguir manteniendo, de que ta tenía que buscar trabajo, y ta, empecé a buscar de lo que estoy estudiando. Mandé CVs a millones de librerías, (...) pero ta, nunca me llamaron, y ta después dije, trabajé en call center, voy a mandar en call center. Tampoco me llamaron, de ningún lado. (...) (Bianca, 22 años).

En cuanto a Daniel, ya había tenido un empleo formal antes de trabajar en el call center. Sin embargo, como mencionábamos anteriormente, al ser en la empresa donde trabaja el padre, le atribuye al call center el significado de primera experiencia laboral propia.

“Bueno después en 2018, fue lo que puse, nuevo trabajo”. (Daniel, 23 años).

A partir de la técnica del nombre, Daniel menciona que antes de su ingreso al mundo del trabajo lo nombraban por su apodo “Danielito”. Así lo llamaba su familia, especialmente su hermana, desde que era un niño, lo cual implicaba cercanía afectiva.

“Nunca lo usé. A partir de que empecé a usarlo, fue como más “no, ahora soy Daniel”.” (Daniel, 23 años).

El encuentro con la Institución trabajo, resignificó el modo en que es mayoritariamente nombrado por otros, y por lo tanto en cómo se relaciona con su entorno: mayor formalidad, mayor distancia afectiva.

Aún frente a las vicisitudes que se le presentan en el call center, Daniel menciona:

yo tuve trabajos anteriores que eran peores, entonces prefiero... o sea, yo comparo acá y hay una mejoría importante: entre en lo que estaba y en lo que estoy ahora, sé que antes tenía un sueldo fijo pero nada que ver el tipo, las horas o la carga horaria, que también la carga horaria es algo destacable acá y la flexibilidad en los horarios porque, como te decía, si vos estás estudiando, tenés las posibilidades de acomodar tus horarios en base a los estudios. Es algo flexible, es algo que no te deja atado, pero aún así tenés un ingreso. También tenés tu sociedad paga (...) (Daniel, 23 años).

#### **4.2.1.5. Entre la transitoriedad del empleo y la permanencia en el call center**

Constatamos que, entre los entrevistados, el hecho de trabajar en un call center no representa una significación relevante: Valeria y Bianca olvidan marcar en su trayectoria psicosociolaboral su fecha de ingreso a la empresa, aunque luego lo retoman en su exposición oral; en el caso de Daniel, lo marca como “trabajo nuevo”; en el caso de Gabriela

y Minerva marcan “ingreso al call center” y el nombre de la empresa, respectivamente. No obstante, Gabriela menciona que

realmente, no me suma nada a mi vida, sinceramente, trabajo ahí por la plata, voy por plata. Pero no por otra cosa, no es algo que me guste, ni siquiera tiene que ver con lo que estudio, o sea, no, nada. (...) Pero sí, no no, no me suma nada, no me aporta nada positivo, más que las personas que me llevo de ahí. (...) aparte sé que estoy de paso ahí, espero estar de paso ahí y no. De hecho, ya estoy pensando en cuándo me voy a ir, buscar otra cosa, que me paguen más y poder irme, porque sí... ya está... llega un punto que decís ya cumplí mi ciclo acá. (...) no es algo que digas ‘acá me quedo’. No es como... no. (Gabriela, 24 años).

“para mí el call center es algo provisorio, porque sin dudas no es algo a lo que me dedicaría” (Daniel, 23 años).

La referencia de lo provisorio que menciona Daniel lleva la marca de su estilo de enfocarse en sus objetivos por proyectos, así como también una característica de la sociedad hipermoderna: la temporalidad de lo efímero como paradigma atraviesa la vivencia del empleo del call center y la institución trabajo.

la definición es esa, algo provisorio. Algo que me sirve momentáneamente, que me sirve pero que no me pienso quedar, o al menos dedicarme a eso. No es un trabajo, no lo considero un trabajo para mí, (...) Primero por la variación que tenés en remuneración, (...) Por ejemplo yo tengo el proyecto de irme a vivir solo, no lo puedo hacer porque no sé si un día... (...) estoy certificado dos semanas, ya al otro mes, si tengo un alquiler de 10 mil pesos no lo pago, o si lo pago, no como. (Daniel, 23 años).

En cambio, en el caso de Minerva, su edad es un aspecto importante a considerar ya que luego de varios años de desempleo, el call center fue la puerta de entrada para poder reinsertarse en el mundo laboral formal.

“Entré justamente porque era jefa de hogar desocupada, con una edad avanzada para el mercado laboral que había (...)” (Minerva, 57 años).

Contextuamos su primer ingreso a un call center en el año 2007. A partir de esa experiencia, estuvo en varios hasta llegar al actual en 2008. Durante el período entre la crisis del 2002 y el año 2008, Minerva plantea que no recuerda la cantidad de cosas en las que trabajó informalmente. Concretamente, refiere a su colaboración en el taller del padre.

Yo no me acuerdo ni que hice por ahí, hice de todo un poco en 2002. Hacía lo que pintara. Ayudaba a mi viejo en el taller, porque ta, mi viejo me estaba bancando al final. Y bueno, lo ayudaba en lo que podía (Minerva, 57 años).

Sobre el final de este período de desempleo, Minerva refiere haber tomado contacto con distintas notas periodísticas que, en aquel entonces, mencionaban a los call center como el empleo del momento y del futuro.

había oído hablar de los call center y venían como el *boom* de Europa para acá. En Europa eran lo máximo, en Inglaterra me acuerdo que había leído unos artículos, y trabajando cuatro horas, cobrabas no sé, eran como si trabajaras ahora 4 horas, y cobraras 15 mil pesos. Entonces dije ta, voy a trabajar. A parte la nota decía: un nuevo trabajo para amas de casa de poco tiempo... era todo un verso, que era como la primera entrada que tuvo el call center acá (...). Después se volcaron a los jóvenes, pero al principio era para amas de casa y estudiantes universitarios. Porque ellos pedían gente que tuvieran determinado nivel para complementar, como estudiaban, que tuvieran un trabajito y bueno, era ese como la forma de entrar a un call center. (Minerva, 57 años).

La oferta laboral de los call centers, marcada por las experiencias internacionales, se caracterizaba por la flexibilidad y el horario *part-time*, enfocada primero en mujeres amas de casa y luego, con el paso del tiempo, en los jóvenes. En este sentido, se destaca la captación de una determinada fuerza de trabajo afectada directamente por la crisis del 2002: las mujeres tuvieron un rol fundamental en las estrategias de supervivencia familiar y social frente al contexto de crisis. Conviene enmarcar el fenómeno de la infantilización de la pobreza que produjo: los jóvenes de hoy fueron parte de ese proceso, en mayor o menor medida, según su enclasmiento social, y son ellos a quienes se vuelca posteriormente la oferta laboral de los call centers. De este modo, que todos los participantes hayan mencionado la crisis del 2002 en sus trayectorias psicosociolaborales nos habla de que se trató de un acontecimiento histórico social que tuvo un rol crucial en el conjunto de transformaciones a nivel simbólico en la institución trabajo.

En el caso de Minerva, la capacitación a través de un curso específico le permitió realizar un proceso de reconversión laboral, y es así como ingresó al universo laboral de los call centers.

había justamente unos cursos para jefas de hogar que no hubieran terminado secundaria. (...) En ese momento, recién llegaba al país todo el tema de que era una novedad, era un *boom*, trabajar seis horas, y tener libre... parecía bárbaro. Y con tres hijos te imaginás que precisabas tener un poco de tiempo libre también. Y bueno, empecé a trabajar en uno (Minerva, 57 años).

De sus primeras experiencias en el universo laboral de los call centers, Minerva destaca la irregularidad de las condiciones de trabajo:

Yo trabajaba de noche en uno de los call centers, me iba a las 10 de la noche, entraba a las 10 de la noche y salía a las 8... Era de 8 horas todavía en aquella época, antes de la reglamentación. (Minerva, 57 años).

En el call center en el que trabaja actualmente, junto al resto de los participantes, tiene una antigüedad de 11 años y está próxima a la jubilación.

#### **4.2.1.6. Más allá del call center, ¿Qué es el trabajo?**

El rasgo más característico de la concepción de trabajo que tienen los participantes del taller es la retribución económica, en tanto se trata de una dimensión que se impone en importancia: codifica sustancialmente la forma en que experimentan la tarea que llevan adelante.

“Para mí trabajar es cumplir una tarea a cambio de un ingreso.” (Daniel, 23 años).

y te diría una fuente de ingresos... sí. El trabajo para mí es hacer algo para producir algo, o sea, plata, trabajar seis horas, o sea de lunes a viernes, ir, cumplir, hacer bien mi trabajo, hacer lo que tengo que hacer, o sea mi tarea, y ta. Con un fin, que es llegar al quinto día hábil que cobramos, cobrar ese día, y ta. Y con esa plata bueno, pagar lo que tenga que pagar de cuentas, darme mis gustos, o sea, nada, el día a día, como todo el mundo. Pero sí, es eso. (Gabriela, 24 años).

“Cumplir”, “pagar cuentas”, “el día a día” signan el deber como sujeto trabajador en donde una situación social contractual normativa se interrelaciona con instancias intrapsíquicas. El ingreso al mundo laboral implica la incorporación de los ideales de la institución trabajo en la serie de ideales que sostienen la estructura del sujeto. Por su parte, el consumo y el endeudamiento se ven como dos actividades relacionadas a la necesidad de trabajar en la Hipermodernidad, teniendo la finalidad de alcanzar el siguiente salario para repetir el circuito.

Sin embargo, se puede apreciar que de la retribución económica devienen otras dimensiones sustanciales en la conceptualización de la actividad laboral.

yo lo asociaba con sacrificio (...) Yo pensaba: es sacrificio, sí, pero si te gusta lo que hacés, lo hacés con gusto, entonces como que no. Y veo gente que por ahí hace lo que le gusta, y digo ¡pah! está de más. Y te das cuenta que esa persona está feliz (Gabriela, 24 años).

después le podés agregar cosas como, por ejemplo, y si trabajas de lo que te gusta va ser mejor que trabajar de lo que tengas por obligación. (...) hay personas que dependen de eso,

por mínimo que sea. Y ahí me pongo en el lugar de: “me enfermo dos semanas” y ¿qué haces? ¿Cómo solucionas? Es una incógnita. (Daniel, 23 años).

Por un lado, Gabriela menciona la idea de sacrificio y esta se conecta directamente con un proceso en el que se realiza un esfuerzo que resulta en la pérdida de energías e, indefectiblemente, de algún modo, se sufre esa pérdida con el objetivo de alcanzar una finalidad mayor. Una entrega por un objetivo a colmar. A su vez, también tiene raíces en la concepción-maldición judeo-cristiana enraizada en nuestra sociedad: “te ganarás el pan con el sudor de tu frente”.

Por otro lado, tanto Gabriela como Daniel señalan que desarrollar la actividad laboral en un rubro deseado por el trabajador puede implicar un gusto que aleje al sujeto del polo de la obligación y lo acerque a investirla libidinalmente.

Otro aspecto importante que puntualiza Daniel es la seguridad social: la retribución económica a percibir en caso de licencia por enfermedad y cómo esta se ve afectada en la medida de que el trabajador se ausenta de su puesto de trabajo. En este sentido, ubica una de las incertidumbres propias de la institución trabajo, exacerbada en la actualidad y en este tipo de empleo concretamente, en el que el salario se encuentra marcado por el rendimiento y varía según las horas trabajadas, según la calidad del servicio prestado y según los objetivos alcanzados.

#### **4.2.2. Categorías de análisis**

A partir del ejercicio de análisis clínico-hermenéutico, se construyeron las categorías que presentamos a continuación. Estas permitieron ordenar y sintetizar el material recogido en el trabajo de campo en torno al sufrimiento de los trabajadores del call center estudiado.

Se destaca el carácter interrelacional y dialógico de las mismas, característica que habilitó, posteriormente, a responder las preguntas de la investigación.

##### **4.2.2.1. La tarea y el puesto de operador telefónico**

Esta categoría se centra en: las vivencias relatadas sobre la tarea y el puesto de operador telefónico, el modo en que significaron y elaboraron el lugar en el que son ubicados por la empresa a partir de ideales organizacionales y cómo experimentan la tarea que realizan diariamente y las repercusiones a nivel del sufrimiento.

#### 4.2.2.2. Para la empresa “sos una máquina”

Del relato de los trabajadores se destaca su percepción con respecto a un ideal organizacional propuesto por la empresa, al cual, en mayor o menor medida, deben adscribir para realizar su trabajo y sortear los controles que esta impone. Este ideal se basa en ser una máquina, un objeto tecnológico más entre los otros que funcionan en el espacio de trabajo. Este aspecto es, en sí mismo, paradójico, en tanto la fuerza de trabajo es empleada, entre otras cosas, con el fin de que desplieguen sus habilidades subjetivas en el trato con los clientes, distinguiéndose así lo prescripto en la tarea descrita en su cargo y lo que la empresa espera de cada trabajador.

“vos sos una máquina, vos tenés que hacer esto y esto, y ya está” (Gabriela, 24 años).

“lo esperable de... es que seas una máquina, que no se equivoque.” (Daniel, 23 años).

Una máquina a la cual se le indican determinadas acciones a ejecutar y que, a su vez, no se puede equivocar. Para este ideal organizacional es necesario que la dimensión del error y equivocación, propias del ser humano, sean suprimidas, y es por ello que se la busca eliminar por completo a partir de penalización.

y a veces, aunque te comprendan que te equivocaste, que ta, no era así y que lo sabés cómo tenés que hacerlo, no sos ajeno a una sanción, por ejemplo. [Los errores] pesan. Pesan. Y no sé si te marcan, pero pesan. (...) Sé que hay compañeros que han tenido cadena de errores y es como que se tienen que ir, en pocas palabras. (Daniel, 23 años).

Permanentemente hay cambios, (...) siempre están cambiando, renovando, (...) cosas nuevas, y la cabeza la tenés todo el tiempo a mil, porque por eso mismo, te equivocás en la información y ya es una penalización. La primera es por escrito, la segunda es sanción, tiene todo un camino que... en realidad yo estuve a punto de renunciar varias veces, sobre todo al principio, después como que ya lo tomé de otra manera, pero he visto mucha gente pasar e irse con ataques de pánico, venir llorando a decirnos que no aguantan más, y que el médico... (Minerva, 57 años).

La hiperexigencia de autocontrol para no caer en errores repercute indefectiblemente en el trabajador, y se manifiesta en la angustia de no aguantar más. El psiquismo del sujeto se ve enfrentado a una hiperexigencia del orden de lo intolerable en tanto la anulación de los errores tiende a restringir la emergencia de su subjetividad, aun cuando es esta la que es puesta a trabajar en cada llamada.

Cabe señalar que, si lo inconsciente pertenece al orden del equívoco, y el equívoco es un acto logrado, colocar al sujeto trabajador en un lugar de objeto-máquina es una

política empresarial neoliberal en la que se atenta contra la singularidad y su expresión, y de allí surge la angustia frente a no poder responder a lo que se espera por parte de este ideal organizacional exitista e imposible.

#### **4.2.2.2.1. La cola de llamadas: “quedás colapsada”**

Dependiendo del servicio, la época del año o del mes, la salida de un nuevo producto al mercado, errores, entre otras razones, ocurren “las colas de llamadas”. En estas ocasiones, de gran cotidianeidad, el flujo de trabajo al que se ve expuesto el trabajador (una llamada tras otra con una pausa de siete segundos en el medio) constituye una demanda continua y de gran intensidad para su psiquismo.

El trabajador debe disponer de sus recursos, habilidades sociales y psíquicas en cada llamado para resolver los problemas que el cliente le plantea, así como también los conflictos que este último puede ocasionar. Asimismo, la tarea implica la exigencia de afrontar la siguiente llamada, aun cuando el problema que el nuevo cliente le plantee al trabajador sea totalmente diferente al anterior.

Implica una readaptación constante, una y otra vez, frente a los estímulos que recibe sorpresivamente en la siguiente llamada. Teniendo en cuenta que del cliente anterior también debe realizar registros y gestiones, por correo electrónico y en el *software*, la tarea en sí misma configura una hiperestimulación a la que el trabajador debe hacer frente.

Al respecto de “la cola de llamadas”, Gabriela refiere:

A mí me genera estrés, no me gusta que esté ahí la cola, la cola, la cola, sabés que cortás la llamada, y tenés ahí creo que son 7 segundos, entre llamada y llamada, y ya atender otra... y a veces claro: no te da el tiempo a nada porque tenés que... atendiste una llamada y tenés no sé... esa llamada que tuviste tenés que derivarla, hacer un caso con algo, escribir algo. Entonces si ya te cae la otra llamada, entonces tenés que seguir, anotar eso y después lo hacés. Entonces es medio... (...) si hay mucha cola, te enloquecés... O a veces ta, no sé, me pongo en pausa un rato, pero (...) ya empiezan a decirte “hay cola” y tenés que volver a la línea. (Gabriela, 24 años).

La supervisión vigila que los trabajadores se encuentren en línea para continuar atendiendo las llamadas que están en espera, exigiendo nuevamente la conexión si estos se ponen en pausa. Este cibercontrol, al que no se le escapa nada en cuanto al estado de conexión del trabajador, regula y exige una hiperproductividad. La exposición a estas

condiciones de trabajo genera un apronte, un tono anímico y un estado de alerta particular en el trabajador.

Daniel plantea que su antigüedad en el puesto le presta un conglomerado de experiencias con respecto a lo que puede llegar a ser una cola de llamadas y le brinda la posibilidad de adelantarse y darse cuenta cuándo y cómo van a ser las siguientes, aun cuando el elemento de lo inesperado siempre está en juego.

es una caja de sorpresas, no sabés qué va a pasar. Es una incógnita ese día, pero aún así tenés idea de lo que puede llegar a ser un día pesado y un día *light* también, por el hecho de que si ya te pasó alguna vez, tenés idea de lo que puede ser. Asimismo, si sabés que algo no funciona, sabés que va a haber muchas llamadas: en ese aspecto, si algo no está funcionando, a cada cliente que lo afectó te va llamar. (Daniel, 23 años).

A la sobrecarga de estímulos que imprime la tarea debemos agregarle la sobrecarga que puede ocurrir cuando de parte de la supervisión y el *software* no se distribuye correctamente las llamadas.

el otro día estuve hasta las 12, sola, (...) De hecho fui a hablar, ese día, de que nadie se logueó conmigo ni nada, y que tuve cola, tenía cola de tres, estaba yo sola, que eran como ocho llamadas perdidas, que es un montón (...). Y ese día estaba como: "por favor, me quiero ir". Encima estaba enojada porque no me habían puesto a nadie, recién a las 12 llegó un compañero que atendió conmigo y yo me iba a las 14, o sea, nada, estuve acompañada el hecho de tener cola, cola, cola, ese día que estuve sola puntualmente, mis compañeros me veían y yo estaba como "ay por favor" estaba como colapsada (Gabriela, 24 años).

La significación "colapsada" nos muestra el sentido de cómo Gabriela experimenta la alta demanda de trabajo, el efecto sobre su psiquismo, la hiperestimulación que conlleva la tarea y la incidencia de la supervisión en su ejecución.

El avance de las nuevas tecnologías y la implementación de distintos canales de comunicación para los clientes ha implicado situaciones de sobrecarga para los trabajadores de call center debido a "cambios de canal" durante una misma jornada.

vos estás atendiendo en tu monitor una llamada, te aparece el programa, completás los datos, tenés que mandarlo, porque cuando terminás cerrás el caso, y a continuación, en mi caso, por ejemplo, me cae otra llamada. Te cambian de canal y se te abre el mail, entonces tiene que contestar un mail, hacer todo lo que corresponde y mandar el mail (Minerva, 57 años).

El elemento contingente de cambio de canal pone al trabajador en situación de alojar lo inesperado y condiciona su tarea bajo la incertidumbre de no saber a través de qué canal deberá comunicarse con el siguiente cliente.

Minerva señala que el cambio inesperado de canal de comunicación repercute mentalmente, implicando otra adaptación más con las que tiene que verse el trabajador.

sacarte más el jugo: porque hacés más trabajo, estás más expuesto y cobrás menos. (...), porque la cabeza no es la misma, si estás contestando llamadas que te entran, si estás escribiendo mail, si estás escribiendo chat. Cada cosa tiene una respuesta distinta. (Minerva, 57 años).

Como te lo cambian, te lo cambian, te lo cambian, nunca llegás a ninguno de los bonos. Entonces estás permanentemente como loco, bueno, eso es lo que pasó ayer, que vino Fulana a hablar conmigo; se le caían las lágrimas, se fue a la emergencia y la certificaron: hace quince días que la cambian ocho veces en la jornada de canal (Minerva, 57 años).

La significación “sacarte más el jugo”, nos muestra cómo se produce la extracción de fuerza vital en los call centers, de fuerza de trabajo y de plusvalía. Este proceso se encuentra íntimamente relacionado y mediatizado por los distintos medios de comunicación resultantes de las últimas transformaciones tecnológicas. Asimismo, afecta la remuneración en cuanto a los bonos por calidad y productividad, y de esta forma provoca angustia en el sujeto trabajador.

A su vez, esto se encuentra directamente relacionado con la dimensión temporal en juego en el proceso de trabajo. La rapidez y la velocidad con la que caen las llamadas y la rapidez y velocidad requerida para resolverlas configuran una temporalidad vertiginosa.

hay días que... que ta, no te da para respirar, que estás constantemente llamada tras la otra, obviamente yo que sé... es como muy al palo, [pensás] se pasó rápido las horas... y sí porque estás entretenido, pero ta es como “ta, basta, un rato, dejame respirar” (Daniel, 23 años).

Esta vertiginosidad fragmenta la experiencia en la medida de que el pasaje del tiempo se vive rápido pero no placentero. Es decir, los sujetos-trabajadores desean que esta velocidad se detenga o, como mencionaba Gabriela, “por favor, que se termine”.

#### **4.2.2.2.2. Los malos tratos de los clientes: “no sos un balde vacío”**

Los servicios que implican trato con público alojan la posibilidad de conflictos y displacer en la medida de que el encuentro con el otro y su singularidad puede conllevar

discordancias, desentendimientos y diferencias; puede haber aciertos y desaciertos comunicativos y mayor o menor nivel de empatía, comprensión y razonamiento. El trabajo en el sector de los servicios pone en juego la dimensión humana en cada interacción y es inevitable que la alteridad provoque algunos encuentros en los que circule la hostilidad.

En el caso del call center existe un componente fundamental que condiciona este fenómeno: la mediatización del teléfono y lo tecnológico. La comunicación entre el sujeto trabajador y el sujeto cliente se encuentra signada por el hecho de mediatizarse por teléfono, es decir, por el hecho de que el trabajador, como receptor de las consultas, dudas, quejas y reclamos no se encuentra presencial y corporalmente frente al cliente. Pero también el cuerpo del cliente se encuentra fuera de la comunicación. Es decir, sus cuerpos están descentrados de lo que llamaremos *escena de encuentro telefónico*, siendo la voz la única herramienta de comunicación del trabajador. Esta escena de encuentro se caracteriza por la sensibilidad de lo sonoro y el descarte de la dimensión visual.

Los trabajadores participantes del taller mencionan que el hecho de que no haya representación visual del otro-trabajador facilita una mayor posibilidad de traspasar ciertos límites que presencialmente no ocurriría. De este modo, es usual que los clientes oscilen entre descargar hostilidad y agresividad sobre el trabajador o, en el otro extremo, excederse en la comunicación de información de cuestiones que no influyen en la consulta, y el trabajador indefectiblemente se vuelve receptor de ello.

Lo que venga para vos también va pasar por vos. O sea, si te dice algo, que vos sabés que ni siquiera te conoce porque no te está viendo, te lo está diciendo a vos también, en parte. Hay clientes que ta, son reagradecidos y es como que ta, no sé, “ah que bueno lo ayudé”, (...) pero no siempre es fácil, porque vos también, (...) tenés tu vida, y si vos un día no andás de superhumor, o no dormiste bien, ya no es lo mismo, no es que sos un balde vacío para ir a trabajar (Daniel, 23 años).

“... hay compañeros que se han puesto hasta a llorar, les han hablado mal... a mí por suerte nunca me insultaron, pero hay compañeros que les han insultado y se ponen mal.” (Gabriela, 24 años).

En este contexto conviene señalar el lugar de una modalidad de expresión sintomática de la angustia, característica en la Hipermodernidad: los ataques de pánico y, en este caso, el vínculo con el trabajo en el call center.

Y gente que te viene llorando, y te dice: 'yo me voy porque no aguanto más, el médico me dijo que no puedo seguir acá'. Gurises, primer trabajo' (...) O sea, que viven con los padres, que no tienen ningún problema en la casa de pronto muy serio... (Minerva, 57 años).

La relación entre las hiperexigencias del trabajo, el mal trato de los clientes y su impacto en la economía psíquica del sujeto como desencadenantes de angustia se expresan en un estado de colapso subjetivo a través de ataques de pánico.

Minerva relata la respuesta de la empresa frente a la irrupción de los ataques de pánico.

El hecho de que alguien se sintiera mal era llevárselo y aislarlo para que no se contagiara el resto. Para que el resto de los compañeros no viera lo que pasaba y no se contagiaran que pasaba de repente, los ataques de angustia o de llanto se multiplicaban (Minerva, 57 años).

Mecanismos identificatorios mediante, la expresión sintomática de los ataques de pánico se convierte en una vía de descarga de la tensión, ya no de uno sino de todos, y a la que, como colectivo, podían acceder cuando uno de ellos colapsaba. Por tal motivo, observamos cómo la empresa recurre al aislamiento del sufrimiento con la finalidad de que no se haga colectivo.

Gabriela destaca también que muchas veces los clientes se exceden en la comunicación, lo cual implica una sensación de estar siendo consumida.

Yo una vez sola me puse mal, porque una mujer me habló, me habló y me habló y yo estaba como "claro..." y pensaba *ay me van a escuchar la llamada* (...). Sinceramente, a veces me están hablando y pongo el *mute* y hablo con mis compañeros y les digo: "ay me están comiendo la cabeza". No lo escuchás. Sinceramente, a veces no los escucho, porque ta, me hablan, me hablan, me hablan y yo tipo sí... sí... pero no les estoy prestando atención porque claro, a veces llega un punto de que ta, te consumen, y ahí yo les paro y les digo: "vamos a hacer lo siguiente, tal cosa" y trato de resolver rápido, y ya está, pero no trato... sino siguen, siguen y siguen: (...) si los dejás, te consumen (Gabriela, 24 años).

Se visualiza en su relato la percepción de sí como sujeto trabajador en lugar de consumo, en lugar de objeto de consumo del cliente. Un lugar que tiende a la desubjetivación y frente al cual recurre a los compañeros para prenderse a una posición más vitalizante.

si los dejás que te consuman, te consumen sí. Te consume y... cortás la llamada, voy al baño, me sirvo agua, como que trato de salir de esa llamada, porque si no, te quedás con eso

como que te carga. A mí, en lo personal, a veces, como que, y a otros compañeros también, como quedás como cargado (...) como esa energía fea... [Risas] no sé cómo explicarlo. (...) se desahogan contigo, o te dicen “ya sé que no es contigo” (Gabriela, 24 años).

Se observa la necesidad de una pausa, de salir de la escena de encuentro telefónico con el cliente, en la cual el sujeto trabajador queda cargado de esa “energía” que le transmite sonoramente.

#### **4.2.2.3. Las relaciones intersubjetivas en el call center**

La siguiente categoría se basó en la vincularidad: los distintos tipos de vínculos que los trabajadores construyen y los impactos de ello en su subjetividad. Nos referiremos a los vínculos entre pares, al aspecto sindical y al relacionamiento con los mandos medios.

##### **4.2.2.3.1. Los vínculos entre compañeros**

Los compañeros de trabajo ocupan un lugar importante en la experiencia en el call center. Los trabajadores entrevistados señalan, por un lado, la vivencia de sostén y apoyo, la solidaridad del compañerismo, y por otro, las prácticas de invidualismo, agresividad y rivalidad.

De estas dos últimas conviene señalar que los participantes resaltaron el rol de la empresa en el despliegue de hostilidades: la permisividad como consecuencia de que la supervisión tenga mayor afinidad con unos que con otros ocasiona dificultades en el relacionamiento, que fragmenta el grupo de trabajo y disminuye la potencia de lo colectivo frente a situaciones de abusos de poder, de malas condiciones de trabajo y de malos tratos.

todo el tiempo, voy al baño demoro dos minutos, todo rápido, y veía gente ahí... paseando y hablando con las coordinadoras, y “ja ja ja”, ¿entendés? O se ponen a mirar cosas en el celular, tipo con las coordinadoras ¿no? No sé, ropa por internet... y yo digo ¿es joda? Después vienen a vos y te dicen “ay no podés estar con el celular”. Cosas que vos decís, no tienen lógica. Bueno, pasan. O no sé... ellas mismas, iban a comprar comida con los compañeros nuevos, ¿entendés? y venían y comían en el piso y después te dicen que no podés comer en el piso. Entonces ¿cómo? Pero ellas sí lo pueden hacer... injusticias que a mí me afectan (...). Capaz que otra persona te dice “ay a mí no me importa”, pero a mí me... ¡ah, me enerva la sangre! (Gabriela, 24 años).

Sí me pasaba con una compañera cuando yo entré. Ella tiene una personalidad muy de tomar el pelo o le gusta cómo llamar la atención... y me acuerdo que yo llegué, era mi primer trabajo, estaba toda calladita, y ta, ella como que ta... a veces como que me descansaba y yo no decía nada. Llegó un punto que un día me acuerdo que no sé qué pasó que a mí no me

gustó y ta, ahí le hice la cruz, nos empezamos a mirar mal, no nos bancamos ninguna de las dos. (Gabriela, 24 años)

Muchas de las situaciones que desencadenan hostilidades, más allá de las singularidades de los implicados, reproducen y parten de lógicas violentas a las que están expuestos los trabajadores, ya sea por parte de los clientes o de la supervisión de los mandos medios.

“Obviamente que hay gente más individualista, que no le importa ciertas situaciones, le da igual, y piensan ‘hago mi trabajo y ya está, y lo que le pasa al otro no le importa’.” (Gabriela, 24 años).

hay individualismo, pero tampoco es algo general. La mayoría nos juntamos a almorzar, y ta... con esa gente compartís, desde todo, de lo que salga en el día, porque también, no es que se hable siempre de un tema puntual. Es un poco también de catarsis, de “ah, me tocó fulano, me llamó enojado, tuve que...”; un poco de descargo también. (Daniel, 23 años).

En cuanto a los individualismos, los entrevistados sostienen que no es el rasgo más característico, aunque está presente en algunos de los compañeros. Del relato de Daniel se destaca el rol catártico de la escucha del compañero: comentar lo que acontece en las llamadas diarias como práctica que permite vehiculizar con otros las experiencias individuales propias de la tarea.

De la vivencia de sostén y apoyo, Gabriela insiste en el rol que tienen los compañeros durante el desempeño de la tarea, su permanencia en el trabajo y el sentido de pertenencia al grupo.

“te lleva a unirse como que tiramos todos para el mismo lado” (Gabriela, 24 años).

“uno también se encariña, los compañeros... creo que eso es lo que lo hace más llevadero. Si fuese feo el ambiente y tener compañeros que no, ta, capaz no hubiese aguantado tanto.” (Gabriela, 24 años).

Si le pasa a algún compañero, yo voy a saltar por ese compañero ¿entendés? Antes no me pasaba, pero claro cuando pasa tiempo, ya más de un año... empezás a sentir esa cosa de pertenencia, de ¿no? Y entre nosotros mismos... del compañerismo, y todo eso, y ta... y sé que por ahí también ellos lo harían conmigo. (Gabriela, 24 años)

A su vez, Minerva trae en su relato a los compañeros que se fueron y cómo experimentan esa salida del call center.

es que mucha gente le decías “y ¿por qué no te vas?” y era: “porque no, porque los voy a extrañar...” porque acá... como que se forman grupos entre los mismos compañeros del turno o lo que sea, y tenés como eso de que sabés que si te pasa algo, precisás algo, tenés al compañero de al lado. Y mucha gente que se ha ido, lo que te dice es “lo que más extraño es la gente, el trabajo no, por favor, no quiero saber más nada con eso. Pero las extraño a ustedes”. (Minerva, 57 años).

Se aprecia la construcción de vínculos fuertes entre compañeros, que perduran en el tiempo más allá de que continúen o no compartiendo el espacio de trabajo. Los vínculos suelen ser un motivo manifiesto por el cual muchos de los que permanecen deciden no renunciar, funcionando como un anclaje al call center.

Otro de los aspectos a señalar sobre las relaciones entre compañeros son los momentos compartidos por fuera del espacio de trabajo. Estos se constituyen como espacios de camaradería que habilitan a significar y elaborar junto a otros las experiencias que ocurren en el call center.

No hacíamos nada del otro mundo, dos por tres nos juntábamos, pero tampoco era que hacíamos grandes actividades, pero era como eso de saber que tenías a alguien con quien hablar y que te entendía porque también, tu familia no te entiende cuando hablás de esto. No tienen ni idea de lo que es el mundo del call center (Minerva, 57 años).

Nos sentamos nosotros y somos un call center: hablamos todas juntas, todas a los gritos, pero nos entendemos. El que está de afuera no lo entiende. Dicen: “¿cómo entienden algo de lo que hablan ustedes?” Estamos hablando todas a la vez pero todas nos entendemos, todas sabemos de qué hablan las otras. (Minerva, 57 años).

nos sentamos nosotros y somos un call center. Hablamos todas juntas, todas a los gritos. Pero nos entendemos, el que está de afuera no lo entiende. Dicen: “¿cómo entienden algo de lo que hablan ustedes?” Estamos hablando todas a la vez, todas nos entendemos, todas sabemos de qué hablan las otras. (Minerva, 57 años).

Se trata de espacios en donde pueden conversar sobre sus vivencias junto a otros, con los que comparten un mismo código propio del universo laboral de los call center.

#### **4.2.2.3.2. “Entre los viejos y los nuevos”; lo sindical**

Todos los participantes del taller de historias de vida y trabajo se encuentran afiliados al sindicato del call center. Se destaca de ello que su afiliación la realizaron luego de pasado un tiempo de encontrarse trabajando para la empresa. Este aspecto se vuelve central en tanto que: el volumen de rotatividad del personal es alto y los mandos medios generan

diferencias entre los trabajadores de mayor antigüedad en la empresa (mayoritariamente afiliados) y los nuevos.

Por otra parte, puntualizan que el número de afiliados varía según la campaña en la que los otros trabajadores prestan su fuerza de trabajo. Señalan un conjunto de prácticas que lleva adelante la empresa, que pueden ser interpretadas como antisindicales, ya sea de forma directa o indirecta e implícita o explícitamente.

Con respecto a los trabajadores nuevos que recién ingresan, Minerva plantea las dificultades para que lleguen al sindicato y se afilien:

Y pasa lo que pasa ahora, los tenemos en contra del sindicato porque ellos tienen miedo, es su primer trabajo, no se quieren poner en contra de los supervisores, porque ven que los supervisores hacen diferencias con ellos. Por decir algo: está prohibido usar el celular, pero vos sos la coordinadora, yo soy nueva, y me querés ganar, entonces nos sacamos una foto y la subimos al instagram... o sea, está prohibido usar el celular (...). Entonces si ven a fulano con un celular, lo sancionan, pero la coordinadora acá estaba con un celular jugando. Otro, hoy también, dice fulana "porque al final también, yo no puedo sacar la cabeza de la computadora, porque no tengo ni cinco minutos, y mengana, que es una team leader ¿estaba jugando al preguntados en el piso?", estaba preguntándole a todo el mundo: "¿y qué le contesto acá?" (Minerva, 57 años).

A su vez, en la no afiliación se juega el miedo a las repercusiones que pueda traer y la transitoriedad del empleo.

"muchos de los que están ahí están en base de 'estoy buscando otra cosa y me voy' o a veces, ta 'no porque me pueden decir algo', un poco de miedo, por así llamarlo" (Daniel, 23 años).

De parte de la supervisión se marcan diferencias de trato y aplicación de normativas y reglamentos según la antigüedad en el trabajo, siendo mayormente desfavorecidos los más viejos en el puesto.

como que a los viejos están buscándole errores, que se canse y se vaya. Porque ya a ellos no les sirve: encima estás en el sindicato, sos viejo, ¿entendés? saben que pila de cosas, si te piden algo que saben que ni te pueden agarrar de pinta, "cazar de pinta", por así decirlo. Más si estás en el sindicato, saben que a los paros te vas a... no vas a ir. Ahí ya no estás en la línea y un montón de cosas que saben que ta, que sí, por eso buscan pila de... van entrando gente nueva, entonces como que ta son los nuevos y por lo general es su primer trabajo, a veces es su primer trabajo entonces es como que: le pintan todo divino, se llevan rebién, risas, "ja, ja, ja" y a ellos le sirve. Porque ta, les piden hacer tal cosa, y encima te

dicen, te hacen sentir como que lo haces rebién, y en realidad no, es todo mentira (Gabriela, 24 años).

Esto provoca una fragmentación del conjunto de trabajadores, en la medida de que los más viejos observan negativamente los permisos que se le otorgan a los más nuevos, aun cuando esto sea circunstancial.

esta situación que te decía cuando entran los nuevos ¿no? eh... pasó esa situación puntual cuando entró una camada que eran como seis, que las coordinadoras estaban todo el tiempo tipo “ja, ja, ja”, y les permitían hacer un montón de cosas que a nosotros “los viejos”, nos marcaban todo el tiempo. Si hacíamos eso nosotros estaba mal, pero a ellos como que no, ¿no? Entonces yo por dentro pensaba: les están pintando esto para que los chiquilines piensen que está todo bien, y nosotros nos terminamos enojando con los chiquilines, era como que... había un chiquilín en particular que decíamos: ¿este qué se cree, entendés? Y pasaba como “yo hago acá lo que quiero” y eso a ellas les gustaba, les servía también, que nosotros estemos como enfrentados y no nos llevemos entre nosotros, porque ¿qué pasa? Si nosotros nos llevamos rebién, después se arma charla, y estamos todos rebién, y es más... han separado compañeros de lugar, tipo, chiquilinas que se sientan juntas, ahora se sientan separadas, porque no las dejan juntas, porque saben que hablan, ¿entendés? que distraen al resto, entonces no les sirve... a ellos no les sirve que haya como relaciones ahí adentro. No les sirve. Aparte, es más, si somos todos un bloque, vamos a ir contra ellos, ¿entendés?, entonces tampoco les sirve. Y ta. (...) por suerte no, nunca dejamos que realmente nos afectara. Ese compañero, por ejemplo, que a nosotros nos pasaba eso, pensábamos cualquier cosa del chiquilín, nada que ver, ni siquiera habíamos hablado con él... y ta, después se empezó a sentar cerca de nosotras y ta, hoy en día rebién y somos todos amigos y nos llevamos bien. Y hoy en día, nosotros, los viejos, le hicimos ver a él, y él mismo se empezó a dar cuenta de cómo eran las coordinadoras, y cómo era todo ahí adentro. Es cuestión de tiempo en realidad... pero claro, eso a ellas no les sirve. El chiquilín, por ejemplo, ahora entró en el sindicato, influenciado por nosotros (Gabriela, 24 años).

Ahí tenés también por qué la persecución a los más viejos que estamos ahí: porque somos los que tenemos la memoria de lo que ya conseguimos, y de lo que ya no hay que hacer. Entonces cada vez que pasa algo, ¿quiénes son los que se quejan? Los viejos, los que están desconformes. Es lógico, porque sabemos toda la historia de ahí adentro. Los nuevos ¿Qué van a discutir? Si no tienen ni idea de por qué están sentados ahí. (Minerva, 57 años).

Este conjunto de prácticas de la supervisión se encuentra atravesado por el universo simbólico del neoliberalismo, que atomiza el lazo social para disminuir la potencia de lo colectivo. Tienen como objetivo individualizar las experiencias y el tránsito por la empresa

bajo el paradigma de la *ideología felicista* y una aparente libertad que anulan la posibilidad de tomar contacto con lo vivido bajo el signo del malestar y bajo el signo de lo que no corresponde tolerar a nivel de derechos laborales. No obstante, a partir de lo que menciona Gabriela, se aprecia el rol de “los viejos” sindicalizados a la hora de cuestionar las prácticas individualizantes y, en muchos casos, funcionan como antídoto a los efectos de la *ideología felicista*.

Sumado a la confrontación que generan los mandos medios desde la supervisión entre los viejos y los nuevos, al colectivo sindical se le presenta como desafío las características de los jóvenes que ingresan a trabajar al call center que, como veíamos anteriormente, suele ser su primera experiencia laboral.

Primer trabajo: es como estar en el liceo para ellos. Aparte es una novedad, porque cobran un sueldo, entonces andá a decirles que paren, deciles que se afilien cuando por atrás les están diciendo: “ah el sindicato... el sindicato”. Está todo bien con RR. HH., pero los coordinadores que están ahí siempre están hablando mal del sindicato. Por atrás. Muy solapado, pero siempre, lo mismo con los paros: [preguntan] “¿vas a venir tal día?” un día de paro. Me mandan por WhatsApp: “Me están preguntando, a los chiquilines les están preguntando si van a venir mañana”. Y yo pregunto ¿quién lo está haciendo?, llamo a RR. HH. y le digo la situación. Me contestan “ay, no sé...” Nunca saben nada ahí. Y bueno, le digo: “fulana está pasando lugar por lugar, con una planilla, anotando quién va a venir, eso me parece que no corresponde ¿no?” Me responden “ay no, ya la llamo, ya la llamo”. Se terminó. Es como que hacen lo que quieren. (Minerva, 57 años).

La reticularidad de la organización del trabajo permite la desresponsabilización con respecto a prácticas y microrrelatos que buscan desarticular la fuerza de medidas de lucha y al colectivo sindical. Como veíamos, solapadamente generan un imaginario negativo del colectivo sindical, sobre todo con los más jóvenes y los que recién ingresan. Para el sindicato se vuelve una tarea diaria tener que estar velando porque estas situaciones no se den, con el obstáculo de no contar con delegados en todas las campañas que funcionan en el call center.

Y tener gente siempre, porque qué pasa... yo voy de mañana y [lo que hace] la jefa de la tarde, de repente ni me entero. Entonces tenés que tener a alguien ahí que te mande un wasap, y que te diga, “mirá que están haciendo esto”. Porque hay cuentas que no tenemos delegados, y también hacen cosas. Y de repente, tengo alguna conocida y me dice: “¿pueden hacer tal cosa?”. No, no pueden. Y me confirma que lo están haciendo, entonces le digo

gracias y llamo a RR. HH. Pero en mi lugar de trabajo tengo esa opción, en muchos lados no la tenés (Minerva, 57 años).

Se generan mecanismos de separación y segregación entre los trabajadores por parte de la organización del trabajo, que perjudica a la organización sindical ya sea a partir de los espacios, las tareas, los turnos y las prácticas que llevan adelante los supervisores. La herramienta de la tecnología y los distintos canales de comunicación se vuelven cruciales para hacer frente a estas situaciones; no obstante, decanta de ello la necesidad de delegados, del componente humano que esté presente para ocuparse en el momento en que ocurren estas situaciones que relata Minerva.

#### **4.2.2.3.3. Mandos medios y arbitrariedad**

En cuanto a la supervisión, se destacan la dimensión del hipercontrol y la de hipervigilancia. Estas tareas son delegadas en una multiplicidad de mandos medios que invisten una autoridad jerárquica dentro de una organización que a su vez tiende hacia lo reticular; existen una serie de departamentos dentro del call center en cuyas finalidades se incluye algún tipo de control sobre el trabajador y su desempeño. Entre estos departamentos se destaca el rol de Recursos Humanos y de Calidad.

En realidad es una supervisora, que tiene nuestra cuenta, y otras cuentas más, que en realidad nunca está en el piso con nosotros; por lo general, no está. (...) está cuando alguna coordinadora falta o lo que sea, ahí sí. Pero por lo general no está mucho en el piso. Después tenemos dos coordinadoras, una de la mañana que está hasta ahí intermedio, y la otra viene ya tirando al mediodía hasta la tarde más o menos. (Gabriela, 24 años).

vos respondés al encargado, por parte de la entidad un funcionario de la entidad. (...) es más que un supervisor nuestro porque está a cargo de los supervisores nuestros. Porque están los seis coordinadores, el supervisor y el supervisor de ellos... Es la persona que puede decirle a la empresa "no quiero más tu servicio porque no funciona". (Daniel, 23 años).

Aparte de los mandos medios que dispone la empresa, en algunos casos cuentan con la presencia de un representante del cliente que tercerizó el servicio de atención telefónica al call center. En el caso de la campaña de Daniel, son seis coordinadores, todos ellos en su singularidad, con un estilo particular. Los entrevistados refieren a algunas características de parte de los mandos medios que conviene señalar.

"Yo mando', pero aparte, 'yo decido de la norma a quién se la cuestiono y a quién no', si sos mi amigo podés hacer un montón de cosas que los demás no pueden. Totalmente arbitrario". (Minerva, 57 años).

El ejercicio de la supervisión se basa muchas veces en prácticas arbitrarias, en donde se generan distancias entre lo que está dispuesto en los reglamentos, las normas explícitas e implícitas y lo que se permite luego a los trabajadores según la afinidad y el vínculo que tengan con ellos.

pero a veces sí, si algún coordinador no está bien, te puede responder no mal, pero sin ganas... y ta también... Yo hace casi dos años que estoy y es distinto, pero ta, la dejo pasar y voy y le pregunto a otro, pero ¿si es alguien que entró recién? No te sentís cómodo a veces. (Daniel, 23 años).

El trato “sin ganas” que no es permitido a los trabajadores en las llamadas, y es evaluado y tenido en cuenta en la calidad de su trabajo, sí está habilitado de parte de los mandos medios. De este modo se generan distancias a nivel humano, puesto que el trabajador debe suprimir su dimensión humana de reaccionar frente a las molestias que le puede ocasionar el cliente, pero aquellos a quienes reportan tienen mayor libertad para expresar sus reacciones y afectividad. Daniel resalta que esto impacta más en los compañeros nuevos, mientras que, en el caso de quienes tienen más antigüedad, hay una tendencia hacia la naturalización.

Otra arbitrariedad que señalan es en relación a la exigencia o no de determinada forma de vestimenta.

yo tuve un apercibimiento por un pantalón roto, pero no lo firmé porque dije que si ellos venían de bermuda yo iba a venir de pantalón roto, ¿cuál era? (...) a mí me llegaron a contestar que a los varones si se les veía una parte de la pierna no pasaba nada. Pero a mí no se me podía ver una parte de la pierna (...) de repente si le caés de *crocs* no te dicen nada. Pero si les caes con un agujero en el pantalón capaz que te dicen que no da (Valeria, 25 años).

Minerva relata otra diferencia de criterios en cuanto a la ingesta de alimentos.

¿Por qué yo no puedo comer un grisín acá y fulano está en la pieza de allá comiendo guiso con la puerta abierta saliendo todo el olor...? ¿yo por qué tengo que sentir el olor a guiso del coordinador si tienen cocina para comer, y a mí no me dejás tomar un mate, o comer una galletita? (Minerva, 57 años).

#### **4.2.2.4. Implicancias de lo tecnológico**

Esta categoría se centra en la instrumentación de tecnologías de la comunicación en el call center, ya que se trata de una parte importante de la organización del trabajo, así

como también de la tarea que llevan adelante los trabajadores. De esta se desprende una relación particular entre el trabajador y sus herramientas de trabajo, mediada por la temporalidad, la voz y el cuerpo, el estado de buen o mal funcionamiento tecnológico y la supervisión que la organización del trabajo encarga a los mandos medios.

#### **4.2.2.4.1. Hipercontrol y supervisión**

La utilización de tecnologías en los procesos de control exacerba la presencia de la supervisión. Es por ello que podemos hablar de hipercontrol e hiperpresencia por parte de esta.

Minerva plantea que determinadas funcionalidades que les habilita el *software* de trabajo son objeto de utilización por parte de la supervisión para generar diferencias entre compañeros.

Lo mismo con los tiempos, hay gente que se pone en NO-TEL, un tiempo auxiliar que no dice nada, que es “no estoy en la línea”. (...) se ponen en NO-TEL porque el coordinador le dice: ponete en NO-TEL, y les dicen: andá, entonces va y compra el almuerzo para todos. Pero de repente otro necesita NO-TEL para hacer un mail, pero como hay otro en NO-TEL que fue a hacer los mandados, a vos no te lo dan, y vos estás trabajando. (Minerva, 57 años).

Encontrarse en línea o fuera de línea, la escucha de llamadas, la revisión de la calidad, entre otras prácticas mediatizadas por la tecnología y el *software*, son distintos tipos de ejercicio de hipercontrol que conforman la dimensión de la hipervigilancia.

Sí, al principio, cuando entré acá, era como eh, no sé... me hacía... me escuchaban una llamada mía, me hacían un monitoreo, me hacían la devolución y era como que me ponían “continúa así, rebién” y yo pensaba “qué de más, estoy haciendo rebién todo”, [risas] pero después decís “ta... todos los días la misma llamada”. O sea, ta, no tiene mucha ciencia (Gabriela, 24 años).

La operacionalización de los monitoreos provoca un ejercicio interno de autocontrol y autovigilancia durante la realización de la tarea que implican al trabajador indirectamente en su propia supervisión.

Sobre este aspecto, Daniel señala:

está la escucha *online* y *offline*, online en vivo, cuando te cayó la llamada y te están escuchando todo. (...) la idea es ver cómo te manejas en la llamada, pero están las que escuchan offline, o sea fuera de línea, que vos ya lo atendiste al cliente, lo solucionaste o no. (...) yo creo que la offline es como más real, porque son la mayoría de los casos, porque ahí

no sabés si te están escuchando o no. Cuando sabés que te están escuchando, como te decía, si a vos te dicen: “al final tenés que decir tal frase”; si sabés que te están escuchando ¿qué vas a decir? La frase. Aunque te puedas olvidar... es como más... pensás equivocarte en lo menos [posible] porque sabés que te están evaluando (Daniel, 23 años).

Este control mediado por herramientas tecnológicas opera a nivel consciente e inconsciente en el desarrollo de la tarea.

#### **4.2.2.4.2. “Máquinas de terror”: hardware y software disfuncional**

Como veíamos, una dimensión central en el trabajo en los call centers es la relación sujeto-tecnología. En toda su contemporaneidad y cotidianeidad, los trabajadores perciben los desperfectos técnicos como un obstáculo crucial en el desarrollo de su labor, que trastoca su salario en la medida de que no se alcanzan los objetivos pautados por la empresa y que afecta el desempeño y el servicio que reciben los clientes telefónicamente.

En este sentido, tanto hardware como *software* son dificultades diarias en el trabajo de los participantes de este estudio.

hay pila de cosas que se truncan dos por tres, se nos cae el sistema... son fáciles de usar, refáciles. Pero sí hay pila de cosas que son reengorrosas, para fijarte acá, tenés que entrar acá y fijarte allá, y pila de cosas. Tendría que ser más práctico en ese sentido. Porque a veces te hace demorar también en la llamada (Gabriela, 24 años).

Gabriela percibe que el funcionamiento del hardware no se encuentra en un estado óptimo y, en relación al *software*, señala la multiplicidad de lugares en donde se desperdiga la información, lo cual incide en la rapidez de su acceso.

si no hay tecnología no trabajas directamente. Porque hoy por hoy ni siquiera son teléfonos, estás con una computadora, y las llamadas son todo... ha pasado de que se ha cortado y listo, no hay atención. Pero también cuando se retoma, tenés todo ese caos, mientras no estuviste para atender. Eso lo sabés que va a ser así. Te impacta mucho. (Daniel, 23 años).

La caída de los sistemas genera colas de llamadas, clientes molestos, que, entre otras cosas, como veíamos anteriormente, repercuten en el estado anímico del trabajador.

los programas siguen siendo pesados, las máquinas son viejas, no están acorde a las tecnologías (...) yo hablé con el técnico y me dijo “estas máquinas hay que tirarlas todas”, porque claro, cada vez que se te tranca o pasa algo, lo llaman a él. Y también hace mil años que está ahí adentro y [el trato] es de “che y bo”: “che cambiame esto que no sirve pa nada” y me dice “qué querés que haga es lo que hay, no hay mejores, tenés la mejor, mirá que las

otras están peores”. Y los mismos coordinadores me dicen: “mi máquina es de terror” y nadie invierte en mejorar, entonces... (Minerva 57 años).

Por parte de la empresa no hay intención de modificar y mejorar este aspecto, lo cual tiene un lugar significativo si tenemos en cuenta que el desempeño, y luego el aspecto salarial del trabajador, se ve afectado.

a nosotros nos pagan “plan calidad” se llama, que es: si tus tiempos están dentro de lo que deberían, como un ideal que hay... eso se te paga un porcentaje más de tu sueldo. Entonces, eso, siempre estamos celebrando el ideal ¿no?, quiere decir, no falló nada, todos los sistemas andan bien, computadora anda bien, nuestros programas andan bien, a ver... cualquiera de esas cosas fallan, y el plan calidad sigue siendo el mismo... entonces, ¿me estás exigiendo más, cuando las cosas no andan o cuando no tengo la herramienta para trabajar? (...) si a mí me pones en condición ideal, que no me falla nada, tengo todos mis programas... mi tiempo va a ser uno (Daniel, 23 años).

En este sentido, Daniel comenta una situación concreta en la que el programa no les permite el acceso a determinadas funcionalidades: debe ponerse en espera, pedirle a la supervisión que chequee determinadas cuestiones que solicita el cliente y luego volver a la llamada.

“si yo dependo de otro, ya eso es variable, y la exigencia sigue siendo la misma, no cambia. Eso para mí, no es lo ideal, no es correcto.” (Daniel, 23 años).

Entonces vos entrás y te pintan un panorama que vas a tener ventas, por decir algo: “hasta las diez ventas te pagamos tanto de comisión, si pasás de las diez ventas te pagamos un poco más, si pasás las treinta te pagamos un poco más”. Cuando vas llegando a las diez, ya cambió, ahora ya no es que te voy a pagar a partir de las diez ahora te voy a pagar a partir de la número doce. Y si subís un poco más ya también cambia y te cambia el porcentaje. Entonces, es como que siempre estás corriendo atrás de la zanahoria, y nunca llegás. (Minerva, 57 años).

Se trata de una exigencia desmedida que no contempla las condiciones de trabajo propuestas por parte de la organización del trabajo y que produce diferencias salariales en lo que percibe cada trabajador.

#### **4.2.2.5. Experiencias singulares de sufrimiento**

En esta categoría situamos las formas en que se encarnan singularmente distintas experiencias de sufrimiento. En las manifestaciones de sufrimiento que desarrollaremos a continuación, observamos y destacamos: el lugar del cuerpo y la voz frente a la

descorporeización de la tarea, las emociones y el humor, y los olvidos durante la jornada laboral y la incidencia en la cotidianeidad de la automatización de respuestas propia de la tarea.

#### **4.2.2.5.1. Gabriela: el cuerpo y la voz en la descorporeización de la tarea**

Gabriela se percibe a sí misma muy responsable con respecto a la tarea haciendo el contraste con la forma en que otros compañeros experimentan lo que acontece en el call center. Comenta que muchas veces sus compañeros tratan de que ella le quite peso o importancia para que no le afecte, sin embargo, no siempre logra hacerlo.

Refiere que durante el primer año de trabajo no se encontraba muy atenta a las situaciones que pasaban a su alrededor, en el espacio de trabajo y con sus compañeros. Una vez que empezó a tomar contacto con eso, se afilió al sindicato y comenzó a “prestar atención”, lo cual implicó un proceso de concientización que fue construyendo en ella una postura crítica con respecto al trabajo en el call center. Este proceso de toma de conciencia le permitió significar distintas experiencias que forman parte de la tarea y de la organización del trabajo como “injustas”.

el hecho de que después empieza a pasar el tiempo y te das cuenta de pila de cosas, y pila de injusticias, y cosas que no... que ta que no te gustan, y te empezás a dar cuenta y como que ta. Yo, por ejemplo, por cómo soy no puedo ser ajena a eso ni mantenerme al margen. Y pila de cosas que me dan bronca me han llevado también a sentirme mal, de ponerme a llorar inclusive. (Gabriela, 24 años).

La bronca como respuesta emocional y singular frente a la injusticia devienen de este proceso de toma de conciencia, a partir del cual se siente inmersa en la problemática, viéndose afectada por ella, viendo afectados a sus compañeros.

Como veíamos anteriormente, durante el proceso de trabajo Gabriela refiere a la sensación de estar siendo “consumida” por el cliente y que “le comen la cabeza”. El consumo a partir de escuchar al otro durante la llamada pareciera estar centrado en sus recursos psíquicos. A su vez, su comunicación hacia el cliente se encuentra condicionada por las exigencias de la organización del trabajo con respecto a la tarea y privada de la expresión libre de su malestar con lo que está recibiendo en los dichos del cliente. De ello decanta un proceso en que se acumula una sensación de imposición e impotencia.

“yo al cliente no le puedo decir ‘ay estoy suspirando’ (...) entonces debo hablar todo rebién, aguantar, aguantar y cuando corto la llamada, como que ahí sí suspiro (...), que uno aguanta, aguanta y explota” (Gabriela, 24 años).

La restricción en su decir, el condicionamiento de la comunicación y el esfuerzo psíquico de “aguantar” la van llevando a “explotar”. Esta explosión-malestar se localiza en su cuerpo.

fui a una masajista hace uno tiempo atrás, porque estaba... no sabía que estaba tan hecha bolsa. En realidad, no eran para mí los masajes, eran para el novio que tenía en ese momento, que le regalé los masajes y dije ya de paso me hago para mí. Yo pensé que él estaba remal y cuando me fue a hacer a mí, la mujer me dijo: “pero vos estás peor”, Y yo tipo: “¿en serio?” y no me daba cuenta que estaba re... re... A parte me tocaba acá, me tocaba allá, me decía esto es tal cosa, esto es tal otra, y tal cual, era como... y ya te digo, también por mi personalidad, realmente. Como que a mí me afecta mucho, a veces unos compañeros me dicen “pero ya está, no te quemés”. Pero yo, ta, me quemo igual, no puedo controlar. (Gabriela, 24 años).

Se trata de una expresión de malestar que significa como resultante de no poder controlar voluntariamente su enojo, de estar “quemada”. Por otra parte, se destacó lo subyacente, latente y naturalizado que se encontraba ese proceso de sufrimiento localizado en su cuerpo. De todos modos, se resaltó el componente inconsciente en juego al regalarle estos masajes a su exnovio y también regalárselos a sí misma, como un modo de llamado al Otro en su malestar.

cuando fui a la masajista, me acuerdo que me había explicado la zona que había en la espalda, que era como cuando cargás con cosas, distintas cosas, creo que va en eso, que el cuerpo... no sé si somatiza... si sería la palabra. Como que lo expresa de esa forma. Es raro, en realidad, tendría que quedarme sin voz, [risas] que es lo que estoy usando... [risas] (Gabriela, 24 años).

Conviene señalar y situar la corporalidad de la pulsión invocante y el objeto voz, más allá de la dimensión del enunciado y la enunciación, de la sonoridad y de la significación. El objeto voz en su estatuto de recorte y cesión del cuerpo del sujeto en la separación del Otro, se le vuelve ajeno al sujeto en el lazo con el Otro, y, a su vez, se vuelve señal de incompletud.

Gabriela señala una contradicción sustancial en el hecho de que este malestar no afecte su voz, ya que es su herramienta de trabajo, y que se localice en su espalda. Se sitúa

en una de las zonas veladas durante el proceso de trabajo y no en aquello que le permite continuar realizando su tarea.

supongo que es algo del lenguaje corporal, (...) yo soy muy expresiva, a veces... me pasa algo, estoy hablando con alguien, te ponés nervioso o lo que sea, tu cuerpo se nota que estás nervioso. Y en esos casos también que estás estresado. (...) a veces, cuando le estoy explicando algo a algún cliente y no me entiende, es como que yo estoy en esa, pero el cliente no me ve, pero por algún lado tengo que descargar, (...) o le hacés gestos al otro que tenés al lado. Pasa mucho. A tus compañeros les hacés señas de que “no me entiende”. Y tratar de decir, “ay, qué ganas de ir hasta ahí donde está el cliente”, (...). (Gabriela, 24 años).

La otra dimensión en juego es la mirada que falta, y la necesidad de expresarle al otro, a través de gestos, que hay un malentendido, que hay algo que se está escapando en la comunicación. Y es allí que Gabriela llama al otro-compañero para trasladar lo que le está sucediendo en la llamada. Lo gestual, como modo de comunicación privado en la tarea, emerge y busca un destinatario en los compañeros.

#### **4.2.2.5.2. Daniel: el flujo de emociones y la incertidumbre**

El mundo del trabajo, la experiencia en el call center y el futuro laboral para Daniel se enmarca, entre otras cosas, en pensar “por proyectos”. En este sentido, la experiencia del call center es significada por el participante como “algo provisorio” dentro del conjunto de experiencias que espera transitar. Es importante destacar la incidencia del contexto sociohistórico de la Hipermodernidad en el que se produce esta significación, y la incertidumbre que acompaña la pregnancia del neoliberalismo simbólico marca la contemporaneidad de la institución trabajo.

Daniel menciona la necesidad de estar enfocado frente a la multiplicidad de operaciones concretas que requiere la gestión de la tarea. La hiperestimulación provoca altas probabilidades de inducir al trabajador en cometer errores de menor o mayor gravedad, que pueden tener consecuencias a nivel del salario, sanciones, o incluso el despido.

“hay gente que ha perdido plata. Y, si pierde plata, tiene que responder la empresa y, por ende, también vos por el error. Es algo que tenés que estar enfocado sin dudas” (Daniel, 23 años).

“Enfocado” es resultado de un proceso de significación de su tarea, al cual le fue posible acceder y construir a partir del paso del tiempo y la antigüedad frente a la presión de la hiperexigencia y la hiperestimulación.

Aun así, Daniel destaca que frente a la incertidumbre y la sorpresa de lo que trae cada llamada se pone en juego el estado anímico del trabajador. Cuando las llamadas son por parte de clientes molestos y que tienden a destratar al trabajador con calificativos despectivos como “incompetente”, “inútil” pueden ocasionar un malestar a nivel del humor del trabajador.

por más que vos sabés, entendés que no es contigo. A veces sí, pero muchas veces no es contigo, te la estás fumando igual, y eso, como te decía, es un flujo de emociones (Daniel, 23 años).

La puesta en marcha de mecanismos de racionalización para hacer frente al destrato o la agresividad de un cliente no siempre logra ser un dique suficiente que proteja el estado anímico. Daniel señala el carácter de “flujo de emociones” en el que el trabajador se ve envuelto en el desarrollo de su tarea.

si alguien está molesto y vos estás dando la cara, en este caso el oído, es decir, lo que venga para vos también va a pasar por vos. O sea, si te dice algo, que vos sabés que ni siquiera te conoce porque no te está viendo, te lo está diciendo a vos también (Daniel, 23 años).

o como le pasó a una compañera, que, atendiendo por un canal de chat, le tomaron el nombre, y la persona publicó su chat como denuncia pública. Así, en redes sociales. Y era ella. Que también, como te digo, no es contigo, pero finalmente estás implicado. Porque ya no es, “yo fui a trabajar, cumplí mi trabajo y me fui”. Ya sos vos que la sociedad está opinando de vos. Es más que eso (Daniel, 23 años).

Daniel manifiesta que el trabajador es receptor de la demanda del cliente y, en tanto esta es comunicada agresivamente, es experimentada como dirigida no solo a la empresa a la cual está representando en el llamado, sino también a él. Es observable que tanto en el call center como en cualquier trabajo, el trabajador es inseparable de su condición humana. No obstante, específicamente en el call center la tarea le exige enfrentarse a la imposibilidad de intentar hacerlo para poder sobrellevarla.

se vuelve algo que, ta, puede ser un poco... como decía, estresante, de [pensar] “otro día estoy acá” o a veces “no tengo ganas”, o a veces sí, estás de humor y estás bien como para que se venga lo que venga, (...) estoy preparado, pero hay días que “pah, no, me quiero ir” y ni siquiera entraste. Por eso, más que nada, un flujo de emociones, de que ta... es: vos y el trabajo y los que te llaman. Que también tienen sus vidas, sus problemas y te los están pasando en parte a vos (Daniel, 23 años).

Se trata de un flujo de emociones que circula entre la incertidumbre de cada llamada, el estado anímico del trabajador, y el trabajo concretamente.

Para Daniel la incertidumbre también se encarna en distintas prácticas que lleva adelante la empresa.

esa incertidumbre de qué pasa si están tomando gente o no, hasta hace dos meses atrás, estaban ofreciendo ir al seguro de paro a compañeros, se fueron, voluntariamente (...), y volvés, pero ta, es como te decía, si estás mandando gente al seguro porque está sobrando gente, pero ¿estás tomando más? Hay algo que no cierra. (Daniel, 23 años).

Te preguntás: estoy acá, ¿mañana no estoy? ¿Por qué no? Aunque sabés que estás haciendo las cosas bien. Sabés que hacer las cosas bien te lleva a que te vean... no tienen por qué, pero ¿entendés que los números no me dan? Y eso te pasa, y les pasa a todos, cuando estamos ahí, cuando no estamos tan bien, estás con un compañero y hace 15 o 20 minutos no le cae una llamada y van a tomar más gente (Daniel, 23 años).

El participante señala una práctica de la empresa que a simple vista parece incongruente con la realidad de los trabajadores y que como mínimo genera suspicacias en el grupo de trabajo: qué motivaciones sustentan el hecho de que tomen más personal cuando tienen períodos en que no hay tantas llamadas e incluso ofrecen el seguro de paro. Prácticas que lo llevan a cuestionarse o preguntarse por su desempeño y aún cuando entiende que este es bueno, nada le asegura que siga siendo empleado de la empresa el día siguiente.

#### **4.2.2.5.3. Minerva: “mamá estás loca, soy yo”, entre respuestas automáticas y olvidos**

Minerva hace 11 años trabaja en este call center. Al tiempo de ingresar, se afilió al sindicato y comenzó a militar. En relación a la militancia política y sindical, en la técnica del árbol genealógico nos relata la participación de su padre en la resistencia a la dictadura, motivo por el cual fue preso y desaparecido de su familia durante un tiempo, situación a la cual pudo sobrevivir. De su rama paterna señala también a su abuelo, de profesión, panadero y anarquista, que estuvo involucrado en el proceso de creación de la bolsa de panaderos a partir de la organización sindical. En su trayectoria psicosociolaboral, destaca también su participación desde muy joven en comités de base, así como también su militancia en las primeras elecciones democráticas luego de la dictadura, el voto verde y el primer triunfo del Frente Amplio en la Intendencia de Montevideo.

Indudablemente, lo sindical y la participación política es un nudo sociopsíquico fundamental, que repercute en su forma de concebirse como trabajadora. Dentro del sindicato del call center, su participación fue creciendo gradualmente hasta encontrarse, en la actualidad, ocupando un lugar de responsabilidad dentro de la organización sindical.

Como referente para otros afiliados es usual que se le acerquen otros trabajadores para trasladarle inquietudes, distintos tipos de consultas y también malestares. Durante todos estos años de trabajo, ha visto y escuchado muchas situaciones en la que los trabajadores han expresado su sufrimiento. Desde trabajadores que con los ojos rojos de llorar le relataron “no aguanto más” hasta los múltiples desencadenamientos de ataques de pánico y llamados a emergencias móviles. Trabajadores certificados por contracturas, tendinitis y problemas músculo-esqueléticos. De este conjunto de padecimientos, la participante menciona la importancia de la salud mental de los trabajadores y la vulneración a la que se ven expuestos. No obstante, entiende que este aspecto representa una de las dificultades y desafíos en cuanto a la plataforma reivindicativa por la falta de visibilidad de las consecuencias y causas del sufrimiento de los trabajadores del call center.

“la salud mental es de lo más... la punta de todo, porque es lo que no se ve, lo más difícil” (Minerva, 57 años).

Está un poco difícil encontrarle la vuelta, porque es difícil comprobar muchas de las cosas, sobre todo la salud mental: te la tiran a que: “ay, bueno, sí, tiene problemas en la casa, la dejó el marido”, bueno, por no decir otras frases peores... “viene acá... pasó una mala noche, entonces atiende mal a los clientes”. Y en realidad ya llega un momento en que te satura todo, no querés ni hablar con la gente. (Minerva, 57 años).

Minerva se refiere a las significaciones que los representantes de la empresa otorgan de forma despectiva al sufrimiento de los trabajadores. Desde un lugar de desentendimiento, despreocupación y negación, el sufrimiento es consuetudinariamente negado e invisibilizado. La atribución de una causa personal al sufrimiento de los trabajadores se constituye como una modalidad de desresponsabilización de la implicación activa de la empresa y la organización del trabajo en los procesos de salud-enfermedad de los trabajadores.

En este contexto, Minerva, en tanto trabajadora, no es ajena a las expresiones de malestar. En su caso, nos relata el cansancio que le provoca y la necesidad de desconexión posterior a su jornada laboral.

llego a mi casa y muero: llego a mi casa me tiro en la cama y quedo dormida. A la hora que sea. Sean las 15, 17 o las 18. Un par de horas preciso porque sino no puedo, no puedo nada. (Minerva, 57 años).

El proceso de trabajo que lleva a cabo diariamente produce distintas afectaciones en su vida cotidiana. Al respecto de sus primeros tiempos trabajando en el call center, comenta que solía hablar dormida. La actividad onírica toma restos diurnos para la conformación del sueño, en donde el contenido es transfigurado a partir de mecanismos de desplazamiento y condensación.

Cuando empecé, mis hijos me decían que estaba loca porque hablaba dormida. Mis hijos me iban a hablar y me decían “mamá” y yo les decía: “[Nombre de la empresa] buenos días, mi nombre es Minerva” les contestaba ya la llamada. Me decían: “Mamá estás loca, soy yo, hola” (Minerva, 57 años).

A partir de la reiteración de frases durante el día, el contenido se volvía invasivo y, frente a la demanda de despertar, cuando los hijos intentaban hablarle, respondía tal si fuera una llamada telefónica del trabajo, con respuestas estereotipadas y automatizadas.

Yo creo que no me entendían hasta que mi hijo mayor entró a un call center. Trabajó creo que un mes y medio y me dijo: “esto no es para mí mamá, yo no sé cómo hace tantos años que estás metida ahí adentro”. (Minerva, 57 años).

Minerva destaca la no comprensión de su entorno familiar con respecto a las vivencias y consecuencias del trabajo en el call center. De esta forma, no encontraba forma de hacer lazo entre una esfera importante de su vida cotidiana, como lo es el trabajo y su núcleo familiar hasta que su hijo trabajó momentáneamente en uno.

Otro elemento importante que destaca son fenómenos de olvido durante la jornada laboral. Situaciones durante las que intenta realizar un trabajo de rememoración pero este se ve obstaculizado.

también te pasa lo otro, querés acordarte de algo y no te sale. Porque no te acordás en realidad, te sale automático. A mí me pasa con el *logueo*: cuando llegás tenés que poner un código para entrar en la máquina y lo hacés automático. Y un día quedás en blanco: me ha pasado que me voy a loguear y me dice: “incorrecto” y digo “¿Qué puse?”. Y lo quiero recordar y no me lo acuerdo. Entonces como que hago otra cosa. (Minerva, 57 años).

Minerva distingue que la realización de tareas concretas como loguearse para comenzar a trabajar implica cierta automatización. Frente a un olvido, la búsqueda del

recuerdo de la información encuentra un vacío. Preguntándole sobre este olvido, Minerva nos dice:

“Yo porque creo que ya no quiero más [estar] ahí. Me parece que el inconsciente me está diciendo “chau, andate”” (Minerva, 57 años).

De tal modo, como si fuera una señal de emprender la fuga para protegerse, Minerva se refiere a la posibilidad de que se trate de una forma de decirse a sí misma que desea estar en otro lugar, que desea irse.

Del relato de Minerva, se desprende que este conjunto de manifestaciones del malestar denota una sujeción inconsciente a mecanismos que rigidizan su expresión libre y automatizan sus respuestas.

### CONTRATRANSFERENCIA DEL INVESTIGADOR – III

2022

*La distancia de los años no me aleja de los sentimientos, no me aleja del recuerdo, no condiciona mis memorias. Rememorar para elaborar el análisis fue fundamental.*

*La pandemia me quitó espacios, me hizo nómada por un tiempo y también me acercó a otros y nuevos vínculos que hoy son muy importantes para mí. La pandemia coincidió con un período personal, en el que el transcurrir de los años me desilusionó en muchas cosas... un período del que hoy pienso que, tal vez, fue parte de crecer.*

*Hubo un tiempo de parálisis en la escritura en el que lo único que me aferraba a la idea de terminar la tesis era que sentía que todo estaba allí, en mi mente, y que, en determinado momento, iba a salir. Que todavía escuchaba el llamado del pájaro de la noche.*

*Mientras este año retomaba mis apuntes del análisis in situ y releía textos, se me volvió evidente que la tarea que me había propuesto seis años atrás desbordaba lo que le era posible a mi cuerpo. La parálisis fue también mi protesta para poder habitar lo incorrecto de no hacer todo lo que me había propuesto... al menos por un tiempo.*

*Escribí un montón de cosas, aquí y en otras partes. Re-escribí otras. Escribí en mi cuerpo. Volví sobre el análisis, sobre las categorías, sobre las formalidades de la maestría... volví con otros detenimientos.*

*La parálisis también fue el intento del formateo de la subjetividad en esta Hipermodernidad que nos atraviesa. Fue el recuerdo de mi paso por el call center y las vivencias que escuché de los entrevistados que me atravesaron. Fueron los enojos y las alegrías que hacen a estar viviendo.*

*Me vi salir de ella progresivamente, porque la motivación inicial de esta tesis seguía y sigue viva. Porque fue mi historia, y la de los que me anteceden. Porque soy parte ella y sigo siéndolo en la medida que me posiciono frente a ella, y hago algo con eso.*

*Porque soy el recuerdo de abrazos con mis compañeros del call center, soy el recuerdo de los alfajores de la cantina de la fábrica que me traía mi padre, los lápices que me mandaban sus compañeros y los besos de mamá antes de ir a la escuela, soy las complicidades con mi hermano, soy el impulso que me da mi directora de tesis. Soy las caminatas al trabajo con Sheila, las charlas prohibidas en el piso con Manu y Romi, las cervezas en la calle con Maxi;*

*y para el que estoy siendo ahora sigue siendo importante visibilizar esta problemática y lo será hasta que las condiciones se transformen.*

## 5. RESULTADOS

A continuación, se exponen los resultados obtenidos y extraídos a partir del análisis del estudio de caso llevado adelante en esta tesis.

Sostenemos que el diseño de tipo cualitativo y la triangulación metodológica realizada en el trabajo de campo basada en distintas técnicas de recolección de datos (entrevista a informantes calificados, talleres de historias de vida en grupo mediatizados por los soportes metodológicos de la sociología clínica y entrevistas en profundidad) permitieron adentrarnos en la vivencia de los participantes que conformaron el estudio de caso del call center seleccionado. Este criterio y esta decisión metodológica fueron tomadas con la finalidad de generar una aproximación profunda y compleja del problema de investigación y también con la intención de robustecer los datos recabados. Asimismo, se señala la construcción artesanal del procedimiento de análisis, habilitado por el carácter cualitativo del estudio.

El criterio de ordenamiento de esta exposición se basó en el ordenamiento de las preguntas y objetivos de la investigación con el propósito de responder a estas, teniendo en cuenta su especificidad en el caso estudiado.

### **5.1. El call center como ejemplo de la hiperexplotación y neoalienación en la Hipermodernidad: la angustia de los trabajadores como objeto de la perversión del sistema.**

El call center se constituye como una forma de empleo típica de la sociedad Hipermoderna y el cibertecnocapitalismo. Se circunscriben a él una modalidad de hiperexplotación y neoalienación que instalan experiencias concretas de sufrimiento.

#### **5.1.1. Hiperexplotación**

La explotación de la fuerza de trabajo a partir de la extracción de plusvalía y dominación al capital encuentra nuevas formas en una sociedad que se distingue por una escalada paroxística de transformaciones tecnológicas.

No es novedad la pregnancia cotidiana de los avances tecnológicos, específicamente de las tecnologías de la información y comunicación; no obstante, debemos considerar el aspecto fundamental de su aplicación en los modos de producción y procesos de trabajo, y el lugar que ocupa en la explotación y sus repercusiones en la subjetividad de los trabajadores.

El avance tecnológico en el proceso de trabajo de los call centers habilita una comunicación instantánea de los clientes con los trabajadores como representantes de la empresa a la cual dirigen su consulta, su reclamo o su queja. Este carácter instantáneo construye una temporalidad signada por la vertiginosidad y la aceleración que se acompaña por una dimensión de sorpresa y azar de lo que el trabajador se encontrará en cada llamada que recibe.

Entre el sujeto trabajador y los componentes tecnológicos del call center se produce una relación que incide en el desempeño de la tarea. El funcionamiento de las herramientas informáticas determina la ejecución de la actividad en la jornada laboral y también el salario a percibir. La liquidación de bonos por productividad y calidad se encuentra directamente condicionada al buen o mal estado de la tecnología brindada por la empresa. La evaluación como práctica de gestión de la empresa, la excelencia y calidad total como ideales organizacionales inalcanzables y el encuentro real del sujeto trabajador con la tarea mediada por las herramientas tecnológicas conforman un circuito complejo de interrelaciones que impactan en la subjetividad del trabajador.

La fuerza de trabajo en los call centers se centra en su aspecto mental, libidinal y deseante, siendo esta puesta a trabajar a partir de un conjunto de operaciones psíquicas que se traducen en acciones concretas de interacción con las herramientas tecnológicas y en la comunicación con clientes. El trabajador moviliza sus recursos subjetivos para hacer frente a esta tarea. La subjetividad es puesta a trabajar, siendo parte de un proceso sociopsíquico de interacción constante con los aspectos tecnológicos de su puesto de trabajo, y se vuelve inconmensurablemente impredecible en su forma, cantidad de llamadas y acciones concretas. La energía psíquica del sujeto trabajador se vuelve central en el proceso de explotación y la concomitante extracción de plusvalía.

Dussel (2013) plantea que la extracción de plusvalor más clásica es del tipo plusvalor absoluto, en la medida de que, para acrecentar las ganancias, se busca extender la jornada de trabajo y junto a ella el plus-tiempo de trabajo. No obstante, este procedimiento encuentra dos mojonos de detención: en el límite de la finitud del tiempo posible de extensión de la jornada y en el cuerpo del trabajador, debido al agotamiento, el cansancio y la debilitación de su capacidad de trabajo por consecuencia de esta sobreexplotación.

“Sin embargo, el capital ha comenzado una carrera contra las posibilidades empíricas del ser humano, para poder más y más alcanzar nuevos niveles de ganancia” (Dussel, 2013, p.104). A partir de la subsunción de los avances tecnológicos a los procesos productivos, el

capital operacionaliza otros métodos para aumentar el plusvalor. Dussel (2013) plantea, siguiendo a Marx, que el plusvalor relativo es aquel resultante de la disminución salarial en proporción al costo de la producción y el producto final, organizando el trabajo y las tareas de modo tal que implique menor tiempo.

Si bien esta investigación no se centró en la dimensión salarial y su relación en cuanto al plusvalor absoluto y plusvalor relativo, se delinea en el horizonte de lo pensable la combinación de ambos tipos de extracción de plusvalía en el tipo de empleo de los operadores telefónicos de los call centers. El aspecto impredecible de la alta demanda que reciben los trabajadores con respecto a los clientes que se comunican telefónicamente y el imperativo de velocidad en la resolución de los problemas que estos presentan nos habla de una sobrecarga y de una sobreexplotación mental exacerbada de la fuerza de trabajo, frente a la cual la aplicación del decreto 147/12, que limita y disminuye el tiempo de la jornada de trabajo, resulta insuficiente. Esto ocasiona cansancios y agotamientos enmarcados en procesos que involucran el padecimiento psíquico. Por lo tanto, y dada la condición perjudicial para la salud de las condiciones de trabajo, se hace visible la importancia de revisar el empleo en los call centers en el marco de las actividades insalubres y la actualización del decreto que regula sus condiciones de trabajo.

La combinación de la tecnología, los requerimientos de celeridad en cada llamada y la fuerza de trabajo de carácter mental dan cuenta de un tipo de empleo que exagera las condiciones de explotación que signan la institución del trabajo en la Hipernmodernidad. Es por esta razón que inscribimos el empleo en el call center dentro de un escenario complejo y diverso de nuevas formas de explotación que englobamos bajo el término hiperexplotación.

### **5.1.2. Neolienación**

Bajo el paradigma de la excelencia, la empresa persigue un desempeño de los trabajadores en el que no haya lugar para las equivocaciones, y por tal motivo la organización del trabajo penaliza según la gravedad de los errores. Los ideales organizacionales requieren, paradójicamente, de un trabajador-máquina; un trabajador-máquina en serie con las tecnologías al servicio en el proceso de trabajo. La instrumentalización de un mecanismo de destitución subjetiva por parte del call center da cuenta del tratamiento como cosa del sujeto trabajador.

A propósito del concepto de reificación desarrollado fundamentalmente por Lukács, Honneth (2007) realiza una relectura a partir de la teoría del reconocimiento. En su aproximación al concepto, establece que el reconocimiento ocupa un lugar anterior al

conocimiento y que es a partir del olvido o pérdida de atención de la dimensión primaria del reconocimiento que se tiende a considerar al otro-sujeto, a la naturaleza y a la autopercepción como “objetos insensibles”.

En el call center se ponen en marcha prácticas que colocan al sujeto trabajador en un lugar de objeto sin considerarlo como una persona. Siguiendo a Honneth (2007), este hecho se produce en primer lugar a partir de prácticas instituidas no sustentadas en el reconocimiento.

Entre ellas ubicamos: la distribución espacial que busca aislar al trabajador e interrumpir la socialización, el requerimiento de estar conectado permanentemente con la finalidad de aumentar la productividad y disminuir tiempos muertos y la exigencia de respuesta psíquica a múltiples estímulos, favorecida por la utilización de varios *software*, así como también por la instantaneidad de los canales de comunicación.

A la luz de ello, podemos observar que la paradoja que se instala entre la subjetividad puesta a trabajar y el ideal organizacional: “ser una máquina”, es producto de un efecto de reificación dado el no reconocimiento de la dimensión subjetiva del trabajador. Y como resultado de esta relación paradójica, en el proceso de reificación propio de la hiperexplotación en el call center, el trabajador experimenta permanentemente la presión de estar cometiendo errores o estar cerca de cometerlos (Honneth, 2011).

La hipermodernidad y el capitalismo de seducción contemporáneo imprimen una vuelta de tuerca en el fenómeno de alienación. El fraccionamiento del sujeto trabajador se produce en el marco de un proceso de extrañamiento, de una cesión de una parte de sí para sobrevivir y sostener un lugar de existencia dentro de la escena social. Se trata de un proceso de alienación de sí mismo, del producto de su trabajo y de los otros-sujetos, lo cual impide la realización de sus cualidades humanas y por lo tanto “la posibilidad de experimentar de forma libre y natural la realización del trabajo como autorrealización” (Honneth, 2011, p.89).

El filósofo coreano Han (2012) ha teorizado al respecto de la voluntariedad en lo que concierne a la explotación y la alienación en la Hipermodernidad. Se decanta de su teoría el lugar que juega el deseo del individuo en el proceso de sometimiento que implican ambos fenómenos intrínsecos a la contemporaneidad del sistema capitalista. El autor plantea

al nuevo tipo de hombre indefenso y desprotegido frente al exceso de positividad, le falta toda soberanía (...) es aquel animal laborans que se explota a sí mismo, a saber, voluntariamente, sin coacción externa. Él es, al mismo tiempo, verdugo y víctima. (Han, 2012, p.30).

Acordamos parcialmente con el planteo, en la medida de que cabe reconocer que, en el caso del call center estudiado, existen mecanismos que sujetan al trabajador para que otorgue ese consentimiento voluntario a explotarse, por lo que creemos más acertado hablar de neoolienaciones.

Como plantea Rolnik (2019), el régimen capitalista contemporáneo se alimenta del movimiento pulsional, de un abuso de la fuerza vital y, en muchos casos, la respuesta a ello es "el endurecimiento de los obstáculos de la subjetividad para acceder a un saber-de-lo-vivo" (p.116).

La seducción del cibertecnocapitalismo neoliberal implica una provocación al consentimiento en esta cesión de sí mismo con el fin de existir dentro de la sociedad. En este caso en concreto, el mecanismo de neoolienación en el call center se lleva adelante a partir de buscar un consentimiento voluntario. Este se origina en una serie de actos condicionados por las prácticas de la organización del trabajo. Este consentimiento y los actos que lo constituyen se convierten en el costo para la sobrevivencia en el puesto de trabajo y en la escena de encuentro telefónica con el cliente. El trabajo vivo que se entrega durante la jornada laboral en el call center es a la vez también trabajo muerto en la medida de que el trabajador debe llevarlo a cabo a partir de una desconexión de sí. Es por esto que podemos hablar de un trabajo zombi que se ejecuta en consecuencia de los requerimientos organizacionales. Esta desconexión pauta un proceso de automatización de respuestas y de la subjetividad, que ocasiona un alejamiento del principio de realidad.

El sujeto trabajador en el call center cede la dimensión visual y corporal de su expresión comunicativa, y en el mismo acto de cesión de sí sobrelibidiniza su comunicación verbal. Esta forma de comunicación y la voz como herramienta de trabajo se encuentran sobredeterminadas por los requerimientos de la organización del trabajo, por lo que la acción libre en la tarea pasa al registro de lo imposible e incluso penalizado por parte de la empresa.

Tanto la vivencia de hiperexplotación como la de neoolienación en el call center dan cuenta de que las técnicas de control ejercidas por la organización del trabajo tienen como objetivo la manipulación del psiquismo y como efecto a largo plazo la naturalización de las condiciones de trabajo.

### **5.1.3. La incertidumbre**

Otro aspecto relevante que se desprende de la institución trabajo en la Hipermodernidad y que se instala en el tránsito de los trabajadores del call center estudiado es la incertidumbre que se imprime en distintas prácticas empresariales. Estas modifican el estado de situación de la actividad, siendo característico el cambio de lugares de trabajo, de requerimientos en la realización de la tarea a partir de nuevas exigencias, de renovación del personal y las rachas de hipercontrol que la supervisión ejerce sobre alguno de los trabajadores, sobre todo de aquellos con mayor antigüedad en el puesto.

Bauman (2003) afirma que si bien la incertidumbre siempre atravesó a la Institución trabajo, en la actualidad se destaca la fuerza individualizadora que posee. En este sentido, la incertidumbre hipermoderna fragmenta la posibilidad de unión y lazos de solidaridad, y ocasiona una vivencia de soledad frente a los desafíos que presenta el mundo del trabajo. Visualizamos la incidencia de este aspecto en el call center y su repercusión en las preocupaciones de los sujetos trabajadores, así como también en la necesidad de adaptarse a los cambios continuamente, provocando desgaste y cansancio.

### **5.1.4. La angustia**

La angustia se vuelve un elemento central en las consecuencias sociopsíquicas de la incertidumbre, en la nealienación y en el circuito de hiperexplotación en los trabajadores de call center. Freud (1986b) señalaba el carácter displacentero del estado afectivo de la angustia, percibido a partir de sensaciones corporales de descarga, generalmente circunscripto dentro del organismo en la zona del corazón y la respiración. Este estado afectivo emerge frente a una situación experimentada como peligrosa. La forma en que se organiza el trabajo en el call center y el rasgo desconocido de lo que puede representar cada llamada son vividos como situaciones de peligro y de amenaza permanente a la integridad psíquica; el sujeto trabajador se ve confrontado a una violencia sistemática a su economía psíquica. De allí se entiende que el llanto y los ataques de pánico sean manifestación directa del malestar que provoca la exposición a estas condiciones de trabajo.

En este mismo sentido, Soler (2011) señala que la emergencia de la angustia se encuentra relacionada directamente con el encuentro con un no-saber frente a lo enigmático del encuentro con el Otro. El sujeto se ve desprovisto de significaciones esperadas y a su vez se siente “concernido en su propio ser” (p.32). Hay una certeza en juego en el momento de angustia, que convoca al sujeto a percibirse en el lugar de objeto para el Otro, aun cuando no sepa de qué objeto se trata. En el caso del trabajador de call center, fue situable

en sus relatos el estado de apronte angustioso frente a la posible aparición de una ausencia de significación para dar respuesta a la consulta del cliente. También se desprendió el sentimiento de estar concernido en la demanda que realizan los clientes telefónicamente, en donde se autopercibían como representantes de la empresa o que el mensaje del cual eran receptores en algún lugar también era dirigido hacia ellos, y se sentían objeto de consumo de la voracidad de la demanda del otro en la escena de encuentro telefónico.

Finalmente, señalamos el carácter perverso y exacerbado de la hiperexplotación en el call center en la medida de que el sujeto trabajador es puesto a trabajar en un dispositivo que, desde distintos vectores y mecanismos de sujeción e hipercontrol, instrumentalizan la cosificación como parte del circuito productivo, y provoca la angustia y formatea manipulativamente la subjetividad en un entrenamiento psicopolítico de sus recursos sociopsíquicos con la finalidad de aumentar la productividad y hacer frente a la tarea. De este modo, resaltamos que los sujetos trabajadores se ven compelidos a volcar sus herramientas sociopsíquicas para adaptarse a la vulneración sistemática de su psiquismo en la entrega de su fuerza de trabajo mental y que esta adaptación, a su vez, es capitalizada por el proceso de hiperexplotación en la resolución de la tarea por la cual fueron contratados.

## **5.2. La destitución subjetiva frente al maltrato, la sobrecarga de la hiperestimulación y el sentimiento de injusticia frente a la arbitrariedad de la supervisión**

El dispositivo de la organización del trabajo en el call center se erige sobre una política de desubjetivación del trabajador, en tanto lo reduce a un lugar de objeto, ya sea dentro del lugar de trabajo concretamente como también en la exterioridad virtual que implica la tarea de comunicación con los clientes.

Por otra parte, la tarea prescrita por la organización del trabajo debe ser llevada adelante en el marco de una variedad de estímulos que provienen de distintas fuentes y de distintos registros sensoriales. A su vez, debe ejecutarse bajo el régimen de la hiperexigencia y respuesta efectiva, lo cual conlleva una sobrecarga exacerbada.

Las prácticas de supervisión suelen provocar sentimientos de injusticia, siendo experimentadas con gran arbitrariedad. Estas individualizan y aíslan al trabajador, y fragmentan la potencia de lo colectivo y la unión que forjan a partir de lazos de solidaridad. Si bien depende del estilo de los mandos medios que ejerzan la tarea de supervisión, se

destaca la falta de un único criterio lógico en la aplicación de reglamentos y en la hipervigilancia e hipercontrol que llevan adelante.

### **5.2.1. La destitución subjetiva**

Como veíamos en el apartado anterior, el sujeto trabajador es implicado en un proceso de reificación donde se desconoce su dimensión sensible y afectiva. En este apartado nos centraremos en la destitución subjetiva que sufre por parte del maltrato que recibe por parte de los clientes.

Viñar (2018) sostiene como una de las barbaries contemporáneas las condiciones de vulnerabilidad a las que se ven expuestos los trabajadores en los circuitos productivos hipermodernos.

los actuales sistemas de producción y de mercado que, preocupados ante todo por la rentabilidad y la eficacia financiera, desconocen el costo humano que este sistema implica para un porcentaje muy alto de nuestros congéneres, a quienes cada vez les cabe menos la designación de semejantes (p.145).

La dimensión de desconocimiento se sitúa más bien en un tipo de renegación perversa del carácter humano del sujeto trabajador. La política empresarial de destitución subjetiva en los call centers, en la cual se deja de considerar al trabajador como un semejante, lo coloca frente al mundo externo en un lugar que predispone al cliente a reproducir, con mayor salvajismo, las lógicas de desubjetivación a través del maltrato. En esta dirección se ubican las calificaciones despectivas y la agresividad que dirigen los clientes hacia los trabajadores del call center, conformando un fenómeno de violencia y maltrato.

En palabras de Levinas (2000), la acción violenta se caracteriza por “no mirar de frente aquello a lo que se aplica la acción” (p.85), mientras que “la oposición del rostro, que no es la oposición de una fuerza, no es una hostilidad. Es una oposición pacífica” (p.86). Es por esto que, según su concepción de la violencia, esta consiste en que quien la ejerce ignora el rostro del ser que se le opone; evita la mirada.

La violencia que se ejerce por parte del cliente se produce en la escena de encuentro telefónico, la cual queda grabada y puede ser parte de un proceso de escucha por parte de la supervisión, por lo que la posibilidad de comunicar una respuesta defensiva por parte del trabajador es mínima y condicionada por los requerimientos de la tarea. El hecho de encontrarse en una relación laboral de dependencia opera de forma implícita y habilita al

cliente a ejercer comunicaciones violentas desde un lugar de poder del cual el trabajador se encuentra desprovisto.

La ausencia de la dimensión visual en la escena de encuentro telefónico es vivida por parte del sujeto trabajador como una posibilidad para que el otro pueda traspasar límites y formalidades. De estar en juego la mirada, el reconocimiento y, por supuesto, también el cuerpo, no ocurriría del mismo modo.

Por otra parte, se resalta el rol del compañerismo y los lazos solidarios que se construyen entre los sujetos-trabajadores del call center que permiten sostener la tarea día a día. Sin embargo, muchas veces, de forma sintomática, se reproducen las lógicas violentas de las que son destinatarios y, más allá de la mayor o menor afinidad que se puedan tener, algunos de ellos dirigen montos de agresividad hacia otros compañeros a partir de burlas y tratos inadecuados. El destino de la agresividad que reciben y que no pueden devolver se vuelca sobre el grupo o sobre alguno de los otros sujetos-trabajadores, generando rivalidades y enfrentamientos que colaboran en la fragmentación del colectivo de trabajadores.

Finalmente resaltamos la significación de “estar siendo consumido” por el otro en la escena de encuentro telefónico. Esta muestra la activación de la vivencia afectiva del desamparo y de desvalimiento, así como también el estatuto de objeto en el que queda colocado el sujeto trabajador frente al otro-cliente.

### **5.2.2. La sobrecarga**

Las hiperexigencias de la tarea involucran una variedad de respuestas frente a un amplio abanico de estímulos provenientes de distintos registros sensoriales, de lo mental, lo comunicacional y lo tecnológico. Asimismo, estas respuestas deben ser ejecutadas a la mayor velocidad posible y, en muchos casos, a la misma vez, es decir, se superponen en su realización: responder un mail, dejar registro de un caso en el programa informático y resolver una llamada telefónica.

Han (2014a) sostiene que una considerable cantidad de información sin poder ser filtrada produce perturbaciones en el campo de la percepción, y dificulta, hasta la parálisis, la capacidad analítica y de juicio. Este aspecto se vuelve central, ya que, en un universo laboral como el de los call centers, la gran mayoría de los trabajadores son estudiantes universitarios, y esto repercute directamente en los procesos cognitivos de aprendizaje. A su vez, y más allá de la esfera educativa, esta perturbación tiene incidencia en otras

dimensiones de la vida cotidiana del trabajador, como por ejemplo en sus vínculos familiares, sociales y sociolaborales. Se resalta que el aspecto cognitivo de la hiperexigencia en los call centers es un elemento central en la tarea. Este se debería explorar en futuras investigaciones.

La inmediatez y lo efímero que signan el contacto telefónico se ven acompañados por el fenómeno de la disincronía en la vivencia subjetiva del tiempo. Los sujetos-trabajadores deben ejecutar una serie de tareas que se le superponen, y el ritmo de trabajo vertiginoso atomiza la temporalidad requiriendo la automatización para poder evitar los errores.

Se coincide con Han (2012) en que el rendimiento se constituye como uno de los paradigmas centrales de la hiperexigencia en los call centers basándose, más que en el verbo *deber*, en el verbo *poder*. El imperativo del rendimiento continúa siendo un disciplinamiento del trabajador y busca que este brinde una mayor productividad.

En este marco se producen momentos y períodos de alta demanda por parte de los clientes que se comunican con el call center, lo cual produce en el sujeto trabajador una pronunciada saturación de información que se traduce en un profundo agotamiento. Esta dinámica impacta subjetivamente de modo tal que al sujeto trabajador se le impone la necesidad de no estar en el espacio de trabajo, de irse. Esta necesidad de huida se trata de la expresión de un mecanismo defensivo primario frente al peligro que implica la invasión informacional a la que se ven expuestos.

### **5.2.3. El sentimiento de injusticia**

En primer lugar, conviene enmarcar a las prácticas de supervisión en el call center como parte de un modelo *managerial* de organización del trabajo, en donde se apunta a la excelencia y calidad total y se realiza una continua evaluación de la *performance* de los trabajadores.

Los sujetos-trabajadores de los call centers se encuentran bajo la hipervigilancia de la organización del trabajo, implementada a través de la tecnología y llevada adelante por los mandos medios, el departamento de calidad y el departamento de recursos humanos. Como es posible visualizar, la organización del trabajo delega en los mandos medios las tareas de control sobre los trabajadores instalando un orden jerárquico. No obstante, la organización tiende hacia lo reticular en la medida en que instala una red de departamentos que operan un funcionamiento de ejercicio de poder sobre los sujetos-trabajadores de forma

directa e indirecta. De este modo, si bien las jerarquías se encuentran establecidas notoriamente, se difumina el procedimiento de hipercontrol e hipervigilancia desde distintos polos que son parte de la empresa, otorgándole cierta imprevisibilidad.

En el caso estudiado, la existencia del sindicato y su trayectoria implicó distintos momentos en el relacionamiento con los representantes de la empresa. De todos modos, es frecuente que la empresa tienda a individualizar y a aislar las problemáticas de los trabajadores, por lo cual podemos apreciar que más allá del buen relacionamiento con la organización sindical de los trabajadores, la empresa suele llevar adelante prácticas que atentan contra ello.

Por otro lado, se resalta especialmente que las prácticas de la supervisión son experimentadas por los sujetos-trabajadores, en muchas oportunidades, como arbitrarias. En este sentido, señalamos particularmente la arbitrariedad con la que los trabajadores con mayor antigüedad viven los tratos diferenciales con respecto a los trabajadores nuevos que ingresan al call center. A su vez, también los participantes del estudio destacaron cierta tendencia a habilitar flexibilidades y permisividades a trabajadores con los que los mandos medios tienen mayor afinidad, mientras que, por otro lado, hacia ellos tienden a aplicar mayor rigor y apego a los reglamentos para evaluar tanto su *performance* en la tarea como su desarrollo actitudinal.

Frente a esta constatación de los trabajadores emerge un sentimiento de injusticia que condiciona su estado anímico, así como también el relacionamiento con sus pares. Sin embargo, y como veíamos, la arbitrariedad a la que refieren y las licencias que la supervisión se toma en sus prácticas de control y vigilancia cumplen una función dentro de la organización.

El sentimiento de injusticia que desencadena la arbitrariedad implica reacciones por parte del sujeto trabajador, las cuales no siempre son dirigidas en primera instancia hacia la empresa. Muchas veces condiciona temporal o permanentemente el vínculo que tienen o que pueden llegar a establecer con el compañero o compañera involucrados, ya sea desde la agresividad o la rivalidad. En algunas oportunidades se logra desarticular y fraccionar la capacidad de organización de los trabajadores. En otros casos, por distintas circunstancias, los trabajadores que antes eran favorecidos por la supervisión dejan de serlo, y tanto ellos como los otros logran superar las distancias. Es decir, nos encontramos con una práctica y una política empresarial que puede ser directamente observable como antisindical, buscando la ruptura de los lazos solidarios que se establecen entre compañeros: es a partir

de la fuerza de lo colectivo que pueden hacer frente a las dificultades que el trabajo en el call center les representa.

Siguiendo los planteos de Hannah Arendt, Dejours (2013) establece dentro de la categoría del “mal” (p.84) a las prácticas que infligen sufrimientos e injusticias a otros sujetos-trabajadores. Destaca que están “erigidas en sistema de dirección, de mando, organización o gerenciamiento” (p.85), y que “son públicas, banalizadas, conscientes, deliberadas” (p.85), tendiendo a naturalizarse y banalizarse como norma en lo que refiere a “la administración de los asuntos humanos en el mundo del trabajo” (p.85).

A partir de estas puntualizaciones, conviene señalar que más allá de que estos mecanismos desarticuladores sean llevados a cabo consciente o inconscientemente, se encuentran determinados simbólicamente por valores neoliberales. Observamos que en la tarea de supervisión se cristalizan prácticas propias de una empresa neoliberal que fragmentan el grupo humano de trabajo con la finalidad de generar un aislamiento del sujeto trabajador, y con ello aumentar su nivel de productividad, en soledad.

### **5.3. Modalidades singulares de expresión del malestar del sujeto trabajador de call center**

Hasta ahora hemos destacado las expresiones de malestar que se desprenden de la institución trabajo en la Hipermodernidad y aquellas que atraviesan al colectivo de trabajadores del call center estudiado. En este apartado, se hace hincapié en las modalidades singulares en que se expresa el sufrimiento en los participantes del estudio de caso.

Cuando nos referimos a lo singular, se resalta ese resto indomable que se encuentra fuera de la serie de elementos capturados por la lógica de homogenización uniformizante de la ciencia hegemónica, que ofrece y sirve al discurso capitalista en su mutación cibertecnológica contemporánea. Es decir, se hace referencia a aquello que no es cooptado por las universalizaciones propias de la categorización del padecimiento que realizan las perspectivas hegemónicas sobre el sufrimiento de los trabajadores.

Lo singular es también potencia en la medida de que, como plantea Guattari (2013), la singularidad es un modo de expresión auténtica no capturada por las máquinas capitalistas. Ubicamos entonces a las siguientes modalidades singulares como la expresión singular de sufrimiento en tanto movilización afectiva producto de inconscientes que protestan (Deleuze & Guattari, 1996), de inconscientes que resisten a la captura

hegemónica del semiocapital. Las singularidades de los procesos de sufrimiento radican su potencia en resistir a la modelización de la subjetividad capitalística. Agrietan las universalizaciones que la ciencia servil al capital produce y, en tales intersticios, cuentan con el potencial de devenir en procesos de singularización hacia lo común, junto a otros.

Finalmente, huelga decir que no se trata de las únicas existentes, sino tan solo son un segmento de una multiplicidad de formas de expresión singular en que el sufrimiento está presente en los trabajadores de call centers.

### **5.3.1. El sufrimiento somato-psíquico: el cuerpo y la voz**

La descorporeización de la escena de encuentro telefónico conlleva al trabajador de call center a la utilización de sus recursos comunicativos verbales de modo tal que su voz es sobrelibidinizada. La actividad del sujeto trabajador se ve determinada por la mutilación del componente paraverbal y gestual. Si bien entendemos que en el encuentro con el otro siempre habrá dificultades, y que no se podrá captar y comprender del todo lo que otro quiso decir, la comunicación que se desarrolla en la escena de encuentro telefónico conlleva un mayor grado de obstáculos en la comprensión, ya que tanto el trabajador como el cliente no disponen de la posibilidad de utilizar todos sus recursos comunicativos.

Por otra parte, la comunicación verbal está condicionada a los requerimientos que regla la empresa, y esto disminuye las posibilidades defensivas del sujeto trabajador frente a un encuentro potencialmente agresivo. De este modo, el puesto de trabajo se caracteriza por ubicar al trabajador en un estado de indefensión que repercute en su economía psíquica.

Continuando con este hilo conductor, la economía psíquica del sujeto trabajador se ve signada por derroteros pulsionales. Como veíamos, se sobrelibidiniza la oralidad y se desinvesten otras zonas del cuerpo. Estas desinversiones no son sin consecuencias, ya que, como apreciamos en el caso de Gabriela, las situaciones que provocan padecimiento son vividas en el cuerpo a partir de contracturas.

De todos modos, conviene señalar de qué cuerpo hablamos cuando situamos este desinversión en el proceso de trabajo. Nos referimos al cuerpo imaginario, en su dimensión especular en el juego de miradas con el otro de la intersubjetividad y con el gran Otro que lo reconoce en su lugar de sujeto. En cambio, en las investiduras del cuerpo simbólico se desarrolla un proceso de desintrincación pulsional provocado por las determinantes del proceso sociolaboral en el que el cuerpo del trabajador se encuentra

inserto. A partir de ello es posible pensar que se trata de una formación sintomática enraizada en lo corporal.

Se vuelve importante apreciar la paradoja que se circunscribe en este sufrimiento, porque no es la voz y la oralidad en donde se sitúa el padecimiento. La hiperexplotación que se desarrolla en el call center retira de la escena de encuentro telefónico la mirada del Otro y coloca al sujeto trabajador en un lugar de objeto de consumo de la demanda voraz de la cola de clientes que esperan a ser atendidos. El único modo de hacer lazo con el Otro subjetivamente durante la llamada es a partir de la oralidad. Por lo tanto, es importante señalar que el trabajador, a partir de la comunicación verbal en el desarrollo de su tarea, se sostiene como sujeto en la escena psíquica, el cual conlleva un costo de padecimiento con el que el trabajador deberá vérselas durante la jornada laboral y, por supuesto, también en su vida cotidiana.

Destacamos también la distorsión en la percepción de las contracturas que mencionaba Gabriela como resultante de la nealienación. En el intento de resguardar su lugar como sujeto en un contexto laboral de cosificación, la singularidad de una formación sintomática expresa una resistencia al ideal organizacional de ser y responder como una máquina.

Finalmente, resaltamos el carácter indomeñable de la pulsión, ya que más allá de que sea reconducida hacia otros destinos, por distintos mecanismos en los que incide la dimensión sociolaboral del sujeto social complejo, esta no puede ser voluntariamente domesticada.

### **5.3.2. Variaciones del humor: repercusiones en las emociones**

La dimensión de la inmediatez, la vertiginosidad de la tarea y la temporalidad efímera del contacto telefónico se cristalizan como vectores de influencia en el estado anímico en el sujeto trabajador.

Evidentemente, la tonalidad del humor del trabajador se ve incidida por varios motivos: su participación en distintos escenarios sociales y el pasaje por distintas instituciones —sean estas educativas (formales y no formales), familiares, políticas, entre otras—. Incide en ella la trayectoria psicosocial del sujeto, en tanto su historia de vida influye en su forma de comprender el mundo y las circunstancias que lo rodean.

En este sentido, la Institución Trabajo y el call center también inciden directamente en el humor del sujeto trabajador a nivel de sus emociones. Caracterizamos esta influencia

en tres niveles: en primer lugar, a nivel de la manipulación de la energía psíquica libidinal, puesta a trabajar en la tarea; en segundo lugar, a partir de lo azaroso del encuentro con el cliente en cada llamada, y, en tercer lugar, a nivel del relacionamiento en el espacio de trabajo.

En relación a la manipulación de la energía psíquica, el trabajador entrega su fuerza de trabajo mental bajo los requerimientos de la organización, acorde a determinados parámetros de buen trato con el cliente, y para ello debe invertir en su comunicación verbal cierta tonalidad emocional que le permita al cliente comprender los mensajes.

Son las emociones las que inervan el mensaje que se traslada verbalmente en la escena de encuentro telefónico, y es parte de los recursos subjetivos del trabajador ponerlas en juego en su tarea. A este nivel se puede ubicar que la relación de trabajo dependiente determina el requerimiento de desconocer las propias emociones del sujeto trabajador, exigiéndole que ponga en sus mensajes emociones que no percibe. Ficcionalizar emociones conlleva una desconexión de sí en la que el sujeto se descentra. La tarea, entonces, le lleva a recorrer un flujo de emociones en constante cambio: las que él percibe de su propio estado anímico y las que debe ficcionalizar.

En el segundo nivel mencionado, se ubican las variaciones emocionales que provocan lo inesperado en cada llamada y la tonalidad del encuentro telefónico con cada cliente. Como se puede apreciar, esto se sitúa a un nivel más íntimo en la propia percepción del humor y los cambios que se producen a partir del mejor o peor trato, el relato del cliente y las exigencias de la consulta.

El tercer nivel, de carácter contextual, se refiere al relacionamiento entre compañeros, supervisores y otros mandos medios, en donde, sumado al estado de constante flujo de emociones que se viven llamada tras llamada, una comunicación en malos términos genera un impacto emocional significativo.

Las variaciones del humor provocan una inestabilidad emocional que va haciendo intolerable la tarea. En el caso de Daniel, a partir de las variaciones en su humor se van generando pensamientos recurrentes que oscilan entre las ganas de que se termine la jornada y las ganas de no presentarse a trabajar.

### **5.3.3. La soledad de la incomprensión**

El sostén afectivo vincular y sociofamiliar se vuelve un elemento crucial para hacer frente a las hiperexigencias del universo laboral de los call centers. En este sentido,

ubicamos que muchas veces las experiencias que allí se transitan son incomprensibles para quienes no se encuentran inmersos en él.

Resulta importante destacar cómo se inmiscuye la vida laboral en la vida cotidiana de los trabajadores a nivel vincular y familiar. Aunque parezca un dato de obviedad de acuerdo a los resultados explicitados hasta aquí, se hace necesario resaltar y hacer hincapié en la dimensión humana del trabajador, ya sea dentro o fuera de la jornada laboral. Todo lo que impacta al trabajador en su vida cotidiana fuera del call center lo acompaña en su jornada de trabajo, pero también todo lo que acontece durante la actividad laboral lo acompaña en su tránsito por otros espacios de pertenencia o no pertenencia.

Incluso en los vínculos de mayor cercanía y familiaridad se produce cierto extrañamiento con respecto a las experiencias en el call center. Este extrañamiento produce, solapada e implícitamente, un nivel de desconexión con el otro de la intersubjetividad, lo cual, en casos extremos de vulnerabilidad, puede conllevar un aislamiento en el trabajador. En este sentido, la dimensión social, constitutiva del sujeto, se ve trastocada, y ello inevitablemente disminuye su capacidad de acción frente al medio que lo rodea.

El sentimiento de soledad implica que el sujeto trabajador no tenga la posibilidad elaborar y procesar con otros los acontecimientos, situaciones y procesos que conllevan montos de angustia y sufrimiento.

La organización sindical, los lazos de compañerismo y solidaridad que se construyen entre los trabajadores, así como también los vínculos de amistad que surgen en el call center y perduran en el tiempo más allá del espacio de trabajo compartido, se vuelven fundamentales para aliviar el sentimiento de incomprensión.

#### **5.3.4. El individuo automatizado: la protesta de las formaciones del inconsciente**

El ideal organizacional de eliminación de equivocaciones a partir de la exigencia de identificación como trabajador-máquina se vehiculiza a través de distintas prácticas de ejercicio de poder, que producen mecanismos de individuación y tienden a producir un individuo aislado del grupo de trabajo. La resistencia colectiva, singular y la expresión del malestar se vuelven cruciales para generar ciertos límites a una política empresarial que avasalla las singularidades y busca una uniformización en serie de los trabajadores.

El lado oscuro del individuo de la calidad total, de la excelencia y la automatización frente a la tarea es la hiperexigencia de dominio de sí frente a situaciones de amenaza y peligro subjetivo. Es la necesidad de control de la dimensión del error, y por lo tanto de su dimensión humana. Y es también la aceptación del condicionamiento de su libertad de acción en la tarea. El lado oscuro es la intencionalidad de un formateo de la subjetividad de modo tal que aumente su productividad infinitamente. Cabe señalar el carácter de imposibilidad que signa desde un inicio tal empresa, pero que, sin embargo, no deja de coaccionar al sujeto trabajador para que sea parte de un proceso que reniegue de los obstáculos y de la existencia de dificultades.

El sujeto trabajador, en tanto sujeto social complejo se encuentra atravesado por una multiplicidad de dimensiones entre las cuales ubicamos lo racional, lo emocional, lo grupal, lo social, lo sociolaboral. No obstante, es también atravesado por una dimensión más allá de la voluntad que lo habita, y esta es del orden de lo inconsciente. La voluntad puede ser doblegada por distintos mecanismos coactivos más o menos consentidos; sin embargo, la dimensión de lo inconsciente se traza como línea de fuga a la captura de los modos imperantes de producción de subjetividad capitalística. En este sentido, el inconsciente pulsa y emerge en su potencia como contrapoder y sus formaciones se vuelven una manifestación de protesta. Nos referimos anteriormente a la formación de un síntoma sociopsíquico en el cuerpo en el caso de Gabriela, pero también ubicamos los olvidos y los sueños en el caso de Minerva.

En cuanto a los sueños de Minerva, en su actividad onírica toma como resto diurno un aspecto repetitivo de su cotidianeidad como lo es el saludo inicial en una llamada. Saludo que se realiza como respuesta automática frente al estímulo del comienzo del contacto telefónico con el cliente. La automatización de respuestas imbuye al sujeto trabajador en una autovigilancia de sí mismo en las respuestas frente al próximo estímulo que se le presente, en donde no solamente pierde libertad de acción sino también se condiciona su creatividad.

Por otra parte, la emergencia de olvidos frente a las acciones que realiza de forma automática en su puesto de trabajo es significado por Minerva como una forma en que se expresa su rechazo a estar allí y su deseo de renunciar como producto del cansancio y agotamiento.

Se destaca, entonces, el carácter inhibitorio del potencial de libertad de expresión en los condicionamientos provocados por la automatización de respuestas en el call center, así como también el carácter incontrolable del inconsciente.

## CONSIDERACIONES FINALES

Para esta tesis de maestría se realizó un estudio de caso en un call center montevideano con el objetivo de profundizar y abordar, de manera compleja, la problemática del sufrimiento de los sujetos-trabajadores y sus distintas manifestaciones, a partir de la epistemología y metodología de la sociología clínica.

Desde la concepción de la sociología clínica se profundizó en las historias de vida de los cinco participantes y en las experiencias en el trabajo del call center. El estudio permitió desentrañar los nudos sociopsíquicos que conforman el sufrimiento de los trabajadores. En este sentido, se señala que, en tanto sujetos sociales complejos, los trabajadores son parte de una dinámica de producción de subjetividad en la que, entre los niveles macro, meso y micro, se articulan lo social y lo psíquico en sus trayectorias de vida.

La estrategia metodológica diseñada permitió adentrarse en el trabajo de campo gradualmente: en la primera fase se realizaron entrevistas a militantes sindicales trabajadores de call center, de cuyas narrativas se extrajeron dimensiones de análisis que complejizaron el problema de investigación planteado inicialmente. Estas dimensiones fueron retomadas en profundidad en el estudio de caso seleccionado y construido posteriormente en la segunda fase de la investigación, de la cual construimos las categorías de análisis.

Asimismo, señalamos que el procedimiento de análisis clínico-hermenéutico comenzó desde el primer acercamiento con el trabajo de campo ya que nos propusimos coconstruir conocimiento junto a los trabajadores. Es por ello que del encuentro en cada fase fueron emergiendo las dimensiones, y luego las categorías de análisis, que *a posteriori* fueron elaboradas conceptualmente. Por lo tanto, destacamos el carácter fundamental del vínculo entre el investigador y de los sujetos participantes del estudio desde una comunicación interactiva, y también del análisis de la implicación y contra-transferencia como criterio de reflexividad en el proceso de producción de conocimiento.

Los resultados de la investigación no son concluyentes y representativos del conjunto de trabajadores de call center sino concretamente del caso estudiado en profundidad. Desde una postura de humildad epistemológica, se tomó contacto con líneas de análisis que, más allá de la multirreferencialidad adoptada, ubicaron algunas limitaciones teóricas y disciplinares, así como también otras que desbordaban el objetivo del estudio. De ello resulta importante considerar, como líneas de análisis a ser retomadas en posteriores

investigaciones, el aspecto salarial y económico en la dinámica de hiperexplotación en el call center, el impacto cognitivo de determinados aspectos de la tarea y las repercusiones a nivel neurológico. A su vez es importante indagar en el sufrimiento de los trabajadores de call centers del rubro ventas telefónicas

Las manifestaciones de sufrimiento de los trabajadores en el call center seleccionado se encuentran interrelacionadas entre sí: en los nudos sociopsíquicos que conforman el sufrimiento de los participantes se enlazan componentes provenientes de la institución trabajo en la Hipermodernidad, de la dinámica de la organización del trabajo del call center estudiado y la singularidad y trayectorias de vida.

De la institución trabajo en la Hipermodernidad destacamos las transformaciones tecnológicas en los procesos de trabajo y su incidencia en la conformación de nuevas formas de explotación y alienación exacerbadas, que sintetizamos bajo los términos *Hiperexplotación* y *Neoalienación*. Ambos términos se relacionan con el empleo de fuerza de trabajo mental y la angustia que provoca en el trabajador la vertiginosidad de los procesos de trabajo y la incertidumbre que caracterizan al mundo del trabajo en la Hipermodernidad.

En relación a las experiencias de sufrimiento que atraviesan al colectivo de trabajadores en el call center, se identificó la desubjetivación que provoca el maltrato de los clientes, la sobrecarga como resultante de la hiperestimulación y las hiperexigencias implícitas en la tarea y el sentimiento de injusticia que generan las prácticas de supervisión.

Finalmente, se ubicó como experiencias de sufrimiento a nivel singular la relación entre la descorporeización de la tarea y la conformación de síntomas en el cuerpo, las variaciones del humor y su impacto en las emociones del trabajador, el aislamiento y soledad que provoca la incomprensión y las afectaciones que producen los intentos de formateo y automatización de la subjetividad.

En esta dirección, se conviene en señalar la dinámica sociopsíquica del sufrimiento de los trabajadores del call center estudiado, en donde es posible identificar el impacto psíquico de los procesos sociales, sociolaborales y vinculares en los cuales los sujetos se encuentran insertos.

Por tal motivo, se sostiene que el fenómeno de sufrimiento de los trabajadores del call center debe ser abordado desde una perspectiva integradora e interdisciplinar y desde una escucha multirreferencial que traspase las fronteras teóricas, sin caer en sociologismos y psicologismos de la problemática.

A nivel clínico, ya sea a nivel institucional, grupal o individual, se observa la necesidad de complejizar la escucha para construir estrategias de intervención que contemplen el sufrimiento de los trabajadores en su carácter sociopsíquico.

La postura epistemológica y metodológica de la sociología clínica contribuye valiosamente a la construcción de una clínica de la historicidad, en donde se aloja el discurso del sujeto social complejo enmarcado en la macro-Historia social y en interacción con su propia historia. En la narración del relato de vida, el sujeto puede desplegar su historicidad y tomar posición, en tanto es producto y productor de historia. La clínica de la historicidad habilita el despliegue de la capacidad del sujeto social complejo de accionar sobre lo dado, entre determinismo y libertad.

Los talleres de historias de vida en grupo, como dispositivo de trabajo clínico, de investigación e intervención, permiten tomar contacto con lo vivido y elaborar en conjunto a los demás participantes. Es importante señalar que, así como las técnicas utilizadas demostraron su adecuación metodológica y permitieron responder a los objetivos planteados en este estudio, estas resultaron beneficiosas para los participantes. Como ejemplo de ello, y en relación a la destitución subjetiva que provoca la cosificación en el puesto de trabajo, los talleres de historias de vida en grupo permitieron hacer circular la palabra, poniendo el cuerpo junto a otros, lo cual implica un ejercicio subjetivante.

En un contexto hipermoderno en el que proliferan los empleos de trabajo inmaterial en el que la subjetividad es puesta a trabajar, las afectaciones y repercusiones de ello se sitúan a nivel de la salud mental de los trabajadores.

La invisibilidad del trabajo y del sufrimiento de los trabajadores en los call centers es una problemática contemporánea. Esta investigación buscó aportar en su visibilización y, en tanto esta se desarrolla y acontece en nuestra sociedad, requiere ser considerada en la agenda de políticas públicas para el tratamiento de la salud mental de los trabajadores. De acuerdo a lo expuesto, urge la construcción de dispositivos clínicos que atiendan al malestar de los trabajadores.

El poder del capital y el sistema capitalista en su mutación cibertecnológica actual nos enfrentan a un desafío cada vez mayor para su transformación. Una de las entrevistadas, al finalizar la instancia, mencionaba “entonces la solución ¿cuál es? Y no sé si hay solución... que no tendrían que existir este tipo de trabajo”. Compartimos que la exacerbación de la explotación y alienación que provocan traspasan lo humanamente

tolerable, y pueden ocasionarnos una parálisis en nuestra capacidad de acción y transformación.

Deleuze (1980) planteaba:

Vivimos en un mundo más bien desagradable, en el que no solo las personas, sino también los poderes establecidos, tienen interés en comunicarnos afectos tristes. La tristeza, los afectos tristes son todos aquéllos que disminuyen nuestra potencia de obrar. Y los poderes establecidos necesitan de ellos para convertirnos en esclavos. (...) Los poderes tienen más necesidad de angustiarnos que de reprimirnos, o, como dice Virilio, de administrar y de organizar nuestros pequeños terrores íntimos (p.71).

Es necesario salir de la parálisis que ocasiona la disminución de la potencia para obrar y de los afectos tristes que movilizan los mecanismos de opresión y dominación hipermodernos que colonizan la subjetividad, angustiando y extrayendo la fuerza vital.

Un camino posible es organizar el pesimismo a partir de la construcción de espacios en donde sea posible elaborar, significar y resignificar junto a otros: espacios para construir acciones micropolíticas para la transformación de situaciones concretas de injusticia y malestar sociopsíquico. Se resalta el lugar y la importancia de lo sindical: allí, en la organización, en los lazos de solidaridad que se construyen, reside la potencia de lo colectivo. Porque, retomando y parafraseando las palabras redactadas por Marx (2014a) en los primeros postulados de la Asociación Internacional de los Trabajadores, la emancipación de la clase trabajadora será obra de los trabajadores mismos.

## CONTRATRANSFERENCIA DEL INVESTIGADOR – IV

*Cuando te despiertes cada día  
Con el cuerpo de aire y ese olor  
Feliz del sueño manso de las lilas  
Sin miedo al movimiento ni al dolor*

*Cuando yo no tenga casi nada  
De sangre en la garganta de papel  
Ni un agrio pez nadando en la mirada  
Ni quiera más amparo que la piel*

*Van a ser los días esos barcos  
De luz que una vez pude escribir  
Y la alegría que hemos olvidado  
Volviendo por los huesos a subir*

*(J. Fandermole- interpretada por J.C. Baglietto)*

*Terminar esta tesis es empezar un nuevo vínculo con la Institución Educación. Es dejar que transite por mí de otra manera. Fueron años de muchos aprendizajes, desconciertos, errores y aciertos. Citas y referencias, autores y teorías, que cartografiaron en mí una postura epistémica para la producción de esta tesis y el porvenir de mi praxis profesional.*

*Escuché la voz y el relato de los compañeros. Me dejé escuchar a mí mismo en sus palabras y silencios. La Historia fue haciéndose presente, y nuestras historias se enlazaron como una madeja de lana que hubo que desenredar. Me enfrenté a algunos de mis propios “imposibles”, y desafié mi propia rebeldía. Defraudé al rendimiento y dejé que el tren pasara sin poder subirme [hoy creo que ni siquiera quería hacerlo].*

*Me vi afectado por mis propios silencios hasta cortarlo finamente con algunas palabras. La tesis fue un momento de concluir en la construcción de un decir: de mi propio decir. Y fue junto a otros. Porque estoy siendo junto a otros; agrietando la hegemónica imposición de soledad neoliberal, en el encuentro de mi subjetividad en la palabra de los otros. Resignificar la extrañeza de lo familiar en la alteridad implicó poner el cuerpo y dejarse asombrar. Habitar una postura nueva de porosidad, de dismantelar mis muros dejándome afectar.*

*Aún me pregunto, frente a todo lo analizado y dicho, ¿qué hacer? ¿Qué seguir haciendo? ¿Cuál es el siguiente paso? Difundir los resultados, continuar investigando... no tengo un camino trazado o predeterminado. Pero, como desde siempre, la catexis de clase me mueve*

*a no querer esperar, muy tranquilamente, a que las cosas se sucedan simplemente... no quiero esperar a que algún día llegue la primavera. Creo que la podemos ir haciendo, que la podemos ir escribiendo. Mientras tanto, a lo lejos, siento el olor de sus delicadas flores...*

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adamini, M. (2016). Revitalizaciones y evocaciones de tradiciones sindicales salariales en jóvenes trabajadores precarizados organizados durante el periodo kirchnerista. En *Anuario (Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de La Pampa)*, 13, 50-67. <https://doi.org/10.19137/an1304>
- Agamben, G. (2011). Infancia e historia. En *Infancia e historia: ensayo sobre la destrucción de la experiencia* (pp. 5-90). Buenos Aires: Adriana Hidalgo editora.
- Agamben, G. (2014). *¿Qué es un dispositivo?* Buenos Aires: Adriana Hidalgo editora.
- Althusser, L. (1984). *Ideología y aparatos ideológicos del Estado*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Antunes, R. (2005). *Los sentidos del trabajo: ensayo sobre la afirmación y la negación del trabajo*. Buenos Aires: Ediciones Herramienta.
- Araújo, A. M. (1997). *Montevideanos: distancias visibles e invisibles. Habitus psicoculturales de la sociedad Montevideana*. Montevideo: Roca Viva.
- Araújo, A. M. (2002). *Impactos del desempleo: transformaciones en la subjetividad*. Montevideo: Argos.
- Araújo, A. M. (2008). *Trabajo y no-trabajo: repercusiones psico-sociales del desempleo y la exclusión*. Montevideo: Editorial Nordan Comunidad.
- Araújo, A. M. (2011a). Acerca del tiempo y desde los espacios inciertos de la Hipermodernidad: la sociología clínica. En A. M. Araújo (Comp.), *Sociología clínica: una epistemología para la acción* (pp. 105-115). Montevideo: Psicolibros.
- Araújo, A. M. (2011b). Interjuego de lo psíquico y lo social. Eros y Thanatos. En A. M. Araújo (Comp.), *Sociología clínica: una epistemología para la acción* (pp. 21-26). Montevideo: Psicolibros.
- Araújo, A. M. (2013). *Todos los tiempos el tiempo: trabajo, vida cotidiana e hipermodernidad*. Montevideo: Psicolibros.

- Araújo, A. M. & De Gaulejac (2011). Introducción. En A. M. Araújo (Comp.), *Sociología clínica: una epistemología para la acción* (pp. 7-11). Montevideo: Psicolibros.
- Archenti, N. (2007). Estudio de caso/s. En Marradi, A., Archenti, N. & Piovani, J., *Metodología de las ciencias sociales* (pp.237-246). Buenos Aires: Emecé.
- Ardoino, J (1997). La implicación. *Conferencia presentada en el Centro de Estudios sobre la Universidad*. México: UNAM.
- Augé, M. (2000). *Los “no lugares” espacios del anonimato: una antropología de la sobremodernidad*. Barcelona: Gedisa Editorial.
- Aulagnier, P. (2005). Condenado a investir. En *Un intérprete en busca de sentido* (pp. 254-282). México: Siglo XXI.
- Assef, J. (2013). *La subjetividad hipermoderna: una lectura de la época desde el cine, la semiótica y el psicoanálisis*. Buenos Aires: Grama ediciones.
- Aubert, N. & De Gaulejac, V. (1993). *El coste de la excelencia*. Buenos Aires: Paidós
- Baremblytt, G. (2005). Sociedades e instituciones. En *Compendio de Análisis Institucional* (pp. 31-40). Buenos Aires: Ediciones Madres de Plaza de Mayo.
- Bauman, Z. (2000). *Trabajo, consumismo y nuevos pobres*. Barcelona: Gedisa Editorial.
- Bauman, Z. (2003). *Modernidad Líquida*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Bauman, Z. & Dessal, G. (2014). *El retorno del péndulo: sobre psicoanálisis y el futuro del mundo líquido*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Beck, U. (1998). *La sociedad del riesgo: hacia una nueva modernidad*. Barcelona: Paidós.
- Benjamin, W. (1991). *El narrador*. Madrid: Editorial Taurus.
- Berardi, F. (2007). *Generación Post-Alfa: patologías e imaginarios en el semicapitalismo*. Buenos Aires: Tinta de Limón.
- Berardi, F. (2016). *Almas al trabajo: alienación extrañamiento autonomía*. Madrid: Enclave de libros.

- Berardi, F. (2019). *Futurabilidad: la era de impotencia y el horizonte de la posibilidad*. Buenos Aires: Caja Negra Editora.
- Berhau, J. (2011). Subjetividad e investigación en las ciencias humanas. Sociología clínica y la obra de Georges Devereux. En A. M. Araújo (Comp.), *Sociología Clínica: una epistemología para la acción* (pp.127-140). Montevideo: Psicolibros.
- Bleichmar, S. (2010). *La subjetividad en riesgo*. Buenos Aires: Topía Editorial.
- Bleichmar, S. (2011). *La construcción del sujeto ético*. Buenos Aires: Paidós.
- Bleichmar, S. (2020). *El Psicoanálisis en debate: diálogos con la historia, el lenguaje y la biología*. Buenos Aires: Paidós.
- Bolívar, A. (2001). Metodología de la investigación biográfico-narrativa: Recogida y análisis de datos. En Passeggi, M.C. y Abrahao, M.H., *Dimensões epistemológicas e metodológicas da investigação (auto)biográfica. Tomo II*. (pp. 79-109) Porto Alegre: Editoria da PUCRS. DOI: 10.13140/RG.2.1.2200.3929
- Butler, J. (2003a). Re-escenificación de lo universal: hegemonía y límites del formalismo. En Butler, J., Laclau, E. & Žižek, S., *Contingencia, Hegemonía, Universalidad: diálogos contemporáneos en la izquierda* (pp. 17-48). Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Butler, J. (2003b). Universalidades en competencia. En Butler, J., Laclau, E. & Žižek, S., *Contingencia, Hegemonía, Universalidad: diálogos contemporáneos en la izquierda* (pp. 141-184). Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Calderón, J. A. (2006). El sentido de lo público en el trabajo a prueba de la restructuración productiva: el caso de los centros de llamadas. En *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 31(114), 19-34. <https://doi.org/10.1590/S0303-76572006000200003>
- Castaño, M., & Álvarez, C. (2017). El trabajo: concepciones de jóvenes que laboran en Call Centers en una ciudad intermedia colombiana. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15(2), 1223-1236. <https://doi.org/10.11600/1692715x.1522929072016>
- Castel, R. (2010). *El ascenso de las incertidumbres: trabajo, protecciones, estatuto del individuo*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

- Charles, S. (2014). El individualismo paradójico. Introducción al pensamiento de Gilles Lipovetsky. En Lipovetsky, G. & Charles, S., *Los tiempos hipermodernos* (pp.11-50). Barcelona: Anagrama.
- Coccoz, V. (2021). La respuesta del psicoanálisis ante los sufrimientos subjetivos en el ámbito del trabajo. En *Nuevas formas del malestar en la cultura* (pp.241-264). Buenos Aires: Grama.
- Cólica, P. (2009). *El Síndrome de estrés en los Call Center*. Córdoba: Editorial Brujas.
- Cornejo, M. (2011). El Enfoque Biográfico: Trayectorias, Desarrollos Teóricos y Perspectivas. En *Psyche*, 15(1), (pp.95-106).
- Corominas, J. (1973). *Breve diccionario etimológico de la lengua castellana*. Madrid: Editorial Gredos.
- D'Alleo, G., & Santangelo, A. (2011). Organizational climate and burnout in call-center operators. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 30, 1608-1615. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.10.312>
- Da Silva, L., & Mocelin, D. (2009). Satisfação com o emprego em call centers: novas evidências sobre o emprego trampolim. En *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 9(2), 60-71. Recuperado de [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1984-66572009000200006&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1984-66572009000200006&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt)
- De Gaulejac, V. (1999). Historia de vida y sociología clínica. En *Proposiciones*, 29.
- De Gaulejac, V. (2006). *Historia de Vida: psicoanálisis y sociología clínica*. México: Universidad Autónoma de Querétaro.
- De Gaulejac, V. (2008). Prólogo: la sociología clínica. En *Las fuentes de la vergüenza* (pp.11-26). Buenos Aires: Mármol Izquierdo Editores.
- De Gaulejac, V (2011). El sujeto entre el inconsciente y los determinismos sociales. En A. M. Araújo (Comp.), *Sociología clínica: una epistemología para la acción* (pp. 27-36). Montevideo: Psicolibros.

- De Gaulejac, V. (2013). *Neurosis de clase: trayectoria social y conflictos de identidad*. Buenos Aires: Del nuevo extremo.
- De Gaulejac, V. & Silva Ochoa, H. (2002). Memoria e historicidad. *Revista Mexicana de Sociología* 64 (2), pp. 31-46. Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/3541493>
- Dejours, C. (1990). *Trabajo y desgaste mental: una contribución a la psicopatología del trabajo*. Buenos Aires: Humanitas.
- Dejours, C. (2013). Aceptar el “trabajo sucio”. En la Banalización de la injusticia social (pp. 81-96). Buenos Aires: Topía Editorial.
- Dejours, C. (2015). *Sufrimiento en el trabajo*. Buenos Aires: Topía.
- Del Bono, A., & Bulloni, M. N. (2008). Experiencias laborales juveniles Los agentes telefónicos de call centers offshore en Argentina. *Trabajo y Sociedad Indagaciones sobre el trabajo, la cultura y las prácticas políticas en sociedades segmentadas*, 9(10), 1-21. Recuperado de [https://www.unse.edu.ar/trabajosociedad/DEL\\_BONO.pdf](https://www.unse.edu.ar/trabajosociedad/DEL_BONO.pdf)
- Deleuze, G. (1980). De la superioridad de la literatura angloamericana. En G. Deleuze & C. Parnet, *Diálogos* (pp. 45-88). Valencia: Pre-Textos.
- Deleuze, G. (2006). Post-Scriptum sobre las sociedades de control. *Polis: Revista Latinoamericana*, 13. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2242769>
- Deleuze, G. (2013). *El saber: curso sobre Foucault. Tomo I*. Buenos Aires: Cactus
- Deleuze, G. & Guattari, F. (1994). Introducción: Rizoma. En *Mil mesetas: capitalismo y esquizofrenia* (pp.9-32). Valencia: Pre-Textos.
- Deleuze, G. & Guattari, F. (1996). Del Anti-Edipo a Mil Mesetas. En G. Deleuze *Conversaciones* (pp. 9-60). Valencia: Pre-Textos.
- De Lucca, S., Zanatta, A., Rodrigues, M., Coimbra, I., Queiroz, F., & Correa, B. (2014). Factores de estresse relacionado ao trabalho: as vozes dos atendentes de telemarketing. En *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 17(2), 290-304. <https://doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v17i2p290-304>

- De Sousa Santos, B. (2006). ¿Por qué se ha vuelto tan difícil construir una teoría crítica? En *Conocer desde el Sur: para una cultura política emancipatoria* (pp. 17-34). Lima: Fondo Editorial de la Facultad de Ciencias Sociales UNMSM – Programas de Estudio sobre Democracia y Transformación Global.
- De Sousa Santos, B. (2009). *Una Epistemología del Sur: la reinención del conocimiento y la emancipación social*. México: Siglo XXI- Clacso.
- Devereux, G. (1999). *De la ansiedad al método en las ciencias del comportamiento*. México: Siglo XXI.
- Dussel, E. (2013). *16 Tesis de economía política: una filosofía de la economía*. Buenos Aires: Editorial Docencia.
- Enriquez, E. (2011). El análisis clínico en ciencias humanas. En A. M. Araújo (Comp.), *Sociología Clínica: una epistemología para la acción* (pp.37-48). Montevideo: Psicolibros.
- Escobar, A. (2013). Las fábricas de la charla en Chile: apuntes preliminares sobre la materialidad y la subjetividad del trabajo en los call centers. En *Horizontes Antropológicos*, 19(39), 19-40. <https://doi.org/10.1590/S0104-71832013000100002>
- Fanon, F. (2009). *Piel negra, máscaras blancas*. Madrid: Akal.
- Ferenczi, S. (1981) *Obras Completas I*. Madrid Espasa.
- Ferrarotti, F. (2007). Las historias de vida como método. En *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 14(44), 15-40.
- Fernández, A. M. (2007). Haciendo met-odhos. En *Las lógicas colectivas: imaginarios, cuerpos y multiplicidades* (pp. 27-38). Buenos Aires: Editorial Biblos.
- Flyvbjerg, B. (2004). Cinco malentendidos acerca de la investigación mediante los estudios de caso. En *Reis*, (106), 33-62. <https://doi.org/10.2307/40184584>
- Foucault, M & Deleuze, G. (1992). Los intelectuales y el poder. Entrevista Michel Foucault-Gilles Deleuze. En Foucault, M., *Microfísica del Poder* (pp.77-86). Madrid: Ediciones de la Piqueta.

- Foucault, M. (2007). *Nacimiento de la biopolítica: curso en el Collège de France 1978-1979*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Foucault, M. (2008a). *El nacimiento de la clínica*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Foucault, M. (2008b). *Vigilar y Castigar: nacimiento de la prisión*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Freud, S. (1984a). 27ª Conferencia. La transferencia. En Etcheverry, J.L. (Traduc.) *Obras Completas: Sigmund Freud* (Vol. 16, pp. 392-407). Buenos Aires: Amorrortu (Trabajo Original Publicado 1917).
- Freud, S. (1984b). Introducción al Narcisismo. En Etcheverry, J.L. (Traduc.) *Obras Completas: Sigmund Freud* (Vol. 14, pp. 65-98). Buenos Aires: Amorrortu. (Trabajo Original Publicado 1914).
- Freud, S. (1986a). El malestar en la cultura. En Etcheverry, J.L. (Traduc.) *Obras Completas: Sigmund Freud* (Vol. 21, pp. 57-140). Buenos Aires: Amorrortu. (Trabajo Original Publicado 1930).
- Freud, S. (1986b). Inhibición, síntoma y angustia. En Etcheverry, J.L. (Traduc.) *Obras Completas: Sigmund Freud* (Vol. 20, pp. 71-164). Buenos Aires: Amorrortu. (Trabajo Original Publicado 1926).
- Freud, S. (1986c). Sobre la dinámica de la transferencia. En Etcheverry, J.L. (Traduc.) *Obras Completas: Sigmund Freud* (Vol. 12, pp. 92-108). Buenos Aires: Amorrortu. (Trabajo Original Publicado 1912).
- Gadamer, H.-G. (1991). La historicidad de la comprensión como principio hermenéutico. En *Verdad y Método* (pp.331-377). Salamanca: Ediciones Sígueme.
- Godoy, C. (2015). El debate de J. Lacan con H. Ey. Psicoanálisis y Psiquiatría. En F. Schejtman (Comp.), *Psicopatología: clínica y ética. De la psiquiatría al psicoanálisis* (pp. 177-198). Buenos Aires: Grama.
- Gomel, S. (1997). *Transmisión Generacional, familia y subjetividad*. Buenos Aires: Lugar Editorial.

- Gramsci, A. (1984). Cuaderno 8 (XXVIII) 1931-1932: Miscelánea y Apuntes de filosofía III. En *Cuadernos de la cárcel, Tomo 3* (pp. 211-348). México: Universidad Autónoma de Puebla.
- Gramsci, A. (1999). Cuaderno 13 (XXX) 1932-1934: Notas breves sobre la política de Maquiavelo. En *Cuadernos de la cárcel, Tomo 5* (pp. 11-92). México: Universidad Autónoma de Puebla.
- Green, A. (2014). Introducción al pensamiento clínico. En *El pensamiento clínico* (pp.11-34). Buenos Aires: Amorrortu.
- Guattari, F. (1996). Acerca de la producción de subjetividad. En *Caosmosis* (pp. 11-46). Buenos Aires: Manantial.
- Guattari, F. & Rolnik, S. (2013). *Micropolítica: cartografías del deseo*. Buenos Aires: Tinta de limón.
- Habermas, J. (1990). Consecuencias prácticas del progreso técnico-científico. En *Teoría y praxis: Estudios de Filosofía Social* (pp. 314-334). Madrid: Tecnos.
- Han, B.-C. (2012). *La sociedad del cansancio*. Barcelona: Herder Editorial.
- Han, B.-C. (2014a). *En el enjambre*. Barcelona: Herder Editorial.
- Han, B.-C. (2014b). *La agonía de Eros*. Barcelona: Herder Editorial.
- Han, B.-C. (2014c). *Psicopolítica*. Barcelona: Herder Editorial.
- Han, B.-C. (2015). *El Aroma del tiempo: un ensayo filosófico sobre el arte de demorarse*. Barcelona: Herder Editorial.
- Hardt, M. & Negri, A. (2002). La posmodernización o la informatización de la producción. En *Imperio* (pp.261-280). Barcelona: Paidós.
- Honneth, A. (2007). *Reificación: un estudio en la teoría del reconocimiento*. Buenos Aires: Katz Editores.
- Honneth, A. (2011). *La sociedad del desprecio*. Madrid: Editorial Trotta.

- Kaës, R. (1998). Sufrimiento y psicopatología de los vínculos instituidos. Una introducción. En *Sufrimiento y psicopatología de los vínculos institucionales: elementos de la práctica psicoanalítica en Institución* (pp.13-58). Buenos Aires: Paidós.
- Lacan, J. (2008a). Acerca de la causalidad psíquica. En *Escritos 1* (pp.151-192). Buenos Aires: Siglo XXI.
- Lacan, J. (2008b). Introducción teórica a las funciones del psicoanálisis en criminología. En *Escritos 1* (pp. 129-150). Buenos Aires: Siglo XXI.
- Lacan, J. (2014). Del goce. En *El Seminario de Jacques Lacan, Libro 20: Aun 1972-1973* (Vol. 20, pp 9-22) (Trads. D. S. Rabinovich, J. L. Delmont-Mauri y J. Sucre). Buenos Aires: Paidós.
- Laval, C. & Dardot, P. (2013). *La nueva razón del mundo: ensayo sobre la sociedad neoliberal*. Barcelona: Gedisa Editorial.
- Legrand, M. (1999). La contra-transferencia del investigador en los relatos de vida. En *Proposiciones, 29*.
- Levaggi, V. (2004). *¿Qué es el trabajo decente?* Recuperado de [https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS\\_LIM\\_653\\_SP/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang-es/index.htm)
- Levinas, E. (2000). *La huella del otro*. Buenos Aires: Editorial Taurus.
- Lewkowicz, I. (2004). *Pensar sin Estado: la subjetividad en la era de la fluidez*. Buenos Aires: Paidós.
- Lipovetsky, G. (2014a). Narciso o la estrategia del vacío. En *La era del vacío* (pp.49-78). Barcelona: Anagrama.
- Lipovetsky, G. (2014b). Tiempo contra tiempo o la sociedad hipermoderna. En Lipovetsky, G. & Charles, S., *Los tiempos hipermodernos* (pp. 51-110). Barcelona: Anagrama.
- Lipovetsky, G. (2016). *De la ligereza*. Barcelona: Anagrama.
- Lipovetsky, G. (2020). El capitalismo de seducción. En *Gustar y emocionar: ensayo sobre la sociedad de seducción* (pp.248-302). Barcelona: Anagrama.

- Lisdero, P. (2012). La guerra silenciosa en el mundo de los Call Centers. *Papeles del CEIC*, 2012/1(80), 1-31. Recuperado de <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/135314?show=full>
- Lloyd, A. (2012). Working to live, not living to work: Work, leisure and youth identity among call centre workers in North East England. En *Current Sociology*, 60(5), 619-635. <https://doi.org/10.1177/0011392112445623>
- Lourau, R. (1980). El Estado en el análisis institucional. En *El Estado y el inconsciente* (pp. 105-118). Barcelona: Editorial Kairós.
- Lourau, R. (1988). *El análisis institucional*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Lourau, R. (1991). Implicación y Sobreimplicación. Conferencia presentada en el encuentro organizado por la Asociación Civil "El espacio institucional" *La dimensión institucional de las prácticas sociales*. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <http://catedras.fsoc.uba.ar/ferraros/BD/rl%20iys.pdf>
- Lyotard, J.-F. (1987). *La condición postmoderna: informe sobre el saber*. Madrid: Cátedra.
- Marcuse, H. (1969). *Marx y el trabajo alienado*. Buenos Aires: Carlos Pérez Editor.
- Marrero, N. (2014). *Transformaciones del mundo del trabajo y acción sindical: el caso de FUECYS*. Tesis de Licenciatura, Universidad de la República, Montevideo. Recuperado de <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/123456789/10020>
- Marx, K. (1970). Primer Manuscrito. En *Manuscritos: Economía y Filosofía* (pp. 51-119). Madrid: Alianza Editorial.
- Marx, K. (2002). *El capital. Tomo I Vol. 1: El proceso de producción del capital*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Marx, K. (2003). *El capital. Tomo I Vol. 2. El proceso de producción del capital*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Marx, K. (2014a). Manifiesto Inaugural de la Asociación Internacional de los Trabajadores. En *Antología* (pp. 205-218). Buenos Aires: Siglo XXI.
- Marx, K. (2014b). Tesis sobre Feuerbach. En *Antología* (pp. 59-62). Buenos Aires: Siglo XXI.

- Marx, K. & Engels, F. (2017) *Manifiesto comunista*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Mezzadra, S. (2014). Fuerza de trabajo. En *La cocina de Marx: el sujeto y su producción* (pp.83-96). Buenos Aires: Tinta de Limón.
- Miller, J. A. (2005). Las tribulaciones de la opinión pública. En Miller, J.A. & Laurent, E., *El Otro que no existe y sus comités de ética* (pp. 59-80). Buenos Aires: Paidós.
- Morin, E. (2003). *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona: Gedisa Editorial.
- Mouffe, C. (2009). *Crítica como intervención contrahegemónica*. Recuperado de [http://marceloexposito.net/pdf/trad\\_mouffe\\_critica.pdf](http://marceloexposito.net/pdf/trad_mouffe_critica.pdf)
- Najmanovich, D. (2005). *El juego de los vínculos. Subjetividad y redes: figuras en mutación*. Buenos Aires: Editorial Biblos.
- Negri, A. (2019). ¿Por qué Marx? En *Marx y Foucault*. (pp.41-58). Buenos Aires: Cactus.
- Nusshold, P. (2015). *Organización del Trabajo y sufrimiento psíquico de los trabajadores. El caso de los call centers en la Argentina*. [Tesis de Doctorado]. Universidad de Buenos Aires- Facultad de Psicología. Recuperado de <https://docplayer.es/64587446-Tesis-doctoral-presentada-por-patricio-nusshold-defendida-el-10-de-diciembre-de-2015.html>
- Oficina de Planeamiento y Presupuesto (2017). *Automatización y Empleo en Uruguay: una mirada en perspectiva y en prospectiva*. Recuperado de [https://www.opp.gub.uy/sites/default/files/documentos/2018-06/2256\\_Publicacion\\_Automatizacion\\_y\\_empleo\\_en\\_Uruguay.pdf](https://www.opp.gub.uy/sites/default/files/documentos/2018-06/2256_Publicacion_Automatizacion_y_empleo_en_Uruguay.pdf)
- Parker, I. (2010). *La psicología como ideología. Contra la disciplina*. Madrid: Catarata.
- Pichon- Riviére. E. (1985a). Consideraciones generales acerca del vínculo. En *Teoría del vínculo* (pp. 21-33). Buenos Aires: Nueva Visión.
- Pichon- Riviére. E. (1985b). Una nueva problemática para la psiquiatría. En *El proceso grupal: del psicoanálisis a la psicología social (1)* (pp. 13-31). Buenos Aires: Nueva Visión.

- Poder Ejecutivo (2012, 09 de mayo). Decreto 147/2012. Registro nacional de leyes y decretos, Montevideo, Uruguay 09 de mayo de 2012. Recuperado de <http://www.impo.com.uy/bases/decretos/147-2012>
- Poder Ejecutivo (2017, 08 de junio). Decreto 143/2017. Registro nacional de leyes y decretos, Montevideo, Uruguay 08 de junio de 2017. Recuperado de <https://www.impo.com.uy/bases/decretos/143-2017>
- Pommier, G. (2010) Una ciencia que produce “ideas” capaces de contradecirla. En *Cómo las neurociencias demuestran el psicoanálisis* (pp. 217-224). Buenos Aires: Letra Viva.
- Quijano, A. (1980). *Dominación y cultura: el cholo y el conflicto cultural en el Perú*. Lima: Mosca Azul Editores.
- Raso, J., Tomasina, F. & Araújo, A. M. (2008). Las transformaciones en el mundo del trabajo y su impacto en la vida cotidiana. En Red Académica Mundo del Trabajo, *Impacto de las transformaciones del mundo del trabajo en la vida cotidiana de la sociedad uruguaya actual: en lo social, la salud, lo jurídico y lo simbólico* (pp. 9-28). Montevideo: Udelar- Comisión Sectorial de Educación Permanente.
- Ravecca, P. (2014). La política de la ciencia política en Chile y Uruguay: Ciencia, Poder, Contexto. Primeros Hallazgos de una agenda de investigación. (Documento On Line N° 1). Instituto de Ciencia Política, Universidad de la República. [http://biblioteca.clacso.edu.ar/Uruguay/icp-unr/20170217030829/pdf\\_578.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/Uruguay/icp-unr/20170217030829/pdf_578.pdf)
- Rezende, M., Brito, J., & Athayde, M. (2009). A automobilização de uma teleatendente para enfrentar as adversidades do trabalho em um Call Center. En *Laboreal*, 5(2), 63-75. Recuperado de <https://journals.openedition.org/laboreal/9809>
- Rhéaume, J. (1999). La aproximación clínica en las ciencias humanas. En *Proposiciones*, 29.
- Rheaume, J. (2011). Dimensiones epistemológicas de las relaciones entre teoría y práctica. En Araújo, A. M. (Comp.), *Sociología Clínica: una epistemología para la acción* (pp.57-66). Montevideo: Psicolibros.

- Riero, A., Rinesi, E. & Ravecca, P. (2019). Presentación. En *Revista de Ciencias Sociales / Departamento de Sociología Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de la República* 32, (44) 9-14.
- Rolnik, S. (2019). *Esferas de la insurrección: apuntes para descolonizar el inconsciente*. Buenos Aires: Tinta de limón.
- Rosa, H. (2016). *Alienación y Aceleración: hacia una teoría crítica de la temporalidad en la modernidad tardía*. Buenos Aires: Katz Editores.
- Sadin, E. (2018a). *La humanidad aumentada: la administración digital del mundo*. Buenos Aires: Caja Negra Editora.
- Sadin, E. (2018b). Salvajismo empresarial y criminalidad en sweat shirt. En *La silicolonización del mundo: la irresistible expansión del liberalismo digital* (pp.171-181). Buenos Aires: Caja Negra Editora.
- Sadin, E. (2020). *La inteligencia artificial o el desafío del siglo: anatomía de un antihumanismo radical*. Buenos Aires: Caja Negra Editora.
- Scolari, C., Da Costa, S., & Mazzilli, C. (2009). Prazer e sofrimento entre os trabalhadores de Call Center. En *Psicologia USP*, 20(4), 555-576. <https://doi.org/10.1590/S0103-65642009000400005>
- Soler, C. (2011). Abordaje por el reverso. En *Los afectos lacanianos* (pp. 23-50). Buenos Aires: Letra Viva.
- Soler, C. (2017, octubre 19). "El psicoanálisis es el heredero de los derechos humanos". Recuperado 29 de septiembre de 2018, de <https://www.pagina12.com.ar/70045-el-psicoanalisis-es-el-heredero-de-los-derechos-humanos>
- Somavia, J. (1999). Memoria del Director General: Trabajo Decente, Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de <http://www.oit.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc87/rep-i.htm>
- Sotelo, A. (2008). Repensando lo colectivo. Derecho y realidad. En Red Académica Mundo del Trabajo, *Las transformaciones en el mundo del trabajo y los desafíos del movimiento sindical* (pp.75-94). Montevideo: Udelar- Comisión Sectorial de Educación Permanente.

- Sotelo, A. (2010). *Acoso moral en el trabajo: desde la perspectiva de los derechos fundamentales*. Montevideo: FCU.
- Sznelwar, L., Abrahão, J., & Mascia, F. (2006). Trabalhar em centrais de atendimento: a busca de sentido em tarefas esvaziadas. En *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 31(114), 97-112. <https://doi.org/10.1590/S0303-76572006000200009>
- Taddei, S., & Contena, B. (2010). Burnout in call centre workers between demands and resources. En *BPA - Applied Psychology Bulletin (Bollettino di Psicologia Applicata)*, (261/262), 37-48. Recuperado de <https://web.p.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=00066761&AN=69849347&h=I2TQF1bgcEDUz3XS6q%2bujXbMA7vrGO2qvLu8cpfnhkWyaHg5EO6EObz0iVFmoSWo0KPSocdQFuEATqhu%2fCB6Nw%3d%3d&crl=f&resultNs=AdminWebAuth&resultLocal=ErrCrlNotAuth&crlhashurl=login.aspx%3fdirect%3dtrue%26profile%3dehost%26scope%3dsite%26authtype%3dcrawler%26jrnl%3d00066761%26AN%3d69849347>
- Taylor, S. & Bogdan, R. (1987b). La observación participante en el campo. En *Introducción a los métodos cualitativos de investigación* (pp.50-99). Buenos Aires: Paidós.
- Taylor, S. & Bogdan, R. (1987a). La entrevista en profundidad. En *Introducción a los métodos cualitativos de investigación* (pp.100-132). Buenos Aires: Paidós.
- Tesone, J. (1987). La inscripción transgeneracional del deseo parental en la elección del nombre del niño. En *Revista de Psicología y Psicoterapia de Grupo* 10 pp. 123-143.
- Tesone, J. (2011). *En las huellas del nombre propio: lo que los otros inscriben en nosotros*. Buenos Aires: Letra Viva.
- Tomasina, F. (2012). Los problemas en el mundo del trabajo y su impacto en salud. Crisis financiera actual. En *Revista de Salud Pública*, 14(1s), 56-67. <https://doi.org/10.1590/S0124-00642012000700006>
- Torres, C., & Abrahão, J. (2006). A atividade de teleatendimento: uma análise das fontes de prazer e sofrimento no trabalho. En *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 31(114), 113-124. <https://doi.org/10.1590/S0303-76572006000200010>

- Valles, S. (1999). Diseños y estrategias metodológicas en los estudios cualitativos. En *Técnicas Cualitativas de Investigación Social* (pp.69-70). Madrid: Síntesis.
- Vasilachis, I. (2006). La investigación cualitativa. En *Estrategias de investigación cualitativa* (pp.23-64). España: Gedisa
- Vilela, L., & Assunção, A. (2007). Trabalho emocional: o caso dos teleatendentes de uma central de atendimento. En *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 10(2), 81-93. <https://doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v10i2p81-93>
- Viñar, M. (2018). Barbarie política y subjetividad. En *Experiencias psicoanalíticas en la actualidad sociocultural: cómo nos cambia un mundo que cambia* (pp. 145-200). Buenos Aires: Noveduc.
- Weinkopf, C. (2009). La calidad del trabajo en los centros de atención telefónica alemanes. En *Revista Internacional del Trabajo*, 128(4), 441-459. <https://doi.org/10.1111/j.1564-9148.2009.00070.x>
- Weisz, B. (2011). Sociología Clínica, ¿un desafío alternativo a la visión hipermoderna? En Araújo, A. M. (Comp.), *Sociología clínica: una epistemología para la acción* (pp. 117-126). Montevideo: Psicolibros.
- Zangaro, M. (2011). Capítulo IV. En *Subjetividad y trabajo: una lectura foucaultiana del management* (pp.157-196). Buenos Aires: Herramienta.
- Zibecchi, R. (2019). *Descolonizar el pensamiento crítico y las prácticas emancipatorias*. Montevideo: Alter ediciones.
- Ziliotto, D. & de OLIVEIRA, B. (2014). Work Organization in Call Centers: Implications for Operators' Mental Health. En *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 14(2), 169-179. Recuperado de [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1984-66572014000200004&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572014000200004&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt)
- Žižek, S. (2006). Matrix, o las dos caras de la perversión. En *Lacrimae Rerum: ensayos sobre cine moderno y ciberespacio* (pp. 176-206). Barcelona: Debate.

## **7. ANEXOS**

### **HOJA DE INFORMACIÓN – PRIMERA ETAPA**

Esta investigación se realiza en el marco de estudios de posgrado de la Maestría en Psicología Clínica de la Facultad de Psicología de la Universidad de la República.

Se propone comprender la experiencia laboral de los trabajadores de call center como usted, y conocer qué caracteriza su trabajo. Profundizar en las situaciones, hechos o momentos particulares que allí se dan. Qué sentimientos y emociones les genera a usted y sus compañeros, qué piensan al respecto y qué actitudes les despiertan. A su vez, se relacionará esto con su historia de vida.

En la etapa de la investigación en la que se encuentra participando, se realizará junto a usted una o dos entrevistas de una hora y media de duración cada una, en la cual se profundizará, a través del diálogo, su recorrido por distintos trabajos, su experiencia de trabajo en el call center, y sobre situaciones, hechos, momentos destacables en la misma.

Esta entrevista será registrada a través del formato audio y el archivo será guardado en la computadora del investigador, al cual solamente él tendrá acceso, y será con contraseña para impedir el ingreso a otras personas.

Al finalizar el proceso de investigación se propondrá una actividad a la cual será invitado, en la que se informarán y discutirán los resultados de la investigación.

Sus datos personales y relatos serán resguardados manteniendo la confidencialidad y el anonimato de su identidad durante todo el proceso de investigación, incluyendo el producto final y escrito de la investigación, así como también futuras publicaciones que se desprendan de la misma.

Se considera que la entrevista puede resultar beneficiosa para usted ya que le permite relatar sobre su experiencia de trabajo y los sentimientos, emociones que le genera el mismo. Se realizará en un espacio en el que se colabora acompañándolo a realizar una reflexión sobre estos procesos.

Asimismo, la entrevista puede movilizar sus emociones por los temas que se abordarán. Para disminuir esta posibilidad se tomarán los siguientes recaudos:

- 1) Usted puede interrumpir la entrevista en el momento en que desee, siendo su decisión retomar o no, la misma. Podrá optar por hablar de la misma pregunta, responder otras, o retirarse.
- 2) Se le realizará seguimiento telefónico posterior a la entrevista, con el fin de evaluar posibles efectos negativos a nivel emocional.

En estas situaciones, se realizará una entrevista con usted en la que se decidirá de qué forma atender a su situación.

Podrá ser derivado a la Policlínica de Atención Psicológica del Hospital de Clínicas (Piso 3) o se le realizará nota a ser presentada en la prestadora de servicio de salud en la que usted se encuentra afiliado por FONASA. En esta nota se recomendará y solicitará atención psicológica.

En caso de existir alguna situación laboral en que se vulneren sus derechos como persona y trabajador, se generará acercamiento al Sindicato y acompañamiento para realizar la denuncia correspondiente.

Su participación es voluntaria: es libre de abandonar la investigación o retirar su consentimiento, en cualquier etapa de la misma. Esta decisión no tendrá ninguna consecuencia ni efectos negativos sobre usted. En este caso también se mantiene el compromiso asumido para minimizar eventuales daños que la investigación pueda ocasionar.

**Datos de contacto del investigador.**

La investigación cuenta con el Aval del Comité de Ética en Investigación de Facultad de Psicología de la Universidad de la República. Su responsable es el Lic. Psic. Santiago Josué Ferreira Rocha (Datos de contacto).

Se le entregará copia de esta hoja de información y del consentimiento informado.

## CONSENTIMIENTO INFORMADO – PRIMERA ETAPA

Montevideo,..... de ... 2019

### Información General:

- **Investigador Responsable:** Lic. Santiago Ferreira (Datos de contacto).

### Resumen de la hoja de información:

Esta investigación se propone comprender la experiencia laboral de los trabajadores de call center como usted, y conocer que caracteriza su trabajo. Profundizar en las situaciones, hechos o momentos particulares que allí se dan. Qué sentimientos y emociones les genera a usted y sus compañeros, qué piensan al respecto y qué actitudes les despiertan. A su vez, se relacionará esto con su historia de vida.

En la etapa de la investigación en la que se encuentra participando, se realizará junto a usted una o dos entrevistas de una hora y media de duración cada una, en la cual se profundizará, a través del diálogo, sobre su recorrido por distintos trabajos, su experiencia de trabajo en el call center, y sobre situaciones, hechos, momentos destacables en la misma.

Esta entrevista será registrada a través del formato audio y el archivo será guardado en la computadora del investigador, al cual solamente él tendrá acceso, y será con contraseña para impedir el ingreso a otras personas.

Al finalizar el proceso de investigación se lo invitará a una reunión en que se informarán y discutirán los resultados. Se considera que la entrevista puede resultar beneficiosa para usted ya que le permite relatar sobre su experiencia de trabajo y los sentimientos, emociones que le genera el mismo. Se realizará en un espacio en el que se colabora acompañándolo a realizar una reflexión sobre estos procesos.

La entrevista puede movilizar sus emociones por los temas que se abordarán. Para disminuir esta posibilidad se tomarán los siguientes recaudos: Usted puede interrumpir la entrevista en el momento en que desee. Se le realizará seguimiento telefónico posterior a la entrevista, con el fin de evaluar posibles efectos negativos a nivel emocional. En estas situaciones, se realizará una entrevista con usted en la que se decidirá de qué forma atender a su situación (se podrá recomendar atención psicológica, acercamiento al sindicato en situaciones de reclamos laborales).

**Consentimiento:**

*He leído la información sobre la investigación, y la misma me fue explicada al mismo tiempo que pude hacer todas las preguntas y dudas que me surgieron, las cuales fueron evacuadas.*

*También se me informó acerca de los resguardos que se tomarán con el fin de mantener el anonimato de mi persona, así como también de las medidas que se tomarán para mantener de forma confidencial toda la información. Mi identidad será reservada, no se especificará mi nombre ni mi apellido, así como tampoco otros datos con los que se me pueda identificar. Se me informó de los riesgos y beneficios que esta investigación puede tener en mi persona.*

*También se me aclaró que mi participación es libre y voluntaria, teniendo la posibilidad de retirarme de la investigación en cualquier momento, sin que esto afecte lo comprometido sobre la minimización de daños que esta investigación pueda generarme.*

*Se me brindó una copia de la hoja de información y de este consentimiento informado, quedándome con los datos de contacto del investigador responsable.*

*En función de esto expreso mi voluntad de participar de la investigación,*

## HOJA DE INFORMACIÓN – SEGUNDA ETAPA

Esta investigación se realiza en el marco de estudios de posgrado de la Maestría en Psicología Clínica de la Facultad de Psicología de la Universidad de la República.

Se propone comprender la experiencia laboral de los trabajadores de call center como usted, y conocer qué caracteriza su trabajo. Profundizar en las situaciones, hechos o momentos particulares que allí se dan. Qué sentimientos y emociones les genera a usted y sus compañeros, qué piensan al respecto y qué actitudes les despiertan. A su vez, se relacionará esto con su historia de vida.

En la etapa de la investigación en la que se encuentra participando, se realizarán entre tres y cuatro encuentros para trabajar en forma grupal las historias de vida suya y de los otros participantes, así como también una entrevista en profundidad en la que se abordará específicamente, su experiencia de trabajo en el call center.

Al finalizar el proceso de investigación se propondrá una actividad a la cual será invitado, en la que se informarán y discutirán los resultados de la investigación.

Estos encuentros serán registrados a través del formato audio y el archivo será guardado en la computadora del investigador, al cual solamente él tendrá acceso, asegurándose de ello al ponerle contraseña. A su vez, se tomará fotografía de los materiales gráficos, los cuales tendrán la única finalidad de ser material de análisis para el producto final o tesis de maestría, no serán publicados y se mantendrá la privacidad.

Sus datos personales y relatos serán resguardados manteniendo la confidencialidad y el anonimato de su identidad durante todo el proceso de investigación, incluyendo el producto final y escrito de la investigación, y las futuras publicaciones que se desprendan de la misma.

Se considera que estos encuentros pueden resultar beneficiosos para usted ya que le permitirá relatar junto a otros, sus vivencias, sus experiencias de malestar y descontento, en un espacio que se lo acompaña en la reflexión, para alcanzar cierta comprensión de su historia de vida desde otras perspectivas.

Asimismo, puede que estas instancias movilicen sus emociones por los temas que se abordarán. Para disminuir esta posibilidad se tomarán los siguientes recaudos:

- 1) Usted puede interrumpir la entrevista en el momento en que desee, siendo su decisión retomar o no, la misma. Podrá optar por hablar de la misma pregunta, responder otras, o retirarse.
- 2) Se le realizará seguimiento telefónico posterior a la entrevista, con el fin de evaluar posibles efectos negativos a nivel emocional.

En estas situaciones, se realizará una entrevista con usted en la que se decidirá de qué forma atender a su situación.

Podrá ser derivado a la Policlínica de Atención Psicológica del Hospital de Clínicas (Piso 3) o se le realizará nota a ser presentada en la prestadora de servicio de salud en la que usted se encuentra afiliado por FONASA. En esta nota se recomendará y solicitará atención psicológica.

En caso de existir alguna situación laboral en que se vulneren sus derechos como persona y trabajador, se generará acercamiento al Sindicato y acompañamiento para realizar la denuncia correspondiente.

Su participación es voluntaria: es libre de abandonar la investigación o retirar su consentimiento, en cualquier etapa de la misma. Esta decisión no tendrá ninguna consecuencia ni efectos negativos sobre usted. En este caso también se mantiene el compromiso asumido para minimizar eventuales daños que la investigación pueda ocasionar.

#### **Datos de contacto del investigador.**

La investigación cuenta con el Aval del Comité de Ética en Investigación de Facultad de Psicología de la Universidad de la República. Su responsable es el Lic. Psic. Santiago Josué Ferreira Rocha (Datos de contacto).

Se le entregará copia de esta hoja de información y del consentimiento informado.

## CONSENTIMIENTO INFORMADO – SEGUNDA ETAPA

Montevideo,..... de ..... 2019

### Información General:

- **Investigador Responsable:** Lic. Santiago Ferreira (Datos de contacto).

### Resumen de la hoja de información:

Esta investigación Se propone comprender la experiencia laboral de los trabajadores de call center como usted, y conocer qué caracteriza su trabajo. Profundizar en las situaciones, hechos o momentos particulares que allí se dan. Qué sentimientos y emociones les genera a usted y sus compañeros, qué piensan al respecto y qué actitudes les despiertan. A su vez, se relacionará esto con su historia de vida.

En la etapa de la investigación en la que se encuentra participando, se realizarán entre tres y cuatro encuentros como máximo, para trabajar en forma grupal las historias de vida suya y de los otros participantes, así como también una entrevista en profundidad en la que se abordará específicamente, su experiencia de trabajo en el call center. Al finalizar el proceso de investigación se propondrá una actividad a la cual será invitado, en la que se informarán y discutirán los resultados de la investigación. Estos encuentros serán registrados en formato audio, el archivo será guardado en la computadora del investigador. Solamente él tendrá acceso, asegurándose en ponerle contraseña. Se tomará fotografía de los materiales gráficos, que tendrán la única finalidad de ser material de análisis para el producto final o tesis de maestría, no serán publicados y se mantendrá la privacidad. Sus datos personales y relatos serán resguardados manteniendo la confidencialidad y el anonimato de su identidad.

Estos encuentros pueden resultar beneficiosos para usted ya que le permitirá relatar junto a otros, sus vivencias, sus experiencias de malestar y descontento, en un espacio que se lo acompaña en la reflexión.

Estas instancias pueden movilizar sus emociones por los temas que se abordarán. Para disminuir esta posibilidad se tomarán los siguientes recaudos: Usted puede interrumpir la entrevista en el momento en que desee. Se le realizará seguimiento telefónico posterior a la entrevista, con el fin de evaluar posibles efectos negativos a nivel emocional. En estas situaciones, se realizará una entrevista con usted en la que se decidirá de qué forma atender a su situación (se podrá recomendar atención psicológica, acercamiento al sindicato en situaciones de reclamos laborales).

**Consentimiento:**

*He leído la información sobre la investigación, y la misma me fue explicada al mismo tiempo que pude hacer todas las preguntas y dudas que me surgieron, las cuales fueron evacuadas.*

*También se me informó acerca de los resguardos que se tomarán con el fin de mantener el anonimato de mi persona, así como también de las medidas que se tomarán para mantener de forma confidencial toda la información. Mi identidad será reservada, no se especificará mi nombre ni mi apellido, así como tampoco otros datos con los que se me pueda identificar. Se me informó de los riesgos y beneficios que esta investigación puede tener en mi persona.*

*También se me aclaró que mi participación es libre y voluntaria, teniendo la posibilidad de retirarme de la investigación en cualquier momento, sin que esto afecte lo comprometido sobre la minimización de daños que esta investigación pueda generarme.*

*Se me brindó una copia de la hoja de información y de este consentimiento informado, quedándome con los datos de contacto del investigador responsable.*

*En función de esto expreso mi voluntad de participar de la investigación,*