

El futuro del trabajo: precariedad para todos

Estudiantes y jóvenes con empleos precarios se movilizan contra el Contrato de Primer Empleo (CPE) elaborado por el primer ministro francés. El 7 de marzo junto con el resto de los asalariados se movilizarán convocados por las organizaciones sindicales. Puesto en marcha en las microempresas desde agosto de 2004, el Contrato de Nuevo Empleo (CNE), que permite al empleador despedir a su antojo, ya ha mostrado sus efectos nocivos: a modo de prueba, las decenas de asalariados despedidos sin razón. La precariedad se extiende, pero la generación de empleos es débil según las estadísticas oficiales. Furioso por estos datos tan poco coincidentes con su propaganda, el Gobierno se la tomó con los que elaboran las estadísticas. En Francia y en Estados Unidos la extorsión al empleo hace estragos.

Salarios amenazados y derechos sociales atacados

Ayer solidarios, hoy adversarios

DANIÈLE LINHART*

¿Quién no ha tenido la experiencia de esos telefonistas que llaman a casa, a menudo por la noche? Cuando hacen prospección buscando clientes nuevos, los teleoperadores -hombres o mujeres- llaman a las personas por su nombre y se presentan a sí mismos de una manera amistosa. Así, la conversación se entabla de forma personalizada y terminará con un "no dude en volver a llamarme, le contestaré personalmente porque soy yo quien se ocupa de su expediente". Pero no todo el mundo sabe que la empresa impone la consigna de presentarse con nombre y apellido falsos, el mismo para todos. El motivo no es sólo ocultar eventuales patronímicos que delaten un origen extranjero, sino además hacer creer al cliente que se beneficia con un seguimiento personalizado, cuando en realidad pasa indiferentemente de un operador a otro gracias a los datos que graban en el ordenador en cada interacción; esos datos de acceso inmediato permiten que cada teleoperador pretenda recordar a su interlocutor.

En nombre de dar entera satisfacción al cliente, se entrena a los asalariados para que adopten comportamientos en los cuales se mezclan mentira (incluso sobre la identidad), intrusión en la vida privada, a veces acoso, y consejos contraindicados (cuando se empeñan en colocar servicios y productos a todas luces inadecuados). Sujetos a coacciones taylorianas -con objetivos muy precisos de realizar una cantidad obligatoria de comunicaciones por hora o por día y que deben desarrollarse según un guión prescrito⁽¹⁾- olvidan que están tratando con personas y no sólo con objetivos de venta. Y también olvidan que ellos mismos son personas. Como escribe José Calderón, se convierten en "robots de la seducción"⁽²⁾.

Las presiones que se ejercen sobre los asalariados son tan fuertes que no sólo empiezan a odiar a los colegas que demoran el trabajo sino también a los clientes. Por ejemplo, se observa en el momento de la pausa de recuperación en la hora punta. Todos los compañeros de equipo -es así como se denomina a los servidores- se ven acorralados. Se saben estrecha y eficazmente controlados mediante la famosa rastreabilidad de cualquier intervención (gracias a la informática que todo

* Socióloga, directora de investigaciones del CNRS, profesora en París X Nanterre. Coautora junto con Aimée Moutet, (bajo la dirección de), *Le travail nous est compté; la construction des normes temporelles du travail*. La Découverte, París, 2005.

¹ Gilies Balbastre. "Los nuevos esclavos del marketing", *Le Monde diplomatique*, edición española, mayo de 2000.

² José Calderón, "L'implication quotidienne dans un centre d'appels: les nouvelles initiatives éducatives" en *Travailler*, París, n° 13, 2005.

lo controla, es fácil saber lo que cada uno de ellos hace, cuándo y cómo lo hace). Por esta razón podría decirse que la lentitud, la indecisión, la ineficiencia de los clientes se tornan insoportables. Por no hablar de sus eventuales recriminaciones, como la de los consumidores musulmanes, molestos por ver que en la misma parrilla y tocándose se cocinaba carne de cerdo y carne vacuna, experiencia hecha por un joven sociólogo en calidad de observador participante ⁽³⁾.

Es cierto que también en el pasado las relaciones laborales podían establecerse en torno al odio, pero era un odio que se ejercía con respecto a la jerarquía, a la dirección. Lo que es una novedad en este "trabajo moderno" -con frecuencia los pequeños trabajos iniciales de los jóvenes- es que la agresividad se dirige contra sus pares (los colegas) y terceras personas (los clientes), a expensas de los cuales hay que dar prueba de sus aptitudes y merecer sus primas, sus promociones o simplemente conservar su puesto en la empresa.

Así como en lo interno todo el peso de las dificultades de organización recae sobre el eslabón más débil ⁽⁴⁾, todas las frustraciones vinculadas con las presiones laborales recaen en lo externo -en este caso sobre el cliente, quien se convierte en la víctima propiciatoria. El fenómeno es orquestado por la administración empresarial, que de esta manera, externalizando las tensiones, busca ponerse a cubierto de cualquier cuestionamiento por parte de los asalariados.

Insertarse en la sociedad no sobre la base del respeto al otro y a sus derechos sino considerando al Otro como fuente de la propia desdicha o dificultades no sirve para propiciar la adopción de comportamientos cívicos. No hay que minimizar los efectos que tales lógicas de socialización en el trabajo provocan en los asalariados y principalmente en los jóvenes, que por el hecho de serlo experimentan relaciones tan especiales con los otros. Razón por la cual es preciso comprender lo que ha cambiado.

Durante las tres décadas de la posguerra, las condiciones de la inserción social (o, desde otro ángulo, las de ingreso al mercado laboral) eran el resultado de un "compromiso" basado en la existencia de una clase obrera capaz de movilizarse gracias a sus poderosas organizaciones sindicales y de obtener de la patronal importantes concesiones. Inscrita en la estabilidad laboral, esta clase obrera elaboró y expresó sus valores en el seno de colectivos de trabajadores, lejos de la influencia material e ideológica de la empresa: solidaridad y ayuda mutua definitorias de una reserva y un proyecto colectivos; resistencia frente a la autoridad unilateral del empleador, que confiere a esos obreros un status de actores colectivos de su destino. Sobre el telón de fondo de una cadena de coerciones especialmente fuertes, los trabajadores habían logrado construirse una independencia que puede calificarse de ciudadana, tanto en la empresa como en la sociedad.

Parte de su fuerza residía también en la muralla que habían logrado levantar entre su vida laboral y su vida privada. A fuerza de luchas y movilizaciones la intrusión patronal se detenía en la puerta de su domicilio: allí el trabajador no quería seguir soportando la ley del patrón, reivindicaba el manejo de su tiempo. Cuando en 1974 la Unión de Industrias Metalúrgicas y Mineras, reaccionando a la *mensualización* de los obreros, negoció con el Consejo Nacional del Colegio de Médicos un contrato tipo con el fin de regularizar la situación de los médicos-verificadores de la patronal, encargados de comprobar la existencia real de enfermedad en el domicilio de los asalariados, la indignación fue general. Como lo demostraron las encuestas de la época ⁽⁵⁾, a los ojos de los obreros eso representaba una afrenta que desencadenó un verdadero sentimiento de rebelión ante la idea de que el patrón pudiera imponerse en sus hogares, aunque fuese por intermedio del médico.

Una adhesión no negociable

No sucede lo mismo en la nueva fase del capitalismo, bautizada "modernización". La noción de controversia, de conflicto, es considerada obsoleta y arcaica. Se elimina la idea de proyecto colectivo, de valores comunes alternativos; se ven acorraladas la postura crítica y distanciada,

³ Julien Choquel, "Le sentiment d'injustice sociale dans la restauration rapide", Mémoire de DEA, Universidad de Nanterre, 2005.

⁴ Según el título de un programa muy popular de TF1 que refleja perfectamente esta ideología.

⁵ *L'appel de la sirena, l'accoutumance au travail*, Le Sycomore, 1981.

la búsqueda de independencia y libertad; se descalifican las prácticas de solidaridad y ayuda mutua. Las sustituyen la individualización y la competencia, la disponibilidad y la movilidad, el cuestionamiento permanente de las idoneidades y la obligación de ponerse a prueba constantemente.

Estas nuevas reglas de juego del mercado laboral que suponen que todos están, en todo momento, "en la mejor de las formas", excluyen de entrada a una parte de la población y de los asalariados. Basta con ver los problemas que deben afrontar las personas mayores a partir de los 55 años, incluso de los 52 ⁽⁶⁾, siempre bajo la sospecha de estar en decadencia. Con este pretexto el Movimiento de Empresarios Franceses (MEDEF) y tres sindicatos inventaron contratos por tiempo fijo específicos para las personas mayores ⁽⁷⁾.

Sin embargo, para los que logran satisfacer las exigencias de la administración empresarial, se plantea la cuestión del sentido y la calidad de la socialización. En efecto, para obtener su lugar en la empresa, los asalariados deben transformarse en militantes incondicionales de su causa. Todo distanciamiento es considerado como deslealtad. En la actualidad se requiere un consentimiento sin fisuras, una adhesión no negociable.

Arrancado de sus organizaciones colectivas, atrapado en una relación puramente individual con su jerarquía y su empresa, proyectado en una relación de competencia con sus pares, y sin garantía de estabilidad, el asalariado "moderno" es un asalariado vulnerable, indefenso, privado de su capacidad de acción y de valores alternativos. De alguna manera está a merced de la estrategia empresarial, que así puede desplegarse sin demasiada oposición, aunque pone en peligro muchas dimensiones de la experiencia de vida en común dentro y fuera de la empresa.

Para ocupar su lugar en el mundo del trabajo moderno, es necesario pues aceptar (y poder) adaptarse al molde del pensamiento moderno a partir de los modos estándares de razonamiento de la empresa, de su filosofía, su cultura. Lo que no deja de tener efecto sobre la calidad de la socialización. De esa manera en el trabajo se aprende el conformismo, el renunciamento a todo espíritu de controversia o de debate, a toda distancia crítica. Se aprende la imperiosa necesidad de un profundo compromiso con una causa impuesta desde el exterior.

Para cualquier asalariado, el otro -sea colega, superior jerárquico, usuario o cliente- se torna un obstáculo para la realización de la misión, lo que agrega una tensión extra a condiciones de trabajo ya de por sí difíciles, o un obstáculo a una probable promoción.

¿Qué están dispuestos a hacer los asalariados para obtener su empleo o conservarlo? Sin llegar a tomar al pie de la letra las pistas lanzadas por novelistas como Donald Westlake (*Arcadia*, escenificado por Costa Gravas) ⁽⁸⁾ y Alain Wegscheider (*Mon CV dans ta gueule*) ⁽⁹⁾ que hacen de la búsqueda de empleo un verdadero thriller, con la inclusión de crímenes, es preciso tener conciencia de lo que representa la competencia en el mercado laboral y en el seno de las empresas, a la medida de la ética empresarial. Para hacerse apreciar, el "asalariado moderno" tiene que saber "venderse", diferenciarse de los otros, singularizarse y dar pruebas de fidelidad.

Insistir en los "valores de la empresa"

Para imponer esta ideología, este tipo de relaciones sociales, las direcciones empresariales se han lanzado a una verdadera batalla identitaria con la voluntad de racionalizar, conformar la subjetividad de los asalariados y erradicar cualquier veleidad de independencia. Los años ochenta y

⁶ Algunos planes colectivos de jubilación anticipada implementados por el empresariado y aprobados por los poderes públicos empiezan a esta edad.

⁷ La CGT, la CFTC y la CFDT [CGT : Confederación General del Trabajo; CFTC : Confederación Francesa de Trabajadores Cristianos; CFDT: Confederación Francesa Democrática del Trabajo] firmaron el acuerdo interprofesional del 13 de octubre acerca del empleo de personas mayores por un período de 18 meses, renovable una vez, para los desocupados mayores de 57 años.

⁸ Le Couperet, Rivages, París 1998. En marzo de 2005 Costa Gravas realizó un film con ese mismo título. Leer de Ignacio Ramonet "Un conté amoral", *Le Monde diplomatique*, París, marzo de 2005.

⁹ Petrelle, París, 1999.

noventa vieron nacer un impresionante dispositivo participativo: círculos de calidad, múltiples grupos ad hoc, grupos de expresión, gestiones de calidad y seminarios en torno a la definición de la identidad de la empresa, de su cultura y sus misiones (Véase el recuadro). Uno de los objetivos era establecer intercambios entre la jerarquía y grupos de asalariados, con el fin de que estos últimos interiorizaran las "obligaciones" de la empresa y sus intereses. Lo que se acompañó de un sistemático recurso a la comunicación empresarial -con influencia sobre los medios de comunicación- y con capacitaciones a la medida, para inculcar en las mentes los "valores de la empresa" y arrancar consentimientos. Sin olvidar, para completar la panoplia, las sanciones: despidos individuales precedidos de acosos y confinamientos para dar el ejemplo, provocar miedo en los otros a fin de que se adaptasen al molde (¹⁰).

De manera que la socialización por el trabajo se convierte en una socialización para la sumisión, el conformismo, y el renunciamiento a todo pensamiento personal; tanto las posibilidades de experiencia colectiva a través de la acción como los proyectos comunes alternativos disminuyen. Sólo quedan los crudos términos del contrato de trabajo que es un contrato jurídico de subordinación: el tiempo del asalariado le pertenece al empleador, que lo ha comprado y puede usarlo de la manera que él considere más rentable (¹¹). Así, la experiencia de la socialización corre el riesgo de convertirse en la de la aceptación del desposeimiento del propio tiempo, la aceptación del desposeimiento de sí mismo en beneficio de una lógica que hay que aceptar sin posibilidad de influir en ella.

En un mundo laboral tan atomizado, donde los puestos son tan escasos, los asalariados carecen prácticamente de recursos para oponerse a tales prácticas. Sobre todo los jóvenes, que tienen que demostrar su conocimiento de las consignas para encontrar y conservar un puesto. Ahora bien, cada vez con mayor frecuencia responder positivamente a esta ideología implica una actitud poco cívica con respecto a los otros. No sólo dentro de la empresa, donde es preciso aprender a imponerse y a aceptar la eliminación de colegas, sino también con respecto a los famosos clientes, considerados oficialmente como reyes y que en realidad se convierten en blanco de prácticas profesionales selladas por la incivilidad.

Sometido en la empresa a la aplastante voluntad de la dirección empresarial, en sus hogares los asalariados ya no están libres de su *diktat*. Las vinculaciones al territorio, la familia y los amigos ya no resisten los imperativos de movilidad, flexibilidad, disponibilidad, todos inscritos en los contratos de trabajo. Es difícil programar una vida cuando los horarios fluctúan según las notas de pedido y los días libres (vinculados a la reducción de la duración del trabajo) se deciden en su mayoría en función de las necesidades de la empresa.

Además de las tensiones que surgen en el seno de la pareja y la familia, se percibe una erosión de la vida personal de los asalariados en nombre de la racionalidad económica y de los valores que ella transmite. Algunas empresas llegan a proponer a sus asalariadas con permiso por maternidad equiparlas con un ordenador para que puedan mantenerse al corriente de la evolución que afecta su trabajo... Y eso les es presentado como una ventaja para ellas. El funcionamiento privado y público de cada individuo está sometido a la sola lógica de rentabilidad empresarial, con cada vez menos posibilidades de eludirla. Y querer escapar de esta empresa hegemónica inscrita en las nuevas reglas de juego del trabajo implica el riesgo de conducir a una verdadera exclusión social.

Sitio irremplazable de socialización y experiencia de cooperación entre individuos, el trabajo tiende a convertirse en un lugar de enfrentamiento y suspicacia. El asalariado virtuoso de la dirección empresarial moderna -el que busca la excelencia a través del uso más productivo de sí mismo, más rentable desde el punto de vista de la empresa en detrimento de sus colegas, sus clientes y su vida privada- está muy lejos del ciudadano virtuoso. •

¹⁰ Dominique Lhuillier, "*Les placardisés*", Le Seuil, 2003.

¹¹ Leer *Le travail nous est compté...* op. cit.

Todo comenzó en 1972...

La individualización del trabajo no se inició únicamente en el marco de una reciente modernización vinculada a la crisis provocada por las nuevas formas de competencia y la evolución del mercado. Comenzó en los años setenta como reacción ante los acontecimientos de 1968, muy desestabilizadores para el empresariado francés de la época: la violencia de los críticos al trabajo tayloriano y al autoritarismo, la explícitación de un rechazo a la explotación y a las desigualdades en nombre de un derecho a lograr el pleno desarrollo personal ⁽¹²⁾, todo eso convenció a los empresarios de que era necesario realizar grandes reformas para contrarrestar este mar de fondo. Por lo tanto, el proyecto patronal era muy simple: aplicar todos los recursos susceptibles de minimizar las fuentes de descontento y sobre todo su expresión.

En 1972 las sesiones del CNPF [Consejo Nacional de la Patronal Francesa] de Marsella plantearon las cuestiones de la humanización y revalorización del trabajo. En esta misma época, también el Gobierno buscaba soluciones. Así pues creó la Agencia Nacional para la mejora de las Condiciones de Trabajo (ANACT) además de una secretaría de Estado... para revalorizar el trabajo manual. El objetivo oficial era aumentar el atractivo de la organización laboral: inspirándose en experiencias escandinavas, los dirigentes de empresa introdujeron la rotación de tareas, su ampliación, su enriquecimiento y en algunos casos instauraron grupos semiautónomos de producción.

Pero desde el principio la patronal concentró sus esfuerzos en la individualización sistemática de la gestión de los asalariados, verdadero caballo de Troya lanzado a la batalla para invertir una relación de fuerzas que se había vuelto demasiado desfavorable para las empresas debido al crecimiento de la clase obrera. Concebida con el fin de minar la capacidad de los asalariados para protestar de manera masiva, esta individualización pretende satisfacer algunas de las aspiraciones manifestadas en 1968, tal como tener en cuenta a la persona, sus necesidades, su mérito.

Así comienza una larga serie de reformas que transformarán de manera significativa la vida del trabajo sin cambiar fundamentalmente el trabajo, todo lo que es colectivo queda en el punto de mira.

Se empieza, a principios de los años setenta, con la individualización de los horarios mediante la introducción de horarios flexibles o a la carta. Esto desconcierta a los sindicatos: no pueden ir en contra de lo que los asalariados consideran un alivio, pero se ven enfrentados al problema de sus reuniones con los asalariados y la distribución de manifiestos y comunicados. La revista del CNPF consagra al año 1976 como "el año del horario flexible" ⁽¹³⁾. En su tesis sobre la historia de la planta Peugeot de Sochaux, Nicolás Hatzfeld relata de manera magistral la instauración de esta estrategia post 68 con el claro objetivo de "desmasificar revalorizar-jerarquizar, personalizar", de acuerdo con la fórmula establecida por el responsable de la gestión del personal obrero. Se trataba de "quebrantar la lógica masiva que surge de la conjunción de dos elementos: la organización taylorista del trabajo por un lado, y el poder de un sindicalismo de clase representado por la CGT y la CFDT por el otro" ⁽¹⁴⁾.

Esto se acompaña de la individualización tanto de las primas como de los aumentos de salarios. En esa época aparecen en los convenios colectivos criterios que ya no se basan sólo en la definición de la clasificación requerida para ocupar un puesto de trabajo, sino también en la "competencia de los asalariados". Se le llama "criterios clasificantes". La voluntad declarada es modernizar las plantillas de clasificación, pero esta modernización se hace quebrantando las lógicas colectivas.

Desde principios de los años setenta, la importancia dada a la comunicación empresarial y destinada a introducir valores diferentes a los transmitidos por las organizaciones sindicales, perseguía el mismo objetivo. Exactamente lo mismo que la instauración en el mismo período de círculos de calidad, anticipando el gran impulso participativo. El empresariado quiere instaurar relaciones directas entre los asalariados y su jerarquía con el fin de marginar la influencia de los colectivos, tildados de arcaicos.

Perfeccionando este enfoque, hoy en su plena madurez, los años noventa ven generalizarse los encuentros directos: el asalariado se compromete ante su superior directo a cumplir con una determinada cantidad de objetivos y participa en la evaluación de sus rendimientos un año después, en una especie de cuestionario donde debe vanagloriarse de sus méritos y confesar sus faltas o sus incompetencias.

Estas evoluciones conducen a una atomización sustituyendo las antiguas relaciones sociales, que se caracterizaban por la existencia de poderosos colectivos informales y una solidaridad de clase ⁽¹⁵⁾ con una real atomización, tal como lo han demostrado los especialistas de la historia social de la empresa. •

¹² Lo que Luc Boltanski y Eve Chiapello analizan en su obra *Le nouvel esprit du capitalisme*, NRF Ensayos, Gallimard, París, 1999 como la coexistencia de una crítica estética y social.

¹³ Beatrice Piazza Baruch "Stratégies de communication interne et transformation des rapports sociaux dans l'entreprise" Tesis de sociología, Universidad de Evry, 2001.

¹⁴ "Organiser, produire, éprouver: histoire et présent de l'usine de carrosserie de Peugeot à Sochaux (1948-1996)", tesis de doctorado en historia EHESS, 2000.

¹⁵ Leer en especial Nicolás Hatzfeld, *Les gens d'usine. Peugeot Sochaux, 50 ans d'Histoire*, Editions de l'Atelier, París, 2002.