

# **Miradas etnográficas al trabajo en panaderías: el cotidiano como método y objeto de pesquisa.**

Antônio Carriço.

Cita:

Antônio Carriço (2015). *Miradas etnográficas al trabajo en panaderías: el cotidiano como método y objeto de pesquisa*. XI Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-061/710>

# **Miradas etnográficas al trabajo en panaderías: el cotidiano como método y objeto de investigación**

Antônio de Salvo Carriço (PPGAS/UFRJ)<sup>1</sup>

ancarrico@yahoo.com.br

## **Resumen:**

Esta propuesta de ponencia se fundamenta en una etnografía acerca del trabajo en panaderías en Rio de Janeiro, Brasil. Se trata sobre todo, aquí, de analizar las concepciones que tienen de su trabajo los "balconistas", los que les sirven café y comidas ligeras a los consumidores del mostrador ("balcão"). La temática del cotidiano se desarrollará por dos ejes. Por un lado, discutiré su utilización como una herramienta para obtener datos sobre el tema: la construcción de una cotidianeidad que le permite a un etnógrafo establecer cierta intimidad con aquellas personas (y las implicaciones de una estrategia de investigación basada sobretodo en ese relacionarse cotidiano). Por otro lado, buscaré comprender la importancia central de tomarse el cotidiano para comprender relaciones sociales en un trabajo que se caracteriza por la efemeridad, por una alta rotatividad y una rápida salida de los que llegan a la panadería a trabajar. Esta aparente contradicción entre duración y rotura, continuidad y rompimiento, es lo que fundamenta una configuración de relaciones que basa el día a día de esos trabajadores y sustentan un principio de distinción a partir del tiempo de permanencia en el empleo. Explorar la construcción de una cotidianeidad a través de las roturas y las consecuencias de tal hecho para las configuraciones jerárquicas entre esos trabajadores será el cerner de la ponencia.

palabras clave: etnografía, panadería, trabajo, balcão, mostrador

## **Introducción**

Este artículo<sup>2</sup> se fundamenta en una etnografía acerca del trabajo en panaderías en Rio de Janeiro, Brasil. Se trata sobre todo, aquí, de analizar las concepciones que tienen de su trabajo los "balconistas", los que les sirven café y comidas ligeras a los consumidores del mostrador ("balcão").

La temática de lo cotidiano se desarrollará por dos ejes. Por un lado, discutiré su utilización como una herramienta para obtener datos sobre el tema: la construcción de una cotidianeidad que le permite a un etnógrafo establecer cierta intimidad con aquellas personas

---

<sup>1</sup> Doctorando del PPGAS/Museu Nacional/UFRJ y investigador del NuAT (Núcleo de Antropologia do Trabalho, estudos biográficos e de trajetórias)

<sup>2</sup> Texto traducido del portugués por Marina Dieguez

(y las implicaciones de una estrategia de investigación basada sobretodo en ese relacionarse cotidiano). Por otro lado, buscaré comprender la importancia central de tomarse el cotidiano para comprender relaciones sociales en un trabajo que se caracteriza por la efemeridad, por una alta rotatividad y una rápida salida de los que llegan a la panadería a trabajar.

Esta aparente contradicción entre duración y rotación, continuidad y rompimiento, es lo que fundamenta una configuración de relaciones que basa el día a día de esos trabajadores y sustentan un principio de distinción a partir del tiempo de permanencia en el empleo. Explorar la construcción de una cotidianeidad a través de las roturas y las consecuencias de tal hecho para las configuraciones jerárquicas entre esos trabajadores será el cierre de la ponencia.

### **Orígenes de la investigación**

Para comprender el modo en el cual la investigación se desarrolló y los datos aquí presentados, es preciso que se retorne a 2009, cuando, en el final del primer año de la maestría, decidí hacer de la industria de alimentos mi objeto de estudio. Procuré, entonces, entrar en contacto con diversas empresas del sector para comenzar mi investigación, pero no tuve éxito. Mi presencia, ya sea en una fábrica o en determinada tienda, se me presentaba como un contrat tiempo cuyas eventuales contribuciones estarían muy lejos de compensarlo. Presionado por los plazos reducidos de la maestría, además de mi falta de familiaridad y de contactos que me facilitarían una aproximación a alguna de esas empresas, decidí alterar mis planes y adoptar una estrategia que me parecía al mismo tiempo original y conveniente: me matriculé en un curso de larga duración ofrecido por el SENAI<sup>3</sup> destinado a la formación de panaderos.

Dejaría de lado, de este modo, el interés en las relaciones de producción en el calor del trabajo cotidiano y me volcaría en un contexto bastante específico de formación escolar, apartado de la práctica. Sometido yo mismo, como alumno, a todo un proceso que vinculaba la enseñanza de técnicas a la inculcación de un hábitus de la cualificación, me pude investir analíticamente en la sensibilización técnica envuelta en la producción de panes, bien como

---

<sup>3</sup> El *Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial* es una de las principales referencias en Brasil en el campo de la enseñanza profesionalizante. Creado en 1942 para mediar la formación de mano-de-obra para las industrias de base, cuenta hoy con 797 unidades operacionales, relacionadas a 28 áreas industriales por todos los estados del país.

discutir las relaciones construidas allí entre teoría e práctica a partir del día a día de las clases y de mi participación en ellas: conversaciones, ejercicios, pruebas, chistes, anécdotas y experiencias intercambiadas (Carrizo, 2011<sup>4</sup>)

Ingresé em el doctorado, por lo tanto, con dos diplomas: el de maestro en Antropología Social y el de panadero, emitido por el SENAI. Con eso, mi interes original de investigación, abordar el día a día del trabajo en el sector de alimentos, podría ser retomado a partir de una posición un tanto peculiar: tal como Donald Roy, Robert Linhart o Simone Weil, autores que, en diferentes épocas y con diferentes objetivos, se pusieron en contacto directo con el mundo del trabajo para producir un conocimiento sobre él, buscaría realizar la investigación empleándome yo mismo em uma panadería, aprovechando mi certificado y la experiencia adquirida.

Si en teoria esa estratégia solucionaria el problema encontrado en la (tentativa de) investigación anterior, la práctica me mostraba apenas la actualización de aquel conflicto, com el extrañamiento de mi condición. Mi currículo no impresionaba; mi figura era extraña a los ojos de patrones y gerentes; los cursos del SENAI, mis grandes trunfos, no parecían tener sino un efecto negativo, confirmando mi poca aptitud para el trabajo pesado que yo procuraba. Se mencionaba la investigación como forma de quebrar a extrañeza, en fin, las puertas parecian cerrarse definitivamente: no entendian, no querian entender y no me ayudaban, incluso cuando mencionaba la posibilidad extrema de trabajar como mano de obra gratuita.

Como el tiempo corria y mi objetivo no era alcanzado, adopté medidas alternativas para obtener datos preliminares sobre aquel tema: pasé a tomar café y hacer pequeños bocadillos diariamente en diversas panaderias cercanas de mi casa: un pan con manteca, un café con leche, un jugo de naranja, un “minas quente”, una “coxinha”... lo que de início era más una manera de reducir mi angustia mientras no me empleaba y de construir relaciones que facilitarían mi inserción como trabajador, no obstante, se transformó en el foco mismo de la investigación - la extrema rotatividad de los balconistas, aliada a las charlas e conversaciones entre sí de aquellos que permanecían empleados revelaban cuestiones que me parecían merecer el protagonismo del análisis. A lo largo del texto, iré presentando algunos aspectos centrales de ese proceso de constantes reconstrucciones del objeto (y también de los sujetos)

---

<sup>4</sup> La disertación ha sido defendida en 2011 con el título *Segredos de profissão: notas etnográficas de um aprendiz de padeiro*. Profundizaciones sobre el contexto de la investigación y la importancia de mi posición específica como alumno pueden ser encontradas en Carrizo 2012, 2013a e 2013b.

de investigación: las bases de las conversaciones en el mostrador y sus implicaciones tanto para el funcionamiento cotidiano de la panadería como para la investigación.

Aunque la investigación haya abarcado diferentes tipos y modelos de panaderías y ciertos tipos de restaurantes/bares, los datos, cuestiones y situaciones descritas aquí dirán respecto a una panadería específica. Creo que, de la misma forma que lo que yo observaba en una panadería me proporcionaba *insights* sobre las demás, enfocarme en las particularidades de una tienda o fábrica puede ayudar a comprender relaciones presentes en locales diversos, sea por semejanza, contraste o por la inspiración que un análisis pueda promover a otros. Es con ese espíritu, el de invertir en un microcosmos para trabajar cuestiones de interés más amplio, usando los términos de Elias (2000), que trabajo lo que sigue.

### **3) La panadería**

Para el cliente que entra en la panadería Serrana<sup>5</sup>, el local se divide básicamente en tres sectores accesibles: el mostrador de café (o "lanchonete"), el mostrador de panes y el espacio entre ellos, con repisas exhibiendo diversos productos. La lanchonete consiste en una larga mesa (el mostrador) perpendicular a la entrada y a la calle, acompañada a la izquierda de quien entra por una serie de bancos fijos dispuestos lado a lado por toda su extensión. En ella son servidos pequeños piscochis (café, jugos y refrescos, pan a la manteca, "pan a la chapa", mixto caliente, salgados fritos y asados, pequeños dulces) y un menú diariamente variado de almuerzo. Al final del mostrador, en el fondo de la tienda, cerca de la cocina (una pequeña ventana establece la comunicación y el flujo de platos durante el almuerzo) y ya sin contacto directo con los clientes sentados – aunque aún a la vista – se encuentra la *chapa*, aparato en el cual se preparan los sándwiches calientes. Virando hacia la derecha a partir de la *chapa*, esto es, formando una "L" invertida para quien entra, se encuentra el mostrador donde los panes son vendidos. Un gran compartimento es ocupado con frecuencia por enormes cestas de pan francés, que rápidamente se agotan ante una fila de clientes que les piden a los empleados que les embalen 2, 6, 10, 20 panes de una vez. También en este sector se encuentran panes más sofisticados y diversas variaciones de panes dulces. También en el local es posible comprar los acompañamientos para los panes: quesos, mortadela, jamón crudo... No hay bancos allí,

---

<sup>5</sup> Todos os nomes são fictícios, seja de pessoas ou empresas.

solo una sucesión de personas y pedidos que componen el flujo. Lo que se compra debe ser consumido en otro lugar.

El espacio entre los dos mostradores es ocupado por repisas conteniendo una gama de productos variados, que van desde panes ya embalados y bizcochos hechos en la propia panadería hasta ítems variados y sin ligación alguna con la panificación, tales como curativos, papel higiénico, detergente, jabón en polvo, veneno en spray para cucarachas y ratas, cigarros y bolígrafos, pasando por productos industrializados de grandes empresas del sector alimenticio y bebidas alcohólicas, que, aunque vendidas en la panadería, no son servidas en el mostrador. Al contrario de los mostradores, donde el servicio es necesariamente mediado por un empleado, el cliente puede tomar él mismo esos productos.

Completan el escenario una máquina donde pollos son asados, a la izquierda, entre la lanchonete y la pared, la caja, más al centro, donde se realiza el pago, y otra caja, esta abierta, de donde el gerente organiza el flujo, hace y recibe pedidos por teléfono, emite órdenes y organiza las entregas a domicilio. El espacio de la producción, tanto de panes y dulces como la cocina de donde salen los platos del almuerzo, es prohibido al cliente, que solo vislumbra por una fenda al lado del mostrador de panes el “entra y sale” esporádico de los empleados del sector.

### **El cotidiano de las charlas**

La distribución espacial de la panadería propone una cierta lógica de interacción entre los clientes y empleados, lógica que influyó incluso los rumbos de la investigación: saludaba y reconocía los cajas, pero no tenía condiciones para charlar con ellos, ya que la fila impone su compaso a los sujetos que a la componen; en lo que dice respecto a los gerentes, conseguía en el máximo sacar un reservado "buen día" de algunos, siempre cerrados en sus cuentas y haceres del día; el interior de la panadería, donde ocurría de hecho la producción de panes, mi interés inicial de investigación, me era negado. El mostrador, por su vez, fornecía condiciones adecuadas para que me sentase e compartiese un poco del tiempo con aquellos que allá me servían: las sillas, dispuestas separadamente lado a lado e viradas para el mostrador, incentivaban la charla entre los desconocidos clientes y entre esos y los empleados, lo que me permitía cambiar algunas palabras. Además permitían acompañar y comentar las charlas entre los empleados, así como ver a sus movimientos y sus hechos.

El trecho abajo da una amostra de lo que serían aquellas charlas y la situación con la que el investigador tendría que lidiar para construir sus datos.

Un cliente preguntaba por "Jéssica", mientras yo tomaba un café. "Se fue", dice Marcão. "Qué lastima, la echo..." Percibo que están hablando algo que es de mi interés y me acerco, pero el asunto no vuelve. Se pusieran a hablar de otra cosa, e luego el empleado se alejó. No conocí a Jéssica, pero percibo que hay una nueva chica trabajando allá. Valter le pide a ella que llene la letera. Descubro que se llama Ingrid. "Nombre de rico", dice Valter, "el mío que es nombre, nombre de pobre! Que te parece?", se dirige él a mi, riendo. Un gerente habla con Marcão alguna cosa acerca de su primera impresión acerca de ella. No conseguí escuchar si era buena o mala.

Todavía no fuera capaz de escribir paginas de diarios de campo después de cada charla – la verdad, había dias que nada se hablaba -, no me molestaban los pequeños trazos de datos que conseguía. Esperanzado de conseguir una vacancia en alguna panadería de la ciudad, dejaba que los temas surgiesen con espontaneidad por parte de los empleados del mostrador y encaraba esas charlas (o muchas veces, fragmentos de charlas) como muestras de lo que encontraría cuando comenzase de hecho lo que sería mi investigación.

Mientras un pedido y otro, un café y un pan con manteca, un leche con café e un pan con queso, los rostros e uniformes escapaban al anonimato y favorecían, conforme los dias pasaban, cierta intimidad para charlas acerca de distintos temas, incluso acerca del propio trabajo en el mostrador. De misma manera, la manutención de esa costumbre me volvía una figura conocida, a quien los empleados reconocían, cumplimentaban y anticipaban los pedidos. Sabían mi nombre, después de algún tiempo, y yo sabía el de algunos. A los pocos, me volví una figura familiar en gran flujo de clientes de algunas de esas panaderías

Elegí, finalmente, no hacer de la necesidad de se conducir una investigación el eslabón de conectividad con las personas que me gustaría investigar – en las panaderías donde intenté imponer la investigación como justificativa para mi interacción allá, lo que obtuve fue justamente el opuesto, un alejamiento y enfriamiento de esas interacciones. De todo modo, podría aprovecharme de la dinámica del mostrador, que de cierta forma depende de los cambios cotidianos.

Tomar esa decisión trae consecuencias para una investigación académica. Al cambiar las habituales entrevistas formales (ahí incluyo cuestionarios, entrevistas semiestructuradas, abiertas etc.) por charlas de contenido dudoso y muchas veces escurridio, el factor tiempo viene a ser um hecho determinante para que se pueda obtner un conjunto de datos en el

minimo consistente. Por otro lado, el desafio es trabajar justamente a partir de las inconsistencias e insuficiencias del campo, llebando en serio que las condiciones de producción de un conocimiento no deben ser separadas del conocimiento producido.

Es a partir de la soma de eses dos aspectos, el factor temporal y los usos de las inconsistencias del campo, que se puede analizar el desarrollo de lo sería el objeto de mi tesis. Por un lado, los dos años en que mantuve esa rutina de frecuencia y pequeñas charlas en el mostrador me mostraron que esa había sido una estrategia acertada para reducir la distancia que había entre mi y mi proyecto de investigación: conseguí, finalmente, una oportunidad para trabajar en la panadería (dos, en la verdad: una en el mostrador y otra como panadero, acerca de las que iré describir en otro momento). Por otro lado, como ni siempre los plazos institucionales coinciden con las temporalidades de una investigación etnográfica, en el momento que finalmente concretizé la entrada que tanto había buscado, además de los 4 años regulares previstos para el doctorado, mi investigación ya tenía otro objeto central.

### **El cotidiano de las rupturas**

Debo a esta insistente rutina la percepción de lo que vendría a ser uno de los motes centrales de la tesis: mantenía charlas regulares con algunos empleados, pero otros empleados aparecían y desaparecían con frecuencia tal que no conseguía descubrir sus nombres. Cambiaba algunas palabras con uno, incentivaba otro que empezaba, pero luego ya no lo encontraba para seguir con la consolidación de la relación. Unos, más persistentes, duraban un, dos meses. Otros caían en una semana, pero no era raro que en dos o tres días ya estuviesen lejos de mi alcance. "Acá hay gente que no da ni dos horas y ya pide para salir. No aguanta", me dijo cierta vez Marcão.

Se individualmente la participación de esas personas en la configuración social de la Panadería Serrana se dio de manera muy efímera, ese flujo conjunto de llegadas y partidas hacía parte de un tema recorriente en las charlas que yo acompañaba en el mostrador. Hablábase en eso para enfatizar las condiciones difíciles con que los balconistas tenían que lidiar, pero también para se vanagloriar: "yo aguanto". Casos individuales eran traídos como anécdotas, motivos para desdeño, especulaciones o lamentaciones.

La importancia de ese fenómeno me parecía promisorio del punto de vista del análisis, pero también presentaba dificultades específicas: como lidiar esas constantes rupturas e



partidas? Como encontrar esas personas, con las que no llegué a establecer ningún tipo de relación y que ya no están allá para dar su versión? Como interaccionar con los novatos pensando en su probable salida (lo que no me parecía muy apropiado, de todo modo)? Y acá cabe una cualificación importante acerca de los objetivos y características de la investigación como se desarrolló. No se trata, propiamente, de buscar los motivos que alejaron tantas personas de aquella función, tampoco buscarse culpables o mismo traer el discurso de aquellos que sufrieran esa ruptura. Al revés de correr atrás de esas personas, elegí por lidiar con ese fenómeno a partir de las charlas de aquellos que permanecieron. Mi objetivo sería exponer y analizar las relaciones entre los empleados del mostrador, las configuraciones jerárquicas operantes en aquel contexto, y la rotatividad aparecería como un punto de partida, un eje en que esas cuestiones serían reveladas.

Trabajar esas rupturas como elemento del discurso de los balconistas en actividad implica considerarla como una categoría de pensamiento importante en la estructuración de una serie de relaciones entre los empleados de la panadería. Por más que las salidas constantes impliquen en reconstrucciones, nuevos entrenamientos, nuevas inserciones y socializaciones entre los empleados, y también en un nuevo esfuerzo por parte del investigador en acercarse de más un empleado del mostrador, ellas serán trabajadas como algo rutinario y, más importante, un elemento fundamental incorporado por el discurso de los que permanecieron a través de la idea de que "yo aguanto" (distinto de los que se fueron).

“Ya se fue [Denis hace un gesto de "borrachera" para contestarme acerca del paradero de una empleada del mostrador que entrara hacía una semana]. Acá nadie se queda. Trabajó 3 días y ya no vino en el miércoles. Dos días después llamó diciendo que estaba con neumonía. Pero la gente allá ya dijo, mirá: fue borrachera [repite el gesto]. Hay que tener mucha disposición. Yo hablé con ella, "no vas a quedarte ni una semana". Estaba cierto, acerté. No dura. No aguanta. Hay que tener mucha disposición... ganas. Despertar 4:30 todos los días... El trabajo ni es muy pesado, el horario que es muy largo. No es solo tener ganas no. Es raza, hay que tener mucha raza.

[Marcos charla conmigo] ... Tiene una mejor condición, padre y madre, pero ahí hay que ver que él acá no es mejor que nadie, no hay eso, hay que trabajar igualito. No hay aquella disculpa de que no voy a lavar el vaso, tenemos que mostrarles como es que se hace, que acá el trabajo es pesado, es muy pesado mismo. Empieza el trabajo a las 4 y media, despierta a las 3 y va hasta dos horas así, en esta correría. Si el tipo está acostumbrado a otra cosa, tiene más condiciones, no da cuenta, tiene que ver que acá es diferente. La vida afuera es otra cosa, acá tiene que rallar mucho, lavar el piso, lavar el vaso. Vistes otro día, él ahí 'ah estoy hablando con...' yo pedí un sandwich,

no hay eso, hay que tener alguien allá en la plancha. Está acostumbrado con otra cosa, hay que mostrarle como es que es acá.  
No lo parece, pero es pesado. Muy pesado...

La valorización de la fuerza y de la resistencia, aspecto importante para comprender las cuestiones traídas acá, no puede ser tomada en abstracto, fuera de su contexto. Durante el tiempo de cuatro años que trabajan en la panadería, Marcos y Denis acompañaron la entrada y salida de incontables funcionarios - por distintos motivos y circunstancias, algunos en un año, otros en algunos días (hay quien no haya completado el primer día de trabajo en el mostrador, y no fueran casos aislados), y sí adecuado en la óptica de falta de aquellas cualidades - mientras mantuvieran empleados.

"Acá es todo así, desde pequeño la gente ya pegaba pesado, ya cargaba piedra. Con 9 años yo ya ayudaba a mis tíos, 'das una piedrita acá, que yo ayudo', e iba a subir el morro. Denis jugaba a la pelota, era el más grande jugador de Palmeiras, ah allá! Es todo así, tiene que venir de dentro, acá ya viene de dentro, esta en nuestro ADN, es mismo raza, es raza.

De esta manera, para balconistas como Marcão e Denis, la percepción de que esos miembros efímeros constituyen un contingente perenne que los acompaña promueve un contraste en relación a su participación continua en el mostrador. La estabilidad relativa con que conciben sus empleos, finalmente, mezclase a un sentimiento de superioridad en relación a ese otro conjunto.

#### **2.4) Establecidos y outsiders**

Un aspecto importante de la alta rotatividad encontrada en el mostrador es la influencia que ella ejerce sobre los nuevos empleados. Desarrollé mas despacio esa cuestión en otro artículo enviado para el XI Congreso Argentino de Antropología Social (Carrizo, 2014), aunque cabe acá algunas palabras acerca de la situación de los "novatos".

La persona que ingresa en el mostrador de la Panadería Serrana generalmente lo hace individualmente, no en grupo. En este momento, ella es indicada a alguna función específica por un gerente, de acuerdo con la necesidad: hacer entregas, quedarse en la "lanchonete" o en el mostrador de panes u organizar los productos expuestos por la panadería. Al largo de su permanencia en la panadería, sin embargo, ella se mira desempeñando cada una de esas actividades, sea en un mismo día, sea en periodos mas largos, de hecho que ninguna de las funciones pasa a integrar de modo importante la definición de si como trabajadora.

Si la división de tareas no se impone como un aspecto identitario importante entre os

funcionarios del mostrador, tampoco la terminología *balconista* adquiere algún peso mayor en si mismo en sus discursos, reflejo quizá del poco prestigio que la posición disfruta en relación a otras como *panadero*, *pastelero*, y mismo *gerente*, cada cual con sus atractivos. Las fragmentaciones que efectivamente parecen moldear las relaciones en este sector de la panadería son aquellas que distinguen los más experimentados y más antiguos en el sitio de aquellos recién-llegados: una *elite* y los *novatos*.

Po, otro día el subgerente ahí quería que yo barriese ahí afuera, yo dije que yo acá soy de la elite, y que no hago eso! Tiene que mandar uno de esos ahí [se refiriendo a Lucas], somos de la elite, no? [Pasa a dirigirse también a Denis, que se acercaba). Ahí yo le dije "somos la elite, ganamos 1.800<sup>6</sup> no es para barrer noo", y el chico abrió los ojos de par en par, creyendo que iba a ganar 1.800 (sonrisas). Hablamos en 1.800, su ojo, mirá, [abre los ojos]. Está cierto? Somos de la elite, "venga, no hacemos esas cosas!".

Es posible acercar el modelo de jerarquización propuesto por esos empleados del mostrador más *experimentados* a aquel modelo clásico de relaciones entre *establecidos* e *outsiders* desarrollado por Elias y Scotson (2000). Tales como en la comunidad de Winston Parva, analizada por los autores en los fines de la década de 50, hay acá dos grupos que podrían muy bien pasar como uno solo a un observador externo más apresurado o apegado solamente a marcadores sociológicos como *profesión*, *cargo*, *renta* o *clase social*. Allá como acá, lo que confiere a uno de estos grupos una percepción de distinción en relación al otro se basa en el tiempo, en la antigüedad en el sitio - en la panadería, el *tiempo de residencia* se configura en tiempo de *resistencia* frente a los innumerables desafíos que constituyen el cotidiano del mostrador.

Cuando Marcão se contraponen a los *novatos* en términos de una pertenencia a una *elite*, se utiliza de todo un conjunto de factores que, a su modo, confiere a determinados funcionarios un estatuto distinto de los otros. En este sentido, *raza*, *determinación*, *ganas* y *experiencia* se presentan como atributos natos que los vuelve capaces de defrontar todo el esfuerzo exigido en el expediente de la panadería, y, con eso, nutre un sentimiento de distinción en relación a ese otro grupo concebido.

---

<sup>6</sup> Los valores citados en las charlas no pueden ser tomados de forma literal. Tanpoco hay indicios de una división muy grande entre los salarios de los empleados del mostrador, sean más antiguos o más nuevos. En otros momentos, ese valor fue colocado como R\$ 1.400,00 y mismo R\$ 700,00, piso aproximado de la categoría. Más importante que averiguar el número "real" es observar su variación conforme el efecto deseado en el enredo construido en cada ocasión.

El lector quizás tenga observado que los términos utilizados para estigmatizar a los novatos son demasiado similares a los que se refieren a los que no trabajan más en el mostrador. De hecho, ese espectro de la desistencia, de la ruptura, de la demisión ronda cada uno de los que llegan a la panadería, que son informados de historias e estadísticas especuladas de ex-funcionarios. "El ultimo se quedó 3 días", "no para nadie", "a ver se dura una semana". Esa desconfianza depositada sobre los novatos es un factor con que ellos tienen de lidiar y que muchas veces contribuye para su salida.

Analizar a participación de los funcionarios del mostrador al largo del tiempo, no obstante, implica considerar aún algunos factores que marcan la dinámica de aquellas relaciones. Al fin, la progresiva incorporación de las reglas del juego para los balconistas nuevos es acompañada por otro proceso de gran importancia, conforme van resistiendo a los primeros días y manteniéndose en la panadería por un tiempo más largo. Tratase de la llegada de nuevos balconistas, nuevos novatos que deben ser debidamente socializados.

Para Marcão e Denis, tratase de un novato más que tiene de probar su resistencia e enmarcarse en el ritmo pesado e traicionero del mostrador. Para balconistas como Rodolfo, Lucas o Vitor, por otro lado, ellos mismos *novatos* para los primeros, esa posibilidad de externar la condición de novato a un otro constituí un mecanismo privilegiado de actualización de aquella lógica que los estigmatiza, repasando la oportunidad de trabajar su posición a partir de otras correlaciones.

Seria apresurado, así, limitar los vínculos entre esos balconistas a una configuración de dos grupos bien definidos, una *elite* estable y reducida y un contingente siempre variable de *novatos*. La insistencia con que entran y salen funcionarios (esto es, la sucesiva creación de *novatos* e de abandonos) cría otra distinción concomitante, al posibilitar al novato, outsider en relación a los establecidos de la panadería, se construir en relación a otros novatos e otras salidas. En la medida en que se vuelven nublados los marcadores objetivos de su condición, la legitimidad de aquella configuración que los deprecia es problematizada y refuerza la ambigüedad de los sentimientos delante de las jerarquizaciones en el mostrador.

Es justamente en ese momento, en que el balconista empieza a apropiarse de los mecanismos jerarquizantes e a construir oportunidades de trabajar su posición de un modo más favorable, que la carga ofensiva accionada por la categoría *novato* asume su auge. Asimilado todo un modo de portarse delante del trabajo y participado activamente de la socialización de sucesivos *novatos*, el balconista ya no se comprende en el mismo nivel de

aquellos a los cuales él mismo conduce el rotulo e (res)siente, así, la carga de depreciación contenida en el término. Ese resentimiento no es tan fácilmente verbalizado, aunque contribuye para la eclosión de conflictos que muchas veces culminan en la dimisión o en el abandono del empleo. Indagado sobre eso, ("todavía te tienen entre ceja y ceja [como estuviese empezando]?"), se limitó Lucas a contestar con una expresión facial de molestia. Algún tiempo después, ya no se encontraba por allá.

### **Consideraciones finales**

Para los que esperan un discurso bien acabado y articulado de sus informantes, las charlas en el mostrador pueden parecer muchas veces perforadas, incompletas, con la comprensión de lo que es dicho más asumida que efectiva. El contenido varia, y quizás no importe tanto en si mismo, más valiendo el juego de las palabras, el ritual y la construcción de un habito, de una duración que parece algo más que la soma de esos pequeños eventos, todavía basada en ellos. Además que los temas en si, sin embargo, llama la atención la propia posibilidad de elaborarlos. El hecho de que se habla en el mostrador, lejos de ser una mera condición o escenario de donde un investigador puede extraer datos para su investigación, es él mismo un dado a ser problematizado.

La charla, en primer lugar, no debe ser vista como un aspecto accesorio al comercio, sino como parte integrante de ese proceso, que adorna un determinado tipo de sociabilidad asociando el consumo y comunicación. Consumir pequeños bocadillos o un almuerzo en el mostrador de la panadería es insertarse de alguna manera en una red de relaciones. Si el cliente es frecuente, pasa a ser reconocido e a reconocer a los empleados del mostrador, compartir con ellos asuntos y conformar un tipo particular de ritual de cumplimientos y conversaciones. Si esa frecuencia no existe, todavía así puede ser tomado como personaje en charlas con otros clientes o entre los propios balconistas.

Las posibilidades de charlar son distribuidas de forma desigual entre los balconistas. Los novatos, se nota, parecen perdidos en medio a muchas demandas simultáneas y sucesivas. Se preocupan en atender los pedidos, obedecer a los gerentes, seguir lo que les dicen los funcionarios más antiguos. Si son más atrevidos y buscan imponer su presencia para "lucir en el mostrador", expresión utilizada por Marcos, los más establecidos los tienen de punto de manera contundente, explicitando todo el teor despreciativo de la categoría novato hasta que

él se encuadre en su debido lugar<sup>7</sup>. Ellos no dominan, enfin, las posibilidades de la charla y, con eso, reducen sus capacidades de actuación en las relaciones del mostrador, sea para ser concebido discursivamente de manera más noble en la red de relaciones internas, sea para desarrollar una clientela “personal”, o sea, construir aquel hábito de frecuencia e charlas al rededor de sí. Limitarse a la empatía, a miradas, sonrisas o expresiones faciales variadas, más que al uso de una charla más articulada.

Marcos, por otro lado, domina esa habilidad. Sabe cuando, lo que y como hablar, y con eso atrae, individualmente, una clientela que lo busca, incluso, para retomar algún asunto o saber de las novedades. Que lo escucha y legitima su posición de “jefe”, compartiendo sus anécdotas y sus elaboraciones con las personas que los acompañan.

No se puede subestimar, tampoco, el lugar de esa construcción de sí en lo que se refiere a sus superiores, esto es, aquellos que deciden los destinos de los empleados de la panadería. La charla en el mostrador y el tiempo de permanencia en un cargo marcado por una gran rotatividad se alimentan mutuamente, con todas las implicaciones ya mencionadas al respecto de la concepción de un grupo “establecido”.

Del punto de vista interno de los empleados del mostrador, no se trata de enunciaciones hechas en abstracto o en una otra situación (como una entrevista formal a un investigador, por ejemplo), y sí parte de todo un juego ritual de charlas, provocaciones en las que salirse bien, con humor, si es posible, es un aspecto importante. En el drama social del trabajo en el mostrador, en lo que los esfuerzos de construcción y valorización se dan no en relación a la categoría “balconista”, sino individualmente, a través de una pertenencia a una elite y de las posibilidades discursivas que se conforman, vuelve bastante pertinente la metáfora del teatro, muchas veces evocada por una sociología interaccionista, pero también apropiada por pensadores de la cuestión biográfica, como Schwartz: “Le narrateur se comporte comme un acteur. Le sociologue est là comme un public” (1990: 175).

Esas pequeñas situaciones e interacciones pueden ser una de las principales fuentes por las cuales un investigador puede aprehender sus datos y comprender aquellas relaciones de trabajo, pero es también ahí que los propios empleados del mostrador se construyen esas relaciones para sí. Por este motivo, antes de relegar ese tipo de charla a meras anécdotas sin

---

<sup>7</sup> El cuadro resumido acá es más complejo. Una profundización más grande de las condiciones de apropiación de la lógica elite y novatos por los propios “novatos” ha sido descrita en un texto presentado en el XI Congreso Argentino de Antropología Social. (Carriço, 2014)

importancia, es necesario llevar en serio la inclinación a ponerse en una determinada relación con un cliente, un gerente o con un otro balconista, pues así se construye un estado de cosas, una configuración de las posiciones y jerarquías entre los funcionarios que tiene consecuencias sobre aquella "realidad" en la que se inspira<sup>8</sup>.

Por fin, es necesario resaltar, la distribución desigual de las posibilidades de la palabra no es sin consecuencias para la propia investigación etnográfica. No es sin razón que determinados balconistas se volvieron mis principales interlocutores: se aquellos que fueran dimitidos no poseen voz, sino como personaje en las charlas de los que se quedan, y si los novatos difícilmente se expresan con tanto desembarazo, no podría ser otra mi fuente principal de datos. Resta al investigador no solamente intentar obtener los otros lados, pero sobretodo reflejar acerca de las condiciones de producción de su investigación y buscar comprender como se da y cuales son las implicaciones, en aquel contexto, de esa división.

## Referencias

BECKER, Howard. (2008) *Outsiders: Estudos de Sociologia do desvio*. Rio de Janeiro: Zahar.

CARRIÇO, Antônio de Salvo. (2011) Segredos de profissão: notas etnográficas de um aprendiz de padeiro - Rio de Janeiro: UFRJ/ Museu Nacional

\_\_\_\_\_ (2012) Uma abordagem etnográfica do ensino profissionalizante. in: *Illuminuras* (Porto Alegre), v. 13, p. 280-292. Disponível em <<http://seer.ufrgs.br/index.php/iluminuras/article/download/27946/pdf>>

\_\_\_\_\_ (2013a) De(s)ilusões biográficas. In: LEITE LOPES, José Sergio; CIOCCARI, Marta (orgs). *Narrativas da desigualdade: memórias, trajetórias e conflitos*. Rio de Janeiro: Mauad. ISBN: 978-85-74785-18-9.

\_\_\_\_\_ (2013b) Discutindo metodologia: contribuições de uma pesquisa

---

<sup>8</sup> Como vemos en Goffman (1981), la comunicación nunca es un fenómeno aislado; ella propone una interacción, y, mismo al nivel más "instintivo" y "natural", engendra un proceso de arreglo de la realidad en función de la cual se define la configuración social de la situación. Lejos de ser algo dado y simplemente "posible", un status o una posición social, también conforme autores como Becker, son antes el resultado de complejos procesos de interacción en las cuales se construyen como relevantes determinadas características tomadas como innatas a las personas a que se refieren o dotadas de alguna significación intrínseca. (Becker, 2008; Goffman, 1954)

etnográfica sobre a qualificação profissional. In: XIII Encontro Nacional da ABET, 2013, Curitiba. ANAIS do XIII Encontro Nacional da ABET - 2013

\_\_\_\_\_ (2014) Configurações hierárquicas em um balcão de padaria. Trabalho apresentado no XICAAS, 2014. UNR, Rosário, Argentina.

ELIAS, Norbert e SCOTSON, John L. (2000). *Os estabelecidos e os outsiders: sociologia das relações de poder a partir de uma pequena comunidade*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar

FOOTE WHYTE, William. (2005) *Sociedade de esquina: a estrutura social de uma área urbana pobre e degradada*. Rio de Janeiro, Jorge Zahar.

\_\_\_\_\_ (1948). *Human relations in the restaurant industry*. New York, McGraw-Hill Book Co.

GOFFMAN, Erving. *The Presentation of Self in Everyday Life*. NY: Doubleday Anchor Books, 1959.

LINHART, Robert. (1980) *Greve na Fábrica*. Rio de Janeiro: Paz e Terra.

ROY, Donald F. (1953) "Work Satisfaction and Social Reward in Quota Achievement: An Analysis of Piecework Incentive," *American Sociological Review*, XVIII (October, 1953), 507- 514.

SCHWARTZ, Olivier. 1990. Le baroque des biographies. *Cahiers de philosophie*, n. 10, printemps, 1990, pp. 173-183.

WEBER, Max. (1986) *Os Três Tipos Puros de Dominação Legítima*. In: Cohn, Gabriel. *Weber*. São Paulo, Ática

WEIL, Simone. (1979) *A condição operária e outros escritos sobre a opressão*. Rio de Janeiro: Paz e Terra.