

¿Quién lucha? Conversaciones con teleoperadores sobre el libro ¿Quién Habla? .

Paula Varela.

Cita:

Paula Varela (2007). *¿Quién lucha? Conversaciones con teleoperadores sobre el libro ¿Quién Habla?.* VII Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-106/14>

¿Quién lucha? Conversaciones con teleoperadores sobre el libro *¿Quién Habla?*

Paula Varela

UBA/CONICET. Miembro del Instituto de Pensamiento Socialista "Karl Marx"

lavarela01@yahoo.com.ar

Los trabajadores precarizados de los *call centers* comienzan a cobrar importancia en los medios. Con una proyección de llegar a un total de 45.000 trabajadores a fines de 2007¹, se reparten hoy entre 40 empresas de las cuales sólo 6 tienen el 80% del negocio local: Atento S.A., TeleTech, Actionline, Teleperformance, Apex America, EDS y Telecom. El 60% de la facturación se origina en la provisión de servicios fuera de Argentina, lo que se denomina "off shore".

Miles de jóvenes pertenecientes a una clase media aún "ilustrada" comienzan su vida laboral en los *call centers* alentados por jornadas de 6 hs., salarios superiores a los de otros trabajadores precarizados y la fantasía de una empresa grande con "buen clima laboral".

¿La realidad? Ritmos de trabajo extenuantes. Mecanismos de control que han llegado a incluir a la Gendarmería en los puestos de trabajo; además de supervisores, cámaras, personal de agencias de seguridad privada y grabaciones de todas las comunicaciones. Metas de producción y calidad del servicio irrealizables que generan la baja abrupta del salario prometido compuesto por miles de items por fuera del básico, y la frustración continua de los teleoperadores. Encuadramiento sindical bajo un convenio inferior al de la rama telefónica. Persecución a los trabajadores que se organizan y reclaman representantes gremiales. Y el mayor índice de enfermedades psiquiátricas del sector.

¿La respuesta? Organización clandestina en los lugares de trabajo, edición de boletines, marchas, el reclamo a FOETRA Bs. As.² (el sindicato telefónico) para que exija el encuadramiento en el convenio telefónico, asambleas, paros y hasta tomas de edificio.

Comenzada en 2004, la lucha de Atento S.A.³ ha sido la más importante hasta el momento. Su desarrollo y sus etapas, la relación con el sindicato, las estrategias de los trabajadores constituyen una de las primeras "escuelas de guerra" de los precarizados de los *call centers*. Y, por supuesto, son motivo de discusión.

En este artículo presentamos el diálogo con Alejandro, trabajador de Atento S.A., Carlos Artacho y Mariela Pozzi, delegados de FOETRA Bs As, sobre las características de los trabajadores de los *call centers*, sus formas de lucha y el papel de la organización sindical. Un contrapunto con los argumentos vertidos en el libro *¿Quién habla? Lucha contra la esclavitud del alma en los call centers* publicado por el Colectivo Situaciones junto a otros autores⁴ en diciembre de 2006.

Entonces.... ¿quién habla?

El libro *¿Quién habla?...* podría dividirse en dos grandes temas: qué significa trabajar en un *call center* y el balance de la lucha de Atento. Ambos temas recorren todo el libro. El primero se concentra en lo que los autores denominan la "esclavitud del alma" como situación singular de la explotación en los *call centers* (en adelante los *call*) que consistiría en la apropiación por parte de las empresas de los aspectos más subjetivos de la persona, como el propio habla. La invasión de la empresa, de su discurso, en el "alma", en la mente. Una invasión que volvería casi imposible la fuga hacia un lugar de "no explotación". Ligado a esto definen el "continuum *call*-psiquiátrico" como la "íntima conexión entre explotación y lucha en el *call center* y atención psiquiátrica o desborde emocional"⁵.

Estas ideas, presentadas a través de muy detallados relatos sobre situaciones vividas por trabajadores de los *call*, plantean el problema acerca de la identidad: ¿la "dinámica propia de

¹ Tomado de la nota central del suplemento RADAR "No quiero ser del 'head set'" del domingo 29 de abril de 2007.

² Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina.

³ Breve reseña. En la actualidad, de 1000 trabajadores de Atento quedan 70 que fueron trasladados a un galpón de Mc Donalds, "acondicionado" como *call center*. El resto de trabajadores fue o trasladado a otros *calls* o despedido bajo la figura del "retiro voluntario".

⁴ Los autores del libro se presentan como "colectivo Quién habla" constituido por Nico Barraco, Marzo y Kris y el Colectivo Situaciones.

⁵ *¿Quién Habla?...* P. 20.

los *call* deshace la identidad del trabajador/a como tal? ¿qué son esos jóvenes que trabajan en los *call*?

Sobre estas preguntas y las respuestas que elaboran los autores del libro *¿Quién Habla?...* trata este apartado.

Alejandro (A): Una cosa importante para entender qué pasa en los *call* es el análisis sobre las características de los trabajadores de los *call centers*, lo que en el libro *¿Quién Habla?...* (en adelante *QH*) denominan “la clase 1983” de jóvenes de clase media que pasaron su adolescencia durante el 1 a 1, en “la fiesta menemista”, y al salir del secundario se enfrentaron al mundo en plena crisis de 2001. Esta combinación entre la generación y el origen social produce rasgos contradictorios. Un fuerte individualismo, la idea de prestigio ligada al consumo, un profundo escepticismo respecto de con la lucha obtienes aquello que querés. Y también, una cuestión que cobra vital importancia a la luz de la experiencia de Atento, que es el apoliticismo: el rechazo y el desprecio por la política en sí misma, por el ejercicio de la política y por la identidad política. Lo cual es más que comprensible porque desde el menemismo (cuando mi generación pasó su adolescencia) hasta hoy, los únicos ejemplos de política han sido el peronismo en todas sus formas y las más variadas alianzas de radicales y centroizquierdistas. O sea, los mismos a los que les gritaron “que se vayan todos”. Con el agregado de algún empresario del fútbol, de la noche o de los bancos. Gente que está mucho más cerca de sentarse a comer con el dueño de Atento (que es Telefónica Argentina S.A.) que con nosotros, porque con ellos hacen negocios. Sin embargo, también por haber vivido el 2001 tan jóvenes, hay un sector que le quedó una certeza: que todo este sistema está en crisis. Que las instituciones están agarradas con alfileres. Y que de arriba no va a venir nada bueno. Que, o surge de abajo o no surge. Lo que pasa es que lo que no está claro es qué hacer con esa certeza.

Paula Varela (PV): Y bueno, en parte eso es el apoliticismo: es la expresión de la “crisis de representación” y de una profunda crisis de identidades políticas. Porque incluso habiendo muchos que aún creen que Kirchner está “haciendo las cosas bien”, nadie “da la vida por Kirchner” como en su momento la daban por Perón, por ejemplo. Para los miles de jóvenes que en la salida de su adolescencia vivieron el 2001, no aparece ningún proyecto político que los incluya de forma creíble. Por eso el apoliticismo no es privativo de los trabajadores de los *call*, es una característica de los jóvenes en general y también de los no tan jóvenes, los que nacieron en la dictadura militar hoy tienen 30 años. Este rasgo es muy importante porque refracta directamente en las formas de organización, de concebir la lucha e, inclusive de concebirse como parte de un colectivo. Hay una relación directa entre el apoliticismo de los trabajadores jóvenes y el sentido de pertenencia de clase. Un obrero peronista, nunca tuvo (justamente por ser peronista) una visión de lucha de clases, es decir, la visión de que el antagonismo entre la burguesía y los trabajadores es irrenconciliable y que por lo tanto lo que tiene que hacer la clase obrera es organizarse para enfrentar a la burguesía no sólo para que reparta un poco más de la torta sino para pelear por la hegemonía, por el poder del Estado. El peronismo es la versión criolla por excelencia de lo contrario: la conciliación de clases. La fantasía de que es posible una convivencia pacífica entre burgueses y trabajadores y que por lo tanto lo máximo a lo que debe aspirar la clase obrera es a organizarse para reclamar que no lo exploten tanto. Pero aún desde ese punto de vista de conciliación de clases, ese mismo obrero peronista tiene un cierto sentido de pertenencia de clase que ha sido forjado con años de organización sindical y de luchas más o menos radicalizadas. Un conjunto de códigos de solidaridad entre trabajadores y de rechazo a los jefes, a los “carneros”, a los “botones”, a los “chupamedias” de la patronal. Ese sentido de solidaridad de clase se corta con la dictadura militar y se termina de apalear en los noventa con la desocupación masiva, las privatizaciones, el “sálvese quien pueda”. Entonces hoy encontrás una nueva clase obrera para la cual esos códigos no son vividos como propios. Pero a su vez, esto tiene un aspecto positivo, la ruptura de la identificación entre ser peronista y ser trabajador. Cuando los jóvenes trabajadores se declaran apolíticos, declaran también que no son peronistas y que se rompió esa unión entre una identidad política que abonó como nadie la confianza en los patrones y la identidad social de clase. Ambas se encuentran indeterminadas. Eso abre la posibilidad de una lucha política por la identidad de clase y por su contenido político. Me parece que en la lucha de los precarizados en general y de los *call* en particular se expresan los dos aspectos del problema: la falta de pertenencia de clase, al tiempo que la posibilidad de luchar por un sentido clasista de la subjetividad de los trabajadores.

Carlos Artacho (CA): Efectivamente hay un ruptura entre el “viejo obrero peronista” y los jóvenes trabajadores de la actualidad. Y en el caso de los *call* se agrega la procedencia social de clase media. Los miles de jóvenes que hoy ingresan a los *call* se ven atraídos por avisos publicitarios que pintan el lugar de trabajo como un ámbito en el que “somos todos amigos”, casi como una continuación del colegio secundario, o sea, donde no hay división de clase. Ese clima de “estudiantina”, como lo llamó el suplemento Radar del domingo 29 de abril, resulta especialmente atractivo para estos jóvenes de clase media que tienen expectativas de ser profesionales. Entonces la constitución de una identidad de clase es doblemente compleja. En los *call* puede verse el derrotero de un sector de la clase media argentina que ha perdido poder adquisitivo y se ha proletarizado en el sentido que ha pasado a ser parte de los asalariados. Entonces encontrás jóvenes de esta clase media proletarizada que se han visto obligados a vender su fuerza de trabajo en estos empleos que son supuestamente temporarios pero que se transforman en una de las únicas ofertas laborales posibles. Imaginate que para un joven estudiante universitario trabajos con turnos rotatorios o con jornadas de más de 10 hs, como son muchos de los trabajos que desempeñan los jóvenes trabajadores de la industria y otros sectores, implica el abandono de la universidad y con ello de la expectativa de “ascenso social” o al menos, de “conservación social”. Entonces el *call center* aparece como la única opción viable. Por eso también, es mano de obra sobre-calificada. De hecho, las empresas “off shore”, empresas que tienen sus casas matrices en EEUU, Alemania, Inglaterra, canalizan su necesidad de atención al cliente a bajo costo, en países como la Argentina. Países en los que hay infraestructura tecnológica suficiente para instalar los *call centers* (sin mayores inversiones) y a su vez, una mano de obra altamente calificada a bajo precio dado que están bajo los peores convenios laborales, como el del sindicato de comercio que es directamente un sindicato-empresarial. Y se dan las situaciones relatadas en el libro en que trabajadores argentinos son obligados al absurdo de hablar en un español o un inglés neutro para simular que están en Galicia o Minnessota mientras atienden reclamos y solicitudes de usuarios de las sedes de las casas matrices.

A: En realidad, el trabajo en los *call* es el trabajo de la simulación continua. Se simula que estás en otra ciudad y que tu patria es la que fije la empresa (que como todos los capitales, no tiene patria), se simula que vas a resolver los problemas del usuario mientras sabés que la empresa les va a dar el peor servicio posible, se simula que estás orgulloso de ser la voz de la empresa mientras la odias tanto o más que el propio usuario porque mientras a él lo estafa a vos te explota hasta la última gota de sangre. Esta simulación, tiene como vehículo la palabra a través del “head phone”⁶. La “esclavitud del alma” refiere a este aspecto particular del trabajo en el *call* que es ser expropiado hasta del propio discurso y transformarse en vehículo del discurso de la patronal, de un discurso que no expresa tu subjetividad sino la de tu explotador. Esto produce, efectivamente, una enajenación brutal. El alto índice de enfermedades psiquiátricas de los trabajadores de los *calls*, las depresiones, ataques de ansiedad, panic attack, está relacionado con esto. Sin embargo, esa es sólo **una** parte de la explicación. La otra, tiene que ver con elementos comunes y no de diferenciación entre los trabajadores de los *call* y el resto de trabajadores de los servicios y de la industria. Por ejemplo, **los ritmos de trabajo**. Muchos testimonios del libro hacen hincapié en ese problema, la cantidad de llamados que tenés que atender por día, la imposibilidad de darle respuesta al cliente en esa cantidad de tiempo, la presión por el TMO (tiempo promedio de la llamada), la falta de recreos. Incluso, hay entrevistadas que dicen que si bien antes el trabajo era desgastante, lo que lo transformó en enloquecedor fue el acelaramiento de los ritmos. Y eso está negado como objeto de análisis en el libro QH. Los autores hacen lo imposible por no analizarlo. Y es justamente un elemento de unidad con el resto de los trabajadores. Este elemento es, más allá de la rama y de la actividad, parte fundamental de la explotación del trabajo asalariado. En El Capital, hace casi 150 años Marx explica la explotación a partir de la expropiación del tiempo de trabajo. Las empresas a lo largo de la historia han ido buscando más y nuevas formas de lograr apropiarse de más tiempo de trabajo. Las formas clásicas son extendiendo la jornada o acelerando el ritmo de la producción. Por eso, una de las primeras luchas del movimiento obrero internacional fue por la jornada de 8hs. No es lo mismo atender treinta llamadas en un día que 400. Hay esclavitudes y esclavitudes. Las enfermedades psiquiátricas, el “continuun *call* psiquiátrico” del que hablan en el libro, es incomprendible sin introducir el acelaramiento de los ritmos de trabajo como variable central.

⁶ “Head phone” es el auricular con micrófono que utilizan los teleoperadores para atender las llamadas.

Mariela Pozzi (MP): De hecho, el TMO no es privativo de los *call* sino de todo teleoperador, aún los que estamos bajo convenio de FOETRA. Al igual que en los *call* centers, nosotros tenemos altos índices de enfermedades psiquiátricas y también físicas, como los miles de casos de tendinitis por el manejo del mouse. Y una de las luchas constantes entre la empresa y nosotros es alrededor del TMO. El convenio de FOETRA no fija los ritmos para la atención de llamadas. Eso deja abierta una lucha permanente por fijar de “facto” los ritmos de trabajo. Ahí cobran mucha importancia las comisiones internas combativas o no combativas. En el edificio en el que yo soy delegada, el Edificio Piedras de Telefónica, nosotros levantamos la bandera de que los ritmos se basen en los tiempos del trabajador. Transformar en fortaleza el hecho de que el convenio no diga nada sobre el tema. Entonces que cada uno haga valer sus tiempos propios para atender llamadas, ir al baño, ir al break. Y cuando hay presiones o te dicen “¡estuviste 15 minutos desconectada!”, nosotros argumentamos que el convenio no fija los ritmos. Es una forma de frenar el despotismo de la patronal. Y saliendo del “mundo telefónico”, el 1º de mayo charlaba con un compañero militante que es delegado de Siderca y me contaba que en la planta de Campana están comenzando a implementar una tecnología digital que centraliza la información de a qué ritmo se está produciendo por sector, por línea y por trabajador con nombre y apellido, y además puede hacer una evaluación de los motivos desde la notebook del gerente en su casa de fin de semana! Y estamos hablando de una mega fábrica de tubos de acero con y sin costura para la industria del petróleo. Muy parecido al software que se menciona en QH, el Avaya que es un programa que permite controlar el tiempo que estás logueado y el que te deslogueaste (desloguearse significa salir del sistema y dejar de recibir llamadas), las veces que llegas tarde a trabajar o que vuelves tarde de un recreo, la duración de la llamada, el tiempo que tuviste en espera al cliente, todo. Un programa que, como contaba el compañero de Siderca, permite el control total del ritmo de trabajo desde una computadora. Además, hay otro elemento que une a los trabajadores del *call* con el resto de trabajadores y que tampoco está analizado en el libro: *la polivalencia*. Con la excusa del avance tecnológico alrededor del “triple play” que significa que en la misma factura al usuario le van a llegar los montos de telefonía fija, banda ancha y TV digital, la empresa dice: “bueno, un teleoperador de 112 que hoy está convencionado va a tener que atender esas tres cosas”. Entonces en el mismo tiempo de trabajo los trabajadores hacemos cada vez más tareas, la empresa se apropia de un “saber hacer” flexible que se adapta a las necesidades de ganancia de las empresas. En el caso de teleoperadores, ese “saber hacer” se expresa, básicamente, a través de la comunicación. En el caso de los obreros de Siderca, a través del manejo de las máquinas. Pero el mecanismo de expropiación es el mismo, aunque en las consecuencias, nosotros tengamos más internados psiquiátricos y ellos más internados por accidentes de trabajo.

A: Desde mi experiencia de trabajador de un *call*, pero también de militante del PTS con compañeros que trabajan y militan en muy distintos sectores, mi sensación es que los autores del libro en el intento de marcar lo propio del trabajo en el *call* y diferenciarlo del resto de trabajadores, terminan forzando una visión ultra simplista de cómo es la explotación en otros lugares de trabajo. Por ejemplo, cuando dicen que la “infantilización” consiste en que la capacidad de problematizar, de formular preguntas, de reflexionar se ve expropiada por un guión que armó otro, por jerarquías falsas, por las consignas absurdas que hay que obedecer... ¿Qué suponen? ¿Qué un obrero de la Ford tiene todas esas capacidades intactas sólo por el hecho de que en vez de hablar por teléfono, maneja una línea de producción? ¿Creen efectivamente que hay una explotación del cuerpo que no afecte a la mente? A mi me parece que los aspectos que resaltan del trabajo en el *call*, como el de el lenguaje como herramienta de trabajo, es verdaderamente central para un teleoperador. Pero también creo que en ese afán de “ser especiales” se auto obligan al ridículo de una separación entre cuerpo y mente que es insostenible.

PV: Inclusive aquello que en el libro se presenta como la particularidad exclusiva de los trabajadores de los *call*, esto de “ser hablado” por la patronal, también tiene rasgos relativos a otros sectores de trabajadores. Me refiero al problema de la hegemonía. La explotación del trabajo asalariado en sí misma requiere que las necesidades de la patronal aparezcan como las necesidades “de todos”. Y esto, como señala Gramsci, lo logran a través de la combinación de consenso y coerción. O sea, un poco de convencimiento por parte del trabajador de que efectivamente comparte problemas comunes con su patrón y otro poco de palos para el que no está convencido. Para seguir con el ejemplo de Siderca, en la Encuesta Obrera⁷ que realizamos

⁷ La Encuesta Obrera es un programa de investigación que desarrollamos en el Instituto de Pensamiento Socialista junto a docentes y estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UBA. Los objetivos son analizar las condiciones objetivas en que viven y trabajan los trabajadores en la actualidad y los modos en que esas experiencias se expresan en ideas y prácticas políticas,

en la planta de Campana y estamos procesando, hay un discurso adoptado como propio por un sector de trabajadores que es netamente patronal: que el aumento de los ritmos de producción y de las tareas se debe al aumento de la demanda de los tubos de acero en el mercado. Muchos trabajadores justifican de ese modo el aumento de la tasa de explotación en la fábrica. Es decir, hacen propio un problema que es de la patronal y no del trabajador: el problema de la competencia capitalista. La necesidad de aumentar la tasa de explotación, a través del aumento de los ritmos y otros mecanismos, responde a la necesidad de la familia Rocca de competir con otras patronales en el mercado de tubos de acero para la industria del petróleo. Tranquilamente podrían aumentar la cantidad y calidad de los tubos de acero sin aumentar la tasa de explotación, por ejemplo, incorporando más trabajadores. No lo hacen porque necesitan producir al menor costo posible para competir en el mercado. Sin embargo, este problema que es patronal es tomado como un “problema de todos” por los propios trabajadores. Porque eso mutila la capacidad de acción y de elaboración de un discurso propio que pueda proponer una política y una estrategia independiente al discurso patronal. El ejercicio de la hegemonía, como dice Gramsci en Americanismo y fordismo, nace de la fábrica pero se extiende al territorio.

CA: Bueno, en el caso de los *call* y de los servicios en general, esa extensión al territorio involucra un elemento que hasta ahora no mencionamos: *los usuarios*. El libro QH toma como una anécdota más de la “esclavitud del alma” el hecho de que “ponen estafado contra estafado”, pero no analizan su potencialidad. Porque de hecho, te esclavizan para que enfrentes a un usuario que es tu vecino, tu madre, tu compañera de facultad, tu compañero de trabajo. Hay algo que nos une al usuario y al trabajador: nuestro enemigo en común, la empresa privatizada. Yo la sufro como patronal y los usuarios como dadora de un servicio, que en el caso de Telefónica y Telecom (y sus tercerizadas como Atento) es uno de los más caros del mundo y de malísima calidad. Pero lo mismo pasa en el subte, en los trenes, la electricidad, los peajes, etc. Esta situación común entre trabajadores y usuarios es una fuerza potencial espectacular. Por eso la cuestión de con qué política hacia los usuarios se lleva adelante una lucha pasa a ser crucial. No tener política hacia los usuarios es no comprender una de las especificidades de este sector de trabajadores. Para que sea gráfico, si en todo conflicto laboral hay, en apariencia, dos partes que se enfrentan: la patronal y los trabajadores; en los servicios hay cuatro: la patronal, los trabajadores, los usuarios y el Estado. Digo en apariencia, porque en realidad en todo conflicto laboral está presente el Estado, pero de forma velada, aparece como un agente neutral, como un árbitro entre dos clases, aunque en realidad opera como garante de la patronal a través de las leyes, del Ministerio de Trabajo o, en último caso, a través de la policía o gendarmería como en Santa Cruz. Pero en el caso de los servicios en general, cualquier lucha reivindicativa puede transformarse rápidamente en “cuestión de Estado” porque al afectar a millones de usuarios, es decir a la población en general, el Estado no puede desentenderse del asunto. Acordate de noviembre de 2004, cuando hicimos la huelga con toma de edificios, todos los televisores del país estaban pendientes del noveno piso del Edificio República. ¿Que hacía el gobierno y las empresas a través de los medios masivos? Tratar de tirarnos la población en contra diciendo que los telefónicos por un aumento salarial íbamos a dejar sin teléfonos a los hospitales, geriátricos, escuelas. La verdad es que en el 9º piso están “las palanquitas” de las grandes empresas y bancos nacionales y multinacionales con residencia en el país. Si bajábamos esas palancas dejábamos sin comunicaciones a la crema del empresariado y no al pueblo. Es, en pequeño, lo que hacen los ferroviarios cuando levantan molinetes y dejan viajar gratis: pérdidas para una empresa que reventó el ya maltrecho servicio de trenes y beneficios para una población que viaja como ganado y paga como tren bala. Ahora bien, ¿porqué en el libro no se analiza la potencia política de la relación con los usuarios y se los menciona como una anécdota más del calvario de los trabajadores? O mejor dicho, la pregunta es, si en la “esclavitud del alma” hay rasgos centrales de la “esclavitud del asalariado moderno” en el terreno objetivo, como los ritmos de trabajo y la polivalencia, y en el terreno subjetivo como el ejercicio de la hegemonía patronal o el apoliticismo de los jóvenes trabajadores, ¿por qué QH exalta los rasgos singulares de la explotación en los *call center* y desdeña los rasgos comunes a todos los trabajadores?

PV: Yo creo que responde a una ubicación teórica y política que hemos analizado en artículos anteriores respecto del CS⁸: absolutizar los cambios ocurridos en el capital por el llamado “modelo neoliberal”, tomar un conjunto de elementos nuevos y transformarlos en únicos

concepciones del mundo, etc. Hasta el momento hemos realizado la encuesta en: Subterráneos de Bs As, IOMA La Plata, Astillero Río Santiago Ensenada, Siderca Campana.

⁸ Ver Cecilia Feijoó, “El abandono de la lucha de clases por el Colectivo Situaciones” en Revista Lucha de Clases N°1; Matías Maiello, “La difusa frontera entre el autonomismo y el liberalismo” en Revista Lucha de Clases N°4.

elementos determinantes. Estos cambios en la organización del trabajo, en la tecnología, en la composición interna de los trabajadores, en las formas de manifestación del Estado-nación, serían de tal magnitud que habrían vuelto perimidos todos los conceptos con los que la realidad fue analizada en el siglo XX y por ende, habrían dejado sin base a las distintas estrategias planteadas desde la clase obrera para enfrentar sus condiciones de explotación. Para decirlo en términos de Toni Negri⁹, la clase obrera, por su pérdida de centralidad, ya no sería el potencial sujeto de una revolución social sino que las propias modificaciones en el orden capitalista habrían conformado nuevos sujetos antagónicos. De allí, que esta concepción tenga como contrapartida la búsqueda de “nuevas subjetividades”. En su momento fue alrededor de los desocupados transformándolos en un sujeto autónomo que no reconoce identidad de clase, es decir que se transforma en un “excluido”. Estos nuevos sujetos, los excluidos, tenían la posibilidad de fugarse, de emprender el éxodo de la explotación a través de los microemprendimientos productivos como las bloqueras, panaderías, etc, donde el trabajo superaría la lógica del capital, no enfrentándola como sostiene la teoría de la lucha de clases, sino ignorándola, caminando por sus márgenes.

CA: Pero estos microemprendimientos, por cierto, estaban financiados por el gobierno municipal de Manolo Quindimil, por ejemplo. Con lo cual, más que en los márgenes, estaban en el centro de una de las formas más extendidas, junto a la represión, de presencia estatal: el asistencialismo.

PV: Tal cual. La teoría de la autonomía fracasó. Hoy, que aquellos desocupados prefieren (cuando pueden hacerlo) la explotación a la “libertad” del subsidio estatal, reelaboran estas ideas alrededor de los trabajadores de los *call*. Si bien, tiene el elemento positivo de acusar recibo de que el trabajo asalariado existe, vuelve a pretender la constitución de un sujeto corporativo: “los esclavos del alma”. De esta manera se borra la pertenencia la clase trabajadora como colectivo que incluye a los trabajadores de los *call*, de Siderca, de subte, etc. Corta los vínculos históricos y liquida la noción de lucha de clases como enfrentamiento central de la sociedad actual. Y construye antagonismos “micro” que terminan volviendo incompatibles (y potencialmente enfrentados) a sectores de la clase obrera entre sí. Alimentan así la tendencia a la atomización de la que son víctimas los precarizados y que es causal de su debilidad. Porque como señalaban ustedes antes, la precarización tiene un doble fundamento: el aumento concreto de las ganancias gracias al abaratamiento de una fuerza de trabajo amputada de derechos sindicales y sociales, y el aumento “estratégico” de ganancias gracias a la debilitación de los lazos de solidaridad entre los trabajadores. La cuestión de la forma en que la precarización intenta aniquilar la solidaridad de clase es fundamental porque ataca directamente la potencialidad política de la clase obrera. Cuando QH decide señalar únicamente las particularidades de la explotación en el *call center* sin señalar también los rasgos comunes con la explotación de cualquier trabajador, no hace sino remarcar esas divisiones y, calculo que sin intención, debilitar la fuerza política de los trabajadores. Es una mirada desde la derrota. Una mirada que se quedó en los 90.

MP: El tema es poder establecer sobre qué aspectos de la realidad actual se apoya esta negación de la posibilidad de “hablar” desde la clase obrera. Y si esos aspectos declaran inexistente a la clase obrera o no. Yo creo que hay aspectos objetivos y también subjetivos. Visto desde Argentina, aunque es un fenómeno mundial, efectivamente si el “1 a 1” del menemato se basó en una gran división de la clase obrera empujando a más de un 20% de los trabajadores a la desocupación, el “3 a 1” de Kirchner se basa en un 40% de trabajadores precarizados que garantizan el modelo de dólar alto y salarios bajos (y la continuación de altos índices de desocupación). Entonces, sobre la división histórica de la clase obrera, porque te recuerdo que el propio Marx señala la heterogeneidad de la clase y que esta diversidad ha sido motivo de debates sobre las formas de organización de los trabajadores en todas las generaciones de marxistas revolucionarios, hoy se le agrega la división entre efectivos y precarios. Entonces vos encontras en una misma estructura laboral, pongamos una fábrica, que hay “trabajadores de primera” y “trabajadores de segunda” y si seguís hurgando podés encontrar hasta una tercera “categoría” de trabajador. A esto hay que agregarle todas las divisiones culturales, de tradiciones religiosas, de género, etc. Como decía Trotsky¹⁰ respecto

⁹ Para una crítica a Toni Negri, ver Christian Castillo y Emilio Albamonte, “Desafiando la miseria de lo posible” en Revista Estrategia Internacional, año 2004.

¹⁰ En *No sólo de política vive el hombre* Trotsky dice “El proletariado encarna una unidad social poderosa que en período de lucha revolucionaria aguda se despliega de modo pleno para conseguir los objetivos de la clase en su totalidad. Pero en el interior de esta unidad hay una diversidad extraordinaria, diría incluso que una disparidad nada despreciable. Entre el pastor ignorante y analfabeto y

de los trabajadores de Rusia, si bien el proletariado encarna una unidad, en su interior hay una diversidad impresionante. Ahora bien, la pregunta es si toda esta diversidad niega la unidad de la clase obrera como tal. Allí es cuando los autores de QH transforman la parte en el todo. Toman los elementos que efectivamente le son singulares a los trabajadores de los *call* y los transforman en los únicos elementos determinantes. Pero como hablábamos antes, en la “esclavitud del alma” de los trabajadores precarizados de los *call* se expresan, de manera particular, elementos de la explotación de los asalariados en general como la aceleración de los ritmos de trabajo, la polivalencia, las nuevas formas de ejercicio de la hegemonía de la patronal y, cuestión común a los trabajadores de los servicios, la relación directa con los usuarios. En realidad la diversidad no niega la unidad porque lo que no puede negarse es la centralidad del trabajo asalariado y sus características comunes a todos los trabajadores. Ese elemento común en la explotación asalariada es la que permite hablar de la clase obrera hoy.

PV: Desde el punto de vista de la existencia objetiva de la clase obrera. Sin embargo, poder analizar la dinámica entre los elementos de homogenización y de diversificación de la clase obrera actual no resuelve el problema de la percepción que los propios trabajadores tienen de pertenecer o no pertenecer a una unidad heterogénea. A una clase. Yo creo que en el análisis de este elemento, los autores del libro, cometen un segundo error. Pesa más su dogma que la realidad. Por sostener sus postulados teóricos, se pierden de percibir los pequeños cambios subjetivos que se expresan hoy en sectores de trabajadores que si bien no llegan a revertir aún las consecuencias de los 90, marcan el comienzo de un cambio de tendencia. En los 90, las teorías que afirmaban la imposibilidad de seguir hablando desde la clase obrera, se apoyaban maliciosamente en lo se percibía desde la sensibilidad inmediata. Estaban los miles de desocupados por un lado, expulsados de las fábricas, en los barrios; y estaban los trabajadores ocupados por el otro, en las “fábricas tumba” en las que no pasaba nada, entre otras cosas porque a aquel que subía la voz, lo esperaban miles de trabajadores para ocupar su lugar. Este escenario permitió la generalización de la consigna de la CTA “de la fábrica al barrio” como corrimiento del centro de la dominación y de la lucha de un espacio al otro. Y fue repetida hasta el infinito por los intelectuales y académicos llegando a las absurdas tesis del fin del trabajo y de la clase obrera.

Hoy la situación subjetiva no es la misma. Del 2004 a esta parte se vienen dando una serie de luchas de trabajadores que pusieron a los asalariados en el centro de la escena. Incluso fue el sector telefónico uno de los mayores protagonistas de las huelgas de los servicios. Pero también salió la industria: los metalmeccánicos del SMATA cortaron la panamericana en 2005 y hoy los trabajadores de FATE hacen lo mismo. Los docentes vienen convulsionando las provincias. Entonces vos ves que todos los sectores de trabajadores están saliendo a luchar. Por eso los diarios vuelven a hablar de huelgas, paritarias, sindicatos, salarios, convenios colectivos, etc. Y eso refracta en la percepción de los propios trabajadores. Porque vuelven a plantearse problemas *de* trabajadores ocupados. Se vuelve a discutir cómo luchar, qué hacer con la burocracia, de qué lado se pone el Estado, etc. Esas solas discusiones implican un cambio subjetivo. Si no, no puede entenderse que XXX (cantidad) de telefónicos convencionales hayan parado durante XXX (cantidad de días) por el pase a convenio de los contratistas en el 2006.

En este contexto, el CS que desde su surgimiento se plegó, desde una óptica autonomista, a las teorías “de la fábrica al barrio”, vuelve sobre las viejas ideas pero no, como era de esperar, para dar su visión acerca del porqué de su fracaso, sino para darles una vuelta de tuerca más y llevarlas al extremo. Y afirman que si en los 90, al menos nos quedaba la posibilidad de trasladar el “sitio de la potencia” al barrio, al cine, a los amigos, a los libros (cosa que como vimos, “el sitio de la potencia” terminó siendo la supervivencia con el subsidio Estatal); hoy la explotación en los *calls* es tan absoluta, tan total, que ni siquiera el “alma” puede fugarse. Las cadenas de la dominación han redoblado sus cerrojos y se han apropiado hasta de tu mente. Llegado a este punto del libro, que es la página 197 en un libro de 197 páginas, uno dice: “pero entonces... ¿Es mejor estar desocupado que ser un trabajador de los *call center*? ¿Estábamos mejor en los 90?”.

el mecánico especializado hay un gran número de niveles de culturas y de calificaciones y de adaptación a la vida diaria. Cada capa, cada gremio, cada grupo está compuesto en última instancia de seres vivos de edad y temperamento distintos, cada uno de los cuales posee un pasado diferente. Si tal diversidad no existiera, el trabajo del Partido Comunista para la unificación y educación del proletariado sería muy sencillo. Sin embargo, ¡qué difícil es esa tarea, como vemos en Europa occidental! Podría decirse que cuanto más rica es la historia de un país, y por tanto la historia de su clase obrera; cuanto más educación, tradición y capacidad adquiere, más antiguos grupos contiene y más difícil es constituirlos en unidad revolucionaria.” (citado en Christian Castillo...)

Esta conclusión a la que llegan va a contramano, ya no del marxismo, sino de la percepción de miles de trabajadores que empiezan a perderle el miedo a luchar y que empiezan a querer recuperar derechos aplastados durante los 90.

Nuevas realidades, nuevas formas de lucha

En lo que consideran una consecuencia lógica derivada de las diferencias entre los distintos sectores de trabajadores telefónicos (los telefónicos de las empresas “madre”, los de los *call centers off shore*, los de los *call center in house*), los autores de QH señalan que “esta pluralidad de lógicas y criterios en juego produce constantes fricciones y divisiones, aislando una lucha de otra”¹¹. Se preguntan entonces cuáles son las mejores formas de lucha para los trabajadores de los *call*. Avanzan así sobre un problema capital: ¿sirven, en el sector de los *call*, las dos formas históricas de lucha de la clase obrera, *el paro y la toma de fábrica con control obrero*? La respuesta es no. Sobre el primero advierten que un paro en el sector de los *call* resulta inofensivo debido a lo que se denomina la “deslocalización de las llamadas”. La “deslocalización” es la capacidad que tiene la empresa para direccionar el flujo de llamadas de un operador a otro (que no se adhiera al paro), de un *call center* a otro, inclusive de una ciudad a otra. Esto haría que, si un sector de los trabajadores de un *call* decide parar, la patronal puede sobrecargar a otros trabajadores con sólo activar una palanquita y desarticular así la fuerza de la medida de lucha. Sobre el control obrero, muy ligado a lo anterior, indican que a diferencia de los casos en los que tomar la fábrica significar tomar los medios de producción, “en un *call center* las máquinas son una parte ínfima, barata y flexible de los medios de producción. La actividad no depende tanto del espacio físico donde se realizan las tareas de atención al cliente o de ventas, como de la posición que ocupe esta actividad en la configuración de relaciones que conforma la empresa junto a otras empresas. Lo que aparece como un conjunto de *call centers* desperdigados por territorios sin demasiada conexión entre sí, en realidad son redes complejas con distintas instancias que requieren de un alto grado de cooperación e interdependencia”.¹² Esto permite que, en caso toma de un edificio de la “red”, el flujo de llamadas pueda continuar su curso en otro edificio situado a cuadras o a miles de kilómetros.

Sobre estos problemas y las conclusiones a las que arriba QH trata el siguiente diálogo.

CA: El análisis de las medidas de lucha me parece uno de los debates más importantes del libro. No es un detalle menor definir si un paro sirve o no sirve como medida de lucha. Es una cuestión crucial. Y los autores de QH dan en el clavo cuando advierten lo inofensivo del paro en los *call centers* por el problema de la deslocalización de las llamadas. Ponete a pensar: es como si los obreros de Siderca hicieran un paro en la planta de Campana y el acero con el que se hacen los tubos, cayera de repente en una línea de producción instalada en el Chaco y el proceso productivo siguiera su curso tranquilamente. Eso es exactamente lo que sucede en un *call center*. Entonces hay que decir con total claridad que la política de paro en un *call center* aislado no tiene sentido. Y ese es un gran aporte del libro. Ahora bien, ante esa nueva realidad, la pregunta es: ¿qué hacemos? Para decírtelo en términos autonomistas, yo creo que lo que hay que hacer es “buscar el sitio de la potencia”. Y en telefónicos, el “sitio de la potencia” es el Edificio República, específicamente el 9º piso del que hablábamos antes. Es decir, allí donde no hay deslocalización de llamadas que funcione. Y quizás es eso lo que hay que discutir hoy en los *call* y hay que discutir también con los autores del libro: cómo dirigirnos a los trabajadores del Edificio República o cómo obligar a la dirección de FOETRA a que llame a luchar al edificio República en vez de hacer ese mamarracho de tomar el edificio de Atento. ¿Qué pasaría si en vez de hacer paro los precarizados del *call* lo hicieran los que manejan el 9º piso del Edificio República? La cosa cambia, Atento SA, que es Telefónica Argentina SA (en adelante TASA), podrá deslocalizar las llamadas del edificio de Barracas pero eso sería secundario porque ahora tendría un problema mayor: la posibilidad de que las grandes empresas y bancos con filiales en Argentina se queden incomunicados. ¿Sería esto suficiente presión para que Atento convencie a todos sus trabajadores bajo convenio telefónico? No lo se, lo que sí se es que lo que comenzó siendo una gran debilidad objetiva, por la deslocalización, puede transformarse en una gran fortaleza a través de una política hacia los efectivos. Entonces, contra la deslocalización ¿Es importante o no es importante la unidad de las filas obreras (que por otro lado, también es parte de la tradición del movimiento obrero)? ¿hay que luchar o no hay luchar contra la política corporativa de Iadarola y Marín (Secretario General y Adjunto de FOETRA Bs As) que sólo se ocupan de los convencionales? ¿tienen o no tienen fuerza los trabajadores

¹¹ Idem p. 40.

¹² Idem p. 186.

cuando logran sortear las divisiones patronales y de la burocracia? De estas cuestiones el libro no se ocupa. Y así abona un nuevo corporativismo: el corporativismo de lo *call*. Si para la dirección del sindicato el único “nosotros” legítimo son los convenionados, para los autores de QH el único “nosotros” legítimo son los precarizados del *call*.

MP: Con la misma mirada “micro” en el sentido de encerrarse en la “isla” de los *call*, analizan el problema del control obrero que también es una discusión central, especialmente para nosotros. Nosotros, el PTS, somos el partido de izquierda que más ha defendido la política de control obrero como salida a las crisis a que los empresarios someten a la producción. Y como experiencia, en pequeño, de la posibilidad que tiene la clase obrera de dirigir la producción sin patrones. Una demostración empírica de que los patrones son una clase parasitaria que vive de nuestro trabajo. En Zanón, en donde tenemos influencia, hemos hecho y estamos haciendo la experiencia de una fábrica bajo control de sus trabajadores como revolución de la concepción de la producción, ya no al servicio de la ganancia sino de la comunidad, y como centro de organización política y de solidaridad con otros sectores de trabajadores. Entonces vos ves que hoy Zanón es un actor político muy importante en Neuquén y que tiene el apoyo de la comunidad por los lazos que la unen con ella también socialmente. Ahora, como bien dice QH, todo eso que nosotros impulsamos y llevamos adelante en Zanón en un *call* es imposible: no hay cerámicos, no hay líneas de producción, no hay “materia” que tomar. La toma de un edificio donde funciona un *call* es como tomar un locutorio: no existe. Nuevamente, la pregunta ¿qué hacemos? Ante esto, yo creo que hay dos cuestiones que pensar. Una, está relacionada con las luchas constantes con la patronal por el control de la producción. Lo del TMO que te contaba antes está directamente relacionado con eso. Defender el convenio único para todos los telefónicos es defender una herramienta en la lucha por el control de los ritmos y condiciones de trabajo. No es sólo una cuestión salarial o de encuadramiento sindical sino una cuestión de control obrero ya no en el sentido de una fábrica tomada sino en el sentido de la relación de fuerzas en el lugar de trabajo. La otra cuestión está relacionada con lo que decía Carlos. Si en vez de pensar el control obrero sólo para los *call* lo piensas para el conjunto de los trabajadores telefónicos, incorporando a los trabajadores del piso 9º que dice Carlos, pero también a los contratistas (otro sector ultra precarizado de los telefónicos, el que pone las líneas, repara, etc) e incluso a los usuarios, las telecomunicaciones, hoy privatizadas, podrían ser puestas al servicio de la comunidad. Entonces podemos hacer volar la imaginación y reemplazar las ganancias millonarias que hoy se lleva TASA y TECO por tarifa social para los jubilados y desocupados, banda ancha en todas las escuelas, servicio de telefonía celular sin cargo para todos los hospitales, y seguramente en sólo minutos se nos ocurrirían mil usos sociales más de las telecomunicaciones. Pero aparte eso nos daría un plus: la unidad con los usuarios que dejarían de ser estafados para poder hacer uso de la tecnología y mejorar su calidad de vida en vez de dejar la sangre en la factura de un celular que no funciona cuando lo necesitas. El control obrero responde también a ese problema. Te estoy hablando de lo que nosotros denominamos la estrategia de la administración directa de trabajadores y usuarios. Los autores del libro no levantan esta estrategia, de hecho no levantan ninguna estrategia respecto al control de las telecomunicaciones. Y creo que por eso terminan enredados en la propia red que tan bien describen: la red que garantiza el control capitalista de las telecomunicaciones. Sin pensar cuáles son las vías, en esta nueva realidad del trabajo, de conquistar el control del servicio, efectivamente no hay posibilidad de fuga de la explotación. De la misma manera en que es verdad lo que señalan los autores como debilidades propias del trabajador del *call*, es mentira que sean irreversibles.

A: Creo que esa debería ser la discusión central de la Coordinadora de Trabajadores Precarizados en la que participan los autores del libro y que reúne distintos trabajadores precarizados de *calls*, de Gobierno de la Ciudad, etc.: *cómo nos dirigimos a los centros de poder*. Con el peso social que tenemos hoy los precarizados y porque somos una expresión de los cambios en el mundo del trabajo, es totalmente válido que tengamos una organización propia. El tema es para qué o, dicho más precisamente, con qué política. En el último 1º de Mayo, esta coordinadora impulsó un conjunto de acciones en las que yo participé y que fueron reflejadas en los medios. El objetivo de esas acciones era una especie de denuncia/escrache de las empresas que precarizan ante la opinión pública para desprestigiar su imagen. Yo creo que la cuestión de utilizar el prestigio social que quiere tener la empresa en la comunidad como herramienta de lucha está bien. Pero la verdad es que en este momento nadie está dispuesto a dejar de tener internet (en el caso que pueda pagarlo, claro), a boicotear la empresa porque Telefónica super explota a sus trabajadores. De hecho, ese no puede ser nuestro programa: “Usuario, usuaria, utilice menos servicios que antes porque las patronales nos explotan”. Lo que

tenemos que intentar es ganar su apoyo para aumentar nuestra fuerza. Yo creo que con ese discurso podremos ganar una simpatía simbólica pero nada más. En cambio, si las acciones de la coordinadora están dirigidas a los trabajadores efectivos, que en el caso telefónico son los que pueden “bajar la palanquita”, dejar de colocar líneas, o sea, los trabajadores cuyo lugar estratégico en los servicios nos daría la fuerza para que TASA no desarticule nuestras luchas tan fácilmente, la cosa cambia. Por ejemplo, movilizar las 200 personas que nos movilizamos el 1º de mayo con la Coordinadora al Edificio República para explicarles a los trabajadores efectivos del piso 9 que sin su apoyo estamos 1000 mil veces peor.

Tirar el niño con el agua sucia

Llegado este punto, el repudio de QH se vuelve también sobre las “viejas” organizaciones y las “viejas” formas “de los militantes clásicos de escindir lucha y pensamiento”. Lo que ellos denominan los dogmas ante los cuales “sólo hay que obedecer”¹³. Y parte fundamental de “lo viejo” es la organización sindical. Alentados por Paolo Virno¹⁴ que sostiene en la entrevista transcrita en el libro que los sindicatos “en realidad son el mayor problema”¹⁵ para los precarizados, realizan el balance de la actuación de FOETRA Bs As en la lucha de Atento. “Esa noche, llegué a varias conclusiones: 1. Que los trabajadores no sólo éramos una variable de ajuste para la empresa (léase “el capital”), sino que además lo éramos para el gremio”¹⁶, confiesa una de las voces del libro. Sumamente críticos a lo que denominan el “paternalismo” del sindicato concluyen lo que puede resumirse en la siguiente frase: *“La relación con el sindicato pasó del ‘no te metás’ al ‘qué me importa’”*¹⁷.

A: El papel que jugó la dirección de FOETRA es tal cual lo describen en el libro. Cuando hace años que existe la precarización en el sector telefónico, un día, 13 personas que son los que conforman la Comisión Directiva de FOETRA Bs As decidieron “bajar” a reclamar el pase a convenio de los trabajadores del *call*. Llegaron con los bombos, al grito de “sindicato querido”, se presentaron como la salvación y después, cuando se puso difícil, empezaron a dar vueltas con las conciliaciones obligatorias, con los tiempos legales, con los ministerios. Y encima, querían que nosotros hiciéramos como “que íbamos ganando”. De allí es que los autores de QH hablen de “paternalismo” del sindicato.

MP: La crítica de paternalismo está bien, aunque para ser precisos lo que ellos llaman “paternalismo” la historia del movimiento obrero lo ha denominado “burocracia sindical”. Y digo que es más preciso, porque padres, al fin y al cabo, los puede haber buenos y malos, pero burócratas sólo los hay malos ¿Cuál sería la crítica si con este método de “bajar” sin consultar a nadie, a “resolverle” los problemas a los “pibes” de los *call*, se hubiera conseguido el pase a convenio? ¿Los autores de QH hablarían de un “padre bueno” en lugar de un “padre abandonónico”? Por eso, yo prefiero hablar de burocracia sindical. Supongo que en este afán de diferenciarse de la clase obrera y de sus tradiciones el término burocracia sindical les parece parte de lo “viejo” aunque cualquier trabajador la entiende perfectamente, porque la sufre. Sin embargo, esa diferencia entre términos, aunque parezca menor, descubre en realidad el nudo del balance del libro sobre el conflicto de Atento: *la separación entre la forma y el contenido*. Los autores no se preguntan nada acerca del contenido político de la estrategia de la dirección de FOETRA. ¿Por qué decidieron hacer una especie de “putch” con rasgos hasta teatrales sin preparar la lucha? Porque confiaron, dado el carácter kirchnerista de la gran parte de la dirección del sindicato, que el gobierno de Kirchner iba a mediar en el conflicto por el pase a convenio. Quiero ser clara, confiaron más en la mediación del gobierno que en la lucha de los trabajadores. En el instante en que definieron esa estrategia comenzaron a firmar la derrota de la lucha. Cuando Iadarola en un plenario de delegados de FOETRA de los que nosotros participamos porque somos delegados de nuestros edificios, dijo que la lucha de Atento había sido una “aventura”, mintió descaradamente. Lo que fue una aventura fue la política de la dirección de FOETRA. La aventura consiste en suponer que con un par de bombos y un poco de presión Atento, que es del grupo TASA, va a convencionar miles de trabajadores que le reditúan ganancias millonarias todos los meses. Y que el gobierno de Kirchner que es el Emir de la privatización petrolera de Santa Cruz, va a enfrentarse con las multinacionales españolas,

¹³ Idem p. 14.

¹⁴ Paolo Virno, filósofo italiano que junto con Toni Negri se erigió como representante del pensamiento autonomista europeo.

¹⁵ Idem 155.

¹⁶ Idem p. 57.

¹⁷ Idem p. 60.

hermanas de clase de Repsol-YPF, para que los trabajadores pasen a convenio! Eso, más que una aventura, es o una estupidez o una hipocresía. La expectativa en el gobierno de Kirchner y la subordinación de la lucha a esa expectativa es un problema de contenido político. La conclusión que saca la Azul y Blanca y que intenta que saquen los trabajadores telefónicos es una canallada. En vez de analizar estos contenidos políticos que garantizaron la derrota de la lucha, cuestionan la lucha en sí misma.

CA: Pero mirá qué picardía: el libro llega, por otro camino, a un razonamiento muy parecido. Mientras la dirección de FOETRA, a partir de la derrota dice que lo que estuvo mal fue salir a luchar (y no su orientación política); QH, a partir de la misma derrota dice que lo que está mal es el sindicato (y no su orientación política). ¿Cuál es el efecto común de ambas conclusiones? La desmoralización. Con estos razonamientos, los que pierden, en última instancia son los trabajadores de los *call*. Porque como hablábamos antes a raíz de la potencia o no que pueden tener el paro y el control obrero para los trabajadores de los *call*, el sindicato tiene un rol fundamental que cumplir como organización del conjunto de trabajadores telefónicos. El problema es que la política de la dirección de FOETRA es otra. Cuando desde la Agrupación Violeta nosotros insistíamos con “la unidad de las filas obreras” no era una abstracción, era la unidad de los precarizados y los efectivos, porque veíamos que si el conflicto de Atento no lo tomaba el conjunto de trabajadores telefónicos, iba a ser muy difícil enfrentarse a la patronal. Por eso, propusimos desde un principio, y así aparece en todos nuestros materiales, que los delegados votados en Atento (aunque no fueran reconocidos legalmente) fueran incorporados con vos y voto en los plenarios de delegados. Propusimos que se haga una asamblea general de todos los telefónicos para discutir la política del conflicto. Propusimos también que los precarizados de Atento votaran en asamblea delegados para ir a las reuniones con el Ministerio y poder ser parte de esas discusiones. Ahora, ¿Por qué todas estas medidas? Porque queríamos unir lo que la patronal, con el aval del gobierno, divide: a los trabajadores telefónicos. Respecto de esa política de unidad entre trabajadores, ¿está de acuerdo QH? No lo sabemos con certeza, porque de eso no se habla, de política no se habla.

MP: Porque la discusión de si el sindicato es bueno o malo en sí mismo está mal planteada. Nosotros no somos fetichistas del sindicato, somos fanáticos de cualquier organización que permita, de piso, que las luchas triunfen. Por ejemplo, el [poner fecha], en medio del conflicto, despidieron a 15 trabajadores de Atento. Iadarola y Marín, Secretario General y Adjunto de FOETRA, estaban en Ginebra por un tema de los convenios colectivos. La noticia cayó como un balde de agua fría: la patronal aprovechaba para avanzar una vez más. Los que conformamos la Violeta no dijimos: “qué pena! Esperemos a que vuelva la dirección de Ginebra...”. En una asamblea junto a los trabajadores de Atento, propusimos convocar a todas las comisiones internas combativas, cuerpos de delegados, toda organización sindical y social que se solidarizara con la lucha de Atento. Fue tomado por los trabajadores de Atento. Y así fueron llegando delegaciones de Ferroviarios, Subte, Coca Cola, LAN a la puerta de Atento Barracas. Junto a la solidaridad de estos trabajadores logramos la reincorporación de los 15 despedidos. Entonces, nosotros estamos a favor de los sindicatos, de las coordinadoras, de toda forma de organización democrática de los trabajadores. Porque cuando empezás a ver las diferentes políticas y las consecuencias concretas que tienen esas políticas en la lucha de los trabajadores, las críticas a la burocracia sindical dejan de ser formales o puramente metodológicas y pasan a ser sustanciales. Porque la organización sindical es una gran herramienta, el tema es para qué se la usa. Imaginate si la dirección de los grandes sindicatos de los servicios estuviera en manos de sectores antiburocráticos, clasistas, independientes del gobierno.... Yo no se si la lucha de Atento se hubiera ganado, lo que sí se es que una ciudad sin transporte y con miles de usuarios a pie por un paro de subte, trenes y colectivos, por lo que Toni Negri llama una “huelga metropolitana” es una presión considerable para cualquier multinacional y cualquier gobierno.

CA: El fundamento político de nuestra lucha por la democracia de los trabajadores, contra el corporativismo, por la unidad de todos los sectores de trabajadores, es la experiencia de que así se fortalecen los trabajadores. Por esto también nosotros discutimos fuertemente con el PO que hasta hace poco tenía dirigentes en FOETRA. Nuestra crítica era que, para no enfrentarse con la dirección del gremio (de la que eran parte) el PO terminaba cediendo a estas prácticas burocráticas que erosionaban la fuerza de los trabajadores. Ellos respondían que su estrategia era cambiarle el contenido a la burocracia de Iadarolla y Marín “desde dentro” y no luchar desde la oposición como nosotros. Bueno, finalmente los hechos saldaron la discusión: el contenido de la burocracia pudo más, y los dirigentes del PO optaron por romper con su propio partido y

quedarse con Iadarolla y Marín (y los cargos sindicales, claro). Esto también es una experiencia sobre cómo luchar contra la burocracia sindical, que es una lucha de método y también de contenido político. Muchas veces, las discusiones entre los partidos de izquierda parecen no tener mucho sentido porque las consignas son similares. Pero vistas en acción, las políticas no lo son.

A: Sí, yo creo que los autores de QH no se meten en la discusión de las diferentes estrategias políticas porque ellos ya tienen “la verdad” antes de empezar. De la misma manera que para la dirección de FOETRA, el sindicato es bueno porque es sindicato; para QH el sindicato es malo por el sólo hecho de ser sindicato. Y los partidos de izquierda también. Entonces da lo mismo el PTS que cualquier otro aunque planteen cosas opuestas. ¿Para qué “perder el tiempo en discutir de política”? Como ellos mismos dicen, son “organismos de poder”... Y aparentemente eso está mal, no sé si porque lo dijo algún gurú o cuál es el motivo. Pero la verdad, es que a mí la experiencia de Atento que en este momento nos significa estar en un galpón de Mc Donald’s sin computadoras, sin puerta de emergencia, sin auriculares, la conclusión que me deja es gritar: ¡Necesitamos muchos “organismos de poder”! ¡Discutamos ya como construimos miles de “organismos de poder”! Porque el problema es que el Estado, la CGT, las multinacionales, aunque los autores de QH no quieran hablar de eso porque es muy “macro”, existen y son organismos de poder. El problema es que son organismos de poder de los que nos explotan el “alma” y el cuerpo, de la burguesía. Yo quiero hablar de cómo ponemos en pie organismos de poder de los trabajadores. Porque según cuenta la historia, cuando “Quién Habla” es la clase obrera, tiembla hasta el centro de la tierra.

Glosario

Call Center: Centro de atención de llamadas telefónicas para provisión o venta de servicios.

TMO: tiempo promedio de atención de las llamadas telefónicas en los call centers.

QH: abreviación del libro “¿Quién Habla? Lucha contra la esclavitud del alma en los call centers”.

Head Phone: equipo de auricular y micrófono con el cual los teleoperadores atienden las llamadas telefónicas.

Teleoperadores: trabajadores telefónicos dedicados a la atención de llamadas.

TASA: Empresa Telefónica de Argentina Sociedad Anónima

TECO: Empresa Telecom SA

Edificio República: Edificio de la época de Entel que se encuentra en la esquina de Corrientes y Maipú en el que se encuentra el control de las telecomunicaciones.