

Alta Rotación: o cómo narrar la experiencia de volverse cosa en el capitalismo contemporáneo

Ariel Idez (UBA)

El lugar que ocupa una época en el proceso de la historia se puede determinar de modo más concluyente a partir del análisis de sus discretas expresiones superficiales que a partir de los juicios que la época hace sobre sí misma.

Sigfried Kracauer

1. Introducción “ese libro no lo tenemos”

En marzo de este año cometí el error de dirigirme a una librería de la cadena Cúspide para adquirir *Alta rotación*, de Laura Meradi, el libro al que dedico esta ponencia. La elección de la librería no fue casual: gracias a mi tarjeta *Cúspide Max* obtenida a cambio de la entrega de mis datos personales, sumo un punto por cada peso gastado en la compra de libros (en virtud de una lógica cuantitativa según la cual el libro, cuanto más *costoso*, más *valioso*) y que después puedo canjear por la compra de otro libro a razón de un peso por cada diez puntos (es decir que por cada cien pesos gastados en su cadena de librerías, Cúspide me obsequia diez para que yo adquiera otro libro). De modo que ingresé al local, atravesé la mesa de novedades y encaré a dos vendedores que estaban apostados junto a la computadora en la que se consultan precios y stock. En cuanto mencioné el nombre del libro advertí la turbación en el rostro de los empleados, se miraron entre ellos y uno finalmente me respondió: “creo que *ese libro* no lo tenemos, esperá que me voy a fijar” hizo una torpe mímica de relojear en los estantes lo que ya sabía que no estaba ahí y volvió para informarme “no, lo lamento, no tenemos ese libro, pero fijate en otra librería por ahí lo conseguimos”.

Poco después de adquirir mi ejemplar en una librería de barrio que no me pide mi número de documento ni controla mis compras para enviarme después publicidad orientada a mis gustos literarios, me enteré del *affaire* Meradi: en una de las cinco crónicas que integran el libro la narradora cuenta cómo sustrae un ejemplar de *Una temporada en el infierno* de una librería de Recoleta cuyo nombre no se menciona pero que, dadas las referencias geográficas, se corresponde al local de Cúspide que se encuentra en el complejo de cines Village. La reacción de la cadena de librerías una vez enterada del episodio que narra el libro (que, dicho sea de paso, fue advertido por un empleado de la sucursal Abasto que creyó era su deber alertar al departamento de marketing de tamaño sacrilegio) fue sacar el libro de circulación y no comercializarlo en ninguna de sus sucursales, lo que llamaríamos una censura de mercado^[1].

Si menciono este episodio es porque me parece sintomático del *valor de verdad* que el género crónica suscita por estos días. Una cadena de librerías que comercializa manuales de lingüística dedicados a señalar la distancia entre el sujeto de la enunciación y el sujeto del enunciado está convencida de que todo lo que se cuenta en un libro que llega bajo el rótulo genérico de *crónica* es verdad y que será leído de ese modo en un grado tal de creencia en la verdad del libro que remeda la adoración que otras culturas prodigaban a figuras y esculturas como si fueran los mismos dioses a los que imploraban. Para medir el alcance de estos efectos basta preguntarse cuál habría sido la

reacción de la cadena de librerías si el mismo episodio se hubiese relatado en una novela.

Henos aquí, entonces, ante un rasgo importante del género: la fusión entre el sujeto del enunciado y el sujeto de la enunciación: todo lo que la narradora Laura Meradi cuente en su libro le será imputado a la autora Laura Meradi, en el contrato de lectura no hay lugar para la invención o el desvío: Laura Meradi es Laura Meradi. Y no se trata sólo de una regla de género, la autora misma se encargará de reforzar este efecto en el prólogo: “Durante un año, de marzo de 2007 a marzo de 2008, realicé los trabajos que componen este libro consiguiéndolos de manera independiente y ocultando el objetivo tanto a mis empleadores como a mis compañeros” (2009, p. 13). De alguna manera es como si la crónica, habitante de esa inestable *triple frontera* genérica en la que cohabitan la narrativa, el periodismo y el ensayo, debiera reforzar su identidad y su pertenencia a través de todo un aparato paratextual que en este caso supone la inclusión del libro en la colección “crónicas”, una “Nota” que abre el texto advirtiendo que: “Los nombres y circunstancias aquí narrados son reales, pero los nombres de las personas citadas fueron cambiados” (2009, p.12), el mencionado prólogo y hasta un epílogo en el que, como si se tratara de un “fuera de cuadro”, se narra la continuación de la amistad entre la narradora y las compañeras de uno de los trabajos en los que se desempeña a lo largo del libro.

¿Qué debemos leer en esta “insistencia por lo real”, en este esforzado apego al referente? Sin duda que uno de los valores que reivindica la crónica es, al igual que el periodismo, el de dar a conocer un aspecto del mundo. En virtud de estas operaciones paratextuales el texto asume un valor en la referencialidad, en “dar cuenta de lo real”, lejos de los experimentos que se ensayan en los laboratorios del lenguaje de la poesía y la narrativa.

Sin embargo, en esta aproximación a la “epistemología periodística” podemos advertir una diferencia notable con respecto a la lógica que rige a la industria de la información, precisamente la de la novedad. Como explica acertadamente Martín Caparrós, uno de los mayores exponentes del género: “Existe la superstición de que no hay nada que ver en aquello que uno ve todo el tiempo. Periodistas y lectores la comparten: la «información» busca lo extraordinario; la crónica, muchas veces, el interés de la cotidianidad. Digo: la maravilla en la banalidad” (2007, p.10). Meradi viene a narrar un mundo que se desarrolla en las narices de sus lectores, quienes de seguro viven experiencias tan comunes y banales a la vida contemporánea como ser objeto de la promoción de una tarjeta de crédito, hacer las compras en una gran cadena de supermercados, interactuar con el empleado de un call center o devorar una hamburguesa en un local de comidas rápidas. ¿Qué interés puede encontrar la autora en estos espacios grises, tediosos, cotidianos? Precisamente su carácter de acabadas expresiones de la lógica capitalista y en tanto tales, muestras privilegiadas de sus procesos de cosificación, de “corrosión del carácter” (Sennett, 2005) y de la violencia simbólica a la que someten a sus empleados para amoldarlos a las lógicas de sus procesos racionalizados de producción. Si, como afirma Richard Sennett, estamos en el nuevo capitalismo ante “un régimen de poder ilegible” (2005, p. 10) Meradi se propone la tarea imposible de leer esas formas lábilis de control y contar la trastienda, el “otro lado del espejo”, aquello que rozamos sin conocer jamás, la tragedia de la cultura a la que están sometidos esos empleados y, en tanto ellos son tan sólo la expresión más

salvaje y brutal de una lógica que ha colonizado todos los espacios de trabajo contemporáneo, nosotros mismos.

Sería inexacto de todas formas circunscribir al libro de Meradi en una óptica “denuncialista”. Veremos que los males que narra han sido identificados desde los inicios mismos de la era capitalista y descriptos en textos ensayísticos, teóricos y de ficción. Entonces, si lo que se narra no es novedoso, si se ilustran prácticas de larga data y tradición en la lógica capitalista que han sido de hecho anticipadas y estudiadas en numerosas oportunidades, si se rechaza una innovación formal o un alto vuelo en el trabajo del lenguaje que le otorgue por si solo autonomía al texto a costa de identificarlo con su referente ¿Qué valor reivindica *Alta rotación* para sí? En el contraste con esa serie de textos trataremos de averiguarlo.

2. Gonzo

Cómo se encarga de explicar en el prólogo su propia autora, *Alta rotación* es el resultado de una investigación de un año que consistió en desempeñar una serie de trabajos precarios que expresan una buena síntesis de las opciones que tienen los jóvenes para ingresar al mundo laboral en Argentina: promotora, empleada en un call center, cajera de supermercado, mesera en un bar y empleada de Mc Donald's. Si alguien quisiera adjudicar ciertas falencias de Meradi para encarar un trabajo de estas características (aduciendo por ejemplo que se trata de su primer libro o que no acredita una gran experiencia en el género) la respuesta es que nadie más experimentado podría abordar una investigación de este tipo, dado que la juventud es en este caso el factor preponderante que permite realizar una investigación de este tipo, en la que el escritor trabaja “encubierto” al modo de un “espía” (tal como se menciona en la contratapa) obteniendo los empleos para conocer todo lo que los departamentos de prensa de estas empresas jamás rebelarían sobre sus prácticas laborales y poder así narrarlas “desde adentro”. De hecho, los “viejos” veinticinco años de Meradi casi la dejan afuera del puesto de Mc Donald's y de lo que a la postre sería la más contundente y acabada crónica del libro.

Si pensamos al género crónica como un arco en tensión entre los extremos del tratamiento del lenguaje y el empleo de la experiencia (en el que podríamos situar en uno de los polos las crónicas modernistas que Martí enviaba desde Nueva York en las que “reescribía las noticias” que leía en los diarios sin haberlas presenciado o las reescrituras del cable que hacía Roberto Arlt^[2] y en el otro las prácticas de Hunter S. Thompson conviviendo un año con los Hell Angels hasta “ser uno de ellos” para escribir *Hells Angels: la extraña y terrible saga de las bandas forajidas de motociclistas* podemos arriesgar la hipótesis de que a mayor dosis de uno corresponde menos del otro. Lo que la crónica puede hacer por la realidad es extrañarla en el lenguaje o encarnarla en la experiencia.

El nombre de Thompson trae aparejado el de su marca registrada en el nuevo periodismo: el gonzo. Si el cronista comienza refiriendo hechos, luego investigándolos y finalmente atestiguándolos, en el gonzo esta “aproximación” al objeto llega hasta su extremo, el periodista experimentará los hechos y, más allá de la mirada y el lenguaje será ya su cuerpo el que se ponga en juego para la escritura del texto, tal como afirma Meradi en el prólogo:

Mantuve reserva de principio a fin en todos los trabajos porque me parecía que era la manera de entrar sin alterar el orden preexistente. La realidad era demasiado grande, inasible. Sólo podía contar lo que iba haciendo marcas en mi cuerpo y en el cuerpo de los otros.

(2009 p.13)

En el periodismo gonzo es la experiencia del periodista la garante de la verdad y, como *En la colonia penitenciaria* de Kafka (1999) será su cuerpo donde se inscriban las prácticas de la maquinaria capitalista postindustrial:

“Tengo los pies traspirados y congelados dentro de las botas. Los tobillos como dos raíces húmedas e hinchadas”.

“A la noche, cuando me tiro a dormir, se me desarma la espalda. Respiro y siento que el aire me rompe los huesos de la cintura”.

“Con el correr de las horas los músculos se tensan cada vez más, pero lo que me preocupan son las muñecas: el dolor es distinto, más finito, como si estuvieran a punto de quebrarse”.

”Cuando tengo que destapar el fibrón para notar el vencimiento en las cajas nuevas no me responden los dedos, están dormidos o acalambrados. Poly me cuenta la historia de su compañera que perdió la sensibilidad de un dedo por el frío. Cuando salió de Ushuaia[3] y se del descongeló el cuerpo, había un dedo que le había quedado congelado para siempre”.

(2009, p.60, p.194, p.225, p.364)

Es sabido que Kafka se inspiró para escribir *En la colonia penitenciaria* en su propia experiencia como empleado del Instituto de Seguros de Accidentes de Trabajo del Reino de Bohemia, en el que lo sorprendía la docilidad con la que los obreros mutilados por las máquinas acudían para tratar de obtener algún resarcimiento por su cuerpo cercenado: “Lo modestas que son esas personas (...). Vienen a rogarnos a nosotros. En vez de asaltar el Instituto y hacer picadillo todo, vienen a rogar” (Kafka en Stach, 2003 p. 577). El autor de *El proceso* leyó con fría lucidez que el horror no estaba en la máquina misma sino en el orden que subsumía los hombres a la lógica de la máquina hasta hacerlos deseosos de sus mecanismos (como sucede en *La colonia...* en la que el oficial, principal promotor de la máquina de ajusticiamiento, se *entrega* a sus dispositivos). El mismo Kafka tuvo a cargo, entre sus funciones, la redacción de manuales y folletos de prevención de accidentes de trabajo. En uno de ellos escribe:

Pero no sólo las medidas de seguridad, sino también todos los mecanismos de protección fracasaban frente a este peligro, fuera porque resultaban insuficientes, o porque, aun reduciendo el peligro en un sentido (mediante el cubrimiento automático de la ranura por medio de lengüetas de protección, o mediante la reducción del ancho de la ranura), lo aumentaban en otro, pues, al disminuir el espacio libre para la caída de las virutas el mecanismo se bloqueaba a menudo, dando lugar a lesiones en los dedos cuando el operario intentaba retirar las virutas que acusaban la obstrucción.

(Kafka, 1909)

Tal vez no sea descabellado trazar una línea que lleve de los dedos amputados por las máquinas cepilladoras de madera en Bohemia al dedo congelado de la empleada en un local de la filial argentina de la cadena Mc Donald's. En cualquier caso, si Kafka *desde afuera* y con genial maestría comprendió que la condena de la máquina era el reverso del deseo por someterse a sus mecanismos y que esa condena se inscribía en el cuerpo de sus operarios, Meradi intentará explicar *desde adentro* los mecanismos de adiestramiento y control que hacen de ese cuerpo un cuerpo dócil que deja congelar su mano para poder poner a descongelar los productos.

3. Cosificación

En su libro Meradi se involucra con el fenómeno de la cosificación: un problema inherente al capitalismo que ha sido identificado y descrito casi desde sus inicios. Ya desde sus primeros escritos, Karl Marx se aproximó a este punto esencial de la lógica capitalista. En una serie de artículos publicados en la *Gaceta Renana* entre octubre y noviembre de 1842 el joven Marx intervino en el debate sobre la ley acerca del robo de leña. El quid de la cuestión era la sanción de una ley que penalizara la recolección de leña caída que llevaban a cabo los campesinos sin tierra en las propiedades de los latifundistas. Se trata de un momento de transición en el que comienzan a caer las leyes consuetudinarias centradas en la acción humana en pos de una legislación moderna que sanciona en la esfera del derecho el dominio de la mercancía por sobre los hombres. Al someter las sesiones legislativas a un profundo análisis, Marx arriba a ciertas conclusiones que demuestran su temprano interés por esta "inversión" que señala la preponderancia de las cosas sobre el hombre y que lo llevan a escribir: "Los ídolos de madera vencen y caen las ofrendas humanas" (2007, p.28). Aún confiando en la razón de Estado, Marx advierte sobre los tempranos peligros de una racionalidad basada en el interés y el cálculo, puesto que "El interés no piensa, calcula. Los motivos son sus números" (2007, p. 60). Desde allí iniciará un derrotero intelectual que encontrará su formulación más acabada en el célebre apartado cuatro del primer capítulo de *El capital*: "El carácter fetichista de la mercancía y su secreto". Marx advierte que la singularidad del capitalismo es la de promover una sociedad productora de mercancías en las que éstas encubren relaciones sociales (el trabajo humano objetivado contenido en ellas) "Lo que aquí adopta, para los hombres, la forma fantasmagórica de una relación entre cosas, es sólo la relación social determinada existente entre aquellos" (Marx, 2002, p.89). A esto corresponde una *inversión* de términos en virtud de la cual las relaciones sociales se ponen de manifiesto: "(...) no como relaciones directamente sociales trabadas entre las personas mismas, en sus trabajos, sino por el contrario como *relaciones propias de cosas* entre las personas y *relaciones sociales entre las cosas*" (op. cit. subrayado en el original).

Me permito volver por un segundo al texto de Meradi para resaltar el consejo que recibe de su supervisora antes de empezar a trabajar en ese reino de las mercancías que es el supermercado: "El único momento en que el cliente va a tener contacto con una persona de la empresa es cuando llega a la caja, así que es importante que sea bien atendido". (Meradi, 2009, p.160). Y la autora se encargará de mostrar cómo también ese único momento de interacción humana es frustrado por la empresa misma, que busca convertir a sus cajeras en máquinas tan frías, distantes y eficientes como los lectores de códigos de barras que señalan el precio de los productos.

En concordancia con los planteos de Marx, Max Weber y Georg Simmel destacaron el proceso de secularización y de colonización de la razón de cálculo sobre el resto de las esferas de la vida que impone el capitalismo. Weber (2003) lo hizo rastreando las condiciones simbólicas, concentradas en la ética protestante, que dieron lugar al nacimiento del espíritu capitalista en el sentido de un *ethos* que avala una visión crematística de la vida que hasta entonces había sido severamente condenada desde la filosofía aristotélica hasta el dogma cristiano. Simmel por su parte, en un libro que nace junto con el siglo XX y que lleva el nombre de *Filosofía del dinero*, tratará de hurgar en las consecuencias de esta cosmovisión del mundo, es decir, en los efectos de poner un medio (el dinero) en lugar de los fines, como explica el autor “(...) el dinero en su conjunto se experimenta en calidad de fin y, con ello, una gran cantidad de cosas que, en realidad, tienen el carácter de fines por sí mismas, pasan a ser meros medios” (1977, p.539). Aunque no se reconozca como teórico marxista, Simmel arriba a conclusiones cercanas a los planteos del autor de *El Capital*; así el dinero lleva a una objetivación de las relaciones y a una materialidad autónoma en la que las cosas y los procesos de producción se independizan de los hombres hasta el punto en que: “La máquina ha enriquecido más su espíritu que el del trabajador. ¿Cuántos trabajadores, incluidos los que hay en la gran industria, pueden hoy comprender la máquina con la que trabajan, es decir, comprender el espíritu invertido en la máquina?” Se pregunta Simmel (1977, p. 563). Hoy en día las empresas se enorgullecen de tener una “personalidad” mientras que en sus procesos de producción buscan uniformar y aniquilar la personalidad de sus empleados. Como advierte Gilles Deleuze: “Se nos enseña que las empresas tienen un alma, lo cual es sin duda la noticia más terrorífica del mundo. El marketing es ahora el instrumento del control social, y forma la raza impúdica de nuestros amos”. (2010, p.3) Mientras Mc Donalds tiene “calidad, servicio y limpieza” (valores de la marca) sus empleados tienen que encerrarse en el cuarto de la basura para poder tomarse un descanso que no esté contemplado en el *break* de veinte minutos cada seis horas de trabajo estipulado en su contrato:

—Ahora me estoy acostumbrando, pero el primer día fue agotador. Tenía los pies que no daba más, bajaba y subía la escalera levantando bandejas, limpiando los baños... Nico, el que me entrenaba, como vio que no podía más en un momento me dice: te encierro un rato para que descanses, si vienen alguien te aviso. Me puso una silla ahí adentro del privado, entre todas las bolsas de basura, y me cerró con llave para que no me descubrieran descansando.

(Meradi, 2009, p. 366).

Al analizar el proceso de división del trabajo, Simmel arriba a conclusiones muy cercanas a la de los teóricos marxistas de la cosificación, por ejemplo al hacer hincapié en la separación y perfeccionamiento del producto a costa del productor, afirma:

(...) ya se ha señalado en repetidas ocasiones cómo la terminación acabada del producto se da a costa del productor. El aumento de las energías y habilidades físico-psíquicas que se da en una actividad unilateral no suele acarrear muchos beneficios para el conjunto unitario de la persona; por el contrario, incluso *hace que ésta se atrofie*, por cuanto le niega una cantidad de fuerza imprescindible para la configuración armónica del Yo.

(1977, p. 570, el subrayado es mío).

A consecuencia de este modo de producción Simmel detecta una separación entre los hombres y las cosas en las que éstas últimas cobran autonomía y los oprimen.

Muy cerca de estos planteos, pero bajo una matriz de pensamiento de marxismo ortodoxo, Georg Lukács aborda el fenómeno de la cosificación a partir del descubrimiento del carácter fetichista de la mercancía. En cinco líneas Lukács parece dar la clave de la angustia y el desasosiego que experimentará Meradi a lo largo de todo su libro:

Al examinar este hecho básico estructural (i.e. El proceso de cosificación) hay que observar ante todo que por obra de él el hombre se enfrenta con su propia actividad, con su propio trabajo, como con algo objetivo, independiente de él, como con algo que lo domina a él mismo por obra de leyes ajenas a lo humano.

(1942, p.93)

Significativamente en tres de los cinco trabajos en los que se emplea, la autora debe interactuar con máquinas: una central telefónica en el Call Center, la caja administradora en el Supermercado y la máquina de hacer café en el Mc Donalds y en los tres casos debe ser ella la que se adapte y amolde a los ritmos de la máquina:

Poly me explica cómo maximizar el uso de la cafetera. Cómo hacer dos cafés con el filtro para hacer un café doble, como hacer dos cortados con el filtro para hacer un café de pocillo. La máquina nos da esas posibilidades y *nosotras tenemos que ajustar nuestro desempeño al máximo desempeño de la máquina.*

(Meradi, 2009, p. 342, el subrayado es mío.)

Y lo que es aún peor, ya no son necesarios esos severos capataces de la era fordista para maximizar el trabajo de los empleados, son los mismos clientes los que, sin la menor conmiseración humana, exigen a los hombres que se desempeñen como máquinas:

La gente, cuando ve que me estoy dando por vencida, se apura a descargar sus carros, a llenar la cinta de paquetes que caen al piso, para que no me detenga. Cuando la cinta avanzó un poco, el que espera detrás ya empieza a cargar la cinta con sus cosas.

Durante el resto del día estoy sola en el Mc Café y la gente me clava los ojos, desesperada porque haga las cosas a más velocidad.

(Meradi, 2009, p. 203, p. 374).

4. Berlín 1930, Buenos Aires 2008

Marx, Weber, Simmel, Lukács, estas aproximaciones teóricas al problema de la cosificación (especialmente las de Simmel) están en la base del trabajo de Siegfried Kracauer. Periodista, sociólogo y crítico de la cultura, Kracauer abordó el fenómeno de los trabajadores de “cuello blanco” en la Alemania de fines de los años '20 con el convencimiento de un acertado pronóstico: “(...) la gran empresa es el modelo del futuro”. Investigó el mundo de oficinistas y empleados administrativos, al advertir que “(...) hoy nuestras grandes ciudades alemanas no son ciudades industriales, sino de

empleados y funcionarios.” (2008, p.116). Kracauer centra su mirada en este fenómeno emergente en el que están involucrados tres millones y medio de personas objeto de procesos de racionalización similares a los aplicados en las fábricas y descubre que tienen más en común con el proletariado que con la alta burguesía a la que aspiran simbólicamente a través del consumo de bienes culturales (Kracauer, 2008, p. 206). El teórico alemán se propone analizar las consecuencias de la instalación de la máquina y los procesos de cadena de montaje entre los empleados de grandes empresas y escribe una serie de artículos para la *Frankfurter Zeitung* que luego reunirá y publicará en 1930 bajo el título *Die Angestellten (Los empleados)*. *A pesar de los años transcurridos el panorama trazado por Kracauer no ha perdido originalidad ni vigencia, por ejemplo al descubrir detrás de los muy actuales programas de beneficios una avanzada biopolítica de la empresa para colonizar el cuerpo y el alma de sus empleados*^[4] *o al percibir que la contracara de los procesos de racionalización en las empresas era una uniformización de sus empleados al punto tal que entre éstos “surgen cada vez más hombres corrientes, intercambiables entre sí”* (2008 p.114). *Resulta significativo trazar algunas comparaciones entre su proyecto y el de Meradi, no sólo en lo que hace al contenido sino también en cuanto a los modos de producción. En primer lugar cabe destacar una cierta impronta periodística del libro de Kracauer, no sólo por haber publicado esos mismos artículos en el suplemento literario de la Frankfurter Zeitung, sino también por la declaración explícita de su método de trabajo y sus intenciones en el prefacio del libro: “Citas, conversaciones y observaciones realizadas in situ conforman la sustancia principal de este trabajo. No quieren valer como ejemplos de alguna teoría, sino como casos ejemplares de la realidad”, señala Kracauer* (2008, p.105), quien incluye su propio trabajo dentro de la categoría del “reportaje” en tanto denota una investigación más prolongada y comprometida y una aproximación al fenómeno estudiado más profunda y ambiciosa que el mero artículo o la nota periodística. El propio autor ensaya una reflexión muy significativa al respecto que anticipa debates muy actuales en torno a las posibilidades del periodismo para dar cuenta de lo real:

Hace algunos años que el reportaje goza, en Alemania, de un lugar preferencial entre todas las formas de exposición, pues sólo él –se opina– puede adueñarse de la vida en toda su fluidez. (...) A la abstracción del pensamiento idealista, que no sabe aproximarse a la realidad concreta a través de ninguna mediación, se contraponen el reportaje como una declaración personal. Pero no se consigue atrapar la existencia una vez que ésta ha sido fijada, a lo sumo en un reportaje (...) ya que el reportaje no hace más que perderse en la vida que el idealismo no puede encontrar, que es para éste tan inaccesible como para aquél. Cien informes sobre una fábrica no se pueden sumar hasta constituir la realidad de la fábrica, sino que siguen siendo, por toda la eternidad, cien modos de ver la fábrica. La realidad es una construcción.

(2008, p. 117)

No obstante estos anuncios sobre el carácter periodístico de su trabajo, el texto de Kracauer opera más como apuntes sociológicos que como una instantánea de la realidad. El autor alemán salta rápido del caso a la hipótesis general: por ejemplo en el capítulo que lleva el título “Asilo para desamparados”, la descripción de cafés, cines y salas de baile le permite conjeturar a Kracauer que la industria del entretenimiento se complementa a la perfección con la racionalización empresarial en virtud de la cual: “En el mismo instante en que las empresas son racionalizadas, aquellos locales

racionalizan el placer de las huestes de empleados” (2008, p. 210). Meradi, en cambio, parece atrapada en la burbuja de la experiencia, incapaz de tomar distancia y elaborar alguna explicación acerca de lo que le está sucediendo: “Bailamos sobre una página en blanco. Maya, Toto, Fede y yo. Me desespera: nos miro y nos veo tan lejos del lugar donde estamos bailando. Pienso: para quién estamos haciendo esto que hacemos. Para quién. Quién mueve nuestros cuerpos esta noche”, escribe la autora de *Alta rotación* (p.242) al relatar una excursión al boliche *América* junto a sus compañeros de trabajo. Ahí donde Kracauer elabora una teoría que vincula un modo de producción con una industria del entretenimiento, Meradi no puede hacer otra cosa que pegar la cara a la vidriera del suceso y enajenarse en su propia experiencia.

Sin embargo, la foto panorámica de la realidad que toma Kracauer nos priva de los detalles que puede aportarnos el primer plano de Meradi. Al indagar en los criterios de selección de personal el autor alemán se encuentra, como si se tratara de un manual foucaultiano con la biopolítica y el examen. En el capítulo llamado “Selección” Kracauer utiliza como fuentes entrevistas a directores de empresa y seleccionadores de personal e informes de publicaciones empresariales y sindicales. En el cada vez más escrupuloso examen que las empresas aplican a los postulantes, Kracauer cree ver “el empeño de racionalizar totalmente la masa de seres humanos, que hasta ahora era difícil de manejar” (2008, p.123) el objetivo de la empresa según su visión no es asignar a cada empleado el puesto que está en mejores condiciones de desempeñar según su personalidad (argumento expuesto para justificar los exámenes) porque: “Los puestos no son exactamente profesiones que hayan sido hechas a la medida de las así llamadas personalidades, sino puestos en la empresa que son asignados de acuerdo con las necesidades del proceso de producción y distribución” (p.122). A través del examen la empresa penetra en la esfera privada del empleado y se apropia de ella “El grafólogo al que se confían tales informes de expertos entra en las almas de los empleados como un espía del gobierno en territorios enemigos. Por vías ocultas, ambos deben traer del campo enemigo material valioso para sus clientes” (p. 126). En lo que respecta a la selección física Kracauer advierte que: “Hoy las apariencias externas desempeñan un papel decisivo” (p.126) y pronto descubre una intrínseca vinculación entre el culto a la belleza y la juventud y la uniformización de los empleados al punto en que “moda y economía se benefician mutuamente” (p. 128).

Meradi, en cambio, basa su investigación en su propia experiencia, no hay entrevistas, ni consulta a publicaciones ni estadísticas sino el mero hecho de postularse para un puesto y hacerse presente en las entrevistas de los seleccionadores de personal. Inmersa en la experiencia, pegada a los hechos, la autora no puede abstraerse de los acontecimientos para producir una distancia que le permita una elaboración teórica, sólo puede pensar a través de su mirada y sin embargo en la antesala de una consultora que ofrece personal para trabajo temporario pareciera ilustrar a la perfección aquel juicio de Kracauer sobre moda y economía:

Todas queremos lo mismo. La ropa de marca con precios accesibles sólo para algunas. Las envidiadas. Las chetas. Las de imagen inaccesible, como propagandas. Las que consiguen los mejores trabajos. Cada vez que una chica entra a una agencia para someterse a una entrevista, lo primero que hace es mirar una por una a sus competidoras. Les mira los pies, la ropa, el pelo, y ya sabe quién le va a ganar.

(2009, p.153)

Ahí donde Kracauer constata la importancia del aspecto y el cuidado del cuerpo para obtener y conservar un trabajo Meradi se somete a la humillación de tener que ponerse un pantalón ajustado que le marque “el orto en primer plano” porque en entrevistas laborales anteriores ha aprendido: “que donde tenga que atender a clientes es importante que el entrevistador vea que estoy dispuesta a ponerme cualquier uniforme y mostrar el culo” (2009, p. 217). Ahí donde Kracauer diagnostica, Meradi experimenta e ilustra.

Sin embargo, es sobre todo en la descripción del proceso de capacitación de una empresa (en este caso un call center) en el que el relato de la experiencia de Meradi se aproxima de una forma mucho más cruda y descarnada a la cosificación de los empleados que las conceptualizaciones de Kracauer. Mientras que éste nos informa acerca de la uniformización y la adaptación de la personalidad al proceso de producción de la empresa, aquella la sufre “en carne propia” Significativamente este capítulo, que lleva el título “Los capacitados”, termina con el primer día de trabajo en la empresa: hay violencia suficiente en el mismo proceso de capacitación como para que no sea necesario narrar la agobiante rutina de trabajo. En este caso, merced a las bondades del capitalismo global, nos encontramos ante un call center que terceriza servicios de atención al cliente para empresas de Estados Unidos utilizando mano de obra barata contratada en los países del tercer mundo como Argentina, México, Filipinas y Malasia. Meradi y sus compañeros, todos jóvenes de entre 18 y 25, serán capacitados durante tres semanas al cabo de las cuales deberán ser capaces de resolver los reclamos de los clientes de un hipermercado de productos electrónicos de Estados Unidos a quienes no pueden revelar que están trabajando en Argentina. Ya desde el examen de ingreso “los capacitados” serán entrenados para interactuar con una máquina que no comprenden en un idioma que no es el de ellos: “En la primera parte tenemos que hablarle a una máquina que va a hacer preguntas personales y se va a evaluar nuestro vocabulario y nuestra pronunciación anglosajona. No podemos corregirnos sobre la marcha, porque la máquina tomaría la respuesta como incorrecta”. (Meradi, 2008, p.94). Meradi muestra cómo en el nuevo capitalismo global se han refinado los métodos de adaptación del hombre a las máquinas y los procesos de producción de la empresa sobre los que ya habían alertado Simmel[5] y Kracauer al punto de que esta “adaptabilidad” no es ocultada bajo felices eufemismos sino identificada explícitamente y premiada por la empresa:

El Schedule Adherence es básicamente cuánto te adherís a tu esquema: no faltar, llegar a horario, no pasarte del horario de recreo. Tiene que darte el 93%. Una vez que llegaste al 93% del Schedule Adherence, recién ahí podés aplicar a la tabla para cobrar el QA y el AHT[6]. Ocho minutos veinte segundos por llamada, en un promedio de treinta llamadas por día, es el mejor tiempo que pueden hacer. Si en todas las llamadas del mes a ustedes les da este promedio para abajo, y además aplican en QA con un 92% para arriba, cobran el pago variable más alto. Ahora, qué cuenta para aplicar en el Schedule adherence. Por empezar: que siempre se *logueen* en el minuto exacto. Si ustedes entran a las seis, tienen que loguearse a las seis en punto. Ni seis menos un minuto ni seis y un minuto porque eso ya cuenta como tarde y les afecta el shcedule adherence. Piensen que el schedule adherence tiene que ver con cuánto se adaptan al esquema, así que un minuto antes cuenta igual de tarde que un minuto después.

(Meradi, 2009, p.118).

El objetivo del programa de capacitación es producir una desubjetivación tal que permita que un operario trabaje seis horas al día atendiendo llamados provenientes de un país a miles de kilómetros del suyo en un idioma que no es el propio para hablar sobre artefactos que desconoce. En el éxtasis del programa, casi como en una repetición farsesca del axioma marxista, el capacitador les asignará a los empleados la identidad de las productos que comercializa la cadena de electrónicos y les pedirá que “se conecten entre sí” y Pedro, el chico tímido que se sienta al fondo y no habla con nadie por primera vez tendrá la oportunidad de relacionarse con sus compañeros. (Meradi, p. 116)

“Eres tu y tu salud mental o ellos y su televisor” (Meradi p.141) le aconseja con sensatez un compañero venezolano a la autora en el final de la crónica. La eficacia de estos procesos de programación de seres humanos sumado al abaratamiento de las comunicaciones permite que esta empresa de *outsourcing* tenga filiales en todo el mundo basándose únicamente en un cálculo de costos en el que sus “recursos humanos” consisten en la pieza de desgaste y recambio más frecuente. El éxito de la compañía atestigua quién va llevando las de perder entre los televisores y la salud mental de los operadores.

5.Las cosas hablan por nosotros

Kracauer y Meradi coinciden en dedicar sus libros a las víctimas anónimas de la cosificación y en considerar que ellas difícilmente podrían hablar de y por sí mismas. “El libro es para todos ellos. Si quiero que le guste a alguien, es a mis compañeros y a mis compañeras de trabajo” (Meradi, pp 14-15). “(...) es mi deseo que este pequeño libro hable realmente acerca de ellos, (los empleados) que sólo con dificultad pueden hablar acerca de sí mismos” (Kracauer, p. 107)

“Lo que pasaba detrás de nosotros y lo que nos envolvía, no podía ser contado. Se escapaba. Era como una pompa de jabón que al tocarla se explotaba y hacía desaparecer los rastros que no estuvieran en nuestro cuerpo” (Meradi, p. 14).

La pregunta que surge de estas declaraciones de principios es ¿pueden hablar Kracauer y Meradi en nombre de los empleados? ¿Por qué ellos no podrían hablar de sí mismos? Ambos discursos se proponen, cuanto menos, como una versión de la realidad, dos modos de ver y construir la realidad, en la concepción de Kracauer.

Sin embargo las estrategias para construir este “efecto de realidad” difieren en cada uno. Kracauer apela a citas a informes, estadísticas, conversaciones informales en el lugar y entrevistas. Meradi se ampara en la experiencia de haber atravesado (de haber sido atravesada) por los acontecimientos que narra. En *Lo que queda de Auschwitz* un libro que resulta clave para pensar la cuestión del testimonio, Giorgio Agamben rastrea la etimología de la palabra testigo:

En latín hay dos palabras para referirse a testigo. La primera, *testis*, de la que se deriva nuestro término “testigo” significa etimológicamente aquél que se sitúa como tercero (*terstis*) en un proceso o un litigio entre dos contendientes. La segunda *superstes*, hace referencia al que ha vivido una determinada realidad, ha pasado hasta el final por un acontecimiento y está, pues, en condiciones de ofrecer un testimonio sobre él.

(Agamben, 2002, p. 15)

En este sentido podríamos situar el trabajo de Kracauer (y el del periodismo convencional) en la matriz del *testis* y el de Meradi (y el de la crónica en general) en el del *superstes* y a ambas como formas válidas de atestiguar y “dar cuenta” de los hechos. En la base del proyecto de Meradi y de la crónica en general anida la suposición de que la experiencia es una forma de conocimiento. Walter Benjamín (1999) adjudica al auge de la información y el dominio de la noticia la responsabilidad por el empobrecimiento de la narración de experiencias. Tal vez pueda pensarse aquí en una articulación entre la oposición de *testis* y *superstes* y en la apuesta del libro de Meradi (¿y de la crónica como género?) por desarticular la lógica informativa de la noticia (en tanto lo que Meradi viene a contar no tiene nada de “novedoso”, es, al contrario, la pura cotidianidad con la que convivimos todos los días) y una reivindicación de la narración de la experiencia con el convencimiento de que ésta tiene algo de valioso que puede hacerla perdurar más allá de la agenda de los medios.

Hay, sin embargo, algo de fraudulento en la experiencia de la autora de *Alta rotación*, un utilitarismo de la experiencia, no el *contar por haber estado ahí sino el estar ahí para contar*. Significativamente en varias de las crónicas del libro Meradi apela a la palabra infierno para describir los lugares en los que le toca trabajar:

No doy más del calor, y este último esfuerzo que hice me dejó agotada. Vuelvo a mirar mi mochila: adentro está mi ropa de civil. Entonces tomo la decisión. Porque este lugar es un infierno.

El camino a McDonald's es la entrada al infierno.

(Meradi, p. 213, p. 364)

Meradi llega a la antesala del infierno, pero no entra. Se detiene en el umbral, justo ante las inscripciones de la puerta^[7] y vuelve. La protege menos su formación (nada puede protegernos de la deshumanización) que su proyecto, como Dante, es la única capaz de entrar, mirar y volver para contarlo. Sin embargo nos trae noticias de los que allí habitan. En la confesión de una compañera del McDonald's (“Yo también terminé llorando el primer día que trabajé acá, pero si te aguantás un tiempo después de acostumbrás” (Meradi, p. 338) resuena el testimonio de un miembro del *sonderkommando* (los judíos que eran obligados por los nazis a conducir a los prisioneros a las cámaras de gas y extraer después los cadáveres para llevarlos a los hornos crematorios) “En este trabajo o uno se enloquece durante el primer día o se acostumbra” (Levi en Agamben, p.24). Una de las más aterradoras lecciones que ha dejado Auschwitz (¿Pesadilla de la racionalización o su formulación más acabada?) es que el proceso de deshumanización puede ser llevado hasta las últimas consecuencias hasta hacer de los hombres no-hombres en absoluto, a los que Agamben (2002) cifra en la figura del *musulmán*, del muerto en vida del campo de exterminio.

Al narrar su experiencia como empleada del supermercado Carrefour, Meradi observa a una de sus compañeras:

La miro trabajar. Leonor hace ocho años que trabaja en Carrefour y es de la camada de cajeras que tiene prioridad en elegir la caja y el horario. Hace todo mecánicamente pero con mucha lentitud. Adquirió un ritmo propio, no la alteran para nada los clientes. Es

como que no los ve. (...) Leonor no quiere mirar. Un día empezó a hacerse la distraída para ser menos infeliz durante las horas de trabajo, y ahora se distrae hasta de sí misma.

(Meradi, pp. 180-181)

Leonor “se acostumbró” y ahora es una conspicua habitante del infierno. Tal vez ella sería la indicada para hablar, en tanto ha hecho el camino hasta el final. Pero Leonor no puede hablar, está “distraída hasta de sí misma”. Aquí cabe traer a colación lo que Agamben llama en su libro la “aporía del testimonio”:

El testimonio vale en lo esencial por lo que falta en él; contiene en su centro mismo algo que es intestimoniable, que destruye la autoridad de los supervivientes. (...) Quien asume la carga de testimoniar por ellos sabe que tiene que dar testimonio de la imposibilidad de testimoniar.

(Agamben, p.34)

Aquí tal vez encontremos una respuesta al desafío que se presenta en el proyecto de Meradi: ¿cómo narrar el proceso de cosificación si en este caso habrán de ser las cosas (los procesos, las compañías, las mercancías) las que hablen por los hombres? La respuesta estaría en esta imposibilidad que funda el testimonio: “La autoridad del testigo consiste en que puede hablar únicamente en nombre de un no poder decir, o sea, en su ser sujeto” (Agamben, p. 165). En esta posibilidad de brindar un testimonio que asume su imposibilidad, “que debe hablar precisamente porque no puede hablar del todo” (Villoro, 2005, p.16) se sostiene el proyecto de Meradi y la validez de su incursión al desubjetivador mundo de los trabajos precarios.

Paradójicamente, sólo tenemos noticias de sus efectos de recepción en la airada reacción del departamento de marketing de una cadena de librerías que cree haber visto afectada su imagen. Los empleados de McDonald’s siguen viendo en cada cliente al “Mystery Shopper” que se hace pasar por cliente para controlarlos y redactar un informe sobre su rendimiento (y tengo noticias de que la cadena Cúspide aplica el mismo tenebroso y paranoide sistema de control). Nada ha cambiado y a nadie parece importarle, pero al menos alguien articuló la voz de los que, convertidos en cosas, ya no hablan, sólo operan los procesos para los que han sido capacitados.

Tal vez no esté de más concluir este trabajo recordando un pasaje magistral de Kafka *En la colonia penitenciaria*:

—¿No conoce su sentencia?

—No —replicó el oficial, esperando un instante como para permitir que el explorador ampliara su pregunta—. Sería inútil anunciársela. Ya la sabrá en carne propia.

(Kafka, 1999, p.22)

Bibliografía

AGAMBEN, Giorgio (2002) *Lo que queda de Auschwitz*, Madrid, Pre-Textos.

BENJAMIN, Walter (1999) “El narrador” en *Para una crítica de la violencia y otros ensayos*, Madrid, Taurus.

CAPARRÓS, Martín (2007) “Por la crónica” en *La Argentina crónica*, Buenos Aires, Planeta.

DELEUZE, Gilles, *Posdata a las sociedades de control*, en www.nombrefalso.com.ar

KAFKA. Franz (1999) *En la colonia penitenciaria*, Buenos Aires, NEED.

_____ (1909) “Extracto de artículo sobre prevención de accidentes laborales” en Wagenbach, Klaus (1998) *Franz Kafk: imágenes de su vida*, Barcelona, Galaxia Gutenberg.

KRACAUER, Sigfried (2008) *Los empleados*, Barcelona, Gedisa.

LUKÁCS, Georg (1942) “El fenómeno de la cosificación” en *Historia y conciencia de clase*, México, Grijalbo.

MARX, Carl, (2002) *El Capital* Tomo 1, Buenos Aires, S. XXI.

_____.(2007) *Los debates de la dieta renana*, Barcelona, Gedisa.

MERADI, Laura (2009) *Alta rotación*, Buenos Aires, Tusquets.

RAMOS, Julio, *Desencuentros de la modernidad en América Latina*, México, FCE.

SENNET, Richard (2005) *La corrosión del carácter*, Barcelona, Anagrama.

SIMMEL, Georg. (1977): *Filosofía del dinero*, Madrid: Instituto de Estudios Políticos.

STACH, Reiner (2003) *Kafka: losa años de las decisiones*, Madrid, Siglo XXI.

VILLORO, Juan (2005) “Ornitorrincos, notas sobre la crónica” en *Safari accidental*, México, Joaquín Mortiz.

WEBER, Max (2003) *La ética protestante y el espíritu del capitalismo*, México, FCE.

[1] Para una detallada referencia del episodio puede consultarse el artículo “No robarás” firmado por Soledad Barruti en la edición del 19 de abril de 2009 del suplemento cultural *Radar* de *Página 12*.

[2] Cf. Ramos, Julio (2003) y Arlt, Roberto, “Al margen del cable” (Arlt, 2009)

[3] Por orden de la compañía así deben denominar los empleados de McDonald’s a la cámara frigorífica.

[4] Estas políticas de personal se encuentran detalladas en los capítulos “Informalmente, con nivel” y “¡Queridas y queridos colegas!”.

[5] “Al convertirse en totalidad y al realizar una parte cada vez mayor del trabajo, la máquina aparece como un poder autónomo frente al trabajador, quien, a su vez, no es una personalidad individualizada, sino el realizador de una actividad objetivamente determinada” (Simmel, 1977, p. 578)

[6] QA y AHT son las siglas de Quality store y Average Handle Time y representan el puntaje que recibe el asistente telefónico en cada llamada y el promedio de tiempo que le toma resolver el reclamo del cliente.

[7] el infierno siempre tiene una inscripción sobre sus portales, en Dante era: “Abandonad toda esperanza”, en Auschwitz: “El trabajo los hará libres”.