



Reflexiones teóricas en torno al estudio del conflicto laboral. Los procesos de construcción social de la resistencia*

Juan Montes Cató**

1.- Introducción

Las relaciones de trabajo en los centros productivos constituyen un campo de la vida social en la que se ponen en juego dos órdenes de problemas: por un lado la lucha por los recursos, es decir la disputa en torno al salario -la distribución del plusvalor¹ -. Por otra parte, en el campo laboral también se entabla la lucha por el establecimiento de las condiciones de trabajo (tiempo de trabajo, organización de la producción, ritmos, entre otros), es decir las condiciones objetivas en que se lleva a cabo la generación y expropiación de la plusvalía. Pero esta lucha que llevan adelante los diferentes sujetos que participan de las relaciones laborales también se dirime en el plano político, en la capacidad que poseen los sujetos de imponer a los otros una visión, una lectura en torno a lo considerado adecuado, posible y deseado.

Precisamente, en el transcurso de este artículo defendemos la tesis que al abrigo ideológico del cambio técnico y la modernización económica se implementaron en las relaciones sociales de producción un conjunto de transformaciones que adquieren significación sociológica en la medida en que impactan en el vínculo entre capital y trabajo modificando los términos en que se llevan a cabo las disputas por el plusvalor y las condiciones de su extracción. Fundamentalmente precarizando la fuerza de trabajo y restando margen de acción a los trabajadores frente a la

* Este artículo está basado en la tesis doctoral realizada por el autor y en los proyectos de investigación que dirige actualmente en la UBA, CONICET y la Agencia de Promoción Científica. Una versión preliminar fue presentada en el XXVI Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología, 13 y 18 de agosto de 2007 Guadalajara, México.

** Investigador del Conicet con sede en el Centro de Estudios e Investigaciones Laborales (Ceil-Piette). Docente de la Universidad de Buenos Aires, Carrera de Relaciones del Trabajo. Doctor en Ciencias Sociales, Magíster en Ciencias Sociales del Trabajo y Sociólogo. Áreas de interés: sociología del trabajo y relaciones laborales.
Mail: jmontes@ceil-piette.gov.ar; jmontescato@gmail.com

¹ En este artículo nos interesa, amén de los objetivos expresos, retomar algunos conceptos clásicos que aún gozan de buena salud, en el sentido en que el paso del tiempo no le han restando capacidad explicativa. Por el contrario -y mal que les pese a algunas corrientes interpretativas- conceptos como plusvalía nos permiten iluminar un problema central a la hora de comprender las configuraciones que adopta la relación capital-trabajo.

expansión de los intereses del capital. De las tendencias observadas subrayamos las siguientes: a) aquellas que operan *individualizando* el vínculo ente los trabajadores y sus empleadores; b) ejerciendo una *deslaboralización* de las relaciones contractuales lo cual supone llevar las relaciones hacia campos donde la protección legal entiende que la naturaleza de las relaciones que allí se dan es entre iguales desconociendo la asimetría constitutiva de las relaciones de trabajo²; c) imponiendo la *flexibilización* laboral³ como paradigma empresarial que enmascara el objetivo de erosionar gran parte de las conquistas obtenidas por los trabajadores.

Estas tendencias adquieren relevancia en tanto condensaron diversos aspectos tendientes a precarizar el trabajo. La flexibilidad, como sostiene Hyman (1991), implica una intensa segmentación dentro de la mano de obra, entre los relativamente protegidos y los vulnerables; y para estos últimos no significa otra cosa que el recorte de los salarios reales, acabar con los procesos de negociación a nivel nacional; abolir la legislación sobre el empleo; facilitar el despido; elevar la inseguridad en el puesto; atacar el sistema de seguridad social y dismantelar la protección en cuanto a seguridad e higiene. Además de contribuir a la precarización de los elementos considerados como parte de las condiciones de trabajo, también facilitó la consolidación de la dominación del capital sobre la fuerza de trabajo. La ofensiva neoliberal "incluye el objetivo capitalista de recuperar el dominio pleno del proceso de trabajo, desafiado por las grandes rebeliones obreras de los años sesenta y setenta. La política de flexibilización laboral es una respuesta a la movilización sindical y a la radicalización política de ese período" (Katz, 2000: 174). De ahí que las políticas de flexibilización, individualización y deslaborización de

² Estas dos tendencias fueron trabajadas más extensamente en Montes Cató (2006). Si bien su tratamiento no es objeto de este artículo, de manera sucinta podemos decir que la individualización no se manifiesta de un solo modo sino que adquiere diversas vías según se trate el criterio clasificatorio. En efecto, la remuneración se funda en la evaluación de logros y de los objetivos alcanzados en el período establecido y en ella se fijan las metas a alcanzar en el período siguiente que el trabajador se compromete a cumplir. La formación y las carreras se diseñan a partir de balances individuales de competencias y de la evaluación de los potenciales personales. En los puestos de trabajo la responsabilización de cada uno se halla comprometida con la calidad y con la cumplimentación de plazos (Castillo, 1998; Linhart, 2002; Beau y Pialoux, 2004). En algunos casos esta tendencia se refuerza a través de la comunicación y transmisión de información destinada a cada trabajador en particular. Las modalidades contractuales lejos de la relación salarial clásica también constituyen un ejemplo de cómo opera esta tendencia. Por su parte, las formas de sujeción directa del trabajo al capital comienzan a superponerse con otras donde la sujeción no aparece de manera evidente sino que es indirecta, producto de la expansión de modalidades bajo otras lógicas de relacionamiento como la constituyen los vínculos comerciales. Este corrimiento del derecho laboral al derecho comercial (tendencia que definimos como deslaborización) no solo responde al principio de minimización de los costos (en cuanto en esos otros campos por ejemplo no existen cagas sociales y aportes jubilatorios) sino que apunta también a dismantelar el sustrato colectivo de las relaciones del trabajo.

³ Entendemos a la flexibilidad laboral no solo en su dimensión formal (flexibilidad de entrada y salida; flexibilidad interna, organizativa y del proceso de trabajo, etc.) sino en su dimensión real, es decir que ella supuso para el caso argentino y en gran medida para el resto de países latinoamericanos el modo que el capital encontró para imponer los dictámenes neoliberales en el campo laboral. No puede pensarse dicho concepto desde una perspectiva formalista y aséptica, resulta necesario situarlo históricamente para contar con una lectura materialista de dicho concepto. De manera sintética: la flexibilidad laboral es técnica pro sobretodo canal de precarización en cuanto permite aumentar el margen de acción de los empresarios sobre la plusvalía y las formas de su extracción.

las relaciones de trabajo poseen una formidable concordancia con los intereses de los sectores dominantes.

La concepción productivista se transformó en la base de las políticas de las empresas que pretendían redefinir el núcleo central de las relaciones de trabajo. Pero junto con ella y a través de ella se instaló la individualización y la deslaboralización. En esta concepción, las empresas buscaban subsumir las relaciones bajo nuevos esquemas disciplinarios y de control de la fuerza de trabajo y a su vez, encorsetar las acciones de los sindicatos al quitarles base de poder y capacidad de llevar adelante acciones colectivas reivindicativas.

En gran parte de las empresas estas tendencias se reforzaron a través de un conjunto de técnicas disciplinarias que han buscado aumentar el control directo de la fuerza del trabajo y simultáneamente se ensayan formas de “implicación en el trabajo”, “empoderamiento” e “involucramiento”. La sobreestimación de los atributos positivos de dichos conceptos ocultó el impacto que ellos tienen en los procesos de socialización laboral y autodisciplina de los trabajadores. En este sentido, el capital no solo necesita poner en juego determinadas *aptitudes* de los trabajadores, demanda un conjunto de *actitudes* que operan en el plano de la subjetividad.

Si los párrafos anteriores pretenden componer un cuadro de situación de las formas ensayadas por el capital para articular técnicas disciplinarias que permiten elaborar un determinado orden en los espacios laborales y a su vez, contribuye a vislumbrar el hecho que las direcciones de las empresas aumentan el control en la producción y reproducción del proceso de trabajo, no es menos cierto que ello depende en gran medida de las respuestas e iniciativas de los trabajadores y sus asociaciones sindicales. Estas acciones buscan disputar el control sobre el proceso de trabajo y el contenido de los marcos de referencia desde donde se construye un determinado orden en el espacio de trabajo. Este punto nos remite directamente al eje central del artículo: el conflicto laboral. Se trata de pensar el conflicto asociado a la formas de dominación laboral, de comprender de manera *dialéctica la relación entre el control y resistencia*. Dialéctica en el sentido en que la modificación de esa relación implica transformaciones en los elementos constitutivos de esa relación y también dialéctica en cuanto la iniciativa política de alguna de las partes condiciona el accionar de la otra.

Dos notas aclaratorias que consideramos significativas para determinar la orientación que posee el análisis que se sigue en los siguientes apartados. Los espacios de trabajo están entrecruzados por diversas tensiones, la irrupción de trabajadores bajo diversas modalidades contractuales puede constituir una fuente de tensión. A este plano, algunos autores han denominado conflictividad horizontal (Lara Rodríguez, 2003), la cual sería aquella experimentada en el seno de la propia fuerza de trabajo y en gran medida fomentada por la gerencia para cumplir

con el principio de individualización. Las formas asumidas pueden ser diversas: entre trabajadores con diferentes tipo de contrato; entre sectores o grupos de trabajo; entre nacionalidades u origen étnico, entre franjas etarias, etc. La contracara de este tipo de conflictividad sería la conflictividad vertical, es decir aquella que se produce entre los trabajadores y la gerencia. En este artículo consideramos que la noción de conflicto laboral debe ser utilizada exclusivamente para explicar el segundo nivel -entre el capital y el trabajo- siendo significativas pero de un rango menor las producidas entre trabajadores en la media en que la resolución de dicha divergencia no modifica las condiciones centrales en que se ejercen las relaciones de trabajo en los espacios laborales⁴. De ahí que propongamos simplemente referirse a conflicto laboral cuando se trata de relaciones entre trabajadores y empleadores dejando por ejemplo el de malestar entre trabajadores cuando se hace referencias a las disputas entre trabajadores

La segunda aclaración refiere a los escasos estudios empíricos –como mínimo en nuestro medio académico- sobre la dinámica adoptada por el conflicto laboral en los espacios de trabajo⁵. Desarrollar estudios de este tipo exige modelizar esas acciones e incorporar otras dimensiones a las puras manifestaciones del conflicto de forma abierta, es decir en el momento más visible de la acción colectiva. Las preguntas aquí son ¿cómo analizar esa otras dimensiones?, ¿qué aspectos están en juego cuando estudiamos el tema de la resistencia y el conflicto en los espacios laborales?, ¿con qué herramientas teóricas podemos contar a la hora de ponderar acciones que en sí mismas no logran revertir las condiciones en qué se ejerce el trabajo?

En definitiva el artículo aquí presentado busca aportar elementos conceptuales y de abordaje que contribuyan a la comprensión de los procesos de construcción de la resistencia obrera y la expresión del conflicto laboral⁶.

2.- La implicancia subjetiva de los trabajadores: “tras la conquista de los corazones”⁷

En gran medida la constante en el modelo de reproducción capitalista, es la transformación de la humanidad trabajadora en fuerza de trabajo, en un factor de producción, en un instrumento del capital (Braverman, 1980). Se trata de un proceso incesante y sin fin que supone la adaptación

⁴ En muchas ocasiones la ampliación de relaciones contempladas por un concepto –en nuestro caso el de conflicto laboral para abordar tensiones de naturaleza diferente-, antes que mejorar su capacidad explicativa conduce a un empobrecimiento del propio concepto al perder especificidad.

⁵ Esta observación puede ser rápidamente comprobada al listar las ponencias presentadas en los congresos nacionales dedicada a los estudios del trabajo. También Calderón (2006), para el caso español, expresa en este mismo sentido que no hay suficientes estudios empíricos sobre la resistencia obrera a los programas de reconversión productiva, a los programas de cualificación, etc. Sí existen algunos estudios estadísticos sobre la variabilidad de la conflictividad, normalmente utilizando como fuente de información los periódicos nacionales y provinciales.

⁶ Por restricciones de espacio en este artículo hemos priorizado la exposición conceptual por sobre los casos empíricos, aunque estos han estado en la base del desarrollo teórico.

⁷ En este apartado se retoman las consideraciones desarrolladas en Montes Cató (2006), especialmente los capítulos 6 y 10 y Montes Cató y Pierbattisti (2007).

de los trabajadores asalariados al modo capitalista, lo cual implica que debe ser renovada con cada generación. Lo que se pretende obtener de los trabajadores es una conducta laboral que se adecue a los objetivos estratégicos de la empresa. Por ello diseña y ejecuta una serie de dispositivos de diferente intensidad y dimensión, y se caracteriza por un tipo de tecnología específica, por el diseño organizacional, por políticas de mano de obra y por la adecuación del sistema normativo. Pero ella no se reduce en absoluto a elementos materiales sino que "la movilización de la clase obrera está vinculada a la existencia de un aparato simbólico de producción de instrumentos de percepción y expresión del mundo social y de las luchas laborales. Tanto más cuanto que la clase dominante tiende incesantemente a producir e imponer modelos de percepción y expresión desmovilizadores" (Bourdieu, 2000: 259).

Precisamente, la gerencia en su búsqueda por imponer un determinado esquema de dominación en los espacios de trabajo apelará tanto a factores materiales como simbólicos. Cuanto más afianzados estén ambos en las relaciones laborales, más dificultad encontrarán los trabajadores para expresar su intereses de manera colectiva.

De ahí que desde la concepción de las empresas, el problema de la dominación no se resuelva solo a través de un mayor control directo de las acciones de los trabajadores, sino que necesita apelar a un conjunto de normas y creencias que contribuirán a desplegar un complejo abanico de comportamientos y actitudes en función de la racionalidad empresaria.

Para ello son relevantes las políticas destinadas a lograr un mayor grado de involucramiento de los trabajadores por medio de la fidelización. El objetivo es conformar nuevos patrones de influencia y de legitimidad que permitan que los trabajadores hagan propios los objetivos y valores de la empresa sin experimentar coerción y así poder reproducir las condiciones bajo las cuales extraer el plusvalor sin excesivas dificultades (Edwards y Collinson, 2002). Lo que se busca es operar sobre los presupuestos culturales de las organizaciones dado que es en la cultura donde se fundamentan los procesos de compromiso e identidad, fundamentales en la nueva situación laboral (Castillo Mendoza, 1999).

En esta concepción, las empresas buscan subsumir las relaciones bajo nuevos esquemas disciplinarios y de control de la fuerza de trabajo y, a su vez, encorsetar las acciones de los sindicatos, al quitarles base de poder y representatividad.

Precisamente, el estudio de la disciplina permite evidenciar que la acumulación se produce bajo relaciones sociales -laborales- específicas y no puede comprenderse cómo se produce en los centros de trabajo si no se considera bajo qué condiciones. Para que se lleve a cabo dicho proceso es necesaria la subordinación de los trabajadores al capital. La disciplina, permite abordar las complejas relaciones sociales que constituyen y conforman el proceso de trabajo como instancia

de valorización y de tal manera explican los supuestos específicos que subyacen al diseño de técnicas y tecnologías de dominación (Foucault, 1989). La disciplina comprende una estrategia reguladora de su configuración y operatividad, estrategia múltiple y compleja dirigida a conseguir la adecuación productiva del comportamiento de los trabajadores (Gaudemar, 1991).

El objetivo es obtener un compromiso, una implicación, una movilización de los recursos subjetivos al servicio del trabajo operando en las inscripciones identitarias (Linhart, 2002). De allí que los jóvenes constituyan uno de los principales destinatarios de este tipo de políticas.

3.- Tradiciones sociológicas y conflicto laboral: “de la armonía social a las relaciones de clase”

En el apartado anterior hemos sostenido que los espacios de trabajo y más precisamente las relaciones laborales, están condicionadas por el modo en que se configura el control y la disciplina. Esta configuración se expresa a través de diversas técnicas que entrelazan aspectos materiales y simbólicos buscando de ese modo canalizar del modo más eficaz posible el proceso de extracción de plusvalía, el proceso de valorización del capital combinando de manera compleja y cambiante elementos propios del control directo, elementos prescriptivos y de orden subjetivo. Las posibilidades abiertas por el desarrollo de las tecnologías informáticas llevaron a algunos autores a interpretar que ella conduciría hacia el fin de la resistencia obrera al quedar virtualmente desarmados ante el poder de la automatización y frente a las herramientas del *management* participativo. En este apartado nos interesa subrayar tres elementos que contradicen estos postulados. El primero, refiere a los modos de expresión del conflicto obrero. Aunque consideramos que los canales clásicos de expresión no han desaparecido –huelgas, ocupaciones y piquetes- indudablemente se han combinado con otras formas más sutiles; segundo, la inexistencia de expresiones colectivas del conflicto no es indicativo de ausencia de conflictividad, en la medida que la conflictividad también se presenta en el plano cultural y simbólico; tercero, y fundamentalmente, más allá de las expresiones que adopte la resistencia, el conflicto constituye un elemento estructurante de las relaciones por remitir a la contradicción básica entre el capital y el trabajo.

La observancia de estos tres problemas entrecruzan los debates sobre el conflicto y son tributarios de las corrientes interpretativas de las relaciones de trabajo. De allí que desarrollemos en los siguientes párrafos algunas de las principales concepciones referentes al conflicto laboral.

La primera corriente de pensamiento que abordamos es la representada por el enfoque unitarista cuyo núcleo conceptual está vinculado con las tesis funcionalistas y sistémicas que predominaron en la posguerra. En esta perspectiva el común denominador es la lectura del declive de las luchas ideológicas y políticas siendo estas reemplazadas por problemas de orden

pragmático. Uno de sus representantes más conocidos fue Dunlop (1958) con su clásico libro *Sistemas de relaciones industriales*, en donde lo que aparece en el centro es el problema de los medios y ya no el de los fines, lo cual tiende a reforzar el criterio técnico por sobre el político. En este marco, Dunlop considera a las relaciones laborales como un sistema autónomo de otros sistemas como el económico y el político -aunque comparte algunos aspectos comunes-. Este sistema se caracteriza por contar con categorías y normas propias que le conceden su especificidad. De ahí que “el sistema político y el sistema económico no pertenecen al campo analítico del sistema laboral. Esto significa que las diferencias de poder y los conflictos de intereses entre los agentes sociales quedan fuera del sistema laboral, situando la problemática de la distribución del poder en la sociedad en general” (Dithurbide Yanguas, 1999: 158). El sistema logra sostenerse producto de que existe entre los actores un consenso de valores, una ideología común, una convergencia de intereses sobre el objetivo de las relaciones industriales: mantener funcionando el sistema productivo y poder participar en las ventajas económicas y sociales que la sociedad capitalista produce. Los sindicatos poseen un rol de importancia pues son considerados como una parte importante dentro del conjunto general del sistema de actores, siempre que éstos cumplieran con su función principal que es contribuir a la formulación de un conjunto de normas que permitan la reproducción del mundo laboral. El accionar de los sindicatos en otras esferas como el sistema político es interpretado como un obstáculo que amenaza la eficacia de dicha organización en la medida que desvirtúa su rol dentro del sistema laboral, al que pertenece naturalmente y produce alteraciones en otros sistemas como en el sistema económico.

Las relaciones industriales se desarrollan dentro de un marco armónico, sostiene Dunlop (1958), donde el conflicto laboral constituye una manifestación superficial y secundaria. Lo que cuentan son las reglas en un contexto dado de relaciones industriales.

En un texto posterior Kerr, Dunlop y otros (1963: 37) plantean que “el descontento de los trabajadores, reflejado en formas explosivas de protesta, tiende a alcanzar su máximo en las etapas iniciales de la industrialización y a declinar a medida que los trabajadores se acostumbran más a ella (...) el trabajador aclimatado, más familiarizado con las modalidades de la fábrica, con mayor comprensión de los fundamentos de su trama de reglas, más conciliado con la vida fabril” es el modelo de fuerza de trabajo en que están pensando estos autores. Las huelgas, por lo tanto, obedecen a reacciones de índole irracional frente al proceso de industrialización. En la medida en que los obreros se hacen más disciplinados el uso de la huelga declina y deja lugar a formas institucionalizadas como procedimientos de queja, de resolución de conflictos, de mediación y arbitraje disminuyendo así su potencial revolucionario. Los sindicatos son reconocidos cada vez más como elementos funcionales del sistema, “menos necesario sería el uso del conflicto como

medio táctico de presión para obtener beneficios de la contraparte. Las huelgas se convertirían así en un fenómeno transitorio dentro del proceso de negociación, cuya función se reduce a llamar la atención sobre los puntos débiles del sistema de regulación de las relaciones industriales, actuando como una especie de válvula de escape (de la tensión y presión) y de seguridad para el mantenimiento del equilibrio general del sistema. Por consiguiente, la conflictividad laboral sería cada vez más controlada y regulada sindical y patronalmente” (Dithurbide Yanguas, 1999: 163).

Un rasgo importante de esta perspectiva es su concepción cerrada del sistema de relaciones industriales. Los trabajadores y empleadores se relacionan de forma continua y en busca de objetivos comunes. La organización económica se presenta como un sistema que procesa *inputs* (factores de producción) para la producción de un *outputs* (resultados) necesarios para el sistema social más amplio⁸. Los roles organizan el sistema y le asignan su configuración contribuyendo de ese modo al equilibrio del sistema. De ese modo las relaciones establecidas es entre roles y no entre sujetos, se trata de relaciones sistémicas más que de relaciones sociales. En este marco la empresa se proyecta como un gran equipo que logra su unificación gracias a un sistema institucionalizado de valores que trabaja conjuntamente para el bien común. La empresa es así conceptualizada como una “unidad cultural”.

Para Hyman (1981) la perspectiva unitarista sobrevalora la capacidad de autorregulación del sistema al entender que existe una convergencia ideológica en los actores que operan en el campo laboral, de ahí que el conflicto emerja como algo marginal a las relaciones. Las tensiones que puedan producirse en el sistema de relaciones industriales no son lo bastante esenciales e importantes para que el sistema pierda su equilibrio. Esto no implica que no existan tensiones, diferencias, pero muchas de ellas son efecto de escasos o inadecuados canales de comunicación.

Por su parte, Coller (1997) subraya que la principal característica de la corriente unitarista es que presenta a las personas que trabajan en la organización como los integrantes de un mismo equipo cuyas acciones coordinadas permiten obtener un bien común. A pesar de la diversidad de roles ejercidos, todos ellos poseen la misma importancia con respecto a su repercusión, positiva o negativa en el resultado final, idea que refuerza la noción de unidad.

De modo crítico, esta perspectiva adolece de varios problemas al momento de explicar la cuestión del conflicto en el ámbito laboral. El primero, este abordaje proyecta una visión orgánica de los actores sociales a través del cual son considerados como roles vacíos y sólo representan funciones dentro de un sistema que los trasciende. Las distintas posiciones de los actores son

⁸ En gran medida esta perspectiva retoma el llamado teorema *arroviano de la racionalidad*, en referencia al teorema de imposibilidad enunciado por Keneth Arrow en 1951. Para Arrow, la “institución es simplemente una caja negra cuyos *inputs* son las preferencias individuales, cuyo *output* es la preferencia social y cuyas reglas de funcionamiento son indiferentes mientras satisfagan las condiciones axiomáticas básicas, coherentes a la vez con la racionalidad económica y con la dimensión social que se pretende adscripta a la regla” (Naishtat, 1993: 139).

objetivamente funcionales, al servicio del orden moral colectivo, definidos como elementos que dentro de la sociedad, contribuyen al funcionamiento de la misma. El problema es que la reproducción del sistema hace de los sujetos meros portadores de necesidades sistémicas condicionando al extremo y marcando el límite de sus posibilidades. Una segunda crítica de importancia, es que esta corriente al afirmar que existe una ideología compartida por el sistema de actores que configuran las relaciones industriales y la sociedad en general niega el carácter profundamente contradictorio de las relaciones de producción, en especial al eliminar el factor de la propiedad y control de los medios de producción como el elemento esencial que configura la posición estructuralmente contradictoria de los actores en las relaciones de producción (Dhithurbide Yanguas, 1999). De ahí que las tensiones manifestadas sean de carácter secundario para el sistema laboral o deban dirimirse en otro sistema y a través de las instancias de representación correspondiente.

Coincidente con estas réplicas, para Paul Edwards (1990) la clave de este enfoque reside en comprender a las organizaciones de trabajo como entidades donde la armonía es posible gracias a la colaboración voluntaria entre las partes implicadas. El conflicto se interpreta como un problema patológico, como un acontecimiento producto de la incomprensión o mala voluntad. Este enfoque, por lo tanto, posee una fuerte asimilación de la dinámica social al funcionamiento de los sistemas orgánicos. Uno de sus ejes de interpretación es que, en las relaciones al interior de las empresas, predomina la cooperación por sobre el conflicto. En esta perspectiva el conflicto es de naturaleza individual y en todo caso posee un lugar secundario. Cuando se da es interpretado como patológico producto de conductas desviadas de individuos aislados. La consecuencia directa de esta afirmación conlleva a que deba ser tratado solo en el plano de su dimensión psicológica. Precisamente esta dimensión será retomada por la perspectiva conductista de la *Escuela de Relaciones Humanas* (Mayo, 1977). Desde esta escuela los conflictos y tensiones dentro de las empresas son producto de la incomprensión e inadaptación por parte del trabajador a la lógica empresarial, eje conductor de la racionalidad económica marginalista. Una de las tesis más difundidas es la que plantea la vinculación entre la noción de *frustración* y la de *agresión*. Centrada en la discusión sobre la acción colectiva, se parte de un conjunto de hipótesis por medio de las cuales se pretende explicar la acción colectiva como resultado inmediato de percepciones individuales de privación y desarraigo. En efecto, cuando un grupo social se percibe sistemáticamente maltratado y se le niegan recursos y derechos legítimos, experimentan un profundo sentimiento de frustración. Este sentimiento produce hostilidad y como consecuencia agresividad individual que desencadena posteriormente en una explosión social de carácter colectivo (Dithurbide Yanguas, 1999).

Estas teorías que se desplazan desde los estados mentales individuales hacia el plano colectivo sin referirse a otros elementos más que a los de la propia interioridad tienen un problema cuando tratan de determinar cómo un “perfil sociológico” del huelguista típico es más “agresivo” respecto a los demás trabajadores que no se suman a una huelga. A su vez, por más situación de frustración en que se encuentren los trabajadores, no se deriva de ese hecho que se movilicen para participar en una acción colectiva. Como examinamos mas arriba existen innumerables técnicas de disciplina y control que tienden a hacer borrosos los límites de identificación tornándose inadecuada la relación entre frustración-acción.

En gran medida el individualismo metodológico, revitalizará más tarde este conjunto de teorías de raíz funcionalista, con su reformulación del *homo economicus*. La perspectiva de Olson (1992) de la cooperación (que retoma los principios de la teoría económica de la utilidad marginal) será una de las principales propuestas de este enfoque en cuanto a la relación entre acción individual y colectiva. Aquí el eje está puesto en la tensión entre los beneficios de la cooperación y los costos individuales de la participación. El costo de la expectativa recaería sobre otros, obteniendo el *free rider* los beneficios colectivos sin exponer su capital⁹. Estos incentivos selectivos pueden ser tanto monetarios o materiales como sociales o psicológicos (posición social y aceptación social). Son motivaciones positivas porque son todos considerados bienes individuales, no colectivos, a los que puede recurrir para movilizar a la gente. La lógica racionalista de la utilidad de la acción colectiva se convertirá en eficaz instrumento si es articulada en la práctica por un pequeño grupo, donde el control costos-beneficios es directo (Dithurbide Yanguas, 1999). Ahora bien, esta situación de la acción cuenta con dos características distintivas: a) cada agente maximiza su utilidad marginal sino actúa cooperativamente, pero b) si todos los agentes actúan de ese modo, el resultado es desfavorable si se lo compara con la utilidad que hubiesen obtenido si todos los agentes hubiesen actuado cooperativamente. Uno de los problemas principales que posee esta perspectiva es el hecho que de existir un interés común a los agentes no se desprende la acción colectiva como tal. Puesto que los agentes tienden a operar de este modo, la solución *olsoniana* es la institucionalización de premios y castigos de modo tal que para el agente no cooperante de una acción colectiva los beneficios sean menores por no haber participado de dicha acción colectiva (Naishat, 2005).

A finales de los años sesenta y principios de los setenta, se producen luchas obreras - muchas de ellas de carácter espontáneo de los trabajadores y sus representantes en el lugar de trabajo- que pusieron en cuestión la supuesta “paz social” de las empresas (Crouch y Pizzorno, 1989; Rehfeldt, 2000) y a su vez, marcaron el límite de la interpretación unitarista de las

⁹ Este tipo de acción coincide en gran medida con la acción racional con arreglo a fines weberiana.

relaciones laborales y el lugar secundario asignado al conflicto tanto en el plano de sus manifestaciones como estructurante de las relaciones laborales.

Estos acontecimientos y la reacción ante la hegemonía teórica funcionalista, generará un conjunto de estudios en el campo laboral que tenderá a consolidarse en lo que se dio en llamar la corriente *pluralista*. Autores ingleses representativos de esta corriente como Clegg (1975), Flanders (1974) y Fox (1979), miembros de la universidad de Oxford, consideran que para analizar los espacios de trabajo tiene mayor capacidad explicativa el enfoque conocido como de la “democracia industrial”. El antecedente de esta corriente puede encontrarse en los estudios de Beatrice y Sydney Webb -desarrollados a fines del siglo XIX y principios del XX- donde se anunciaban importantes cambios en los comportamientos de la clase trabajadora pero sin tener que llegar a un choque frontal de clase.

La corriente *pluralista* promueve otro modo de entender la autonomía del sistema de relaciones industriales partiendo de presupuestos diferentes a los funcionalistas pero manteniendo la orientación institucionalista. El análisis de dicho proceso fue objeto del ya clásico Informe Donovan, la investigación más importante en el campo de las relaciones laborales en el sector británico, a partir de la cual, esta corriente establece otra línea de investigación en el campo de las relaciones industriales y se convierte en dominante en los años setenta. Los pluralistas no comparten la idea de la convergencia ideológica entre los actores sino que la estabilidad se logra gracias a la interiorización de valores morales basados en normas éticas codificadas. Estas normas junto con la división del trabajo son las que permiten generar y extender una solidaridad¹⁰.

El pluralismo institucional se caracteriza, en principio, por contar con una visión más realista de las relaciones laborales en la medida en que no sólo toma en cuenta los procesos de consenso y colaboración sino también de conflictividad en la dinámica de las mismas relaciones laborales. Es decir, no se parte de la premisa de la unidad de la sociedad, sino acepta que los intereses de los trabajadores y empresarios son divergentes, de ahí que la oposición de intereses se da por supuesta. Sin embargo, las relaciones laborales deben ocuparse de las reglas que rigen el empleo (Clegg, 1975). Esta insistencia en la centralidad de la negociación colectiva, como una forma de democracia industrial, constituye para esta visión el método más importante de regulación y reequilibrio de las relaciones del empleo. De ahí que definan a las relaciones industriales como el conjunto de normas que regulan el empleo de los trabajadores, así como los diversos métodos (por ejemplo la negociación colectiva y las normativas legales) a través de los cuales se establecen, se aplican y se modifican tales normas. Estas formas de resolución de conflictos constituyen los métodos aceptados por los actores que interactúan en tales relaciones,

¹⁰ La preocupación de los pluralistas por la solidaridad está inspirada en la perspectiva durkheniana planteada en sus estudios en el que diferencia entre solidaridad mecánica y solidaridad orgánica.

sobre la base de procesos en los que se dan distintos grados de cooperación y conflictividad laboral.

En una línea similar, Fox (1979) argumenta que las divergencias entre los trabajadores y empleadores no son lo suficientemente amplios y fundamentales que no permitan a los actores arribar a compromisos que posibiliten la colaboración permanente entre las partes. Los conflictos pueden ser contenidos y canalizados recurriendo a medios institucionales adecuados de negociación. Esto llevó a centrar el análisis de esta corriente sobre la negociación colectiva, en las instituciones más formales de canalización del conflicto. A pesar que varias de las críticas han estado destinadas precisamente a que esta corriente de trabajo deja de lado las innumerables negociaciones de carácter informal, uno de los principales rasgos y de ahí su limitación a la hora de explicar la dinámica del conflicto, es que centran su atención preponderantemente en el conflicto que surge del choque de organizaciones¹¹.

De ahí que este enfoque centre la atención en las instituciones formales y sostenga que los conflictos inevitables surgidos de las relaciones laborales pueden matizarse apelando a medios institucionales adecuados. El conflicto no es ciertamente patológico para este enfoque, sino que existen grupos que experimentan conflictos entre sí y que las instituciones apropiadas pueden encauzarlos por canales pacíficos. El problema reside en pasar de la valoración de su base material a la valoración de cómo organizarlo y encauzarlo. Este enfoque ha derivado en dos tendencias: a) concentrar la mirada más en los posibles medios que canalicen el conflicto que en su propia naturaleza y b) sobreestimar el valor de la negociación colectiva de trabajo como instrumento de resolución y dejar de lado otros recursos de poder puestos en juego en las relaciones de trabajo, como por ejemplo la acción en el campo político (Edwards, 1990).

Para Edwards, a su vez, el enfoque pluralista "no aborda el problema de la naturaleza o de la base del conflicto; se limita a centrar la atención en lo que sucede cuando ya se han articulado expresiones organizativas del conflicto" (1990: 9). El problema que subyace a los enfoques pluralistas es que equiparan el conflicto con las manifestaciones observables de descontento y no pretenden identificar las bases de aquél con independencia de cualquier indicador observable concreto. Pero otro problema a la hora de comprender el conflicto es suponer que existen grupos de trabajo como entidades pre-establecidas de antemano, en lugar de considerar las condiciones que permiten el desarrollo de esos colectivos¹².

¹¹ Esto se ve agravado si se define a la organización solo como aquellas que están formalmente constituidas, como los sindicatos, dejando de lado los comités de empresa e incluso grupos de trabajadores que cuentan con un importancia significativa a la hora de comprender la dinámica, origen y desarrollo de un conflicto.

¹² Se volverá mas adelante sobre este punto de la constitución de los actores. Basta decir por lo pronto que si bien partimos de la tensión entre capital y trabajo como constitutiva de las relaciones laborales, es esa tensión la que es necesario descifrar para comprender la manera en que se desarrollan los conflictos. En ese proceso juega un papel

Por otra parte y retomando algunos elementos de las teorías institucionalistas los desarrollos de las corrientes neocorporativistas (Schmitter, 1987; Schmitter, P. y Lhermbruch, 1992) también han tenido incidencia en el campo laboral. El modelo neocorporativista designa una forma de mediación de los intereses, en este caso caracterizada por la centralización de la concertación social, destinada a garantizar la estabilidad de la regulación económica y social (Rehfeldt, 2000). En este marco los grupos de interés adquieren un status público de importancia que les permite participar de manera institucionalizada en la formulación de las políticas públicas. La tesis sostenida por esta corriente es que existe una correlación entre un alto grado de neocorporativismo y una baja conflictividad. Esto llevó a poner el acento en la centralización organizacional de las estructuras de intermediación de intereses.

Para Rehfeldt (2000) a partir de los años ochenta, los debates sobre el neocorporativismo se refieren menos a las defecciones posibles por el lado sindical y más a los fenómenos análogos observados por el lado patronal. Este cambio de perspectiva traduce un cambio profundo de la relación de fuerza entre patrones y sindicatos.

En la década de los ochenta y noventa tendió a consolidarse una corriente de pensamiento preocupada por comprender desde una perspectiva marxista las relaciones de trabajo –aunque varios de los autores más representativos venían produciendo algunas obras relevantes desde los años setenta-. Recordemos que muchos de los ataques de los unitaristas habían tenido como blanco precisamente algunos de los elementos de la teoría formulada por Marx, de ahí el desafío de resituar este abordaje y aportar nociones y conceptos que permitan analizar la especificidad de las relaciones de trabajo y el conflicto laboral. Tal vez, una de las escuelas más representativas es la de Warwick en la que se han destacado los estudios de Hyman (1981); Paul Edwards (1990, 2000); Edwards y Scullion (1987). En su reconocido libro sobre las *Relaciones Industriales. Un introducción marxista*, Hyman apunta tempranamente que “los intereses de empresarios y trabajadores están en conflicto de una manera tan radical y sistemática, y las relaciones de poder entre ellos son también necesariamente conflictivas. La frontera de control en un momento determinado representa un compromiso insatisfactorio para ambas partes, y podemos esperar que se realicen intentos para modificar esta frontera siempre que una de las dos partes piense que las circunstancias están a su favor. El conflicto y el cambio son por lo tanto inseparables de las relaciones industriales” (Hyman, 1981:38). Esta línea de análisis pone el énfasis en las relaciones antagónicas que definen a los sujetos, más allá que adopten manifestaciones abiertas o visibles.

Por su parte Paul Edwards retoma algunas nociones de la corriente denominada *radicales*. Varios son los exponentes de esta perspectiva y múltiples las formas que ha adquirido. Para los

importante la definición de quiénes son las partes que se oponen y cuáles son sus rasgos. Para un análisis de las identidades, ver las contribuciones de Dubar (1991)

finde nuestra investigación nos interesa examinar algunos de los interrogantes desarrollados por Baldamus (1961)¹³. La cuestión central es cómo identificar el conflicto cuando no existen manifestaciones explícitas, este autor propone el concepto de *negociación del esfuerzo*. Su importancia radica en que permite establecer una conexión entre la base del conflicto y los comportamientos concretos. Infiere que por detalladas que sean las reglas, normas e instrucciones, ningún empleador puede prever todas las eventualidades, ni describir exactamente la forma en que debe actuar en cada caso. En este sentido, existe una indeterminación del contrato de trabajo que se resuelve en la interacción cotidiana. Precisamente en este proceso de interacción, de negociación del esfuerzo, diría Baldamus, se extiende un área potencial de conflicto en el proceso de producción

El planteo de Paul Edwards retoma esta preocupación por el estudio del conflicto laboral más allá de las puras manifestaciones. De ahí que critique aquellas perspectivas que solo pretenden clasificar las formas de conflicto sin conectarlos con el contexto de producción y fundamentalmente con los comportamientos. Evidentemente, no existe correspondencia inmediata y directa entre una acción como la ausencia injustificada y la idea subyacente de conflicto. La pregunta, en este sentido, es en qué medida estos episodios pueden afectar la negociación del esfuerzo en un espacio laboral específico y de qué manera los participantes perciben el sabotaje, ausencia injustificada, etc. como una expresión del conflicto, poniéndose así en juego dos órdenes de cosas: el contexto donde se despliegan las relaciones de trabajo y por otra parte, los significados que poseen para los trabajadores y empresarios. Es decir, el comportamiento, lo visible, no puede explicarse a través del estudio de lo manifiesto sino que adquiere sentido a través del análisis del contexto social en que se produce y los significados sociales que posee para los sujetos participantes

Siguiendo el planteo desarrollado por Edwards, P. K. (1990) para sistematizar analíticamente la complejidad que posee la cuestión del conflicto, existen diferentes niveles de estudio. El primero, remite al nivel básico, denominado *antagonismo estructurado*: existirá un antagonismo de estas características en todas las organizaciones de trabajo en las que la fuerza de trabajo se materializa en la creación de un excedente (plusvalía) que pasa a manos de otro grupo¹⁴. A continuación resalta la *organización de las relaciones laborales en el centro de trabajo*. En este momento "aparece la cooperación, pues los empleadores necesitan persuadir a los trabajadores de que trabajen, para lo cual no les basta con la coacción; análogamente los trabajadores no se

¹³ Edwards (1990) retoma el texto *Efficiency and effort*, Londres, Tavistock de Baldamus, W. (1961).

¹⁴ Lo central, dice Edwards (1991: 16), es que "los empleadores desarrollen medios para extraer trabajo de los trabajadores; el antagonismo estructurado forma necesariamente parte de un proceso: los trabajadores tienen capacidad de trabajo, pero ésta se convierte en esfuerzo efectivo en un sistema de producción en el que los empleadores aspiran a encauzar la capacidad de la manera que más les conviene".

enfrentan totalmente a sus empleadores". Finalmente, está el *nivel del comportamiento concreto*: qué formas de comportamiento son viables, hasta qué punto reflejan el conflicto y hasta qué punto representan formas de adaptación a la situación motivadas por el carácter de las relaciones laborales en el centro de trabajo en las que se producen.

Puntualicemos estas consideraciones: los niveles de análisis refieren en cierto sentido a diferentes grados de abstracción. En el nivel más general se hace referencia al modo de producción, junto a diversas formas de explotación asociadas con él, es decir remite a las contradicciones o discrepancias básicas que pueden reflejarse no necesariamente en disputas manifiestas. Una contradicción es una relación entre elementos que adquieren su identidad a partir de ella, ellos existen en esa contradicción y la superación de esta supone la alteración de esas identidades. La dialéctica hegeliana-marxista opera a partir de términos contradictorios. Este es el claro ejemplo entre el capital y el trabajo. En primer lugar sus discrepancias son constitutivas de la relación y la identidad de aquellos surge de ésta sin necesidad de una conciencia, la contradicción existe más allá de oposiciones manifiestas.

Para pasar de este nivel básico a la consideración de las formas específicas de organización de trabajo se requiere contemplar cierto grado de cooperación (explícito o implícito) para que prosiga cualquier proceso social de trabajo. En este nivel se pasa de la concepción de modo de producción a los anclajes regionales o nacionales (aquí juegan un rol determinante las acciones del Estado, la tradición de lucha y el posicionamiento de los actores sociales). En el tercer nivel, dentro de cada país existe una gran variabilidad entre sectores y actividades que potencian o desalientan determinados tipo de relaciones de conflicto. En este sentido, las herramientas analíticas deben facilitar el análisis de casos concretos de conflicto, es decir cómo surgen, qué es lo que explica la aparición de una "forma" de conflicto y no otra, en qué medida un determinado comportamiento observado, como el sabotaje, o la abstención, son reflejo de un conflicto subyacente.

Comprender el conflicto en niveles favorece la indagación analítica al no incurrir en interpretaciones que derivan directamente del antagonismo estructurado conflictos concretos. Un modelo de niveles de conflicto "es inadecuado si implica que existe una simple cadena causal que va del nivel más fundamental, al más próximo a la superficie. No es satisfactorio analizar las huelgas, por ejemplo, como si 'reflejaran' o 'expresaran' las contradicciones más profundas del capitalismo" (Edwards, 1990).

Ciertamente este modo de indagar el conflicto laboral no agota el tratamiento del problema. De hecho en él está presente uno de los temas clásicos de la sociología: la tensión entre estructura y acción. Pero permite por lo pronto reconocerlo y tratarlo.

Al retomar estas consideraciones y la propuesta de los tres niveles de análisis del estudio, Edwards y Scullion (1987) proponen en efecto, tres categorías de conflicto. En función del alcance de este marco analítico, los autores citados se preguntan "por qué ocurre [*refieren al ejemplo del sabotaje*] en algunas situaciones y no en otras y qué significado tiene ese comportamiento dentro de un proceso de trabajo concreto. Usamos el modelo de los niveles del conflicto para ver cómo están relacionadas las 'manifestaciones' concretas del conflicto con su entorno social. En otras palabras, es un mecanismo para preguntar cómo están expresadas de hecho en la acción las contradicciones subyacentes, no una afirmación de que exista necesariamente relación alguna" (Edwards y Scullion, 1987: 28).

En el nivel del *comportamiento* pueden distinguirse dos categorías de conflicto: el *abierto* y el *no dirigido*. El primero remite a aquellos casos en los que el conflicto es reconocido por los participantes y en donde tiene lugar una acción para expresarlo. Su clave es que los participantes conecten explícitamente sus acciones con la fuente de frustración. En el segundo caso, llaman *conflicto no dirigido* a aquellos casos donde existe un comportamiento concreto, una acción colectiva litigiosa pero los participantes no construyen una representación que la interprete como conflictiva. Esta subcategoría permite explorar la importancia de los efectos no predeterminados de las acciones de los agentes y participantes. Esta noción permite "explorar la importancia de las acciones que no son abiertamente conflictivas, preguntándonos, por ejemplo, por qué los trabajadores adoptan una forma concreta de absentismo y qué implicaciones tiene esto para la estabilidad de sus relaciones con la dirección" (Edwards y Scullion, 1987:30)

Esto lleva a preguntarse qué instituciones existen para regular el conflicto, de ahí el segundo nivel *institucionalizado* del mismo. "En la medida en que recibe algún reconocimiento institucional a través de un acuerdo formal, una norma de costumbre o incluso una práctica aceptada tradicionalmente que no ha adquirido estatus de norma" (Edwards y Scullion, 1987: 31). La forma y el alcance de este segundo nivel afectará al modelo en cuanto al comportamiento, pues norma aquello que las partes han definido, a priori, como la manera de comportarse ante una diferencia. Para comprender la incidencia de este segundo nivel hay que distinguir que los controles institucionales varían según el grado de formalidad (es probable que entendimientos vagos posean menor capacidad de imposición que su expresión en fórmulas con mayor grado de formalidad).

El tercer nivel refiere al más *estructurado* y la categoría del conflicto está implícita. El conflicto posee un carácter implícito en la estructura de la situación si hay un choque de intereses reconocible y si se pueden aducir razones específicas para explicar por qué este choque no conlleva una expresión observable. La potencialidad de este nivel reside en aportar un lugar desde

donde responder a la pregunta por qué las contradicciones que aparecen en las relaciones laborales logran manifestarse en algunas ocasiones y no en otras.

4.- Resistencia clandestina y construcción subjetiva: “o la necesidad del plano simbólico para la elaboración de una estrategia de largo plazo”

Si bien el último planteo constituye un punto de partida adecuado para el análisis del conflicto laboral al poder diferenciar entre planos que derivan en tres tipos de categorías, entendemos que aún faltan algunos elementos analíticos para comprender el modo en que se constituye una acción conflictiva. Especialmente que nos permita vincular las acciones discretas, las prácticas cotidianas con acciones de oposición de mayor envergadura en términos del número de trabajadores involucrados, profundidad de las demandas y capacidad de revertir las condiciones en que se desenvuelven las relaciones en los espacios laborales. Para ello, algunos aportes recientes de Putman, Grant, Michelson y Cutcher (2005); Fleming (2005); Mulholland (2004); Fleming (2005); Fleming y Sewell (2002); Knight y McCabe (2000); Edwards, Knights y Rocca (1995); Jermier, Knights y Nord (1994), llaman la atención sobre prácticas discursivas de resistencia y formas sutiles de subversión que en muchos casos son imperceptibles a los propios supervisores¹⁵ pero que logran vincular en una acción concertada a diferentes trabajadores. La importancia de estas prácticas cotidianas de oposición al personal de vigilancia y supervisores es en gran medida continuo y pueden constituir la manifestación de actos de resistencia y de la conflictividad laboral más allá que no se exprese a través de canales institucionalizados en la medida en que suponen el quebrantamiento de las prescripciones normativas emanadas por las gerencias de las empresas (Fleming y Sewell, 2002). Se trata de aquellas prácticas de “falsa conformidad”, “ignorancia fingida”, “disimulación” que permiten entrever actos de desobediencia realizados en los espacios silenciosos de la vida (Scott, 2000) y en el trabajo.

Muchos estudios de investigación tendieron a centrarse en las prácticas visibles y explícitas de oposición, sin embargo existen muchas otras prácticas de oposición que son a menudo sutiles, secretas y reservadas y en muchos casos con menor nivel organizativo, pero con capacidad para expresar el conflicto (Edwards, Collinson y Rocca, 1995) constituyendo verdaderas normas clandestinas. Para nuestro objetivo, esta dimensión de análisis permite ampliar el abanico de posibles prácticas de trasgresión a las normas que rigen los espacios de trabajo

¹⁵ No se trata de las “pautas de indulgencia” a las que se refiere Gouldner (1954) cuando aborda el tema de los mandos intermedios y los casos en donde se permiten ciertas ilegalidades a cambio de mantener ciertos estándares de producción. Si bien denota cierto arreglo informal, ambas partes conocen los términos y más difusamente los efectos de la transacción.

incluso bajo cierto dominio que es alcanzado en algunos espacios de trabajo producto de la asimetría de poder consolidado a través del discurso empresarial.

Si bien varios autores han dado cuenta sobre los dispositivos de individualización y la existencia de algún grado de resistencia en muchos de estos estudios la gerencia siempre aparece triunfante y se sugiere que la disciplina ha reemplazado el conflicto quedando los trabajadores cautivos de los valores de la organización. Para Mulholland (2004) el éxito de tales imperativos de la dirección son exagerados y resulta necesario colocar nuevamente en el centro de atención el carácter contradictorio de las relaciones de trabajo. Retomando los avances de Martines Lucio y Steward (1997) acerca del carácter necesariamente cooperativo del proceso del trabajo capitalista en el cual la valorización depende de las funciones colectivas de los individuos, Mulholland (2004) introduce ya no solo el tema de la resistencia sino el del conflicto. La importancia del enfoque adoptado permite conectar la agencia con la estructura, es decir las acciones concretas de los trabajadores, sus repertorios con las contradicciones a las que están enfrentadas las relaciones entre capital y trabajo.

Townsend (2004) aborda algunas problemáticas similares pero centra su atención y foco de análisis en el rol de los líderes de grupo, el control managerial y la capacidad de ejercer algún tipo de resistencia por parte de los trabajadores. Sostiene que a pesar de que varios autores sugieren que la dirección managerial utiliza la tecnología, combinada con la mirada de los líderes y la cultura management para crear novedosos regímenes de control existen evidencias empíricas que demuestran que las respuestas de los trabajadores no pueden escindirse de los ciclos de control y resistencia por los que ha atravesado la historia de la industrialización.

Los actos de resistencia ocultos pueden articularse y adquirir un plano cualitativamente más relevante en términos de posibilidades objetivas de reversión de las condiciones en que los trabajadores ejercen sus actividades. De ahí que existan instancias intersubjetivas reservadas para la resistencia. Basta recordar que la subjetividad es el mismo terreno que están disputando las formas de control que buscan la interiorización de la disciplina, por lo tanto no es extraño plantear que los trabajadores también en ese plano llevan adelante acciones de oposición. En efecto, esta dimensión de análisis supone abordar un conjunto de prácticas que buscan disputar el plano subjetivo, es decir los esquemas interpretativos. Un ejemplo claro de este fenómeno lo encontramos sobretodo en aquellos ámbitos laborales en los que el capital ha desactivado toda posibilidad de acción concertada por parte de los trabajadores gracias a la acción de un conjunto de técnicas disciplinarias organizadas en torno a los hemos denominado en otra parte *desestructuración del oponente* (Montes Cató, 2006). Se trata de aquellas situaciones en que antes o conjuntamente a la reivindicación de demandas concretas (salario, trabajo insalubre,

polivalencia, entre otras) los trabajadores deben recomponer un sentido de pertenencia, un nosotros versus un otro. Para ello la transmisión de saberes ya no productivos sino organizativos juegan un papel esencial. Podríamos aventurarnos a decir que visto en términos procesuales, se trata de promover un modelo de socialización alternativo al emanado por las gerencias de las empresas. Ya no se trata del sentido de pertenencia extensamente divulgado por las políticas de involucramiento sino la pertenencia a un colectivo con intereses opuestos a los del capital. Refiere a la necesidad que posee todo colectivo de elaborar una mirada común que permita crear un conjunto de atribuciones acerca de los oponentes, la vinculación de acontecimientos, las coordenadas interpretativas.

La pregunta en este punto es cómo se constituye una acción confrontativa abierta -en los términos de Edwards y Scullion- es decir, qué relación existe entre el plano subjetivo y simbólico al que se hacía referencia anteriormente y el plano de las prácticas. Para ello nos valemos de los elementos constitutivos de los *procesos de enmarcamiento* desarrollados por Cefai (2002) y Cefai y Joseph (2002)¹⁶, autores preocupados por la naturaleza de acción colectiva.

El análisis de marcos de la acción para ser más consistentes deberá poner en juego algunos supuestos interaccionistas que permita describir el trabajo de coproducción de los marcos. En este sentido los marcos serían susceptibles de transformarse a partir de una serie de actividades conjuntas. Las operaciones de enmarcamiento se orientarían unas con respecto a otras a fin de construir problemáticas y dotarlas de sentido, al proyectar y justificar acciones futuras. Este tipo de procedimiento dará lugar a la constitución de redes, formas de circulación de sentidos, tomas de posición en los espacios públicos y con respecto a las jerarquías de las relaciones sociales. Esto que podría denominarse proceso de alineamiento está siempre cruzado por los procesos de enmarcamiento en tanto éstos fijan una base para una interpretación común y prefiguran desafíos compartidos, articulan los esquemas para la interacción y delimitan el horizonte de las interpretaciones y performances posibles.

En este punto el análisis de los marcos de la acción colectiva intenta romper con una visión hiper-socializada de los actores (los actores como predeterminados en sus acciones posibles a partir de la estructura social) al mismo tiempo como sub-socializados (actores como todopoderosos sin restricciones y capaces improvisar salidas y soluciones adecuadas frente a circunstancias contingentes).

¹⁶ Inicialmente la noción de marco fue desarrollada por Goffman en la obra *Frame Análisis*. Concisamente se entiende por ellas, “las operaciones de enmarcar consisten en implementar esquemas de interpretación para localizar, percibir, identificar y etiquetar eventos y situaciones, en vista a organizar la experiencia y orientar la acción. Refiere a las referencias y coordenadas que poseen los sujetos (Cefai, 2002).

“En virtud de su misma aptitud para informar conflictos, los marcos, en tanto esquemas globales de inteligibilidad, generan opciones opuestas y operaciones de contraencuadre, estrategias retóricas e iniciativas prácticas que: a) o bien niegan la existencia o la pertenencia del problema planteado, o bien b) desplazan el conflicto atribuyendo a terceros o a los propios demandantes la responsabilidad por el surgimiento del problema en cuestión, bien c) proponen soluciones opuestas a las del movimiento de protesta, intentando mostrar que estas últimas son inviables o inadecuadas y desacreditando de este modo al movimiento de protesta, o bien d) denigrando las cualidades del movimiento” (de Ipola, 2004: 202). Estas tácticas pueden dar lugar a proceso de reenmarque, que buscan revalidar los reclamos y salvaguardar las identidades colectivas que se han constituido en el transcurso de la interacción.

Una virtud que posee este esquema analítico de los procesos de enmarcamiento es que acepta las tensiones, negociaciones y compromisos junto a las operaciones de readaptación de marcos o de re-enmarcamiento que conducen a la articulación de acciones colectivas, con la definición de apuestas *–enjeux–* políticas y motivaciones, puesto que sobre este punto debe considerarse que por definición una “política de la significación” es en sí misma conflictiva. De ahí que permita captar la dimensión procesual al no excluir la instancia conflictiva¹⁷.

¹⁷ Un elemento sobresaliente en la construcción de los marcos es que no necesariamente las asociaciones sindicales coinciden con las instancias de menor grado (delegados, cuerpos de delegados). Esto remite a un problema por demás importante cuando se aborda la cuestión sindical y es la que sucintamente podemos definir como el dilema de la representación y la representatividad. Para abordar este tema partimos de la valiosa distinción desarrollada por Drolas (2003). Puesto que el modelo argentino establece que solo un sindicato puede contar con la potestad de representar a los trabajadores encuadrados en una determinada actividad, oficio o tarea, la personería gremial es la clave que permite acceder legalmente a la representación colectiva para la firma de convenios colectivos de trabajo, representar en litigios a los trabajadores o componer comisiones de negociación. Pueden existir otros sindicatos pero solo con inscripción gremial que los habilita a afiliar trabajadores, y no bajo la figura de la personería gremial. La personería concede poder institucional como capacidad normativa en cuanto habilita la firma de convenios y a su vez, poder económico al asegurarse que a todos los trabajadores de la rama, afiliados o no que estén registrados, se les descuenta una contribución sindical (Fernández Madrid y Caubet, 1993). Por lo tanto, la representación es una potestad concedida externamente por la autoridad estatal competente. Esta “automaticidad” de la representación obtenida por contar con la personería gremial no “redunda necesariamente en el establecimiento de una dinámica dialógica de transmisión de deseos y de agregación de intereses, ni en la construcción de redes y lazos solidarios, ni en la inspiración de mutua confianza entre los que ejercen la representación y los representados. No implica que, más allá de la estructura y canales de diálogo propios del sindicato favorecido con la representación de intereses colectivos de un grupo laboral o profesional, necesariamente se vean desplegados mecanismos legitimados de *representatividad*” (Drolas, 2004:371). De ahí que la representatividad responda a una naturaleza diferente que no puede ser reducida al reconocimiento institucional que el Estado concede en función de la normativa sobre las asociaciones sindicales. La representatividad refiere a la capacidad que poseen los representantes de canalizar las demandas de los trabajadores. Para poder “actuar legítimamente en nombre de aquellos a los que representa (...) los que asumen el rol representativo, necesitan superar la instancia naturalizada de la relación y encarar un proceso compartido de homogeneización de lo que es heterogéneo: necesitan hacerse representativos” (Drolas, 2004: 374). La representatividad implica por lo tanto, un proceso de jerarquización y simultáneamente de homogeneización de intereses

Este carácter conflictivo refiere precisamente a la capacidad de los sujetos –en nuestro caso de los trabajadores- de operar en los procesos de enmarcamiento abriendo la posibilidad a la expresión de nuevas demandas.

5.- Notas finales

Para abordar analíticamente los problemas abordados en este artículo se partió de una concepción que pone en tensión dialéctica la dominación y la resistencia. Se trata de dos polos que contribuyen a generar un campo donde se dibujan las acciones de los sujetos, del capital y del trabajo. Lógicamente se trata de sujetos plagados de contradicciones. Ya sabemos que el Ser trabajador es una definición alterable y móvil aunque no hay evidencias hasta el momento que la base de subordinación al capital se haya modificado.

Las tradiciones teóricas en las ciencias sociales evidentemente han influenciado en las diversas corrientes que prevalecen en el campo laboral. De estas posturas se extrae el tipo de concepción sobre el conflicto y el lugar que se le asigna dentro de la dinámica de las relaciones laborales. De ahí que hemos examinado la denominada corriente unitarista, las posturas desde la escuela de relaciones humanas, la renovación a partir de los estudios de la corriente pluralista y la neocorporativista. Finalmente, a partir del abordaje de la corriente marxista hemos podido subrayar que la ruptura de un acuerdo previo entre los actores, es inherente a la relación laboral precisamente porque el uso de la fuerza de trabajo en el proceso productivo es fuente de conflictos (Coller, 1997). En particular hemos enfatizando la lectura sugerida por Paul Edwards en la medida en que consideramos que plantea un punto de partida adecuado para comprender la configuración del conflicto en los espacios de trabajo al vincular aspectos de orden estructural y los comportamientos concretos. Sin embargo, hemos propuesto articular esta lectura con la desarrolla por Cefaï (2002) –*procesos de enmarcamiento*- ya que nos permite profundizar el proceso de surgimiento de una acción colectiva, al vincular la descripción de las formas de resistencia subterráneas –por demás útil y necesaria si se pretende proyectar una imagen más certera de lo que está sucediendo en los centro de trabajo- con las acciones abiertas y manifiestas del conflicto.

Una articulación que puede ser explorada para una fructífera comprensión del conflicto laboral debería resolver los vínculos entre las manifestaciones abiertas, las expresiones ocultas y la subjetividad desde un enfoque que priorice la construcción procesual. De ahí que los postulados sugeridos por Edwards (1990) y Edwards y Scullion (1987) pueden vincularse con aquellas perspectivas que buscan recuperar la agencia –los márgenes de acción de los trabajadores-, entendida esta, tanto en su dimensión práctica como simbólica. Esto último nos permite también introducir las construcciones subjetivas al análisis del conflicto.

Post- scriptum

Luego de tres décadas donde el capital logró monopolizar la iniciativa política en el campo laboral de Argentina, más precisamente desde el golpe militar perpetrado en el año '76, toda ampliación de los márgenes de acción de los trabajadores supone revertir las condiciones objetivas de trabajo signadas por la precarización y la vulnerabilidad pero también implica reconstruir la iniciativa política. Si la principal conquista de los sectores dominantes fue fortalecer el control del proceso de trabajo, simultáneamente logró imponer en las nuevas generaciones de trabajadores un conjunto articulado de visiones y creencias que tienden a desdibujar el rol de las asociaciones sindicales y en definitiva de toda organización colectiva que ponga frenos a la discrecionalidad con la que se desenvuelven los directores de producción.

Las creencias y valores -en definitiva las operaciones que se llevan a cabo en la subjetividad, en el plano simbólico- en que se forman los trabajadores estuvieron mayormente conquistadas por una versión unidireccional sobre lo posible y necesario (en manos de los empresarios). Esto nos lleva a plantear la importancia que poseen tanto las acciones colectivas reivindicativas como los marcos interpretativos que posibilitan una mirada común. Es decir, cada acción concreta y efectiva refuerza la propia posición en un campo de disputa.

Las pistas de análisis propuestas permiten señalar al menos tres elementos en relación a los desafíos actuales: a) recuperar las acciones reivindicativas -más allá de las grandes movilizaciones- permite desterrar aquellas visiones que proyectan una imagen en la que el capital siempre es exitoso en todas las disputas. Puede extenderse el argumento y señalar que el ocultamiento de aquellas experiencias de los trabajadores exitosas también es una estrategia del capital y un error estratégico de los trabajadores; b) el paso de la desmovilización, es decir el punto cero que da cuenta de la desarticulación colectiva al momento de movilizaciones confrontativas de carácter abierta requiere cierta construcción que opera en el plano de la subjetividad. Lo subjetivo posee su materialidad que se vuelve efectiva en acciones colectivas; c) se dice que sobrestimar los “gestos de la resistencia” o la “resistencia individual” puede tender a la banalización del conflicto laboral. Esto no es así si se logra relacionar las acciones discretas con aquellas de mayor envergadura, si podemos asociar las concatenaciones profundas que hacen que un hecho aislado se convierta en antecedente de una estrategia de acción colectiva reivindicativa.

En suma, abogamos por una mirada procesual que resalte la acumulación de experiencias confrontativas retomando las construcciones subjetivas, los procesos de enmarcamiento y las condiciones objetivas de posibilidad.

Bibliografía

- ACKROYD, S. (1995) 'All Quiet on the Workplace Front? A Critique of Recent Trends in British Industrial Sociology', *Sociology* 29(4): 615–33.
- BEAUD, S. y PIALOUX, M. (2004), "A vueltas con la condición obrera", *Sociología del Trabajo*, nueva época nº 52: 37-67
- BOURDIEU, P. (2000), "La huelga y la acción política", *Cuestiones de sociología*, Editorial Istmo, Madrid.
- BRAVERMAN, H. (1980), *Trabajo y capital monopolista*, Editorial Nuestro Tiempo, México
- CALDERÓN, J.A.(2006), "Repensar la cuestión de la resistencia en el trabajo o buscando al trabajador perdido: un estudio de caso en el sector del telemarketing", *Sociología del Trabajo*, nueva época nº 56: 33-74.
- CASTILLO, J. J. (1998), *A la búsqueda del trabajo perdido*, Madrid, Tecnos Castillo Mendoza, 1999
- CASTILLO MENDOZA, C. A. (1991), "Estudio Introductorio", en Gaudemar, J.P., *El orden y la producción. Nacimiento y formas de la disciplina de fábrica*, Ed. Trotta, España.
- CASTILLO MENDOZA, C. A. (1990), "Control y organización capitalista del trabajo. El estado de la cuestión", *Sociología del Trabajo* núm. 9, Revista cuatrimestral de empleo, trabajo y sociedad, primavera 1990, Madrid, 1990.
- CEFAÏ, D. (2002), "Qu'est-ce qu'une arène publique? Quelques pistes pour une approche pragmatiste", en Cefaï, D y Joseph, I. (coord.) *L'heritage du pragmatisme. Conflits d'urbanité et épreuves de civisme*, Éditions de l'Aube, Paris, 2002: 51-81
- CEFAÏ, D y JOSEPH, I. (coord.) (2002), *L'heritage du pragmatisme. Conflits d'urbanité et épreuves de civisme*, Éditions de l'Aube, Paris, 2002: 83-125.
- CLEGG, S. (1989), *Organisation theory and class analysis. New approaches and new issues*, Walter de Gruyter, Berlín.
- COLLER, X. (1997), *La empresa flexible. Estudio sociológico del impacto de la flexibilidad en el proceso de trabajo*, Centro de Investigaciones Sociológicas, Madrid.
- CROUCH, C. y PIZZORNO, A. (1991), *El resurgimiento del conflicto de clases en Europa Occidental a partir de 1968*, Vol. 1 y 2, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid.
- DE IPOLA, E. coord. (2004), *El eterno retorno. Acción y sistema en la teoría social contemporánea*, Ed Biblos.
- DITHURBIDE YANGUAS, G. (1999), "Problemas en el análisis del conflicto laboral", Castillo Mendoza (coord.), *Economía, organización y trabajo. Un enfoque sociológico*, Ed. Pirámide, Madrid
- DROLAS, Ana (2003), "Los enigmas de la representación. Una mirada sobre el sindicato", 6º Congreso Nacional de Estudios del Trabajo, 13 al 16 de agosto 2003, ASET.
- DUBAR, C. (1991), *La socialisation, construction des identités sociales et professionnelles*, Paris : Armand Colin, Collection U.
- DUNLOP, J.T. (1978), *Sistemas de relaciones industriales*, Península, Barcelona
- EDWARDS, P.K. (2000), "Discipline", in Bach, S. and Sisson, K. (eds.) *Personnel management*, Basil Blackwell, Oxford, UK
- EDWARDS, P.K. (1990), *El conflicto en el trabajo. Una análisis materialista de las relaciones laborales en la empresa*, Ed. Ministerio de Trabajo y Seguridad social, España.
- EDWARDS, P.K. y SCULLION, H. (1987), *La organización social del conflicto laboral. control y resistencia en la fábrica*, Ed. Centro de Publicaciones Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid
- EDWARDS, P. K. y COLLINSON, M. (2002), "Empowerment and Managerial Labor Strategies", *Work and occupations*, Vol.29 Nº 3: 272-299.
- EDWARDS, P., KNIGHTS, D., DELLA ROCCA, G., (1995), "Workplace Resistance in Western Europe: a Preliminary Overview and a Research Agenda", *European Journal of Industrial Relations*, Vol 1 (3): 283-316.
- FERNÁNDEZ MADRID, J. C. CAUBET, A. (1993), *Leyes fundamentales de trabajo. Comentarios a la Ley de contrato de trabajo 20.744, con las reformas de la ley 21.297 y modificaciones posteriores*, Editorial Pulsar, Buenos Aires.
- FLANDERS A. (1974), *Management and unions*, Faber & Faber, Londres.
- FLEMING, P. y SEWELL, G. (2002), "Looking for the Good Soldier, ~Svejk: Alternative Modalities of resistance in the Contemporary Workplace", *Sociology* 36(4): 857–873.

- FLEMING, P. (2005), "Metaphors of Resistance", *Management Communication Quarterly*, Vol. 19, No. 1: 45-66.
- FOUCAULT, M. (1989), "El ojo en el poder" en Bentham, J., *El Panóptico*, Ediciones La Piqueta, Madrid.
- FOX (1979), *Industrial sociology and industrial relations*, HMSO, Londres.
- FREYSSINET, J. y REHFELDT, U. (1994), "Pactes sociaux: histoire et enjeux actuels", *IRES Chronique Internationale*, nº30 : 5-10
- GAUDEMAR, Jean - Paul (1991), *El orden y la producción. Nacimiento y formas de la disciplina de fábrica*, Ed. Trotta, España.
- HUMPHREYS, M. y BROWN, A.D. (2002), "narratives of organizational identity and identification: a case study of hegemony and resistance", *Organization Studies*, 23/3: 421-447.
- HYMAN, R. (1991), "Plus ça change? La teoría de la producción y la producción de la teoría", Pollert, Anna (comp.) *¿Adiós a la flexibilidad?*, Centro de Publicaciones Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid, pp. 379-411.
- HYMAN, R. (1981), *Relaciones industriales : una introducción marxista*, Ed. Blume, Madrid.
- JERNIE, J. M., KNIGHTS, D. y NORD, W.R. (1994): *Resistance and Power in Organizations*, Routledge, Londres
- KATZ, C. (2000), "La teoría del control patronal: balance de una discusión", *Época, revista Argentina de economía política*, año 2, nº 2: 171-203.
- KERR, C., DUNLOP, J., HARBISON, F.H. y MYERS, Ch (1967), *Industrialismo y el hombre industrial*, Eudeba, Buenos Aires.
- KNIGHTS, D. y McCABE, D. (2000), "Ain't misbehaving? Opportunities fo resistance under new foms of 'quality' management", *Sociology*, 34: 421-436.
- LARA RODRÍGUEZ, A. L. (2003), "El telemarketing en España: materiales para una cartografía del mundo del trabajo contemporáneo", *Sociología del Trabajo*, nueva época nº 49: 27-60.
- LINHART, D. (2002), "Los asalariados y la mundialización", *Sociología del Trabajo*, nueva época, Nº 45: 53-68.
- MARTINEZ LUCIO, M. y SIMPSON, D. (1993), "La dimensión social de las nuevas prácticas de gestión y su relevancia para la 'crisis' de las relaciones laborales", *Sociología del Trabajo*, nueva época, nº 18: 47-71.
- MAYO, E. (1977), *Problemas humanos en una civilización industrial*, Nueva Visión, buenos Aires
- MONTES CATÓ, J.S. (2006), "Dominación y resistencia en los espacios de trabajo. Estudio sobre las relaciones de trabajo en empresas de telecomunicaciones", *Tesis Doctoral* defendida junio del 2006, en el Doctorado en Ciencias Sociales, Facultad de Ciencias Sociales, UBA
- MONTES CATÓ, J.S. (2005), "Las ficciones del capital: acerca del lugar del conflicto en la constitución de los vínculos laborales", *Herramienta* nº 28: 67-84.
- MONTES CATÓ, J.S. y PIERBATTISTI, D. (2007), "Dominación en los espacios de trabajo y formas de expresión del conflicto: las nuevas generaciones de trabajadores frente a las políticas *manageriales*" ponencia presentada en XXVI Congreso de la asociación latinoamericana de sociología (ALAS), Montevideo 13 y 18 de abril de 2007
- MULHOLLAND, K. (2004), "Workplace resistance in a Irish call centre: slammin, scammin, smokin an leavin", *Work, employment and society*, vol 18 (4): 709-724.
- MUMBY, D.K (2005), "Theorizing resistance in organization studies", *Management Communication Quarterly*, vol 19 (1): 19-44.
- NAISHTAT, F. (2005), "Alcance de la subversión wittgensteiniana del cogito cartesiano", *Cuadernos de Filosofía* nº 45.
- NAISHTAT, F. (1993), "Preferencias sociales e institucionales democráticas: reflexiones acerca del teorema de Arrow", *Sociedad* Nº 2, Mayo
- OLSON, M. (1992), "La lógica de la acción colectiva", Limusa, México.
- PUTMAN, L.; GRANT, D.; MICHELSON, G.; y CUTCHER, L. (2005), "Discourse and resistance", *Management Communication Quarterly*, vol 19 (1): 5-18.
- REHFELDT, U. (2000), *Globalización, neocorporativismo y pactos sociales. Teoría y práctica de las relaciones de trabajo*, Lumen Humanitas y Ceil-Piette, Buenos Aires
- RODRIGUES, S. and COLLINSON, D. (1995), "'Having fun?' Humour as resistance in Brazil". *Organization Studies* 16 (5): 739-768
- SCHMITTER, P. (1987), "El siglo del corporativismo", Documento de la Carrera de Sociología de la UBA.

SCHMITTER, P. y LHEMBRUCH, G. (1992), “Neocorporativismo”, Madrid, Ed. Alianza.
SCOTT, J.C. (2000), *Los dominados y el arte de la resistencia. Discursos ocultos*, Ediciones Era, México.
TAYLOR, P. and BAIN, P. (2003), ““Subterranean Worksick Blues’: Humour as Subversion in Two Call Centres”, *Organization Studies* 24(9): 1487–1509.
TOWNSEND, K. (2005), “Electronic surveillance and cohesive teams: room for resistance in an Australian call centre?”, *New Technology, Work and Employment* 20 (1):47-59.
THOMPSON, P. and ACKROYD, S. (1995) ‘All Quiet on the Workplace Front? A Critique of Recent Trends in British Industrial Sociology’, *Sociology* 29(4): 615–33.

Proyectos de investigación

(2006-2008) “Procesos de socialización y disciplina en trabajadores jóvenes. Las relaciones laborales en el sector servicio y comercio”, Ubacyt n° S815, Universidad de Buenos Aires.

(2007-2008) “La organización del trabajo en los servicios públicos. Transformaciones de las relaciones laborales en la actividad de transporte, el caso de los subtes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”, Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas.

(2007-2009) “La industria del Software: impacto de las innovaciones tecnológicas sobre la organización del trabajo y las relaciones laborales”, Agencia PICT 2005 –Jóvenes Investigadores- n° 32620.