

Dossier especial

Tendencias de la Sociología del Trabajo

Trabajo y sociología en Francia ¿Hacia una sociología de las actividades profesionales?¹

*Gilbert de Terssac*²

Traducción Alicia Calvo

Corrección técnica Jorge Walter

Introducción

La primera figura del trabajo que aparece en la Sociología del Trabajo francesa, el trabajo productivo que se lleva a cabo en las sociedades industriales, es sorprendente pues no se refiere a un tipo particular de trabajo si no a una “categoría central” que engloba todos los componentes de la vida social. Como lo destaca Dubet³, el trabajo aparece como “una categoría en la que se cristalizan todas las dimensiones de la vida social, la economía, la cultura y la política”. Durante los años 50 para algunos sociólogos el trabajo era, efectivamente, el motor de la dinámica social y hasta el principio explicativo de la evolución social. Para Friedmann (1962), el trabajo es “un común denominador y una condición humana de la vida social” y para Naville (1962) es “motor irremplazable de todas las formas de la vida social (...) Eso convierte a la sociología del trabajo en una de las ra-

1 Conferencia pronunciada en el IVº Congreso de ALAST, Asociación Latinoamericana de Sociología del Trabajo. La Habana, Cuba, 9 al 13 de septiembre de 2003. Una versión anterior fue presentada en el Xº Colloque de l’APSIOT (Association des Professionnels en Sociologie Industrielle, des Organisations et du Travail, Lisboa, 27 – 28 de marzo de 2003). La primera redacción fue discutida en el Seminario del CERTOP (2002) y el autor agradece a F. Cochoy, D. Filâtre y a O. Schwarts por su atenta lectura y las sugerencias aportadas.

2 Sociólogo, director de Investigación del CNRS, Universidad de Toulouse 2 y del CERTOP-CNRS (Centre d’Etude et de Recherche sur Travail, Organisation et Pouvoir, UMR 5044).

3 Dubet, F., 2001 “Le travail et ses sociologies” in A. Pouchet (coordinador) *Sociologies du travail: quarante ans après*. Ed. Elsevier, pp. 17 – 33.

mas principales de la sociología, hasta cierto punto la que comanda a las otras antes que recibir sus aportes”.

El trabajo se convierte además en “criterio de integración” por su contribución a la construcción de vínculos sociales y, a partir de su función contractual que fija la equivalencia entre la contribución y la retribución, en principio de evaluación de la interacción social. Sirve para explicar las conductas sociales, transformándose en su causa, y muchos otros fenómenos. Sin embargo, la centralidad de esta categoría no proviene únicamente del concepto de “justicia” que acompaña al trabajo como vínculo e interacción social, sino de la concepción “ética”. Como destaca Dubet (2001): “*de Hegel a G. Friedmann, pasando por K. Marx, el trabajo es considerado un modo esencial de autorrealización, no sólo en su carácter moral sino en tanto ética, en tanto definición del sujeto social*”. La sociología del trabajo francesa nace en este contexto, en el que el trabajo es un valor dominante y una actividad creadora de identidad y cultura. Ese contexto se caracteriza también por la división del trabajo que ubica a los individuos en determinados lugares, siendo la distribución en “clases” el principio explicativo de sus conductas dentro y fuera del trabajo, de sus formas de votar o sus modos de consumir.

La Sociología del Trabajo francesa ha reconstruido constantemente esta categoría. Recordemos que la disciplina se constituyó con Friedmann “contra” ese contexto, mostrando que “el trabajo en migas” es consecuencia del intento de disociar la decisión y la ejecución. Otros autores muestran que las clases no son agrupamientos definidos por la posición en el trabajo (Sainsaulieu, 1977)⁴, sino grupos de interés con capacidad de iniciativa y acción colectiva, que afirman su autonomía y su poder de cuestionar el orden impuesto (Durand, 2000)⁵, es decir, la organización “científica” del trabajo.

¿Podemos continuar hablando de trabajo en esta época de desempleo y exclusión, de reducción de la duración del trabajo y de pérdida de su importancia en las representaciones sociales, de debilitamiento del sindicalismo, que suscita cada vez menos interés general? Compartimos la idea de Dubet (2001) de que “aún cuando el trabajo esté en crisis, su papel sigue siendo esencial en la construcción del individuo, la justicia y la vida social”. ¿Puede la sociología del trabajo dar cuenta de la intersección entre un trabajador caracterizado por sus competencias, su oficio y su cultura y una situación de trabajo que combina status de empleo variados? Es lo que intentaremos hacer, explorando des-

4 Sainsaulieu, R., 1977. *L'identité au travail*, Paris, Presse de la Fondation Nationale des Sciences Politiques.

5 Al revisar los textos de Claude Durand encontramos muchos ejemplos que ilustran esta reivindicación de la autonomía, en especial su artículo de 1959 “Rémunération au rendement et motivations ouvrières” (*Revue Sociologie du Travail*, 1959, 1, 46-57), in Durand. C., 2000, *Sociologie du travail*, Toulouse, Octarès, 259 p.

de el punto de vista sociológico el trabajo como actividad que combina la realización (*accomplissement*) y la estructuración de contextos de acción; la actividad de organización y la construcción de mediaciones mercantiles que colocan al cliente en el centro de la producción; la contribución a la definición de la acción pública que engloba y une las condiciones de trabajo con la labor cotidiana.

Esta perspectiva nos parece acorde con la visión de los autores del primer “Tratado de Sociología del Trabajo” (1962) para quienes el trabajo es una categoría central de la sociología; idea que por un tiempo logró nuclear a los sociólogos en torno a las cuestiones planteadas por él⁶. No sería razonable acusar a estos autores de haber dispersado la disciplina en distintos campos científicos⁷ (el trabajo, las organizaciones, las relaciones laborales, los sindicatos, la empresa, la política, etc.). También hoy sigue siendo necesario mantenernos vigilantes para no ceder a la tentación de regionalizar la sociología o de realizar recortes que opondrían realidades indisociables que sólo pueden pensarse conjuntamente. Este punto de vista está de acuerdo con la manera en la que se estructuran los debates y las comunidades científicas o sindicales, que adoptan una perspectiva global para estudiar el trabajo⁸.

El trabajo de producción de bienes y servicios: los cuatro componentes de la actividad profesional

Dado que el trabajo se desarrolla en múltiples actividades que contribuyen a la producción de bienes o de servicios, conviene explicitar la naturaleza de dichas actividades y los vínculos que se establecen entre ellas. Las presentaremos en forma esquemática, a partir del enunciado de los diferentes componentes de la actividad profesional: la realiza-

6 Cfr. Chapoulie J. M., 1991, “La seconde fondation de la sociologie française, les Etats Unis et la classe ouvrière”, *Revue française de Sociologie*, vol. XXXII, p. 321-364.

7 Para convencerse basta con remitirse al índice del “Tratado de Sociología del Trabajo” de Friedmann y Naville. También recordamos la conclusión de Naville (1962 a) que expresa no tener dudas de que el trabajo es un tema de sociología general; al término de todo el horizonte científico que esboza concluye que: “*En suma, más que una ‘Sociología del Trabajo’, nuestra visión de la metodología nos invita a hablar de ‘trabajo estudiado por la sociología’, que no es lo mismo*”. Más recientemente, los aportes de “Los cuarenta años de sociologías del trabajo” muestran esta voluntad de “descompartimentalizar” la sociología del trabajo; un buen ejemplo es el artículo de Dubet “El trabajo y sus sociologías” (in A. Pouchet, 2002, *Sociologies du travail: quarante ans après*, Elsevier, pp. 17-34).

8 Considerando la vivacidad del “medio” y de las interacciones que se producen, el riesgo de división en ámbitos científicos opuestos es débil, si observamos: (a) las tesis recientemente defendidas y la proliferación de publicaciones referidas al trabajo (especialmente en la revista *Sociologie du Travail*); (b) la naturaleza de los intercambios entre comunidades científicas dentro de círculos académicos como la AISLF o la AIS; (c) la reunión de investigadores en las “Jornadas de Sociología del Trabajo” de lengua francesa; (d) los manuales, tratados y obras de síntesis que abordan el tema. Se podría alegar que se trata de una “particularidad francesa”, pero esta opinión debe ser suavizada, al menos en el caso de América Latina, tomando en cuenta la importancia de la “Asociación Latinoamericana de Sociología del Trabajo” (ALAST), que se reúne cada tres años, y del reciente *Tratado de Sociología del Trabajo* que acaban de publicar los sociólogos latinoamericanos. El congreso de la APSIOT es otra muestra de la vivacidad de los intercambios en una perspectiva global del trabajo.

ción, la organización, la construcción de mediaciones mercantiles y la dimensión política.

En el centro se encuentra la “actividad de realización”, que es el resultado efectivamente conseguido, independientemente de su adecuación a los resultados esperados. Esta actividad está basada en competencias y en la construcción de una pertenencia al grupo social e identitario⁹ que fundamenta los vínculos con otros: es el trabajo como transformación de la naturaleza y del sujeto que actúa.

Hacia atrás hay una “actividad de organización” que acompaña y prepara los logros, que consiste en redefinir, permanentemente y durante la misma prosecución de los objetivos, el marco de acción diseñado previamente, ajustando los procedimientos al contexto o reemplazándolos por innovaciones organizacionales. Fuertemente marcada por conflictos de poder en torno a métodos y procedimientos, la actividad de organización es ocasión no sólo para confrontar el orden preestablecido sino también para que se manifieste la pretensión legislativa de los actores y su voluntad de compartir el poder normativo.

Hacia adelante surge la actividad de “construcción de mediaciones mercantiles” que consiste en continuar la actividad de organización, por un lado colocando al cliente en el centro de las realizaciones para orientarlas hacia la satisfacción de sus necesidades, por otro lado mediante la estructuración de relaciones mercantiles y la construcción de relaciones permanentes con el cliente.

Por encima de todo lo anterior, “la actividad política” interactúa con los otros componentes no sólo porque el trabajo se desarrolla en un marco de intervenciones estatales que reglamentan las condiciones de trabajo sino, también, porque los trabajadores reivindican el derecho a participar en la definición y la implementación de las políticas públicas que interfieren con el trabajo cotidiano. La actividad profesional es, en suma, una actividad de integración –realizada por los sujetos que trabajan– de estos diferentes componentes, que son inseparables por contribuir directa o indirectamente a la producción de los bienes y servicios.

El trabajo como actividad de realización

El primer componente del trabajo está relacionado con la noción de realización que permite pensar conjuntamente el “trabajo objeto” y el “trabajo sujeto”. Proponemos esta noción para designar, por un lado, la realización de un objeto obtenido mediante la transformación de la naturaleza y, por el otro, la realización de un sujeto que se transforma, se construye y se desarrolla por este acto. Si seguimos las reflexiones

9 Cfr. Dubar, C., 1991. *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*, Paris, A Colin.

de Méda (2002)¹⁰, para quien en el Siglo XIX el trabajo es “*la manera casi única de transformar el mundo y al mismo hombre*” (p. 73), la noción de logro engloba dos realidades distintas pero difíciles de separar. El “trabajo objeto” designa un logro orientado hacia el exterior y cuyo sentido se externaliza en el objeto, su utilidad, su manejabilidad o su valor mercantil o no mercantil; la validez de este acto es exterior a él mismo y sólo se obtiene mediante la conformación y el uso del objeto, actos de transformación de la naturaleza. El “trabajo sujeto” está referido a la realización del sujeto y a sus acciones. Tiene el significado que el sujeto le da y es un trabajo basado en la valorización del sujeto y su desarrollo personal. Destaquemos que tal visión, cuando está encastrada en la primera reduce el desarrollo personal al aumento de la producción, como si no existieran otras actividades que permiten el desarrollo personal y sean a la vez fuentes de riqueza y de valor.

Esta concepción del trabajo como transformación de la naturaleza y del hombre implica desmarcarse¹¹ de una postura que reduce al trabajo a la producción de objetos materiales, excluyendo tanto a las actividades de servicio como a la realización de objetos inmateriales. Esta concepción presupone también el cuestionamiento del trabajo concebido como simple ejecución¹². Tal como destaca Méda (2002, p. 73), en el S. XIX el trabajo es lo que valoriza al mundo, transformándolo; “*el trabajo se convierte en un concepto extremadamente amplio, sinónimo de transformación, creación y producción; todo acto humano que coloque justamente humanidad en lugar de naturaleza, toda operación de transformación*”. El trabajo se repliega entonces sobre la participación en la producción de estos objetos y en el esfuerzo por transformar la naturaleza que lo precede. Según esta manera de ver, el trabajo incluye todas las actividades prácticas (con valor o no, fatigantes o no), completas, normatizadas y retribuidas. Decimos “prácticas” porque estas actividades están dirigidas a la obtención de un resultado exigido más o menos explícitamente; “normatizadas” porque se ejecutan en un contexto estructurado por prescripciones (plan, procedimientos, contratos, proyectos) y, por último, “retribuidas” porque a cambio de su contribución la persona que trabaja recibe un salario.

Esta concepción, que reduciría al trabajo a un ejercicio regulado, tiene tres consecuencias: por un lado, obliga a reservar el concepto de

10 Méda D., 2002, «Quelques réflexions pour en finir (vraiment) avec 'la fin du travail'», in Travailler est il (bien) naturel?, p 71-78.

11 Procuramos hacerlo, siguiendo a muchos otros autores: de Terssac, G., 2002, “Travailler, réaliser, concevoir, organiser” in de Terssac, G. *Le travail: une aventure collective. Recueil de textes*. Toulouse, Octarès, 330 p.

12 Obviamente, no debería ocultarse el hecho de que la concepción dominante del trabajo ha sido la de la fabricación de objetos en detrimento de otras actividades, ni olvidar que el esfuerzo de racionalización impulsado por Taylor ha buscado retirar de las manos de los obreros toda actividad de concepción para transferir el monopolio de la decisión a las manos de las jerarquías. La figura emblemática del obrero de producción confinado a la fabricación de objetos materiales fue posteriormente revisada para dar cuenta de la realidad del trabajo.

trabajo sólo para las actividades situadas “al final de la cadena”, justo antes de que aparezca el objeto, refiriéndose sólo al “aspecto terminal”, que no considera trabajo las tareas de concepción y preparación. Por otro lado, estaría totalmente “regulado” por instrucciones y restringido por la línea jerárquica: es el “aspecto estructurado”, que excluiría las iniciativas y la toma de decisiones en el transcurso mismo del trabajo, negando el carácter inestable del proceso. Por último, el trabajo sería una actividad que busca realizar formas en la producción discreta o bien fabricar propiedades en los procesos continuos. En ambos casos el trabajo sería casi exclusivamente de carácter “material”, conducente a la fabricación de un producto: el “aspecto físico” excluiría así al trabajo simbólico de procesamiento de la información o de comunicación. Esta triple reducción tiene como consecuencia la consideración del trabajo como un trabajo de fabricación de objetos físicos, obtenido vía simple respeto de consignas y compuesto por gestos observables.

Frente a esta manera de ver el trabajo como producción de objetos materiales obtenidos mediante la simple obediencia de instrucciones, proponemos que se considere al trabajo como realización, en el sentido de conclusión de una tarea o de un programa y en el sentido de autorrealización en el ámbito de los valores: la realización del objeto y del sujeto es su componente central. No se trata de una sutileza semántica, sino de una concepción del trabajo completamente distinta, que numerosas investigaciones que comentaremos a continuación han contribuido a poner en evidencia¹³. El trabajo es: (a) actividad física de movilización corporal, de manipulación de objetos que hay que apropiarse para actuar, de gestos y posturas más o menos penosas; (b) actividad cognitiva de procesamiento de informaciones preparatorias para la acción, de construcción de saber y saber-hacer, que lleva a decisiones de hacer o no hacer; (c) actividad de comunicación¹⁴ y de intercambio; (d) actividad de cooperación, construcción de relaciones con otros y negociación para administrar la independencia de las acciones; (e) actividad reflexiva de construcción de conocimientos sobre la acción a través de la evaluación de los resultados, de cuestionamiento

13 Aunque otras revisiones han participado en el cuestionamiento de la concepción restrictiva del trabajo obrero, la revista “Sociologie du Travail” se ha consagrado especialmente a “enderezar” el debate y debemos darle crédito a esta revista por haber garantizado incesantemente la publicación de investigaciones originales y especialmente de números especiales, como por ejemplo “La qualification du travail” (1973), “Las nuevas tecnologías en la industria” (1984, n° 4, ver en especial los artículos de Kern y Schumann, de Jones y Word y de de Tressac y Coriat), “Retour sur l’entreprise” (1986), “Travail et cognition” (1994, n° 4), “Relations Professionnelles” (1999), etc.

14 Para Borzeix y Frankel, comunicar no es sólo enunciar lo que viene a la mente. Se trata, por un lado, de manejar los implícitos, las interpretaciones, los malentendidos y, por otro, de tomar en cuenta la situación enunciativa y el lugar enunciadador. Por último, es considerar que la acción lingüística no es una actividad suplementaria que acompañaría a la realización, sino la actividad misma, una actividad que consiste en decir, en no decir o en hacer decir, en establecer la relación entre el decir y el hacer, en vincularse u oponerse al otro, en reflexionar y actuar. Véase la obra coordinada por Borzeix, A. y Frankel, B., (eds), 2001, *Langage et Travail: communication, cognition, action*, Paris, CNRS Edition.

de las rutinas y de conformación de competencias que constituyen la base de diversos aprendizajes y (f) actividad de internalización de las finalidades del trabajo y de representación de su lugar en la empresa, de construcción identitaria y de elaboración de valores morales.

Concebir el trabajo como realización es tomar por objeto la actividad en un contexto singular para mostrar que, en situación, el trabajo conlleva una suma variable de posibilidades de acción más o menos reguladas, una parte cada vez mayor de inmaterialidad y de comunicaciones, formas variadas de movilización de conocimientos y creencias, un compromiso personal fluctuante, del cual señalaremos a continuación algunas características: actuar en el sentido esperado y emplear el cuerpo y la inteligencia para lograrlo; aceptar la subordinación y someterse a las reglas de su comunidad profesional, inventar soluciones y deshacer lo que está estructurado; elaborar conocimientos o cuestionar lo aprendido; ajustar su comportamiento al del otro y coordinarse con él; desarrollar estrategias para mejorar las ventajas y actuar para volverlas comunes.

Trabajar es: a) poner en práctica competencias que convienen a la acción, elegir entre los variados recursos cognitivos que se poseen, utilizar el saber-hacer y los conocimientos, forjarse rutinas y poner a prueba procedimientos heurísticos para desenvolverse y descubrir “cómo hacer”; b) ajustar las competencias propias a las de los otros, construir “saberes sobre los otros”, elaborar saberes contextuales y de prudencia para dosificar la acción, definir una situación y representársela para “saber qué hacer”; c) generar nuevas competencias y aprender, no sólo convirtiendo en conocimiento las prácticas a través de una actividad reflexiva, sino también “desaprendiendo” para administrar saberes obsoletos o superfluos; d) articular competencias propias dentro de una base integradora como el oficio. En síntesis, el “trabajo de realización” se aleja del simple respeto de las instrucciones y es una creación colectiva de dispositivos y de identidad, una acción confrontada a un resultado que se distingue de la mera ejecución o la simple obediencia a lo prescripto a favor de interacciones cuyo resultado es incierto. Como vemos, trabajar remite a un compromiso y requiere por lo tanto una teoría del sujeto. Esta manera de ver permite tomar en cuenta todas las actividades que se llevan a cabo para el logro de realizaciones profesionales.

El trabajo como actividad de organización

El segundo componente se refiere a la actividad organizadora que acompaña las realizaciones. Por una parte, consiste en fijar el orden previo de las acciones y, por otra, en redefinirlo durante la acción, para corregir los déficits, las incoherencias o los implícitos alojados en las prescripciones. Este trabajo de encuadre de las acciones procura elaborar el marco de las acciones permitidas y ajustarlo permanentemente a los datos del contexto y a la singularidad de las situaciones. En

efecto, el encuadramiento (Callon, 1999¹⁵) sirve para controlar las interacciones con el entorno para volver previsibles las acciones y manejar los desbordes provocados por las “fallas del sistema” o la imprevisibilidad del comportamiento humano. La noción de actividad organizadora permite considerar a la vez las dos facetas de la estructuración de los contextos de acción: por un lado, la estructuración previa a la acción, que fija el orden previo mediante la definición del espacio de los actos posibles, las normas prácticas, las formas de autoridad y de comunicación así como las competencias requeridas y, por otro, la estructuración durante la acción, que recodifica el contexto en función de los datos de la situación basándose en una intensa actividad reflexiva. Numerosas investigaciones han puesto en evidencia los límites de las prescripciones que, si se respetasen mecánicamente, no permitirían obtener el resultado esperado.

El uso de esta noción de actividad de organización como componente de las actividades laborales requiere un cuestionamiento del concepto de organización como conjunto de principios imperativos y eficaces determinante del comportamiento de los trabajadores. Los límites de las formas de racionalización weberiana o tayloriana fueron puestos en evidencia gracias a la crítica de las perspectivas deterministas y funcionalistas emprendida por los sociólogos que se agruparon en torno a Friedmann en la década del '50.

Friedmann (1963)¹⁶ muestra que más allá de las restricciones planteadas por la división del trabajo, el trabajador siempre conserva un margen de autonomía, definido en términos de competencia, conciencia y estrategia, obligándonos a reconocer el carácter irreductible del actor social. El concepto de autonomía es central –y es sinónimo de libertad- para Crozier (1963)¹⁷, quien lo utiliza para marcar los límites de la burocracia y del esquema de organización “racional-legal”, en el cual las reglas formales, comunes e impersonales, jamás logran aprisionar completamente al actor. El estudio de Crozier se desarrolla en dos ámbitos (el correo estatal y la manufactura estatal francesa de cigarrillos y fósforos) y fue publicado en 1963. El análisis que realiza sobre las relaciones en los talleres revela que la organización oficial procura eliminar las relaciones de poder y dependencia para administrar las cosas en vez de gobernar a los hombres, pero que la estabilidad y la previsibilidad del comportamiento debilitan la eficacia de la organización haciéndola vulnerable ante las roturas de máquina (las “fallas del sistema”) y la incertidumbre sobre las soluciones que aportarán, negociando su contribución, quienes deben repararlas.

15 Callon, M., 1999. “La sociologie peut elle enrichir l’analyse économique des externalités ? Essai sur la notion de cadrage-débordement” in Foray, D. y Mairesse, J. *Innovations et performances*, Editions de l’EHESS, Paris, pp. 399-431.

16 Friedmann, G., 1963. *Où va le travail humain?* Paris, Gallimard (1a. ed. 1950).

17 Crozier, M., 1963. *Le phénomène bureaucratique*, Paris, Seuil, coll. Points.

En su “teoría del actor estratégico”, Crozier y Friedberg (1977)¹⁸ utilizan la noción de autonomía para designar el hecho de que el hombre es capaz de ser calculador y manipulador y que se adapta e inventa en función de los movimientos de sus interlocutores. Para Reynaud (1977)¹⁹, la autonomía es un concepto clave de la “teoría de la regulación social”, según la cual los individuos la ejercen tanto para escapar a la dependencia del sistema heterónomo de control como para tratar de controlar el dispositivo normativo y afirmar, según su juicio y mediante sus decisiones, su pretensión de plantear las reglas²⁰. Estos autores cuestionan el paradigma funcionalista, clásico en sociología. Estiman que las normas y los valores no determinan el comportamiento de los individuos y que son los actores quienes producen el sistema y no a la inversa, pues los actores sociales toman decisiones que no resultan de fuerzas globales. Si bien es cierto que las decisiones se toman en un contexto estructurado, el peso de las restricciones no implica jamás determinismo. Los valores y las normas no pueden ser impuestos como reguladores del sistema social porque la acción regula el sistema y contribuye a construirlos.

Este cuestionamiento del paradigma funcionalista nos ha permitido proponer la noción de “actividad organizadora” o “trabajo de organización” (TO) para designar las actividades de estructuración de los contextos de acción que consisten en organizar, es decir, en producir dispositivos o reglas²¹ para manejar las interdependencias entre los individuos. Se trata de una contribución normativa distribuida y no reservada a los gerentes, que está basada en la combinación de múltiples saberes y atravesada por relaciones de poder en torno al control del modelo racionalizador²². Hemos formalizado los rasgos generales de este trabajo de organización mediante el análisis de la estructuración organizativa a lo largo de cincuenta años del mantenimiento de los equipos ferroviarios de la SNCF, empresa estatal de ferrocarriles de Francia (de Terssac y Lalande, 2002)²³. El contexto examinado es el del reemplazo del sistema de organización correspondiente al mantenimiento de las locomotoras a vapor por otro sistema adaptado a las

18 Crozier, M. y Friedberg, E., 1977. *L'acteur et le système*, Paris, Seuil

19 Reynaud, J. D., 1997. *Les règles du jeu. L'action collective et la régulation sociale*, Paris, La Colin (1a. ed. 1989)

20 de Terssac (editor), 2003, *La Théorie de la Régulation Sociale de J. D. Reynaud : débats et prolongements*, Paris, La Découverte, 490 p., (en prensa).

21 M. Duc brinda un buen ejemplo al analizar los procesos que jalonan la construcción de un edificio, que van desde el arquitecto al obrero. Duc, M., 2002. *Le travail en chantier*, Toulouse, Octarès.

22 Esta temática fue ampliamente comentada por Friedberg (1995, *Le pouvoir et la règle*, Paris, Seuil) cuando propuso pasar de la organización al acto organizativo, y también por Reynaud (1997), quien sugiere analizar el trabajo como una actividad de producción de reglas y de invención de una regulación.

23 de Terssac, G. Lalande, K., 2002. *Du train à vapeur au TGV: sociologie du travail d'organisation*, Paris, PUF, colección «Travail Humain».

máquinas eléctricas que hicieron su aparición en la década de los cincuenta y perduraron hasta la llegada del TGV (tren de gran velocidad), proceso que dio lugar a la experimentación local de un nuevo esquema organizacional, más tarde su generalización y por último su cuestionamiento. Se trató de tres etapas en un proceso de construcción organizacional cuyas principales características explicitaremos a continuación.

La primera característica del TO se vincula con el *problema a resolver* (satisfacer al cliente, poner en mercado productos de calidad, producir a tiempo, etc.), que es el disparador de la creación de reglas que obedezcan a un principio de realidad y posean validez externa. Esos dispositivos toman formas variadas, descriptivas o prescriptivas, standard o “a medida”, comunes o individualizadas, elaboradas en conjunto o impuestas, locales o sistémicas (que componen un sistema panóptico), integradas o utilizadas por partes. Ejemplos ilustrativos son el contrato, el plan, los documentos de organización, los procedimientos de trabajo, los manuales de uso, las advertencias, los acuerdos colectivos y los artefactos técnicos.

La segunda característica está relacionada con el *análisis cognitivo de la situación* sobre el cual se basa el TO. Semejante invención, volcada al mejoramiento del proceso global, implica un análisis cognitivo de la realidad que permita decidir frente al hecho de que las únicas reglas que siguen vigentes son ineficaces o de que es necesario deslegitimar las rutinas cognitivas defensivas (Argyris, 2000)²⁴ y reconstruir los saberes (cada vez más descentralizados y situados a niveles más bajos) para depositarlos en las reglas. Los saberes tienen, entonces, un valor de arbitraje en la selección de reglas.

La tercera característica convierte al TO en una oportunidad para que se constituya un *actor colectivo*. La creación de reglas tiene un autor que no lo antecede: el actor colectivo se construye en ocasión de la invención de reglas y del esfuerzo necesario para hacerlas comunes. Una regla es, a la vez “lo que arregla” el problema (una regla práctica) y la manera en que los individuos manejan sus interacciones (una regla del juego).

La cuarta característica del TO se vincula con las *relaciones de poder* que lo acompañan. La fuerza de una regla no sólo está relacionada con su legitimidad cognitiva, su fabricación colectiva o su eficacia: está ligada con las fuerzas que la sostienen. Sin embargo, es necesario precisar que la iniciativa y el poder no siempre coinciden: se puede tomar la iniciativa contra los que tienen el poder o, al contrario, la innovación puede ser apoyada o hasta impuesta por los que tienen el poder de hacerlo.

24 Argyris, C., 2000. *Savoir pour agir, surmonter les obstacles à l'apprentissage organisationnel*. Paris, Dunod.

La quinta y última característica se refiere al TO como un *proceso de aprendizaje* que no sólo consiste en conocer las prácticas mediante una actividad reflexiva sino en inventar nuevas prácticas y nuevas reglas de juego. Lo que da legitimidad a la regla es la pluralidad de las fuentes y los actores que la fabrican.

En síntesis, el segundo componente del trabajo se refiere a las actividades organizadoras mediante las cuales los actores estructuran sus contextos de acción. Estas actividades prolongan la realización mediante la elaboración de soportes tales como los planes, las listas, los contratos, los procedimientos o los dibujos. Se basan en la explicitación y la coordinación de los saberes repartidos entre los diseñadores y los usuarios; están distribuidas entre muchos actores y no son prerrogativa de los gerentes pues los “ejecutores” participan de ellas; se ejercen tanto en las oficinas como en los talleres; combinan saberes múltiples, expertos y profanos, “de arriba” y “de abajo”, del interior o del exterior. Por último, son conflictivas, pues buscan controlar la producción normativa y afirmar la autonomía²⁵ siempre presente en el trabajo, en especial para derogar reglas, inventar soluciones eficaces y, al hacerlo, afirmar la competencia de “los regulados” para legislar.

El trabajo como actividad de construcción de mediaciones mercantiles

El tercer componente del trabajo se refiere a las “actividades de construcción de mediaciones mercantiles” para establecer vínculos con los clientes: incluyen todas las formas de relaciones que se instauran para influir sobre el cliente o para darle influencia sobre las realizaciones. Estas mediaciones se plasman en soportes tales como los planes y contratos para cerrar acuerdos con el cliente, en dispositivos de evaluación de performance para determinar costos, en el equipamiento necesario para orientar el comportamiento de los clientes. Estas mediaciones se interponen entre el cliente y los productos, entre el mercado y la organización jerárquica, entre la producción y el consumo: por un lado, para extender la actividad organizadora en el mercado incorporando informaciones a los productos sobre sus modalidades de producción y, por otro, para hacer ingresar al cliente en el universo de la empresa y permitirle intervenir en el desarrollo de la producción. Esta propuesta de considerar que el trabajo de construcción de relaciones con el cliente forma parte de las actividades laborales tanto en el escenario comercial como en el de la empresa exige vincular los trabajos de sociología del mercado con los trabajos de los sociólogos del trabajo o las organizaciones, tal como nos invitan a hacerlo Steiner (1999) o Cochoy (2002).

25 Cfr. nuestro libro “*Autonomie dans le travail*”. Paris. Puf, 1990.

Para Steiner (1999)²⁶, la sociología económica ha combatido la visión simplista del individuo independiente, calculador y capaz de realizar una opción racional; para lo cual ha enfatizado su compromiso, reintroducido calidez en su racionalidad, hecho explícito el conocimiento que tiene de sus actos, puesto el acento menos sobre sus comportamientos posibles y más sobre sus comportamientos reales, destacado el papel de la situación, la importancia de las interdependencias y la consideración del comportamiento del otro. Para Steiner, *“el aporte sociológico es doble. En primer lugar, la sociología económica considera parte de su tarea el estudio empírico de los comportamientos de los actores concretos (...) En segundo término, siguiendo una línea rectora que se remonta a Karl Marx (1862), la sociología económica se interesa en las relaciones sociales entre los agentes presentes en el mercado: estudia en detalle las relaciones sociales comerciales, es decir, las formas en las que los individuos se coordinan para actuar concertadamente en la esfera mercantil”*. Según Steiner, Granovetter (1974, cit. por Steiner, p. 39) pone en evidencia la incrustación social en las relaciones mercantiles: *“Mediante investigaciones empíricas consagradas al mercado de trabajo, muestra que las relaciones amistosas y familiares intervienen de manera decisiva en el proceso de búsqueda de empleo que en apariencia es únicamente económico”*.

Las mediaciones mercantiles extienden las actividades organizadoras hacia el mercado y constituyen una componente del trabajo productivo que rodea la distribución de los productos y ordena las interacciones entre productores y consumidores. A la profesionalización del mercado que implicó el advenimiento de los expertos en “marketing” y de la “ciencia de la mediación mercantil”, Cochoy (2002 a)²⁷ agrega el análisis de las vías que utilizan las mediaciones mercantiles. Los objetos materiales cumplen el rol de mediatizadores de dichas relaciones pues, en primer lugar, el envase ayuda al consumidor a tomar su decisión, no sólo porque le da indicios sobre el precio y la naturaleza del producto, sino porque lo obliga a identificar y construir la diferencia entre dos productos a partir de criterios que no se limitan al precio: *“Para entender como funcionan estas ‘economías de selección’ es necesario estudiar urgentemente no sólo los consumidores, los equipamientos y los fabricantes de equipos que instrumentan la cognición económica, sino también –y sobre todo– los procedimientos y dispositivos ‘cualitativos’ que permiten que la racionalidad económica se ejerza allí donde el cálculo económico no se hace pre-*

26 Steiner, Ph., 1999. *La sociologie économique*, Paris, La Découverte, Col. Repères, 123 p. Tomamos en esta sección la parte esencial de su argumentación.

27 Cochoy, F., 2002 a. *“Une sociologie du packaging ou l’âne de Buridan face au marché”*, Paris, PUF.

sente (cf. infra). Entre estos dispositivos, la normalización y la certificación tienen un papel importante” (Cochoy, 2002 b)²⁸.

Seguidamente, la normalización construye normas técnicas para especificar un objeto, “*las trabaja en profundidad, especificando la naturaleza de los objetos, su forma de uso o fabricación (...) La normalización asocia no sólo a muchos industriales sino también a los representantes del Estado y a los consumidores*”. Para Cochoy el mercado de normas crece, como lo revela la proliferación de certificados de calidad y esas normalizaciones menos oficiales que son las garantías declamadas de calidad ética de los productos. Más en general, Barrey, Cochoy y Dubuisson-Quellier (2000)²⁹ analizan el trabajo de los profesionales del mercado: el diseñador da forma al producto; el especialista en envases lo pone de relieve y el especialista en comercialización lo pone en escena. Los tres comparten una representación del consumidor y un modo de coordinación específica (secuencial, distante y asimétrica). Entre los profesionales del mercado y los consumidores se instaura así lo que podríamos denominar (aunque los autores no los llamen de este modo) una “regulación social” que tiene un doble origen: el estudio del “*rol de las manipulaciones materiales en la animación social de la economía no deja lugar a la idea tan frecuentemente defendida de una manipulación unilateral, omnipotente y alienadora*”.

Otra forma de aprehender la construcción de las relaciones mercantiles consiste en examinar la forma en que las mediaciones comerciales intervienen en las organizaciones jerárquicas. Conocemos el rol de la certificación (normas ISO) de informar al cliente sobre las modalidades de producción de un objeto y dar cuenta de la organización que hizo posible su realización; al tiempo que esta aplicación de normas opera sobre los clientes rindiendo cuentas de las modalidades de producción, actúa sobre la organización obligando a sus actores a explicitar, codificar, homogeneizar y hacer pública su manera de hacer (Cochoy, Garel y de Terssac, 1998)³⁰.

Del mismo modo, sabemos que los planes son dispositivos internos de coordinación de las acciones³¹: son, por un lado, dispositivos de organización que reagrupan de modo sinóptico las demandas del cliente (cantidad, calidad y plazo de producción), las nomenclaturas y procedimientos disponibles, los insumos intermedios (aprovisionamiento)

28 Cochoy, F., 2002 b. “Histoire de la normalisation socio-technique, entre marketing et packaging” in de Terssac, Cochoy y Thoemmes, *Le travail d'organisation, bilan*, Toulouse, CERTOP-CNRS.

29 Barrey, S., Cochoy, F. et Dubuisson-Quellier, S., 2000. “Designer, packagers et merchandiser: trois professionnels pour une même scène marchande”, *Sociologie du travail*, 42, 3, 447-482.

30 Cochoy, F., Garel J. y de Terssac G., 1998. “Écriture et travail d'organisation: le cas de la mise en œuvre des normes ISO 9000”, *Revue française de Sociologie*, pp. 673-699.

31 Thevenot, L., 1995. “L'action en plan”, *Sociologie du Travail*, n°3, Dunod, Paris, pp. 411-435.

de los que habrá que disponer y emplear en un momento dado. Por otra parte, el plan es un dispositivo de ayuda a la decisión porque calcula qué acciones realizar para lograr un resultado. De esta manera, ayuda a los diferentes actores (vendedores, aprestadores o responsables de producción) a tomar las decisiones convenientes para alcanzar los objetivos fijados. Más recientemente, ciertos autores consideran que el plan es un instrumento de coordinación externa que introduce una relación directa entre el mercado y la organización. Bazet (2002)³² muestra que el plan es un dispositivo de mediación con el cliente que busca instrumentar esta relación introduciendo una “mediación mercantil” en la organización y una “mediación organizacional” en el mercado.

Para esta autora, el plan es, en primer lugar, una mediación mercantil concebida para “hacer venir” el cliente a la empresa pues, por un lado, configura a la organización en función de su demanda poniendo a competir a los miembros de la organización entre si o con los miembros de otras empresas y, por otro, presenta al cliente los saberes-hacer de fabricación o los saberes de concepción para esclarecer su decisión dándole otras señales sobre la organización que completan las referidas a precios o plazos de entrega.

En segundo lugar, al plan introduce una mediación organizacional, porque es un contrapoder originado en el exterior. En efecto, el plan es un “brazo extendido del cliente hacia la empresa”, quien está permanentemente informado del estado de avance del producto. El plan es no sólo una mano que se extiende hacia él, sino su mano extendida hacia la organización, que le permite intervenir cuando así lo desea para influir en la organización de la producción.

En síntesis, la construcción de dispositivos de mediación con el cliente constituye la tercera componente de la actividad laboral, que se ejerce tanto en las organizaciones jerárquicas como en la escena mercantil, hacia donde se extiende la actividad de organización orientándola al mismo tiempo hacia el cliente o consumidor. Por un lado el trabajo mercantil extiende la organización hacia el mercado para afinar el producto y segmentar el consumidor; por otra parte acerca al mercado hacia la organización haciendo que el cliente venga a la empresa.

El trabajo como actividad política

El cuarto componente del trabajo está referido a la actividad política que consiste en elaborar mediaciones políticas. Tiene por objeto la resolución de diferendos que encuentran su solución en tales dispositivos de mediación. Se trata de dispositivos intermedios inventados por

32 Bazet, 2002. “Le travail de planification”. Tesis de doctorado de tercer ciclo, Université Toulouse Le Mirail.

los actores para pasar de un territorio a otro, para hacer circular puntos de vista, para vincularlos con las instituciones y vincular a los individuos con el Estado. La acción pública constituye una mediación para compensar las desigualdades entre categorías o para limitar las injusticias entre sectores de actividad, pero al mismo tiempo todas las intervenciones de las instituciones regionales o nacionales producen incoherencias entre los niveles de intervención y se requiere la elaboración de puentes para completar los eslabones faltantes. En todo caso hay muchos antagonismos entre actores, hay diferendos que oponen a los encargados de la concepción con los destinatarios de la acción pública, o incoherencias en su intervención. Esto obliga a elaborar dispositivos de mediación y a actuar sobre las lagunas y límites borrosos. Esta actividad no se realiza sola: supone antes que nada un acuerdo acerca de la manera de ver la acción pública y, por consiguiente, una actividad de construcción de un marco cognitivo que permita la decodificación y recodificación de la acción en función de las estrategias de los actores y los contextos reales.

Podría pensarse que esta actividad está muy alejada del trabajo cotidiano y que corresponde remitirla a la negociación colectiva. Pero es evidente que la actividad laboral rebosa de intervenciones de los trabajadores para lograr que se implementen las decisiones gubernamentales o para cuestionarlas y, al hacerlo, participan en su elaboración. En efecto, los trabajadores se movilizan y apelan a las autoridades competentes cuando sus condiciones de trabajo se oponen a la ley; para limitar el impacto de una reorganización se dirigen a los miembros de la legislatura local; para negociar la implementación de una ley se les solicita que elaboren los acuerdos colectivos necesarios. Entre la ley y el decreto de aplicación, entre la ley y su implementación, los actores confrontan sus visiones, expresan sus divergencias y al hacerlo instauran otro modo de gobernar más fundado en el compromiso³³.

La noción de actividad política se inscribe en la tradición de la sociología de la acción pública. En efecto, la actividad política se origina en una tensión entre las lógicas institucionales propias de las intervenciones estatales y la pluralidad de intereses que se manifiestan en los movimientos sociales o en los cuestionamientos de los usuarios. Independientemente de que en nombre de la justicia o la equidad se privilegie la fuerza de las lógicas globales o la necesidad de que se expresen los anhelos de la sociedad civil de gozar de una mayor democracia, siguen siendo urgentes la cuestión de los lazos sociales que se desmoronan en las sociedades fracturadas y las dificultades del Estado para garantizar la regulación global del sistema.

33 Se pueden hallar múltiples ejemplos en el libro de Nay, O. y Smith (eds.) 2002, *Le gouvernement du compromis. Courtiers et généraliste de l'action publique*. París, Economica, Colección Etudes Politiques, 237 p.

La aparición de movimientos sociales que se transforman en agrupaciones políticas acompaña una cierta deslegitimación del Estado. La acción pública consiste en (a) formular un problema de, por ejemplo, reducción de la jornada de trabajo a cambio de su reordenamiento, de modo tal que la acción pública sobre el tiempo de trabajo se vincule a la cuestión del empleo con la cual tropiezan las decisiones gubernamentales. También consiste en (b) colocar el problema en la escena pública e incluirlo en la agenda política mediante los procesos que explicitó Padioleau (1982, p. 25): la agenda política “*incluye todos los problemas que se percibe que requieren un debate público e incluso la intervención de las autoridades políticas legítimas*”. Para este autor, los actores (sindicatos, representantes electos o ciudadanos) definen un problema a partir de la percepción de los “*desvíos entre lo que es, lo que podría ser y lo que debería ser (...) calificándolos como atinentes a la esfera de competencia de las autoridades públicas (...) y se espera que la sociedad política intervenga, aún cuando decida no hacer nada*”. Por último, el autor nos advierte acerca de que “*la naturaleza de la agenda política es cognitiva*”³⁴.

En efecto, esta operación de traducción no es automática: la reformulación del problema social no es una simple traducción a un lenguaje asimilable por las elites políticas. Esta operación supone que se expliciten diversos puntos de vista, que se los coordine y, sobre todo, que se construya un campo cognitivo común. Muller (1990, p. 43)³⁵ ha concebido la noción de “referencial de políticas públicas” para designar la construcción “*de una representación [de] una imagen de la realidad sobre la que se desea intervenir. Tomando como referencia esta imagen cognitiva los actores organizarán sus percepciones del sistema, cotejarán sus soluciones y definirán sus propuestas. A este conjunto de imágenes lo llamaremos ‘referencial de una política’*”³⁶.

Un primer ejemplo de esta actividad política se refiere a la adaptación de un proyecto global a situaciones singulares, estudiado por Jeannot (2001)³⁷, quien muestra la importancia de esta actividad política en el trabajo cotidiano, a la cual denomina “trabajo público”. Esta noción se refiere a la actividad de los agentes que “reparan” un momento muy delicado de la relación laboral en cuyo transcurso “*los agentes se ven compelidos a componer situaciones delicadas, actitudes ante las dificultades sociales, fuentes de poder discrecional, pro-*

34 Padioleau, J. G. (1982). *L'Etat au concret*, París, PUF. P. 26.

35 Muller, P., 1990. *Les politiques publiques*, París, PUF, Colección Que sais-je ?, 128 p.

36 Esta noción se encuentra también en otros campos, como el del trabajo, bajo el nombre de “referencial operativo común” (de Terssac, G., 1992, p. 125), que designa al conjunto de conocimientos y saberes-hacer, representaciones y creencias seleccionadas y practicadas para actuar en un contexto particular.

37 Jeannot, G., 2001. “Le travail public: un exemple dans le développement local”, in Jeannot, G. y Veltz, P., (eds), *Le travail, entre l'entreprise et la cité*. París, Editions de l'Aube, pp 125-141.

ducción de jurisprudencia local (...) Este trabajo puede ser descrito en muchos casos como la necesaria adaptación de un programa general frente a las particularidades locales; algo así como un ajuste". No se lo puede reducir a la mera gestión de las fallas del sistema, pues en tal caso sería una simple reacción ante un objetivo no alcanzado. Este trabajo público se ejerce en un contexto de mandatos sociales vagos (seguridad, desarrollo sustentable, empleo, flexibilidad) que reflejan finalidades borrosas más que un programa preciso y anunciado. Se trata por lo tanto de revisar estas finalidades, articularlas con los programas y, sobre todo, crear las condiciones para que los interesados se involucren. Es necesario reunir a los legisladores para que impulsen un proyecto, encontrar un ámbito de intervención del Estado que destina medios donde no hay demanda, acercar al mundo local desfasado con el mundo de la autoridad pública, etc.³⁸.

La gestión de los desfases de iniciativas, temporalidades y espacios (del territorio y la división administrativa) es un trabajo de justificación y reacomodamiento: el trabajo público se ubicaría en las articulaciones entre componentes heterogéneos e implicaría una "relación de prescripción recíproca", según la fórmula de Hatchuel (2003)³⁹ entre el actor público y los agentes locales. La intervención pública prescribe las restricciones de forma y corresponde a los agentes la prescripción de las restricciones de contenido: "*Si bien la intervención pública aparece en estas situaciones como algo inseparable en su delimitación y su realización del trabajo (...) recíprocamente es difícil aprehender el trabajo sin hacer referencia a la orientación de los agentes respecto a la cosa pública*" (Jeannot, 2001). La consecuencia es doble: por un lado, es necesario partir de la heterogeneidad de los dispositivos, programas e iniciativas, mostrando el carácter borroso de la prescripción no como consecuencia de una incapacidad del actor público para prescribir sino como una característica intrínseca del modo de intervención del actor público; por otro, el trabajo público es una tarea de ajuste para reducir la heterogeneidad que consiste en la construcción de un espacio de acción pertinente en torno a la cosa pública: es preciso terminar con el análisis en términos de decisión que muestra la incapacidad de "los de arriba" para hacerse obedecer.

Un segundo ejemplo de la actividad política es la negociación de las reglas temporales, en el marco de la reducción de la jornada laboral a 35 horas. Los trabajos de Thoemmes y su equipo⁴⁰ sobre la construcción de artefactos temporales han permitido comprender la lógica del

38 Un buen ejemplo brinda Annette Jobert (2002) en su obra *Les espaces de la négociation collective, branches et territoires*, Toulouse, Octarès, 187 p.

39 Hatchuel, A., 2003. "La Théorie de la Régulation est-elle une Théorie de l'Action Collective?" in de Terssac, (coordinador), *La Théorie de la Régulation Sociale de JD Reynaud, Débats et prolongements*, Paris, La Découverte, (en prensa).

40 Morin, M.-L., de Terssac, G. y Thoemmes, J., 1998. "La négociation du temps de travail: l'emploi en jeu", *Sociologie du Travail*, vol. 2, pp. 191-207.

intercambio social que se desarrolla en el ámbito de las relaciones laborales. Muestran que la concepción de los acuerdos tiene lugar en un contexto de poder compartido entre el Estado como poder normativo, que antes era exclusivo, y los actores sociales que deben ponerse de acuerdo para poner en práctica la ley. A partir de ese momento se abre un campo de intercambios y confrontaciones, de debates y compromisos antes limitado a la sola intervención del Estado que definía las normas comunes y las sanciones si no fuesen respetadas.

Los términos del intercambio social son modificados en la medida en que los trabajadores aceptan la flexibilidad y la anualización del tiempo de trabajo a cambio de seguridades en materia de empleo. La primera conclusión se refiere a la “institucionalización” de la noción de flexibilidad en las prácticas de negociación. Esa noción existe desde hace muchos años y en Francia en particular desde 1981 (Leyes Auroux), pero actualmente se torna una exigencia para arribar a un acuerdo en materia de jornada laboral. La segunda conclusión remite a la “extensión del ámbito de negociación”. Con las leyes de Robien y Aubry, el tema del salario forma parte de la negociación sobre la jornada: dicha integración busca incorporar las reivindicaciones salariales para contenerlas. Esta endogeneización de la cuestión salarial, que antes era externa a la negociación sobre el tiempo de trabajo, es también un modo de controlar los aumentos salariales. La tercera conclusión se refiere a la construcción de un referencial negociatorio en el cual el empleo es el valor principal en torno al cual se construye un interés común para mantenerlo o aumentarlo, pero también un actor colectivo capaz de rechazar las divisiones a partir de un juicio valorativo que erige el empleo al rango de un bien común. La cuarta conclusión muestra la existencia de una pluralidad de configuraciones temporales: los resultados siempre inciertos de la negociación dan lugar a una variedad de configuraciones del orden social negociado.

En resumen, en este trabajo de vinculación entre distintos niveles de decisión, la noción de territorio se convierte en el espacio de acción pertinente, que se trata de construir teóricamente. Combina una dimensión geográfica (y hasta administrativa) con una dimensión social y económica; los actores toman allí iniciativas y se constituyen en actor colectivo, capaz de cuestionar pero también de afirmar su competencia para producir normas colectivas⁴¹.

Algunos temas de debate sobre el trabajo

Las distinciones analíticas que hemos realizado nos han permitido poner de manifiesto los componentes del trabajo como actividad de realización y de organización y como actividad de construcción de me-

41 La obra de M. Cattla es un buen ejemplo: estudiando una acción pública regional muestra, como continuación de los trabajos de A. Jobert (2002) las lógicas de terroir, de zona o de región que se implementan para construir el territorio de interacciones entre el Estado y las pequeñas empresas.

diaciones económicas y políticas. Para apreciar la pertinencia de estas distinciones, conviene confrontarlas con las investigaciones que se han llevado a cabo sobre el trabajo en situaciones concretas, que aportan otra visión sobre el trabajo situado. No se trata de contraponer el registro concreto con el registro analítico, sino más bien de completarlos a partir de otros puntos de vista. A continuación enunciaremos algunos ejemplos de investigaciones sobre el trabajo para mostrar de qué forma sus diferentes componentes se combinan en situación y cuáles son sus efectos sobre las personas que trabajan.

El trabajo para los individuos: un valor de referencia e identidad

El trabajo sigue siendo un fundamento de las divisiones sociales, que al mismo tiempo recibe la influencia de las transformaciones de la vida social, económica, política y cultural. No obstante, ocupa un lugar esencial en la existencia de las personas, tanto por su carácter de referencia en la escala de valores como por su papel en la construcción de la identidad de los individuos. La gente tiene actitudes, obedece a valores, se comporta en función de las normas de su grupo de pertenencia, pero construye sus puntos de referencia identitarios en relación a su trabajo.

Un valor seguro, pero con variaciones

El trabajo sigue siendo un valor importante para los individuos, independientemente de las encuestas y a pesar de la disminución constante del tiempo que se le consagra. Sin embargo, la contracción al trabajo varía según la profesión, la situación de empleo, la índole del trabajo y las épocas, portadoras de culturas diferentes.

En una encuesta realizada a alrededor de 6.000 personas, Baudelot y Gollac (2003)⁴² muestran que la noción de trabajo sobrevive a todos los discursos que pronostican su desaparición. La pregunta formulada a los entrevistados es la siguiente: “¿qué considera usted más importante para ser feliz?” Las respuestas colocaron al “trabajo” en segundo lugar, bastante por encima de la salud y antes que la familia, el dinero, los hijos, el amor y la pareja, lo que llevó a los autores a concluir que “*Trabajo y felicidad no forman tan mala pareja; en la inmensa mayoría de los casos (98%) la referencia al trabajo es positiva y es decididamente ínfima la proporción que le asigna la forma negativa de un rechazo (menos del 2%)*” (p. 65).

42 Baudelot, Ch. y Gollac, M. (eds.), 2003. *Travailler pour être heureux ? Le bonheur et le travail en France*, Fayard, 352 p. Se trata de un amplio estudio acerca del lugar del trabajo en la vida de los franceses, basado en una encuesta aplicada a 6.000 personas que se realizó entre 1996 y 1999.

Sin embargo, el trabajo es mencionado cada vez menos a medida que nos elevamos en la jerarquía social, como si la amenaza de perder el empleo o el riesgo de que se vuelva precario reforzaran el vínculo con él. Recíprocamente, la adhesión al trabajo es menor entre quienes tienen asegurado un trabajo estable y bien remunerado. Los modos individuales de representación de la felicidad están inscritos en las normas sociales colectivas; la palabra “trabajo” es utilizada de manera diferente según los grupos sociales: “tener trabajo” significa tener empleo; “tener un trabajo” significa tener un oficio o profesión. La primera expresión es utilizada por quienes están más expuestos al desempleo y a la precariedad, mientras que la segunda pertenece a categorías más desahogadas y con mayores estudios.

Los entrevistados están de acuerdo en cuanto a considerar que ya no existe un modelo único y estandarizado de trabajo establecido en algún período de crecimiento, ni relaciones claras entre el nivel educativo, el trabajo y el empleo. A este respecto, algunos autores han puesto en evidencia la diversidad de los “mundos sociales del trabajo” (Francfort *et al.*, 1995)⁴³. En primer lugar hay diferencias en el trabajo, que en ciertos casos es programado, estable y coherente y en otros consiste en “changas” que se alternan con períodos de no trabajo y formación. También hay diversidad en las condiciones de empleo que, en algunos casos, está garantizado y permite un ascenso continuo y, en otros, es precario y discontinuo. Tal como lo destacan Maruani y Reynaud (1998)⁴⁴, el análisis de la condición de empleo es fundamental para comprender el modo como las normas y reglas de construcción del mercado de trabajo producen brechas, jerarquías y exclusiones: “*las modalidades de acceso al mercado de trabajo, las condiciones y el status de empleo constituyen líneas de división entre diferentes categorías de ocupados (...) El acceso desigual al mercado de trabajo, la despereja legitimidad de tener un empleo, se construye sobre las jerarquías sociales de edad, sexo y origen étnico*”.

Por último, el valor trabajo varía a lo largo del tiempo en función del sistema cultural. Lalive d’Epinay (1994)⁴⁵ se refiere al sistema cultural que engloba las prácticas de trabajo –a las que considera “*filamento principal del tejido social*”– y pone en evidencia la evolución de los significados y valores del trabajo a lo largo de un siglo: a principios del S. XX se dio al trabajo un sentido “de deber y sacrificio”; durante los años de crecimiento posteriores (“los Treinta Gloriosos”) se lo asoció a la “realización personal” y al cuestionamiento del orden industrial que

43 Francfort, I., Osty, F., Sainsaulieu, R. y Uhalde, M., 1995. *Les mondes sociaux de l’entreprise*. Paris, Desclée de Brouwer, Colección Sociologie Economique.

44 Maruani, M. y Reynaud, E., 1998. *Sociologie de l’emploi*. París, La Découverte.

45 Lalive d’Epinay, 1994. “Significations et valeurs du travail, de la société industrielle à nos jours”. In M. de Coster, F. Pichaut (eds.), *Traité de Sociologie du Travail*, Bruxelles, De Boeck-Wesmael. Pp.55-82.

llevaron a la “afirmación del principio de solidaridad y a la construcción del Estado social”; en el período de mundialización y de reestructuración de la economía el trabajo fue “desmitificado”. En efecto, en la sociedad postindustrial la misión social del trabajo es substituida por un “escepticismo” creciente ante el número de excluidos y marginados que pone en duda su significación actual. Para este autor, el trabajo no ha cesado de suscitar controversias: “pese a lo cual no ha perdido su sentido y su valor. Ha sido reinterpretado en función del nuevo “modelo cultural” dominante (...) el ethos de la realización personal”(Lalive d’Epinay, 1994)⁴⁶.

El trabajo como fuente de identidad individual y colectiva

El trabajo es un hecho social que ocupa un lugar importante en la vida de los individuos, pero también en la sociedad, porque repercute en las instituciones. Aun cuando los valores culturales se interponen para fijar el sentido del trabajo, éste define el nivel de vida aportando un salario y una identidad social que se impone ante la mirada de los otros. La situación de trabajo no es el único factor determinante de las prácticas laborales. ¿No deberíamos abandonar el esquema explicativo que considera que la situación de trabajo es el único factor que determina las prácticas laborales? Como destaca Tripier (1991)⁴⁷, el camino realizado, el itinerario recorrido, la identidad profesional construida y la experiencia adquirida compiten entre sí en valor explicativo, tan legítimo como el que se asigna a la situación de trabajo. Debe, por lo tanto, prestarse atención también a los destinos individuales, a las relaciones que se tejen a lo largo de un itinerario y a las decisiones profesionales originadas en la familia: la carrera, las experiencias profesionales anteriores, el origen social, el recorrido escolar, el status del o la estructura familiar son algunos de los ingredientes que conforman esta identidad social.

Para Dubar (1991)⁴⁸, las trayectorias individuales constituyen “disposiciones”, adquiridas vía socialización, a las que los individuos pueden recurrir para que la negociación les resulte ventajosa. El individuo negocia con el grupo haciendo valer no un punto de vista “comunitario” sino “societal” y desarrollando una doble transacción. Por un lado hay una transacción “relacional”, individualizada y de negociación, que implica un intercambio entre la autonomía de su compromiso y la interpretación de las reglas en su universo simbólico, en “su proyecto, en sus creencias”; un control fundado en su compromiso con los objetivos de la empresa. Por otro, una “transacción biográfica”, por la cual los

46 Esta variación del sentido se observa también en periodos más largos, como lo atestigua el cambio en el sentido de la noción de trabajo en el idioma francés a través del tiempo.

47 Tripier P., 1991. *Du travail à l’emploi*, Bruxelles, Editions de l’Université de Bruxelles.

48 Dubar, C., 1991. *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*. Paris, A Colin.

actores inventan las reglas de reconocimiento de su profesionalismo procurando que sean comunes.

El análisis de las trayectorias colectivas de las mujeres da testimonio de la autonomía del sujeto-mujer, tanto para enfrentar las estructuras de dominación o escapar a la colonización doméstica, como para construir un sistema basado en “*una aspiración de las mujeres de realizarse de otra manera*” (Commaille, 1992, p. 12)⁴⁹. Todos los estudios convergen en cuanto a la significación de la entrada masiva y perdurable de las mujeres en el mundo laboral: se trata de una reivindicación de la apertura al mundo, de la voluntad de participación en la esfera pública y de rechazo al encierro doméstico, de la búsqueda de reconocimiento y la afirmación de la autonomía, de la construcción de una identidad y la pertenencia a colectivos que no se reduzcan a la esfera familiar. De ahora en más, la inserción profesional de las mujeres no se realiza en oposición a la familia o como resultado de la explotación que sufren quienes están sometidas a una “doble jornada”⁵⁰. Esto no suprime la voluntad de los hombres de ejercer un control sobre el acceso al trabajo o de contribuir a la marginación laboral manteniéndose insensibles ante las diferencias de reconocimiento laboral que relegan a las mujeres a condiciones precarias y las mantienen en el universo de la desigualdad profesional. Como destaca Maruani (2000, p. 109)⁵¹, “*en el mundo del trabajo, la igualdad de los sexos se estanca. Las mujeres están siempre empantanadas en un lodazal de desigualdades perdurables y rebeldes. En términos de libertad, por el contrario, el camino recorrido es inmenso: el acceso de la mayoría de las mujeres a la autonomía económica es una conquista hacia la libertad. El resultado actual –y provisorio– de la feminización de la fuerza de trabajo no es la igualdad entre los sexos sino la libertad de las mujeres*”.

Del trabajo a la empresa

Aun cuando el trabajo sigue siendo un valor de referencia y de construcción de identidades, ello no resta importancia a los contextos en los cuales se ejerce: la situación de trabajo es la parte más visible que concretiza las decisiones tomadas en cuanto a la definición de las condiciones de ejercicio del trabajo. En este sentido la empresa como entidad jurídica define las reglas formales de trabajo y, en particular, la relación de dependencia que vincula a trabajadores y empleadores, así como su lugar en la sociedad. Por último, se replantea la legitimidad de las formas de gobierno de la empresa.

49 Commaille, J., 1992. *Les stratégies des femmes : travail, famille et politique*. París, La Découverte, 189 p.

50 Combes, D. y Haicault, M., 1984. “Production et reproduction. Rapports sociaux de sexe et même de classe” in : Varios autores, *Le sexe du travail*. Grenoble, PUG.

51 Maruani, 2000. *Travail et emploi des femmes*. París, La Découverte.

Situación de trabajo e intensificación del trabajo

Las transformaciones de las condiciones técnicas del trabajo se traducen en una transferencia de tareas del hombre hacia la máquina que vuelve menos penoso al trabajo; asimismo, la reducción de la jornada semanal, constante desde hace un siglo, hace que el trabajo sea menos exigente. Sin embargo, el punto de vista de los trabajadores sobre esta evolución no es de unánime satisfacción.

Según la encuesta de Baudelot y Gollac (2003, op. cit., p. 75), las diferencias en la satisfacción de los trabajadores son producto de la naturaleza de las condiciones de trabajo: “*por un lado, la autonomía, el libre ejercicio de sus competencias, los hacen sentir útiles, y les dan ocasión de salir de su casa. Por otro, el peso de los jefes, la presión, la urgencia, la ausencia de concertación, las relaciones conflictivas con los clientes, la insuficiente remuneración o los horarios incómodos, perturban sus vidas familiares*”.

El análisis de las condiciones de trabajo evidencia un retorno de la intensificación del trabajo, con elevación del ritmo debido en especial a cambios organizacionales. A partir de los resultados de diferentes encuestas del INSEE, Gollac y Cartron (2003)⁵² muestran que el ritmo de trabajo se ha incrementado considerablemente, pues casi todos los indicadores han duplicado su valor entre 1984 y 1998: la importancia de los incidentes e imprevistos ha pasado de 7 a 16%; la dependencia de terceros, de 11 a 27%; los plazos a respetar de 5 a 23% y las exigencias de los plazos de entrega originadas en los clientes, de 28 a 54%.

La duración del trabajo disminuye con el advenimiento de la jornada semanal de 35 horas en Francia pero la intensificación del trabajo reaparece como factor de penosidad. Según Fabra (1999, p. 9), el balance⁵³ de las consecuencias sociales de la reducción revela que las transformaciones de las normas temporales han desorganizado todos los puntos de referencia temporales⁵⁴ y que la individualización de la jornada laboral consecutiva a la reducción del tiempo de trabajo no

52 Gollac, M. y Cartron, D., 2003. *Intensité et conditions de travail*. París, CEE, “Quatre Pages”.

53 Este balance ha sido realizado por numerosos autores. Véase la obra coordinada por Groux G., 2001, *L'action publique négociée: approches à partir des 35 heures - France-Europe*. París, L'Harmattan, 334 p. Pueden consultarse otras síntesis, como el texto de Brunhes, B., Clerc, D., Méda, D. y Perret, B., 2001, *Les 35 heures: le temps d'un bilan*. París, Desclée de Brouwer. En particular el capítulo 3: D. Méda, 2001a: “Travailler moins pour vivre mieux?”, pp 85-134; también “Dossier: les temps des 35 heures”, *Travail et Emploi*, 2002, n° 90, p 5-53 y en especial el artículo de Méda, D., 2002, “Transformations du travail et du hors travail: le jugement des salariés”. *Travail et emploi*, 90, p 23-38. Hay además otras obras, especialmente Notat, N., 1998, *Du bon usage des 35 heures*, París, Seuil, 131 p., o el trabajo Fabra, P., Arus, P., Brunhes, B., Collomb, B., Favennec, F. y Lemoine Ph., 1999, *Les 35 heures : une approche critique*, París, Economica, 124 p.

54 Sobre este tema, cfr. la obra colectiva dirigida por de Terssac, G. y Tremblay, D., 2000, *Où va le temps de travail?* Toulouse, Octarès, 284 p.

actúa principalmente “*en favor de los trabajadores (pues) tuvo el efecto de adecuar el tiempo de trabajo a las exigencias de la producción y la comercialización, más que a la cadencia y a la distribución del esfuerzo de trabajo por parte de los trabajadores a lo largo de la jornada*”. Fabra acota que, sin embargo, “*La adecuación de un trabajo regular a los ritmos biológicos y a una vida privada ordenada era el principio que, en el derecho liberal clásico que inspira el Código Laboral, marca la frontera entre la subordinación de trabajador a la empresa y el control de su propio tiempo, al cual también tiene derecho*”.

Aparecen por otra parte nuevos temas que se agregan al del sufrimiento en el trabajo, como el “hostigamiento laboral” (Hirigoyen, 1998)⁵⁵. El inventario de las agresiones morales realizado por este autor revela la violencia de las relaciones interpersonales que se ejercen sobre las personas en el trabajo, desvalorizándolas como consecuencia de abusos de poder. En ausencia de conflictos colectivos o cuando los actores están poco organizados para resolver los problemas cotidianos de su trabajo, se abre un espacio de incertidumbre en el que pueden alojarse los comportamientos abusivos: sin atacar directamente la integridad física del trabajador, tales actos desestabilizan a las víctimas, atacan su subjetividad y destruyen su integridad mental y psíquica.

El “retorno de la empresa” y su lugar en la sociedad: la cuestión ética

Si nos atenemos a los manuales que se han publicado sobre la empresa, concluiremos que en Francia ésta se revalorizó fuertemente como campo de investigaciones a fines de la década del '80⁵⁶. Para algunos autores, estaríamos en presencia de un nuevo paradigma sucesor de la sociología del trabajo y las organizaciones, heredero de esa doble tradición. Pero todavía necesitamos comprender mejor esta migración de las sociologías desde un campo hacia el otro. Bernoux (1995) inicia su libro interrogándose sobre las razones de la migración: “*¿Por qué una sociología de la empresa, después de la sociología de las organizaciones? El aporte esencial reside en la forma de ver la empresa, que ya no es considerada solamente como un lugar donde los miembros coordinan acciones sino como un espacio donde se crea*

55 Hirigoyen, M. F., 1998. *Le harcèlement moral. La violence au quotidien*. París, Editions Syros.

56 Alter, N., 1996. *Sociologie de l'entreprise et de l'innovation*, París, PUF, Colección Premier Cycle; Bernoux, Ph. 1995. *Sociologie des entreprises*. París, Seuil, Colección “Essais”; Sainsaulieu, R., 1987. *Sociologie de l'organisation et de l'entreprise*, París, Presse de la Fondation Nationale des Sciences Politiques et Dalloz; Sainsaulieu, R. y Segrestin, D., 1986. “Vers une théorie sociologique de l'entreprise”, *Sociologie du travail*, n° 3, p 3- 86.; Segrestin, D., 1985. *Le phénomène corporatiste : essai sur l'avenir des systèmes professionnels fermés en France*, París, Fayard; Segrestin, D., 1992. *Sociologie de l'entreprise*, París, A Colin; Thuderoz, C., 1997. *Sociologie des entreprises*, París, La Découverte.

un lazo social particular y donde coexisten identidades, acuerdos y un bien común. La empresa puede ser tratada entonces como un sujeto sociológico que posee autonomía y que es creador de lazos sociales, en el sentido fuerte del término: que vincula a los individuos y conforma la sociedad (...) Así definida, la empresa se convierte en un lugar de aprendizaje de la cooperación sin dejar de ser un ámbito de conflictos”.

Sin embargo, como subrayaba diez años antes Borzeix (1986) en el prefacio del número especial de la revista “Sociologie du Travail” dedicado al “retorno a la empresa”, la categoría “empresa” no había sido objeto hasta ese momento de una reflexión colectiva entre los sociólogos “*como si al interesarse por la enseñanza se descuidase a la institución que debe impartirla, la escuela*”. La razón que identifica esta autora es la percepción de esta categoría “como institución cardinal del capitalismo”, que los sociólogos observaron tradicionalmente con desconfianza porque corporizaba la racionalización tayloriana⁵⁷. No obstante, algunos autores consideran que la empresa no sólo es un objeto de debate social sino, como afirma Borzeix (1989), “*está a punto de convertirse definitivamente en un verdadero ‘sujeto en la sociedad’, una instancia central de lo social, suficientemente autónoma para influir sobre el sistema social global*”.

La renovación de las investigaciones sobre la empresa data en Francia de la década del '80, durante la cual se consagraron al tema numerosos manuales. Analizándolos, Piotet (1998) muestra que los autores procuran reutilizar los aportes de la sociología de las organizaciones –que analiza a la empresa como organización y como institución– y de la sociología del trabajo –que estudia a la empresa como comunidad de producción y de construcción de identidades profesionales– invirtiendo la perspectiva para considerar no los efectos de la sociedad sobre la empresa sino los efectos de la empresa sobre la sociedad. La intención es reflexionar de ahora en más sobre la relación empresa-sociedad.

Gobierno de las empresas: ¿un aumento del control?

El modo de gobierno de las empresas es cuestionado de tres maneras diferentes: desde el punto de vista de la producción normativa que se disgrega y se individualiza, desde el punto de vista de las formas gerenciales basadas en el involucramiento de los trabajadores y desde la óptica de los caminos que toma la racionalización en un contexto de mundialización.

57 Podría formularse la objeción de que este desinterés es relativamente reciente, porque en el *Traité de Sociologie du Travail* dirigido por Friedmann y Naville (1962), la cuarta parte está consagrada a la empresa, con tres artículos de Touraine, Lobstein et Reynaud. No obstante, en otro *Traité de Sociologie du Travail* dirigido por de Coster y Pichault (1994), la empresa no es objeto de ningún capítulo específico.

La producción normativa que antes era centralizada y global, ahora se distribuye y se diversifica. Gavini (1998)⁵⁸ muestra que las reglas elaboradas por los actores, en especial a través de los acuerdos colectivos, introducen nuevas relaciones entre trabajadores y empresas: “*se esfuman las fronteras entre el trabajo bajo contrato y el trabajo fuera de convenio*” y se individualiza el vínculo entre el empleador y el trabajador en detrimento del encuadramiento colectivo. Por otra parte, tiene lugar una internalización y endogeneización de interacciones que anteriormente eran externas y exógenas porque eran procesadas fuera de la empresa. Esta producción normativa local, que puede ser autónoma, no escapa sin embargo a una regulación centralizada, que puede ser heterónoma. Del mismo modo, las regulaciones internas a la empresa no implican un corrimiento de la regulación hacia abajo, pues por otra parte no pueden prescindir del recurso a la justicia.

Por otra parte, el autor se refiere, aunque sin profundizarla, a la dimensión cognitiva de la regla: el fundamento de la regla es un acuerdo sobre la forma de ver la empresa, “*una representación muy clara de la concepción de la empresa promovida por los firmantes*” (Gavini, *op. cit.*, p.74). Esta representación está lejos de ser compartida, porque mientras los empleadores se reservan las decisiones económicas los trabajadores sufren sus consecuencias sociales.

Courpasson (1997)⁵⁹ se pregunta, por su parte, sobre el involucramiento de los trabajadores en la dirección de las empresas, procurando no sucumbir al optimismo de la autonomía que nos alejaría de la sociología de la acción organizada a favor de una sociología del gobierno empresario (*governance*), centrada en las restricciones flexibles o de mercado. Sin que podamos afirmar que realmente logra abandonar la sociología de la cual procura diferenciarse, su trabajo tiene el mérito de poner énfasis en las transformaciones de las formas de organización: “*el control fordista negociado, basado en gran medida en un acuerdo explícito entre empleadores y asalariados que coloca en el centro del contrato a la remuneración y la estandarización de los procedimientos y gestos operatorios, tiende a ser reemplazado por un control social individualizado de los comportamientos, el compromiso y la lealtad en la organización*”. Para este autor, la acción gerencial consiste en construir y legitimar las herramientas de gestión que vuelven irreversibles las representaciones dominantes de la gestión⁶⁰, en las cuales el investimento de sí mismo y el compromiso del individuo, el control social y la dominación, ocupan un lugar importante: “*el gobierno organizacional es un conjunto de prácticas que bus-*

58 Gavini, Ch., 1998. *Emploi et régulation*. París, Editions du CNRS.

59 Courpasson D., 1997. “Régulation et gouvernement des organisations. Pour une sociologie de l'action managériale”, *Sociologie du travail*, 1, 39-61.

60 Ver en relación a este tema el artículo de Muller (1999) sobre la dimensión normativa del referencial de acción, *RFSP*.

can hacer coherentes las acciones descentralizadas, a través de una filosofía global de la acción gerencial. Su objetivo es construir irreversibilidades y asimetrías en el reparto de recursos y capitales atribuidos a los individuos y a los grupos en las organizaciones". No obstante, Groux (2003)⁶¹ matiza estas conclusiones mediante un análisis de las formas de cuestionamiento del orden social. Propone interpretar la regulación autónoma de los grupos sociales como una movilización para intervenir en la producción normativa y participar en la regulación política. Obviamente, la lógica del control no desaparece, pero podríamos decir que si bien no cambia de manos, al menos está más repartida. Las intervenciones del Estado se hacen menos en un marco global, imperativo y centralizado: ahora se apoyan crecientemente en la expresión de las fuerzas sociales que intentan canalizar o controlar y en las regulaciones autónomas desplegadas por los movimientos sociales, a las cuales tratan de acompañar transformándolas en una contribución a la producción de normas colectivas, y hasta jurídicas. Según Groux, las regulaciones autónomas aspiran a la legalización, pero su legitimidad es *a posteriori*. Pueden por lo tanto estar destinadas a transformar la racionalidad contestataria de la regulación autónoma en una racionalidad normativa y política.

Los trabajos de Sainsaulieu (2003)⁶² resultan por último particularmente esclarecedores para comprender las trayectorias de la racionalización. Muestran los tres senderos que ha tomado la racionalización en las empresas. En primer lugar el "comunitario", que asegura la socialización y "la integración de los productores sobre la base del modelo familiar" (tener empleo a cambio de un sometimiento a las exigencias de la autoridad), en detrimento de la expresión de la diversidad de las culturas e intereses.

En segundo término, la "racionalización burocrática" mediante, por un lado, la formulación de reglas escritas, comunes e impersonales que garantizan la igualdad y la protección para todos y, por otro, la elaboración de reglamentos negociados que introducen una forma de democracia en las relaciones laborales e instauran una regulación conjunta. Esta forma de racionalización se traduce sin embargo en una división del trabajo que confina "*en forma vitalicia a algunas personas a tareas de mera ejecución mientras (atribuye) a otras la concepción, la iniciativa y la movilidad*" y deja de lado, además, la negociación sobre los objetivos de producción.

61 Groux G., 2003. "Régulations politiques, action publique et mouvements sociaux" in de Terssac (coord.), *La Théorie de la Régulation Sociale de JD Reynaud, Débats et prolongements*, París, La Découverte (en prensa).

62 Sainsaulieu, R., 2003. "Entreprise et démocratie dans l'entreprise mondialisée" in de Terssac, (coord.), *La Théorie de la Régulation Sociale de J. D. Reynaud, Débats et prolongements*, op. cit.

Por último, en el marco de la mundialización, dada la voluntad de integración mediante acciones cuya racionalidad es política pero que se contradicen con racionalidades locales basadas en prácticas “mortificantes” de integración y exclusión, de contratación y despido, las regulaciones toman otro camino completamente distinto y la integración comunitaria y socializadora se disgrega frente a la diversificación de los status y a la individualización: observando sus consecuencias, el compromiso se contrapone con la amenaza de despido. Para Sainsaulieu, en este contexto de diferenciación que fragiliza el proyecto de integración, la gerencia se ve en la necesidad de apoyarse en la autonomía de los actores y en su capacidad de co-definir los objetivos vía confrontación: “*se trata de reestablecer la expresión colectiva de las autonomías de actores de la producción ante los imperativos del control y de la dirigencia*”.

La construcción de los dispositivos y las mediaciones

La co-producción de las reglas durante la acción en la “relación de servicio”

Si la confrontación ya no se interpreta como un rechazo del orden social heterónomo sino como una reivindicación de participación en la producción normativa, ello tiene tres consecuencias que han sido puestas en evidencia por las investigaciones realizadas en el sector servicios.

En primer lugar, el trabajo del agente es concebido como una tarea de “reparación” (Joseph y Jeannot, 1995)⁶³ de las fallas en la relación “agente-usuario”. Según Jeannot (1998)⁶⁴, el agente debe tener: a) competencia técnica y contractual para hacer que el usuario comprenda lo que promete el aparato gerencial; b) competencias de civilidad (*civilité*), para completar la relación administrativa agregándole una relación social. En segundo término, el usuario no es concebido como un sujeto pasivo destinatario de una prestación, sino como un actor capaz de reclamar la rendición de cuentas sobre las acciones realizadas y de discutir la aplicación de las reglas. Por último, en esta perspectiva interaccionista, la relación de servicio se transforma en un “trabajo de regulación” (Warin, 1993)⁶⁵: “*afirmar que las relaciones de servicio son regulaciones equivale a considerar que las partes elaboran conjuntamente reglas del juego para reducir simultáneamente la incertidumbre de las expectativas de los usuarios y el entretreído a veces contradictorio entre los intereses económicos del*

63 Joseph, I. y Jeannot, G. (eds.), 1995. *Métiers du public, les compétences de l'agent et l'espace de l'usager*. París, CNRS Edition.

64 Jeannot, G., 1998. *Les usagers des services publics*. París, PUF, Que sais-je.

65 Warin, Ph., 1993. “Les relations de service comme régulations”, *Revue française de Sociologie*, XXXIV, 69-95.

prestatario y las misiones del servicio público". Indiscutiblemente, la relación de servicio modifica la manera de ver el trabajo en el sector terciario y, más en general, el trabajo de las personas que tienen contacto directo con el público: como mostró Gadrey (1994)⁶⁶, la relación de servicio es una coproducción del servicio a través de interacciones sociales duraderas entre el agente y el usuario, basadas en una influencia recíproca. Así, el cliente ya no está al margen sino en el centro mismo de la relación producción-consumo (Weller, 1998)⁶⁷.

La co-construcción de las reglas formales establecidas *a priori*

Numerosos autores se abocaron al análisis de los dispositivos que regulan el trabajo, ya sea para analizar sus consecuencias sobre el trabajo que algunos consideraron "encadenado" (Durand, 1978)⁶⁸, o para estudiar la manera en que los autores imaginan y construyen dispositivos o artefactos, elaboran reglas formales y prescripciones que buscan el "confinamiento" de la acción y sirven como herramienta de gestión (algunos ejemplos se presentan en el texto colectivo titulado *Cooperation et conception*, 1996⁶⁹). El trabajo de concepción (a) es "inmaterial" (aunque se apoye en medios materiales); (b) está basado en las representaciones de las lógicas de funcionamiento por parte de los usuarios, en su creencia de que el operador terminará "puliendo" sus comportamientos; (c) intenta "controlar" u orientar el comportamiento de sus destinatarios y, por último, (d) es "discrecional" porque las opciones no son "técnicas" ni imperativas: aunque el espacio de acción de los encargados de la concepción esté parcialmente estructurado por restricciones resultantes de decisiones tomadas con antelación, los encargados de la concepción cuentan con importantes márgenes de maniobra, deciden y toman posiciones sobre las formas de uso "permitidas" y, por consiguiente, sobre la forma de control de los destinatarios. Estas decisiones también contribuyen a estructurar la acción de los conceptores y a regular sus relaciones e interacciones.

Este interés por los dispositivos no está vinculado solamente a la forma en que son concebidos, y tampoco al modo como afectan a los individuos o son utilizados por ellos. En tanto objeto, este interés está vinculado al status de los dispositivos en la acción y a la consiguiente reflexión epistemológica que este tipo de análisis presupone. A este respecto, un trabajo de Thévenot (1995)⁷⁰ replantea las relaciones en-

66 Gadrey, J., 1994. "Les relations de service et l'analyse du travail des agents". *Sociologie du travail*, 3, 381-389.

67 Weller, J. M., 1998. "La modernisation des services publics par l'utilisateur : une revue de littérature (1986- 1996) ", *Sociologie du travail*, 3, 365-392.

68 Durand, C., 1978. *Le travail enchaîné*. París, Seuil.

69 de Terssac, G. y Friedberg, E. (eds), 1996. *Coopération et conception*, Toulouse, Octarès. Cfr. especialmente los artículos de A. Hatchuel, Ch. Midler, A. Jeantet, P. Flazon y de Huguet (*et al.*).

70 Thévenot, L., 1995. "L'action en plan". *Sociologie du travail*, 3, 411-433.

tre plan y acción. Este texto fundó un enfoque diferente, que considera que el plan no prescribe una actividad y la regula de antemano, sino que es un medio de acción que sirve para tomar una decisión o coordinar acciones: “*la acción planificada específica no sólo una conducta considerada como acción en tanto fundada en una intención (por oposición a otros comportamientos) sino, por otra parte, supone que la intención es explicitada bajo la forma objetivable de un plan*” (Thévenot, 1995, p. 418). Desde el punto de vista de la reflexión epistemológica, la noción de objeto hace su entrada en la acción y, sobre todo, en la médula de las interacciones sociales pues, como lo mostró Latour (1994)⁷¹, el objeto no está ni del lado del sistema ni del lado del actor, sino que circula entre ellos.

La co-construcción de las reglas de evaluación de la performance

En la investigación sobre la construcción de los indicadores de performance, Reynaud (2002)⁷² muestra que la construcción de las reglas de evaluación de la performance ya es una negociación. En el marco de un contrato tipo que fija restricciones de formas (formulario), el Comité de Empresa debe fijar los coeficientes para el cálculo de los premios. Se crean de este modo espacios diversos de discusión y negociación.

El primer coeficiente está vinculado a las Unidades Producidas Ponderadas (UPP), que hace necesaria una lectura común para realizar la tarea de muestreo y alineamiento de las operaciones. Ponderar no es tanto “negociar” como ponerse de acuerdo sobre una lectura común. El segundo coeficiente se refiere a los aumentos de productividad cuya disminución paulatina permitiría hacerlos aceptables. El tercero se refiere a las concesiones recíprocas sobre reducciones de personal y distribución de tareas. La investigación revela que las estrategias de los equipos transforman las reglas inicialmente previstas y que la productividad se transforma en una variable negociada que cada equipo reelabora en función de su estrategia y su historia: uno de los equipos eligió las intervenciones que minimizan el tiempo pasado, que son las más fáciles pues generan más UPP permitiendo superar la productividad máxima. Así, mientras la gerencia prefería intervenciones no sistemáticas, los trabajadores optaron por una prevención sistemática pues ello les permitía ganar UPP. Los operarios eligen la calidad en detrimento de la cantidad saliendo, entonces, del sistema. Además, el premio se negocia y se discute entre el líder de equipo y los representantes de la gerencia. Esta última llega a la conclusión de que hay una desconexión

71 Latour, B., 1994. “Une sociologie sans objet ? Remarques sur l’interobjectivité”. *Sociologie du travail*, 4, 587- 608.

72 Reynaud, B., 2002. *Le gouvernement par les règles*, París.

entre el premio y el resultado (la productividad y el salario), lo cual abre un espacio de interpretación y deliberación. Una misma regla no produce efectos idénticos ni logra homogeneizar los comportamientos: la regla tiene valor recién cuando es reelaborada, puesta en situación, contextualizada, adaptada, etc. En caso contrario, su aplicación mecánica bloquearía el sistema debido a la falta de ajuste entre lo particular y lo general. Las reglas no coartan a los individuos pero poseen una significación que consiste en ser utilizables, existir y poder ser convocadas en la acción.

En su investigación sobre la evolución de las formas de organización en Renault, Rot (2003)⁷³ muestra el modo como los técnicos y los directivos logran la “fluidez industrial”⁷⁴ mediante la construcción de dispositivos para encuadrar la acción de los obreros y evaluar sus resultados. Este trabajo de organización se presenta como una construcción social de dispositivos que pone en tensión dos lógicas: la del control y el alineamiento de las prácticas y la de la autonomía, la iniciativa y la responsabilidad. La autora reconstruye mediante 250 entrevistas y por observación la evolución entre 1995 y 1999 de las prácticas organizacionales de tres fábricas de carrocerías y los esfuerzos para construir indicadores pertinentes y legítimos, como la noción de “Unidad Elemental de Trabajo”. Estos dispositivos contienen sin embargo tales contradicciones entre productividad y calidad que los usuarios sospechan que existen ajustes que desvían la significación original. La conclusión es que el orden productivo de los talleres se construye por medio de compromisos que por definición son inestables y contingentes: la fluidez industrial es frágil porque la racionalización inventa dispositivos precarios, inciertos y temporales.

73 Rot, G., 2003. *Une sociologie de l'atelier. Enquête aux usines Renault*, Paris, PUF (presentado para publicar).

74 La *fluidez industrial* se entiende, según la definición original de François Vatin “...como un dispositivo técnico-económico en el que la producción no puede disociarse de la circulación de los materiales o la información. En ese contexto, la intervención humana es, por esencia, periférica al proceso productivo en sí y se limita, en las formas más avanzadas, al control activo del dispositivo. El trabajo humano ya no es proporcional a la producción, sino, de cierta manera, inversamente proporcional ya que, según la formulación de Pierre Naville (1963), “la detención de la cadena clásica inmoviliza sobre todo al personal, mientras que la detención de la línea integrada lo moviliza”. La fluidez industrial se desarrolló en la industria química de finales del S. XIX y se fue imponiendo desde hace unos veinte años en la industria de serie masiva, aunque frecuentemente en forma distorsionada, en el sentido de que en los puestos no automatizados de la línea de producción el trabajo humano todavía se realiza siguiendo el ritmo de la cadena. En el plano teórico esta concepción de la producción considera al hombre un agente cibernético, un “pastor de máquinas” en palabras de Lewis Mumford (1934). Esta representación se opone frontalmente a la visión mecanicista (“aditiva”) que ve a la producción como sumatoria del trabajo humano, encarnada en el S. XX por la doctrina tayloriana”. Vatin, F., 1987. “La fluidité industrielle. Essai sur la théorie de la production et devenir du travail” in *Reponses sociologiques*. Méridien – Klincksieck. Paris. Prefacio de Pierre Naville. 218 pág. (Nota agregada por la traductora, a partir de una comunicación personal de François Vatin).

Conclusión

Al finalizar este recorrido nos resulta muy difícil sacar conclusiones sobre la evolución de la Sociología del Trabajo en Francia. La visión incompleta que hemos ofrecido destaca sin embargo dos aspectos capitales: la capacidad de la sociología del trabajo francesa para reconfigurarse permanentemente y su tenacidad para estudiar al trabajo bajo todas sus formas.

En efecto, la sociología del trabajo francesa ha sabido adoptar nuevas configuraciones para dar cuenta del trabajo en sus manifestaciones más complejas y para reelaborar sus fundamentos, en especial reconsiderando los procesos de diferenciación desde el punto de vista del género. La definición del trabajo productivo ha evolucionado porque, por un lado, se desplazaron los temas de investigación, se cuestionaron los límites de los campos científicos y los grupos de investigación se reconfiguraron sobre nuevas bases y, por otro, porque estos campos fueron atravesados por nuevos interrogantes y si bien el trabajo concreto continúa en el centro de los análisis, ya no se restringe a la fabricación de objetos físicos. En suma, el trabajo interesa a la sociología desde el punto de vista del vínculo social y del orden sociopolítico, tomando al trabajo como punto de partida (y no como finalidad) de lo social, en su articulación con otros campos de lo social.

La sociología del trabajo enfrentó en Francia una doble exigencia: por un lado de ampliación de su campo de investigación, para tomar en cuenta nuevos objetos y dar cuenta de nuevas realidades laborales, y por otro de especialización, para no confundirse con la sociología en general y conservar cierta especificidad. Un recorrido por la evolución de la disciplina⁷⁵ muestra que logró avanzar bastante bien: supo definir nuevos objetos, como el análisis de la construcción de las mediaciones mercantiles o políticas o de la actividad de organización; y logró vincular campos distintos de la sociología y recurrir a conceptos provenientes de otras regiones (como la sociología económica, la sociología política o la sociología de las organizaciones) para hacerlos trabajar conjuntamente.

Consideramos que está surgiendo una sociología de las actividades profesionales con el propósito de producir evidencia sobre aspectos enteros del trabajo aún inexplorados, tales como el trabajo de organización, el trabajo mercantil o el trabajo público.

75 de Terssac, G., 2001, "L'action organisée" in J.M. Berthelot (coord.), *La Sociologie française contemporaine*, Paris, PUF Quadrige, pp 99-116, (1a. Edición, París, PUF Fondamental, 2000, pp. 100-115).