

Caso France Télécom 2008-2010.

El silencio de la muerte en el rumor de la vida corporativa.

Autor:

Hualde, Marisa

Tutor:

Cragolini, Mónica

2022

Tesis presentada con el fin de cumplimentar con los requisitos finales para la obtención del título Magíster de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires en Estudios Interdisciplinarios de la Subjetividad.

Posgrado



UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES
FACULTAD DE FILOSOFÍA y LETRAS
SECRETARIA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ESTUDIOS INTERDISCIPLINARIOS
DE LA SUBJETIVIDAD

Directora: Dra. Mónica Cragolini

Secretario Académico: Dr. Juan Pablo Sabino

Directora de tesis: Dra. María Gabriela D'Odorico

Caso France Télécom 2008- 2010
EL SILENCIO DE LA MUERTE EN EL RUMOR
DE LA VIDA CORPORATIVA

Cohorte 2012

Maestranda

Marisa Hualde

DNI 18 448 491

Fecha de entrega: Junio 2022

Índice

Introducción	4
Primera parte	10
La vida entre la autodestrucción y la potencia	10
Capítulo 1	11
Presentación del caso	11
1.1. Situación en Francia en 2008	12
1.2. Consecuencias de la crisis en Francia	13
1.3. Sector de telecomunicaciones	14
1.4. Particularidades de France Télécom	15
1.4.1. El caso en los medios	19
1.4.2. Accionar del gobierno	21
1.4.3. Dirigentes en la justicia	23
Capítulo 2	25
El suicidio en la modernidad occidental	25
2.1. La muerte como transgresión de los deberes	26
2.2. Hecho social y moralidad	28
2.2.1. Durkheim y los nuevos poderes morales	31
2.3. Suicidio y opresión capitalista	33
2.4. Lo absurdo de vivir	35
2.5. Pasiones suicidas disciplinadas	16
2.6. Suicidio y biopoder	18
2.6.1. Seguridad, población y deseo	20
2.6.2. Interrogantes del o al biopoder	42
Capítulo 3	26
Sobre humores corporales y trastornos del deseo	26
3.1. Azotes al alma	26
3.2. Pulsión, objeto, idealización y rechazo	28



3.2. Displacer, dolor y duelo.....	31
3.3. De la melancolía al suicidio.....	33
3.4. Autodestrucción en France Télécom	36
3.5. El vivenciar de lo ominoso	39
3.6. Del padre protector a la <i>ananké</i>	42
3.7. El <i>management</i> como escudo frente a la <i>ananké</i>	45
Capítulo 4.....	47
Biopoder e inmunidad.....	47
4.1. La vida insacrificable.....	48
4.2. La vida en la competitividad.....	50
4.3. ¿Biopolítica o vida- política?.....	53
4.4. La diferencia maldita en las empresas competitivas.....	55
4.5. De la biopolítica a la tanatopolítica	57
4.6. Seguridad e inmunización.....	60
4.7. La muerte como límite al poder	64
4.8. Hacia la deconstrucción de la competitividad	66
4.9. Del mal de la muerte a la potencia de una vida	68
Segunda parte.....	73
Palabras, olvidos y mundos posibles	73
Capítulo 5.....	74
El decir de las organizaciones.....	74
5.1. De la comunicación de producto a la comunicación de productor	75
5.2. Identidad de productor y discurso.....	76
5.2.1. La identidad como invariancia.....	76
5.2.2. Discurso identificadorio y credibilidad	78
5.3. La credibilidad de Télécom	80
5.4. Sujeto productor e instancia de enunciación.....	84
5.4.1. La enunciación como apropiación	84

5.4.2. Vocación por la palabra y sujeto de la enunciación.....	86
5.4.3. Sujeto de la enunciación y credibilidad	87
5.5. Télécom entre la permanencia y el cambio	89
5.6. Orange: la simplificación natural.....	92
5.7. Del decir al hacer	98
5.7.1. El poder de decir	98
5.7.2. El hacer de la pregunta.....	99
Capítulo 6.....	101
Narratividad, memoria y olvido.....	101
6.1. El duelo y las lagunas de la memoria	101
6.2. El hilo de la historia	103
6.3. La liviandad del olvido	105
6.4. La memoria como antídoto de la apatía.....	108
Capítulo 7.....	110
El suicidio en el capitalismo del siglo XXI	110
7.1. Acontecimiento, conflicto y campo de posibles	111
7.2. Empresa, pseudo- acontecimiento y máquina de expresión	114
7.3. Invención, crítica y acción política	117
7.4. Politizar el malestar	119
7.5. Télécom y los hijos de la noche.....	121
Conclusiones.....	124
Bibliografía	130
Bibliografía de referencia	130
Bibliografía general	132
Caso France Télécom.....	133
Sitios web.....	134

Introducción

Vida, muerte, enfermedad, locura, razón, religión y poder se entretrejen en la historia de Occidente formando tramas, más o menos cerradas, en las que se anudan sujetos que luchan por vivir y escapar de las opresiones del poder y las miserias de las enfermedades o deciden morir al no poder hacer frente a unas u otras o por no resignarse a vivir de cualquier manera.



Las creencias, las religiones, las ciencias médicas y los gobiernos se han encargado a lo largo de los siglos de dirimir la tensión vida- muerte e inclinar la balanza hacia uno u otro lado. Demonios, fuerzas ocultas, pecados, anomalías, regulaciones y sanciones actúan sobre las vidas de súbditos, ciudadanos y poblaciones. Decisiones personales, libertades o derechos quedan opacados o cercenados cuando se trata de administrar la vida.

La muerte deslizándose en la vida inquieta, despierta temores ancestrales y desafía a los gerentes de la vida. Por eso, el suicidio rápidamente es conjurado, silenciado o medicalizado. Administrar es hacer vivir –eso lo saben los gobernantes y los directivos de las empresas– aunque esa vida quede privada de derechos y libertades o reducida a su dimensión productiva.

La mano que se alza en contra de la vida propia amenaza los designios del poder, pero también puede transformarse en un gesto liberador en contra del dolor y de lo insoportable. El problema surge cuando este gesto se repite una y otra vez en los límites de un espacio administrado por grupos económicos transnacionales como Télécom y se visibiliza a partir de la difusión mediática.

Entonces es necesario desdibujarlo, borrar su consistencia detrás de los velos de la locura, la inestabilidad y el contagio y reducir su importancia bajo la coartada de un número que se muestra muy pequeño frente a una totalidad globalizante que trasciende las fronteras. Después de todo, desde la perspectiva de una empresa multinacional, 29, 53 o 75¹ suicidios no son tantos sobre un total de 181.000 *colaboradores*. Nadie podría desmentir que los suicidios- como la muerte- son parte de la vida y esto permitió que los *gerentes de la vida* del grupo declararan con total impunidad que *desgraciadamente no los podemos erradicar*.

¹ La cantidad de muertes en el caso France Télécom varía según las fuentes (directivos de la empresa, gobierno/ poder judicial o sindicatos) y el período considerado (2007- 2010 o 2008- 2010). No es el objetivo del presente trabajo buscar la precisión en relación con la cifra para no validar la coartada de la empresa (X cantidad de casos sobre un total de 181000 *colaboradores*).

La oscuridad de una crisis internacional como la de 2008 se irradió en Francia en 2009 y derivó en una *crisis social* que produjo *un gran malestar interno*² en una empresa que *escucha* a sus *colaboradores* en todo el mundo. Lamentablemente algunos fueron *débiles* y *la vuelta al trabajo siempre es difícil*, sobre todo si se produce en un contexto de *reingeniería* de la empresa que incluía cambio de funciones, traslados, despidos y jubilaciones anticipadas de sus trabajadores.

Entonces *nos enfrentamos a uno de esos dramas de la vida* que, aunque *no tienen a priori conexión con la empresa*, deben ser tratados con cuidado porque *la mediatización de los suicidios desinhibe a la gente y puede empujar a las personas frágiles a pasar a la acción* (amparados en los saberes de la psiquiatría los directivos de France Télécom se mostraron autorizados para sostener esto en sus declaraciones mediáticas).

Debilidad, fragilidad, contagio, malestar, crisis; una combinación explosiva que pretendía eximir al grupo económico de la responsabilidad por el sufrimiento y el maltrato en su entorno laboral. Los casos de *reingeniería* y/ o *reconversión* empresarial que culminan en despidos y deterioro de las condiciones laborales de los trabajadores se reiteran en las últimas décadas. Esto no representa, por lo tanto, ninguna novedad en el caso Télécom, pero el hecho de que este proceso haya derivado en el suicidio conlleva un impacto social que lo convierte en un objeto de estudio de especial interés para quienes intervenimos en la gestión de la comunicación organizacional y formamos profesionales que asumirán esa responsabilidad en un futuro inmediato.

A partir de este estudio de caso ejemplificador esta tesis se propone abrir líneas de problematización y reflexionar sobre posibles formas de intervención frente a modalidades de gestión, presentes en organizaciones del siglo XXI, que impactan negativamente sobre la subjetividad de los trabajadores.

La hipótesis inicial es que los suicidios acontecidos en France Télécom entre 2008 y 2010 ponen en evidencia, aunque de manera extrema, la lógica imperante en las empresas competitivas del siglo XXI, según la cual el ser de sus trabajadores y su forma de existencia se definen, principalmente, a partir de su pertenencia a la organización. Cuando el ser de los trabajadores se diluye en la demanda corporativa y se anuda en el binomio *ser = pertenecer* (ser es igual a pertenecer), dejar de pertenecer pone en cuestión el ser y lo acerca al abismo de

² Así lo explicitaba la organización en su sitio *web*: http://www.orange.com/es_ES/responsabilidad/colaboradores/

una vida que se desliza hacia la muerte y, en este caso paradigmático, culminó en la muerte por mano propia, o sea, el suicidio.

Por tratarse de una tesis elaborada en el marco de la Maestría en Estudios Interdisciplinarios de la Subjetividad y por ser el suicidio un área problemática de interés para diversos campos del saber se plantea un abordaje multidisciplinario con ejes de articulación entre el caso y los conceptos centrales de diversos autores. Esta articulación incluye tanto zonas de convergencia como de divergencia y también propone posibles líneas de intervención desde el campo profesional de la comunicación organizacional (área de mi formación de grado).

6

Desde la filosofía, resultan centrales las consideraciones en torno al eje vida-muerte-poder de Agamben, Deleuze, Esposito, Foucault, Guattari y Nietzsche. Desde el denominado “campo psi”, se retoman los conceptos fundacionales de Jenstch y Freud, enriquecidos por los aportes actuales de Canteros, Green y Kâes. Desde las ciencias sociales, Durkheim, Hardt, Lazzarato, López Petit, Marx y Negri permiten abordar el suicidio como fenómeno social e inscribirlo en la configuración actual del capitalismo.

En cuanto a la especificidad de la gestión de la comunicación en organizaciones, resultan orientadores los aportes de Chaves, Etkin, Pérez González, Schvarstein y Weil para abordar la relación gestión- identidad- discurso organizacional.

La lingüística de la enunciación -con autores fundacionales como Benveniste, Ducrot, Kerbrat-Orecchioni y Maingueneau- y producciones más recientes de Filinich y Verón aportan las categorías necesarias para el análisis del *corpus* de discursos institucionales de France Télécom - Orange.

Para la construcción del *corpus* se rastrearon y sistematizaron textos, imágenes y videos publicados en el sitio *web* oficial de la empresa y entrevistas concedidas por sus directivos a medios de comunicación franceses (*Le Monde*, *Le Nouvel Observateur*, *Le Figaro* y El Periódico Mediterráneo). Como se trata precisamente de la identidad corporativa se incluyen los materiales en su formato original publicado en la *web*, respetando tipografías, uso del color (el naranja ya anticipa el cambio hacia Orange) y fotografías utilizadas por la empresa.

También se toma como insumo de trabajo la información sobre el caso publicada por organismos públicos y del tercer sector de Francia (tales como el *Observatoire du stress et des mobilités forcées*, el Ministerio de Trabajo, Empleo e Inserción de Francia y el organismo

internacional *Social Watch*) y documentos producidos por investigadores del campo de la sociología del trabajo de dicho país como Burgi, Decèze y Dejours.

Desde este encuadre teórico y a partir del planteamiento inicial de la hipótesis de trabajo se abren una serie de interrogantes que orientan el desarrollo de esta tesis.

La primera pregunta surge en torno a la relación vida- muerte- poder en empresas que se desempeñan en un escenario competitivo en el siglo XXI y se centra en el impacto sobre el sujeto psíquico y la configuración de subjetividades derivado de estas formas de gestión.

7

¿Qué se conmovió en el aparato psíquico de los trabajadores de France Télécom que los llevó a la autodestrucción y culminó con la muerte por mano propia? En este punto se indaga cómo opera la irrupción de un acontecimiento traumático como el suicidio en el mundo normalizado por la empresa.

Entonces surge la pregunta en torno a qué mundo propone Télécom con relación a su identidad como organización y de qué maneras ésta se plasma en sus discursos y articula decir- hacer- credibilidad. Como hablar puede implicar también callar, omitir o negar, se abren nuevas preguntas en torno a la articulación memoria- olvido en la configuración narrativa de la historia de France Télécom / Orange y a las posibilidades de recuperar una memoria con miras a la transformación.

¿Se pueden extraer fuerzas del dolor para potenciar nuevas subjetividades capaces de hacer frente al *management* del siglo XXI y promover en el campo empresarial actos emancipatorios que propicien nuevos mundos posibles? Tener a la vista semejante propósito involucra un proceso creativo y de construcción y abre posibles líneas de intervención en el campo profesional.

La problematización de estos interrogantes, su redefinición y el surgimiento de otros nuevos llevó a la organización de la tesis en dos partes. La primera, “La vida entre la autodestrucción y la potencia”, abarca los capítulos 1, 2, 3 y 4 y propone un recorrido histórico para pensar el suicidio como fenómeno social e interrogarnos acerca de la tensión entre seguridad, libertad y preservación de la vida que atraviesa el biopoder. Esta mirada se entrelaza con las preguntas que surgen cuando una persona decide poner fin a su vida y que necesariamente nos remiten a indagar en la configuración del aparato psíquico, las formas de procesar las pérdidas y de enfrentar el dolor que, en este caso, condujeron a la autodestrucción de los trabajadores de France Télécom. Frente a este acto extremo se plantean también nuevos interrogantes en torno

a la necesidad de coberturas inmunitarias por parte del Estado y su relación con la potencia de la vida.

En la segunda parte, “Palabras, olvidos y mundos posibles”, integrada por los capítulos 5, 6 y 7. se tratan las preguntas vinculadas a la eficacia del discurso empresarial y sus consecuencias en la dimensión del hacer, como así también con relación a la construcción de una narratividad que promueva el olvido o que, por el contrario, habilite un espacio para la memoria. A partir de esta última opción nos interrogamos acerca de la posibilidad de pasar de la autodestrucción y la muerte a politizar el malestar y extraer una fuerza de dolor para darle lugar a la potencia de una vida por- venir.

De esta manera, a partir de la organización propuesta para esta tesis, en el capítulo 1 se realiza una reseña del impacto de la crisis internacional de 2008 en Francia y de las particularidades del sector de telecomunicaciones. A partir de este contexto se presenta el caso France Télécom.

En el capítulo 2 se recorren diversos abordajes del suicidio como fenómeno social inscripto en la modernidad capitalista. Desde el cuestionamiento al cristianismo y a la superstición realizado por Hume al análisis del suicidio como hecho social propuesto por Durkheim, pasando por su vinculación con la opresión y las miserias del capitalismo retratadas por Marx o lo absurdo de la existencia marcado por Camus. Así se llega a la normalización disciplinaria y los imperativos del biopoder analizado por Foucault y que abren interrogantes en el siglo XXI.

En el capítulo 3 los aportes de Freud permiten indagar cómo el aparato psíquico procesa la pérdida de un objeto amado y comienza el trabajo del duelo. También se analiza, sumando la mirada de Agamben, de qué manera el dolor, la melancolía y la desesperación -asociados a un trastorno profundo del deseo- pueden sumergir al sujeto en un proceso de autodestrucción como sucedió en el caso France Télécom. Por otra parte, a partir de conceptos centrales del *management* del siglo XXI como *motivación*, *implicación* y *autocontrol* se vincula este proceso con las vivencias en el campo empresarial.

En el capítulo 4 se analiza cómo la vida –en tanto *bíos* (en la propuesta foucaultiana) o como *nuda vida* (siguiendo a Agamben)- ha pasado a ser objeto de administración y control por parte del poder político. Para preservarla, una serie de mecanismos de seguridad e inmunitarios comienzan a operar, pero al hacerlo debilitan su potencia. Esto se produce en un capitalismo en el que la competitividad puede volverse una competencia sin límites que pone en juego la vida

de los trabajadores hasta llevarla o bien a la autodestrucción o bien a ser deconstruida para dar lugar a la potencia del *por-venir*.

Ya en la segunda parte de esta tesis, en el capítulo 5, se aborda el discurso identificador de France Télécom como objeto privilegiado de la comunicación institucional en tanto posiciona a la empresa como actor social y visibiliza su hacer más allá del mercado en el que se desempeña. Mediante este discurso se promueve la adhesión al mundo propuesto por la organización y se sostiene su credibilidad. El análisis del discurso institucional de France Télécom (vigente hasta 2011) y su refundación como Orange (a partir de ese año) permite indagar en el mundo propuesto por la organización, el lugar dado al suicidio de sus trabajadores y el posicionamiento de la empresa como empleador y prestador de servicios a nivel global.

En el capítulo 6 se abren líneas de reflexión sobre la articulación memoria - olvido en la configuración narrativa de la historia de France Télécom / Orange y sus implicancias a futuro con relación a la posibilidad de que sus trabajadores se asuman como agentes de transformación. Duelo, historia, memoria y olvido se entrelazan en este caso con el poder de la advertencia y la fuerza que emerge para pensar las posibilidades de transformación en empresas que han transitado situaciones traumáticas como ésta.

Pensar el suicidio como un acontecimiento traumático que muestra lo intolerable de una época, marcada por la competitividad y el nuevo *management* en el campo empresarial, habilita el campo de los posibles. Finalmente, en el capítulo 7, se propone tomar las muertes acontecidas en Télécom como punto de partida para extraer una fuerza de dolor y e indagar sobre nuevas formas de acción política y de resistencia en el capitalismo del siglo XXI.

Primera parte

La vida entre la autodestrucción y la potencia

Capítulo 1

Presentación del caso

El 2008 se presenta marcado, a nivel global, por la crisis económico- financiera (llamada también *gran recesión*) que sacudió la economía mundial y a partir de este contexto internacional resulta necesario encuadrar el caso France Télécom.



La crisis se originó en Estados Unidos y entre los factores que se atribuyen como causas se pueden señalar: fallas en la regulación económica; crisis crediticia- hipotecaria y de confianza en los mercados; el alza del precio del petróleo por la invasión de Irak por parte de Estados Unidos; un fuerte incremento en los precios de los alimentos y la amenaza de una recesión en todo el mundo.

Aunque la caída del banco estadounidense Lehman Brothers se toma como el inicio de la *gran recesión*, ya se observaban síntomas desde agosto de 2007 con la quiebra de varios bancos menores de inversión. La caída de los bancos estadounidenses debido a los problemas con las hipotecas *de baja calidad* o *sub- prime*³ provocó el derrumbe de las bolsas y mercados de valores y esto derivó en una crisis financiera en todo el mundo. También varios bancos europeos se vieron en dificultades.

Como los gobiernos tuvieron que realizar rescates financieros para salvar a diversas empresas de una probable quiebra, la crisis derivó en el incremento de deudas en diferentes países, especialmente de Europa. Debido a la gran cantidad de dinero asignado a los rescates financieros y a la fuerte caída generalizada de los ingresos en la recaudación fiscal, algunos gobiernos implementaron programas de “austeridad económica” que implicaban fuertes recortes sociales, con las consecuentes protestas y un aumento de la pobreza en gran cantidad de países del mundo.

A continuación, se reseña la situación específica de Francia en ese momento y en el periodo postcrisis y el desempeño de la empresa en el campo laboral de las telecomunicaciones, con énfasis en el período 2008- 2010, cuando acontecieron los suicidios de sus trabajadores.

³ Las hipotecas *sub-prime* o *de baja calidad* son una modalidad crediticia del mercado financiero de Estados Unidos que se caracteriza por tener un nivel de riesgo de impago superior a la media del mercado.

1.1. Situación en Francia en 2008

¿Cuál era la situación en Francia al momento de la crisis?⁴ Según el Informe Nacional de Francia correspondiente a 2008⁵, producido por el organismo internacional *Social Watch*, si bien dicho país se encuentra entre los más ricos de la Unión Europea y cuenta con un estado de bienestar presente, un sector público importante y uno de los sistemas más completos de protección social, en 2008 el 12,1% de la población (más de 7 millones de personas) vivía por debajo de la línea de pobreza.

Por otra parte, la tasa de pobreza monetaria (fijada de manera convencional por Eurostat en 60% del ingreso medio nacional) en Francia está cerca de la media europea y a partir de 2008, si bien quedó rezagada con respecto a Alemania, dicho organismo sostiene que el crecimiento general de su PBI fue mejor que el de esa media.

El informe señala que frente a esta situación se pusieron en marcha políticas de redistribución, en beneficio de la población más vulnerable, y se promulgaron leyes relativas a la lucha contra las exclusiones, a la cobertura universal de salud, a la solidaridad y la renovación urbana, al derecho a una vivienda digna y a la participación.

Sin embargo, en el mismo informe también se advierte que estos logros se vieron contrarrestados por trámites lentos o falta de medios que hicieron que perdieran su eficacia. Por eso las organizaciones de la sociedad civil y los sindicatos presentaron las siguientes observaciones⁶ (se hace referencia solo a las correspondientes al ámbito laboral por ser el que más involucra al caso France Télécom):

Derecho al trabajo y condiciones laborales

Son cada vez más numerosos los asalariados sin acceso a un verdadero empleo de tiempo completo y a un salario digno, lo que conduce al desarrollo del fenómeno de trabajadores y trabajadoras pobres que, a pesar de trabajar, ni tienen autonomía financiera ni pueden acceder a derechos fundamentales, como el de contar con una vivienda estable.

La discriminación en el trabajo sigue afectando a las mujeres, los extranjeros y las personas con capacidades diferentes, en tanto las protecciones legislativas o reglamentarias en su favor siguen siendo insuficientes o ineficaces. Esto incluye las medidas que parecen estar orientadas a fomentar el regreso al empleo, tal como el llamado “ingreso de solidaridad”⁷.

⁴ Documentado en el sitio oficial de la Unión Europea: https://europa.eu/european-union/index_es

⁵ Disponible en: <https://www.socialwatch.org/es/node/10530>

⁶ Informe sobre Francia elaborado por *Social Watch* correspondiente a 2008. Disponible en: <https://www.socialwatch.org/es/node/10530>

⁷ Una forma de apoyo al ingreso para aquellos que toman un trabajo, pero no para los que permanecen desempleados.

Por otra parte, en julio de 2008 Francia asumió la Presidencia -que se ejerce por turnos- del Consejo de la Unión Europea y en septiembre de 2008 la crisis financiera se transformó en tema predominante en dicho Consejo. Los líderes de la UE reclamaban “una reforma del sistema financiero, mayor supervisión internacional, un sistema global de "alerta temprana" en caso de crisis y normas reglamentarias de aplicación mundial que garanticen la transparencia y la responsabilidad”⁸.

En noviembre, los miembros del G-20 se reunieron y acordaron reformas para consolidar los mercados financieros, perfeccionar la gestión del riesgo y ayudar a las economías emergentes y en desarrollo a acceder a la financiación durante la recesión económica. En diciembre se siguió trabajando en la cumbre de Bruselas para responder a la crisis financiera.

1.2. Consecuencias de la crisis en Francia

El informe de *Social Watch* de 2012⁹ analiza el impacto negativo de la crisis internacional de 2008 en Francia y señala que “si bien la economía ha repuntado, el desempleo y la desigualdad han aumentado, a la vez que la competitividad aumenta en detrimento de valores como la fraternidad y la solidaridad...”.

Aunque la base de protección social y los “amortiguadores sociales” de que dispone permitieron atenuar en parte las consecuencias de la crisis, el desempleo (la principal preocupación de los franceses) alcanzó a cerca del 10% de la población activa. La deuda pública se incrementó debido al desequilibrio de la balanza de comercio exterior y la pérdida de competitividad. A nivel social, se acentuaron las desigualdades en beneficio de los sectores más ricos y las poblaciones más frágiles se empobrecieron.

Por otra parte, es necesario tener en cuenta que Francia participa activamente en la Unión Europea y para esta el empleo ocupa un lugar destacado. Así lo expresa en su sitio *web*¹⁰: “Los avances tecnológicos, la globalización y el cambio demográfico siguen repercutiendo en los

⁸ Información disponible en el sitio *web* de la Unión Europea: https://europa.eu/european-union/index_es

⁹ Informe sobre Francia elaborado por *Social Watch* correspondiente a 2012. Disponible en: <https://www.socialwatch.org/node/13945>

¹⁰ https://europa.eu/european-union/topics/employment-social-affairs_es

hábitos de vida y trabajo de los europeos. La UE trabaja activamente en la elaboración de políticas y propuestas legislativas para superar estos retos”.

Asimismo “se esfuerza para proteger los derechos de los ciudadanos, garantizando: igualdad de oportunidades y de acceso al mercado de trabajo; condiciones de trabajo justas y protección e inclusión social”. La legislación laboral europea, por su parte, busca garantizar niveles mínimos de protección a quienes viven y trabajan en la UE y cada país miembro debe asegurar su cumplimiento a partir de sus leyes y autoridades nacionales de aplicación. Además, existen normas específicas para facilitar que los ciudadanos vivan y trabajen en otros países de la UE conservando sus derechos de seguridad social, como el seguro y las prestaciones de enfermedad.

En Francia el trabajo es considerado desde hace más de medio siglo el principal medio de acceso a los derechos. El Preámbulo de la Constitución de 1946 consagra los derechos sociales como prerrogativas de los ciudadanos. Para garantizarlo, sostiene el informe de 2012, “el aparato de seguridad social del Estado del bienestar combinaba un mecanismo de seguro con un sistema de financiamiento, a través de impuestos, destinado a asegurar prestaciones uniformes para todos los miembros de la sociedad. En el núcleo de este modelo de redistribución estaba el trabajo, como principal medio de acceso a los derechos”.

También se advierte en dicho informe que la situación en el mundo laboral postcrisis (al 2012) no había mejorado: “El trabajo ha dejado de ser sinónimo de bienestar. Las exigencias de productividad y de eficiencia actúan como fuentes de presión y de malestar, dando paso a un mundo laboral extremadamente duro, excluyente y exigente”.

1.3. Sector de telecomunicaciones

El recorrido histórico propuesto por Jorge Culebro y Christian González Laporte (2013) con respecto a la regulación y evolución del sector de Telecomunicaciones en los casos de México y Francia sirve como punto de partida para comprender el posicionamiento actual de Orange en el sector.

Desde 1946 una secretaría de Estado, el Ministerio de Correos y Telecomunicaciones (PTT por sus siglas en francés), concentró todas las funciones relativas a dicho sector en Francia: el control sobre las decisiones del operador de telecomunicaciones, las decisiones en materia de

política pública y la regulación de la competencia. El control del servicio se realizó mediante la Dirección General de Telecomunicaciones del PTT.

Esta dirección se transformó en France Télécom (empresa pública) a partir de 1988 y a partir de 1997 parte del capital de la empresa fue privatizado (el gobierno se mantuvo como el principal accionista hasta 2007). Por su parte, las funciones reguladoras del sector las operó la Dirección General de la Reglamentación, que también se transformó por la ley de medios de 1990 en la Dirección General de Correos y Telecomunicaciones (DGPT por sus siglas en francés).

Culebro y González Laporte (2013) señalan que, si bien la ley de medios de 1990 redefinió las funciones reguladoras del Estado, creó una empresa de telecomunicaciones pública y permitió cierto grado de competencia en los servicios de valor agregado de telecomunicaciones, se conservó la noción de *regulación sectorial*. Esto respondía a la necesidad de mantener el control público sobre un servicio considerado aún de *interés general*. Sólo en 1996 se produjo la transformación de la DGPT en ART (autoridad administrativa independiente del ministerio) y entonces la capacidad de France Télécom para competir claramente con los principales operadores en Europa —British Telecom y AT&T—, redefinió el principio de *interés general* y de *servicio universal*. La combinación de una estructura de mercado y una nueva forma de intervención estatal en el control de los servicios se presentó como la nueva noción de *regulación pública*.

Como reseñan Culebro y González Laporte (2013), a partir de enero de 1997 France Télécom pasó a ser una sociedad anónima, cedió una parte de sus capitales a inversionistas privados y comenzó a cotizar en las bolsas de París y Nueva York. En el 2004, luego de varias ventas de acciones, la participación del Estado quedó por debajo del 50% del paquete accionario, por lo que pasó a ser una empresa privada.

1.4. Particularidades de France Télécom

A partir de los 90, con la conformación de France Télécom, cobró fuerza un modelo de *management* orientado a incrementar sensiblemente la productividad de la fuerza de trabajo y

el logro de objetivos financieros¹¹. Estos últimos, propuestos y perseguidos por diversas gerencias, fueron cada vez más exigentes y se entrelazaron con la proclamada “satisfacción del cliente”, objetivo central en empresas transnacionales como las de telefonía que proveen servicios públicos y están expuestas a la competencia nacional e internacional. Tales objetivos se logran, en muchos casos, a expensas del deterioro creciente de las condiciones de trabajo y de la salud psíquica de los trabajadores¹². Además, este modelo de *management* opera sobre todo a nivel individual (ejemplo de ello son las evaluaciones y autoevaluaciones de desempeño), y dificulta la implicación de los asalariados en un colectivo.

A mediados de esa década los trabajadores comenzaron a sentir un malestar creciente que se vinculó directamente con el incremento de las reorganizaciones, la evaluación individual de las competencias, las movilidades forzadas, las renunciaciones "voluntarias", la jubilación anticipada, los cambios radicales de lugar de trabajo, horario, ocupación y actividad, las reducciones presupuestales drásticas, la informatización de las tareas y la racionalización de los gastos de funcionamiento. En este contexto, la jornada laboral se extendió y las tareas de todos los días se aceleraron. El miedo a perder el empleo llevaba a ajustarse a la situación a la vez que frenaba cualquier resistencia.

Los cambios más fuertes al principio de las reorganizaciones comenzaron a afectar a los técnicos y al personal llamado de "apoyo", cuyas tareas fueron subcontratadas a prestadores no titulares o incluso informatizadas. La empresa se había propuesto “recortar” 22 mil empleos en un período de 3 años, por lo que a partir de 2007 comenzó un proceso de despidos, renunciaciones forzadas, retiros “voluntarios”, amenazas de desplazamientos compulsivos, deslocalizaciones, y el programa *It's time to move* (una parte de los cuadros debían cambiar de función cada tres años)¹³.

En este escenario los suicidios comenzaron a acontecer¹⁴ y los sindicatos se unieron para la creación, en junio de 2007, del *Observatoire du stress et des mobilités forcées* (en adelante, el

¹¹ Este modelo de *management* ya había sido impuesto en Argentina cuando fue privatizada la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (ENTel) en noviembre de 1990, privatización de la que participó France Télécom hasta su partida del país en septiembre de 2003. Analizado por Damián Pierbattisti (2008).

¹² Las implicancias del nuevo *management* en la salud psíquica de sujetos en situación laboral serán analizadas en el capítulo 3 de esta tesis.

¹³ “Le management par le stress à France Télécom”. Note synthétique. Anne-Marie Minella. Octubre 2009. Publicado en: <http://observatoiredustressft.org/juridique/>

¹⁴ En 2007 también se produjeron suicidios entre los empleados de Peugeot y Renault.

Observatorio), asociación cofundada por los sindicatos CFE - CGC y SUD PTT, guiada por el lema “a France Télécom Orange et dans les entreprises”.

El Presidente de la sección "funcionarios" de la CFE - CGC Unión en el operador Télécom, Thierry Blangero, declaraba en ese momento a *L'Express*: "France Télécom es probablemente hoy en día la firma con mayor estrés de Francia, pero esto no es de extrañar cuando sabemos que la gestión allí nunca se ha caracterizado por la calidez humana"¹⁵.

La Unión de los ejecutivos aliados para la ocasión en el SUD - PTT decidió lanzar el *Observatorio*, con el fin de *apoyar las tropas forzadas hacia la salida*, teniendo en cuenta los múltiples síntomas vigentes en la empresa: depresiones, enfermedades, ausencias e incluso varios suicidios. Thierry Bhide aclaró además que el malestar persistía en la empresa desde hacía diez años y que en ese momento el operativo GPEC (*Futura gestión de puestos de trabajo y habilidades*) encubría la intención de la dirección de eliminar 22.000 puestos.

El *Observatorio* se proponía *luchar contra el aislamiento individual* proponiendo inicialmente un cuestionario anónimo en línea para que los empleados pudieran hacerse oír. Los resultados, procesados por un profesional independiente, serían transmitidos en una segunda instancia a la Dirección. Una evaluación inicial se llevaría a los dos meses, a mediados de agosto. Se esperaba obtener entre 10.000 y 20.000 respuestas.

En septiembre de 2007 se produjeron dos tentativas y un suicidio por parte de un trabajador de France Télécom en Lannion. En ese momento los delegados sindicales enviaron una carta abierta a la Directora Territorial de FT Distrito Oeste, Catherine Jacolot, donde se advertía que estos “actos desesperados nos interpelan y deben de la misma manera interpelarla”. Se los vincula con los testimonios de los médicos laborales de la empresa con relación al estrés, la angustia y la depresión que padecían los trabajadores, debido a los despidos y la reestructuración definidos por la empresa y que causaban “un verdadero sufrimiento en el trabajo”¹⁶.

El 14 de julio de 2009 se suicidó un trabajador de 51 años en Marsella y dejó en claro sus motivaciones: "Me suicido a causa de mi trabajo en France Télécom. Es la única causa". Este y otros casos que no dejaron ambigüedad sobre los motivos de sus actos dieron un nombre a lo

¹⁵ Declaraciones realizadas a *L'Express* publicadas en la sección Compañías el 20 de junio de 2007. Disponible en : https://lexpansion.lexpress.fr/entreprises/un-observatoire-du-stress-pour-france-telecom_1338432.html.

¹⁶ En : Dejours, Christophe y Florence Bègue. 2009. *Suicide et travail : ¿Que faire ?* París: PUF.

que estaba pasando: *la gestión por el terror*. Recién en diciembre de ese año la dirección de la empresa reconoció en un comunicado la existencia de 32 casos de suicidio. A partir de ese momento comenzó una especulación en torno a las cifras: nunca hubo claridad sobre el número exacto en France Télécom (entre 35 y 76 según la fuente) y en otras empresas¹⁷.

La cantidad exacta de suicidios no resulta relevante para analizar la decisión de hombres y mujeres atravesados por el sufrimiento en su trabajo e incluso puede transformarse en una coartada perversa sostenida por la empresa, como se muestra en este mismo trabajo en el capítulo 5, apartado 5.5.

Marin Ledun (empleado de France Télécom despedido en 2007) y Brigitte Font Le Bret (su psiquiatra) indagan en su libro *Mientras ellos cuentan los muertos...*¹⁸, sobre la dimensión social del suicidio vinculada con el sufrimiento en el trabajo, "la manera como toma cuerpo en los hombres y las mujeres que (lo) viven cotidianamente en el lugar de trabajo". Denuncian que nadie se pregunta qué es ese sufrimiento ni qué lo caracteriza. Ante ese vacío de información sobre causas y consecuencias, síntomas o patologías, los autores indagan sobre cuáles podrían ser los principios de explicaciones y las promesas de proposiciones de trabajo,

En lo que respecta a France Télécom, las consultas realizadas a la psiquiatra comenzaron en 1995. Durante los primeros años sus pacientes fueron técnicos: muchos habían experimentado movi­lidades forzadas y frecuentes sin previo aviso, o eran reclasificados en tareas comerciales al interior, cuando antes trabajaban en tareas técnicas al exterior. Font le Bret precisa que en esos años los trabajadores llegaban al consultorio con problemas de ansiedad, angustia sobre el futuro, trastornos de sueño y diversas somatizaciones. Aclara que al principio no había "ideaciones" suicidas.

Sin embargo, poco tiempo después comenzó a percibir una diferencia clínica. Aparecían nuevos síntomas, propios del sufrimiento en el trabajo, frente a los cuales las licencias o permisos no servían de nada; uno de ellos era la fobia: necesidad de evitar todo lo relacionado al lugar de trabajo y de todo aquello que lo recuerde. También surgía otra sintomatología de la angustia: garganta cerrada, vértigos y la fibromialgia, caracterizada por un estado de dolor

¹⁷ Un estudio llevado a cabo en Haute Normandie señala 400 suicidios ligados al trabajo en Francia solo en 2003.

¹⁸ "Pendant qu'ils comptent les morts. Entretien entre un ancien salarié de France Telecom et un médecin psychiatre", Paris, 2010, La Tengo Editions.

muscular crónico, extendido a diversas regiones del cuerpo y notablemente presente en forma de fatiga persistente.

Un aspecto que señala Font Le Bret es que el sufrimiento en el trabajo lo vivían sobre todo los cuadros medios o empleados que trabajaban por proyecto u objetivos, bajo el imperativo del rendimiento y un desempeño laboral más alto.

1.4.1. El caso en los medios

Alain Rabatel -en su artículo publicado en *Questions de Communication*¹⁹- analiza el tabú y los cambios en el tratamiento mediático de los suicidios en France Télécom a partir de 2009, específicamente a partir del suicidio N°20.

En la noche del 29 al 30 de agosto de 2009 se produjo el suicidio n° 22 que, por su carácter espectacular, dio mucho que hablar en los medios: una mujer de 32 años se tiró por la ventana delante de sus colegas de trabajo. Este acto siguió a una tentativa de suicidio también espectacular de parte de un empleado de Troyes que se apuñaló delante de una quincena de sus colegas y su gerente, luego de que se le anunciara la eliminación de su puesto y su traslado a 100 kilómetros²⁰.

A partir de ese momento los medios (principalmente diarios nacionales) pasaron de una aproximación psicologizante/ individual de los suicidios (con referencia a *debilidad y problemas de adaptación* de algunos empleados) a una contextualización que lo vinculaba con una organización del trabajo perversa, sostenida con testimonios directos de los asalariados y de los sindicatos. Comenzaron a acreditar y dar la palabra a estos últimos, insistiendo sobre la responsabilidad de la empresa frente al stress y el maltrato²¹, y salieron a entrevistar a los directivos de France Télécom. Luego de que Didier Lombard (a quien los medios llamaron *el CEO de los suicidios*) admitiera no “haber tenido en cuenta suficientemente las señales” de angustia del personal, el número 2 del grupo, Stéphane Richard, tuvo que reconocer frente a las

¹⁹ Alain Rabatel (2011), “El levantamiento gradual del tabú de las responsabilidades socio profesionales en los suicidios relacionados con el trabajo en France Telecom (finales de agosto-octubre de 2009)”.

²⁰ Diversos medios publicaron estos casos en sus ediciones del 9 de septiembre de 2009, desde el diario gratuito *20 Minutes* hasta la revista de negocios *L'Expansion*.

²¹ En el presente trabajo el análisis se focaliza en el discurso organizacional y su articulación con la identidad de France Télécom, por lo tanto, los medios de comunicación sólo serán tenidos en cuenta como uno de los soportes de difusión del decir de la empresa.

audiencias que la empresa había “quizás ido muy lejos con los mecanismos de control de los asalariados”²².

1.4.2. Accionar del gobierno



El gobierno, bajo la presión de la difusión mediática, se vio obligado a cambiar. Xavier Darcos, entonces ministro de Trabajo hizo declaraciones que se percibieron como una presión (discreta pero real) sobre la dirección de France Télécom; también el jefe de Gabinete intervino. Sin embargo, esta toma de posición por parte del gobierno no fue unánime. El sucesor de Darcos, Xavier Bertrand, excusó²³ a los dirigentes de la empresa que no previeron este desenlace fatal con el pretexto de que los sindicatos no habían estado más perspicaces (aunque ya en la primavera de 2007 se había creado el *Observatorio*).

En coincidencia con la excusa del ministro de Trabajo, el director de recursos humanos de France Télécom, señaló que no se podían reducir los 23 suicidios de los asalariados “a un problema de organización del trabajo” pero para reducir la presión acordó reunirse con los sindicatos el 18 de septiembre. Sin embargo, en paralelo, la dirección continuaba expresándose en los medios²⁴ en otro sentido: "rechaza cualquier vínculo con su gestión", habla de "dramas individuales" y “problemas personales”, argumentando que “no se han clasificado suicidios como accidentes de trabajo en France Télécom”.

Por otra parte, declaraciones de la ANACCION (Agencia Nacional para la Mejora de las Condiciones de Trabajo) confirmaban la resistencia de los responsables de la toma de decisiones (por considerarlo un "tabú") y subrayaban la importancia de la acción en un momento en que la crisis estaba pesando sobre la moral de los empleados. Jean-Denis Combrexelle, jefe de gabinete de Xavier Darcos, fue comisionado por su ministro para dar seguimiento al tema.

El CGC- UNAS-un sindicato que jugó un papel central en la creación del *Observatorio*- se refirió, por su parte, al "acoso institucionalizado" y la "jerarquía de los pequeños líderes" bajo

²² Declaraciones realizadas en el diario *20 Minutes* del 15/10/09.

²³ Declaraciones realizadas en *France Inter* el 29/09/09.

²⁴ A modo de ejemplo, se pueden citar las declaraciones realizadas en *L'Humanité* el 01/09/09.

la presión de sus superiores, citando el caso de un empleado de 52 años quien, en un período de cinco años, había cambiado su profesión cinco veces dentro de la empresa.

Dominique Decéze²⁵ -uno de los primeros investigadores que abordó las condiciones laborales en France Télécom a partir del proceso de privatización- al ser consultado en 2009 señaló que “desgraciadamente”, los suicidios producidos a partir de 2008 no eran los primeros. En 2004 ya se habían registrado seis y, en promedio, “desde la privatización de la compañía, hay una decena de suicidios por año, de los que el trabajo es responsable. Es un hecho reconocido por la dirección de France Télécom”. Además “son la parte más visible del sufrimiento de los asalariados. Otros indicadores muestran este sufrimiento en el trabajo: ausentismo, bajas médicas, *turn over*, dimisiones, huelgas esporádicas²⁶”.

2

Este sufrimiento se daba en un contexto marcado por la reducción del número de empleados (de 160.000 a 90.000 en 10 años), aunque se hablara de “salidas voluntarias”, incluidos los 22.000 recortes que se proyectaban y que afectaba principalmente a los empleados mayores de 50 años.

A partir del relevamiento de la situación laboral en la empresa se puso en evidencia que el suicidio surgía como el desenlace extremo de una serie de “patologías psicosociales” (bulimia, insomnio, uso de ansiolíticos, licencias por enfermedad, estrés que deriva en agotamiento nervioso) y disfunciones en el trabajo (anonimato, falta de diálogo, ritmo acelerado de reestructuración, competencia entre empleados, ausentismo, disminución de la productividad y la calidad, accidentes, acoso moral, renunciaciones y despidos).

En este punto resulta necesario señalar que el *Observatorio*, en 2018 -en un pedido realizado al gobierno para incorporar medidas a un proyecto de ley de empleo- recuperaba el caso Télécom como “parte de la profunda transformación que está experimentando el capitalismo francés” y que seguía afectando al sector de las telecomunicaciones en Francia. O sea: medidas como la “movilidad voluntaria”, la precarización de condiciones laborales y la eliminación de puestos de trabajo seguían vigentes en dicho sector a una década de producidos los suicidios en Télécom. Así lo advertía en su sitio *web*: <http://observatoiredustressft.org/juridique/>

²⁵ Autor del libro *La machine à broyer* (2004), ediciones Jean-Claude Gawsewitch Éditeur Reeditado y ampliado en 2009.

²⁶ Entrevista realizada a Dominique Decéze publicada en: <https://www.silicon.es/suicidios-actuales-france-telecom-no-son-primeros-2176925>.

El observatorio pide al gobierno y a los diputados cuatro medidas del proyecto de ley "asegurando el empleo", que pueden poner en peligro la vida profesional y familiar de miles de empleados.

Por Marc Marioles el martes 27 de marzo de 2018

Se agita

- La falta de establecimiento de límites a la movilidad geográfica y profesional, cuyos efectos destructivos (varias decenas de suicidios) llevaron a la imputación del director general de France Telecom, a pesar de que la empresa había negociado esta libertad con sus sindicatos (art. L2242-22 al2 °).
- La creación de la "movilidad voluntaria" que es en realidad una incitación al acoso y la exclusión de la población mayor (art L1222)
- La posibilidad de negociar la imprevisibilidad del calendario de trabajadores a tiempo parcial (L 2241-13), que no se compensa con las demás medidas del acuerdo, y que destruye el equilibrio de vida de los trabajadores más precarios, mujeres en su mayor parte.
- Finalmente, la sustitución de un órgano negociado por la empresa para las misiones de prevención de la CE y CHSCT (L4616 -5) y la reducción de los tiempos de tasación en caso de investigación a... ¡9 días en el 90% de los casos! (L1233- 35), con libertad para negociar acuerdos... aún más desfavorable (L1233_30 8 °).

Estas medidas han sido o ya están implementadas en varias empresas, pequeñas o grandes, y es a la luz del funcionamiento real de las empresas y del diálogo social que el observatorio ha enviado a los parlamentarios una carta de alerta y un archivo de análisis.

Cuando la retórica gerencial rima con violencia social

Nuestro artículo analiza el contexto estratégico, organizativo y de gestión de la crisis social vivida por una gran empresa de telecomunicaciones en Francia en el otoño de 2009, cuando una ola de suicidios de empleados ocurrida entre 2008 y 2009 recibió una fuerte cobertura mediática. En primer lugar, ubicamos estos suicidios en relación con las grandes transformaciones que experimentó recientemente esta antigua administración, al mostrar que son parte de la profunda transformación que está experimentando el capitalismo francés. A continuación, analizamos la forma en que estos cambios se plasmaron en una retórica empresarial, fuente de violencia para el cuerpo social de la empresa.

A principios de 2012, ARCEP anunció la eliminación de 10.000 puestos de trabajo en el sector de las telecomunicaciones. Unos meses más tarde, un académico publicó un estudio que preveía la desaparición de 50.000 puestos de trabajo en este sector de actividad en los próximos dos años.

1.4.3. Dirigentes en la justicia

Dejours y Bègue (2009) recuperan los antecedentes que llevaron a juicio a los directivos de France Télécom por la situación de maltrato y muerte entre los trabajadores. El sindicato SUD presentó una denuncia penal contra Didier Lombard (uno de los directores) en diciembre de 2009. Fue acusado de "acoso/ hostigamiento moral" en relación con los suicidios y se cuestionó

la responsabilidad colectiva de los dirigentes de France Télécom en la creación de “un sistema de acoso moral institucional que llevó a un peligro de la vida de los demás”.

La denuncia de SUD se basó en el trabajo realizado en 2008 y 2009 por el Consejo Científico del *Observatorio* y en un informe detallado de la Inspección de Trabajo, analizando en particular las actas y conocimientos especializados recolectados. La fiscalía decidió abrir una investigación y todos los sindicatos fueron a su vez una parte civil en 2010.

4

Casi 10 años más tarde, en julio de 2019, se llevó adelante en París el juicio a los directivos de la multinacional, responsables de “hostigamiento gerencial” u “hostigamiento en la gestión administrativa”. Las fiscales pidieron la pena máxima para los acusados: un año de cárcel, una multa de 15.000 euros y otra de 75.000 para France Télécom. Los tres dirigentes, Didier Lombard (expresidente general), Louis-Pierre Wenès (número dos) y Olivier Barberot (director de Recursos Humanos) fueron condenados a un año de prisión con ocho meses suspendidos. Además de ellos, otros cuatro ejecutivos fueron declarados culpables de complicidad y recibieron sentencias suspendidas de cuatro meses y multas de aproximadamente US\$5.500.²⁷

Como señaló Página 12²⁸, el juicio a la empresa telefónica se transformó en el ejemplo emblemático de *un delito tan común como invisible* en el capitalismo actual:

France Télécom se convirtió en la primera empresa que cotiza en bolsa juzgada por hostigamiento moral, es decir, responsable de las consecuencias que esa política acarreo para sus empleados [...] La fiscal Brigitte Pesquié habló de ‘un hostigamiento erigido en estrategia dentro de una de las grandes empresas del país’ [...] Los abogados de las organizaciones sindicales denunciaron ‘la ceguera voluntaria’ de los dirigentes de las empresas, o lo que el doctor Jean-Paul Teissonnière calificó con extraordinaria precisión como ‘el mayor accidente laboral organizado por el empleador.

La presentación de este caso remite a las reflexiones acerca del suicidio que la modernidad occidental produjo y puso en relación con el despliegue de la racionalidad, el ejercicio del poder y la configuración del sistema capitalista. Estas cuestiones se desarrollan en los capítulos que restan de esta primera parte de la tesis.

²⁷ Publicado por BBC News el 20 de diciembre de 2019. Disponible en: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-50871818>

²⁸ En su nota publicada el 12 de julio de 2019. Disponible en: <https://www.pagina12.com.ar/205737-horas-cruciales-en-el-juicio-por-los-suicidios-en-telecom>

Capítulo 2

El suicidio en la modernidad occidental

El caso France Télécom muestra al suicidio como una respuesta al modo de organización empresarial propuesta para ingresar, habitar y permanecer en el mercado laboral que se configura en este nuevo siglo. Frente a la mencionada respuesta, sin embargo, se debe señalar que el estatuto legal y la actitud del poder frente al suicidio han ido cambiando en la historia de Occidente; también las representaciones y significaciones sociales en torno a la vida humana, la muerte en general y la muerte por mano propia, en particular.

En este capítulo se analiza el significado socio histórico que tuvo el suicidio a partir de la modernidad en Occidente, vinculando prácticas, actores, creencias y representaciones en torno a la muerte en general y a la posibilidad del individuo de disponer de su vida y ejercer la muerte por mano propia, arrebatándole al poder, según el momento histórico, tanto la posibilidad de dar muerte como la de preservar la vida.

El enfoque del problema del suicidio desde los estudios que piensan el poder desde una perspectiva relacional habilita la discusión sobre lo sano y lo enfermo, lo normal y lo anormal, lo moral y lo inmoral que -en tanto categorías producidas por una lógica dualista que opera por disyunción- obturan cualquier análisis sobre el suicidio al posicionarlo como un acto de un individuo enfermo o anormal o inmoral, según la mirada que se imponga. A su vez, al quedar circunscripto al campo de lo individual, se invisibiliza cualquier avance de los poderes hegemónicos sobre la vida de los ciudadanos.

Las huellas de este proceso histórico se visibilizan hoy, en pleno siglo XXI, en las discusiones sobre la permisividad o la sanción de las prácticas suicidas, la eutanasia y el suicidio asistido.

Desde la mirada propuesta por esta tesis se toma distancia con respecto a la vinculación del suicidio con la sinrazón o la locura operantes a nivel individual o grupal para situarlo como un fenómeno social inscripto en la modernidad capitalista.

2.1. La muerte como transgresión de los deberes

En el marco de la modernidad ilustrada -que cuestiona los ideales del cristianismo y erige una razón centrada en el sujeto, David Hume escribe hacia 1750 un breve ensayo, *Sobre el suicidio* que, debido a la censura, solo logra ser publicado luego de la muerte del filósofo. Comienza postulando a la filosofía como el *supremo antídoto* contra la superstición y la falsa religión y rechaza el valor atribuido al sufrimiento por el cristianismo como una forma de acercarse a Dios. Al contrario, la muerte puede ser una forma de poner fin al sufrimiento, pero el supersticioso no se atreve a hacerlo por temor a ofender al creador:

Tan grande es nuestro temor a la muerte que, cuando ésta se presenta bajo cualquier forma que no sea aquélla a la que un hombre con mucho esfuerzo ha acostumbrado su imaginación, se vuelve más atemorizante y sobrepasa su débil coraje. Pero cuando se les une esta timidez natural a las amenazas de la superstición, no es de admirar que prive a los hombres de todo poder sobre sus vidas. (Hume, 2010: 2)

La superstición prohíbe placeres y alegrías y, si se le suma al horror a la muerte, nos priva de todo poder sobre nuestras vidas sostiene Hume. Para que los hombres puedan recuperar su libertad original es necesario examinar y refutar los argumentos esgrimidos contra el suicidio que lo asocian a la criminalidad: transgresión de nuestros deberes hacia Dios, hacia el prójimo o hacia nosotros mismos. Con el objetivo de liberar a la muerte por mano propia de toda culpa o censura Hume recupera a los filósofos antiguos y refuta los tres tipos de argumentos.

Para debatir sobre los deberes hacia Dios pone en igualdad de condiciones al hombre con el resto de la creación:

Para poder gobernar el mundo material, el creador todopoderoso ha establecido leyes generales e inmutables, según las cuales todos los cuerpos son mantenidos en su esfera y función apropiadas [...]

Todos los sucesos, en algún sentido, pueden ser declarados una acción del todopoderoso: todos proceden de esos poderes con los que él ha dotado a las criaturas. (Hume, 2010: 2)

Entonces, si todas las acciones se producen a partir de los poderes concedidos por Dios a sus criaturas y el hombre es parte de la creación, el suicidio es una acción de las tantas posibles porque “no hay un solo evento, sin importar qué tan importante sea para nosotros, que él haya eximido de las leyes naturales que gobiernan el universo, o que haya reservado peculiarmente para actuar y operar inmediatamente en él”. (Hume, 2010: 2-3)

Los hombres dependen de las mismas leyes que los animales y la materia y “pueden emplear toda facultad con la que hayan sido dotados para poder obtener su propio descanso, felicidad o preservación”, puntualiza Hume (2010:3). Además, si la conducta de todos los animales “le es

confiada a su propia prudencia y habilidad, y tienen total autoridad, tanto como su poder se los permita”, ¿por qué no podría el hombre regir su propia conducta y disponer de su vida –de manera soberana- para evitar el sufrimiento? “¿Es acaso porque la vida humana es de tan gran valor, que es un atrevimiento que la prudencia humana la deseche? Pero la vida del hombre no tiene mayor importancia para el universo que la de una ostra” (Hume, 2010:3). Declaración polémica de Hume, pero necesaria para construir una posición diferente a la del cristianismo operante en la época y desarmar el argumento que criminalizaba el suicidio por considerarlo una transgresión de los deberes hacia Dios

En cuanto a los deberes hacia el prójimo Hume (2010: 6) sostiene que “un hombre que se retira de la vida no hace daño a la sociedad. Sólo deja de hacerle bien; que, de ser una injuria, es de la clase más leve”. Si debido a la edad avanzada o a enfermedades el individuo puede renunciar a sus obligaciones, “¿por qué no puedo cortar estas miserias de una vez por todas, con una acción que no es más perjudicial para la sociedad?”. No hay motivos suficientes. Si además pasa a ser una carga para los demás, renunciar a la vida “no sólo tiene que ser inocente, sino laudable”.

Además, las obligaciones hacia la sociedad implican reciprocidad, pero “cuando me sustraigo totalmente de la sociedad, ¿estoy obligado aún? [...] ¿Por qué debería prolongar, entonces, una existencia miserable, debido a alguna ventaja frívola que el público puede, quizá, recibir de mí?”, se pregunta el filósofo. Y la respuesta llega contundente: “nuestras obligaciones tienen límites y no estoy obligado a hacer un pequeño bien a la sociedad a expensas de un gran daño a mí mismo”. (Hume, 2010: 6)

Así pasa a refutar el tercer argumento contra el suicidio: la criminalidad asociada a los deberes con nosotros mismos. Cuando la edad, la enfermedad o el *infortunio* transforman la vida en una carga, “la aniquilación [...] puede ser consistente con el interés y el deber para con nosotros mismos”. Además, frente al horror natural a la muerte, los *motivos pequeños* no bastan para conducir al suicidio. Asegura Hume (2010:7) que “cualquiera que, sin razón aparente, ha debido recurrir a él, estaba maldito con tal perversión o melancolía de carácter que quedó envenenado todo placer, y lo volvió tan miserable como si hubiese sido cargado con los más agravantes infortunios”.

De esta manera, Hume propone “secularizar” la muerte por mano propia para alejarla del dominio de la religión y la superstición y vincularla a las libertades humanas. Sus argumentos

–aunque sólidos como planteos filosóficos- escandalizan a la sociedad de la época, todavía impregnada del dogma cristiano, y provocan la censura.

En este punto resulta necesario tener presente que recién a partir de la Revolución de 1789, se declara la abolición de medidas represivas contra el suicida y/ o sus familiares y el suicidio deja de ser un crimen ante la ley. Sin embargo, las religiones y la moral pública continúan prohibiéndolo y castigándolo. Esta situación se repite entre los pueblos cristianos y su reprobación es más severa en Inglaterra, Suiza, Rusia y España que en Francia.

En el siglo XIX, si bien la reprobación hacia el suicidio no cede significativamente, el desarrollo de las ciencias humanas, especialmente de la “sociología científica” de la mano de Durkheim (conocedor del ensayo de Hume), lo transforma en objeto de estudio y da cuenta de las múltiples variables que intervienen en este fenómeno social complejo.

2.2. Hecho social y moralidad

Emile Durkheim dedica su tratado *El suicidio* ([1897] 2008) a abordarlo como hecho social. Parte desde el mundo antiguo para destacar que aún a fines del siglo XIX, la condena seguía siendo total y sin excepciones. Ni el sujeto ni la sociedad podían disponer de una vida humana por la concepción vigente sobre la persona: “Esta se ha convertido a sus ojos en algo sagrado, incluso en lo sagrado por excelencia, sobre la que nadie puede poner sus manos [...] ha adquirido una especie de dignidad que le pone por encima tanto de sí mismo como de la sociedad”. (Durkheim ([1897] 2008: 147-148)

La reflexión sobre la vida humana conservaba una pregnancia moral que derivaba en el binomio inmoral- anormal, instalando el suicidio del lado de los actos inmorales- anormales. El sociólogo advierte, sin embargo, que la moral de un pueblo se viola todos los días y que el crimen -al igual que el suicidio- es necesario y no puede dejar de existir.

La oposición entre el bien y el mal no tiene el carácter radical que le atribuye la opinión pública. Se pasa continuamente de uno a otro de una manera inconsciente, y las fronteras entre ambos son con frecuencia muy imprecisas [...]

Lo que es normal hoy día ya no lo será mañana, y a la inversa. Cuando se dice de un estado que es normal o anormal, hay que añadir en relación con qué se le califica así; de otro modo no se entiende. (Durkheim [1897] 2008: tomo II: 191-192 y 185)

Abordar el suicidio como *hecho social* concreto es el objetivo de Durkheim y lo define como “toda manera de hacer, fijada o no, susceptible de ejercer en el individuo una imposición

exterior; o también, que es general en la amplitud de una determinada sociedad, que tenga una existencia propia, independiente de sus manifestaciones individuales”.²⁹ Articula la tasa social de suicidios con datos y variables como estado civil, sexo y edad de las víctimas. Aun advirtiéndole que se trata de “factores extra-sociales”, y por consiguiente no prioritarios, dedica dos capítulos (“El suicidio y los estados psicopáticos” y “El suicidio y los estados psicológicos normales”) al análisis y cruce de datos estadísticos sobre la vinculación suicidio-locura³⁰. En ellos explicita la necesidad de “clasificar los suicidios cometidos por los locos de acuerdo con sus propiedades esenciales [...] para saber si el suicidio es un acto específico de los alienados”. (Durkheim ([1897] 2008: tomo I: 31)

Luego de detallar cuatro tipos de suicidio (maníaco, melancólico, obsesivo e impulsivo o automático) -según la clasificación que toma prestada a médicos de la época- Durkheim llega a la conclusión de que un gran número de muertes voluntarias no entran en ninguna categoría y que “no se debería, por lo tanto, sin abusar de las palabras, ver a un loco en cada suicida” (Durkheim ([1897] 2008: tomo I: 31 y ss.).

En otro capítulo, “El suicidio egoísta”, analiza “la inmunidad general de los casados” advirtiéndole que ésta no depende tanto del estado civil como de la existencia o no de hijos, o sea, de la conformación de una *sociedad familiar* cohesionada que preserve a los cónyuges del suicidio. Sostiene que cuando sobrevienen hechos como el divorcio o la muerte de alguno de ellos que hacen tambalear la estructura familiar, la inmunidad disminuye.

El recorrido por la familia permite a Durkheim ([1897] 2008: 210 y 218) introducir el concepto de *cohesión*, muy valioso, según su entender, para dar cuenta del desarrollo de la vida social: “la cohesión de un conjunto social no hace más que reflejar la intensidad de la vida colectiva que se produce en él [...] El suicidio varía en razón inversa al grado de cohesión de los grupos sociales de los que forma parte el individuo”.

Cuando la sociedad está cohesionada los individuos se sienten a su servicio, no prima el egoísmo y la existencia cobra sentido para el individuo en tanto responde a una causa común.

El lazo que les liga a la causa común le liga también a la vida y, además, el elevado fin que se han impuesto a sí mismos impide que las contrariedades privadas se manifiesten con demasiada intensidad. [...] hace que el individuo, en lugar de estar reducido a sus solas fuerzas, participe

²⁹ Durkheim definió *hecho social* en *Reglas del método sociológico* ([1895] 2001:51-52).

³⁰ Para ampliar remitirse a Emile Durkheim, *El suicidio* ([1897] 2008), tomo I, caps. I y II del Libro primero y cap. III del Libro II.

de la energía colectiva y venga a reconfortar la suya cuando le falte. (Durkheim [1897] 2008), Tomo I: 219)

En este punto resulta muy oportuno recordar las advertencias de Baudelot y Establet (2008: 46): “Durkheim es un sociólogo de la unidad de lo social, concebida sobre el modelo del ser vivo. Admitir una contradicción dentro mismo de lo social [...] significa comprometer ese modelo”. Su propuesta es descubrir los procesos mediante los cuales la sociedad se preserva y se constituye, conjurando las amenazas del individuo. Estas amenazas provienen de sus diferencias (por eso plantea la integración) y de sus deseos ilimitados (de ahí su regulación). Cualquier contradicción interna de la sociedad queda excluida y todo remite a la contradicción individuo/ sociedad.

Más allá de las críticas y limitaciones que se puedan señalar en esta definición, la obra de Durkheim, según Baudelot y Establet (2008: 105), *resiste* y “constituye rotundamente, aún hoy, para cualquier sociólogo, el punto de partida obligado de la reflexión científica sobre el fenómeno”.

Como señalan los autores, el propósito de Durkheim era demostrar que el suicidio no se reduce a un acontecimiento psicológico individual y para ello debía corroborar que el fenómeno tenía las características de un hecho social: regularidad, exterioridad, resistencia, obligatoriedad. El método estadístico era el que mejor le servía y precisamente sobre éste recaen las mayores críticas. En el caso de desempleados, inmigrantes o suicidios se cuestiona la legitimidad del procedimiento porque hay muchos intereses en juego que llevan a sub o sobreestimar esas poblaciones y “los no contados también serían incontables” (Baudelot y Establet, 2008: 49)

Durkheim ([1897] 2008, tomo I: 16) también señala que cada sociedad durante su historia tiene *una capacidad determinada para el suicidio*. Si esta disposición colectiva a la muerte por mano propia es normal queda por resolver por qué se produce y en función de qué variables puede variar la tasa social de suicidios.

Luego de aceptar que la melancolía y la tristeza que en ocasiones llevan al suicidio son necesarias para el ser humano, el autor busca la respuesta por el lado de la moral, aunque pretendiera desterrar esta mirada sobre el suicidio, herencia de la tradición religiosa:

La constitución moral de la sociedad es lo que determina en todo momento el contingente de muertes voluntarias. Existe por tanto para cada pueblo una fuerza colectiva, de una energía determinada, que empuja a los hombres a matarse. [...] Cada grupo social tiene realmente hacia este acto una inclinación colectiva propia de la que derivan las inclinaciones individuales, y no al

revés. [...]Son estas tendencias de la colectividad las que, penetrando en los individuos, los determinan a matarse. (Durkheim, ([1897] 2008: tomo II: 107-8)

Sin embargo, esta fuerza colectiva que empuja a los hombres a matarse se ve contrarrestada por las formas en que cada sociedad penaliza la muerte voluntaria y por el respeto que tenga hacia la vida humana. Así lo explicita Durkheim ([1897] 2008: 127): “toda sociedad tiene por la vida del hombre en general un respeto cuya intensidad está determinada y puede medirse según la gravedad relativa de las penas con que se castiga el homicidio”.



La disciplina internalizada actuaría, según Durkheim ([1897] 2008: tomo II: 57), como un antídoto contra el suicidio y haría descender la tasa social de estos hechos ya que “en las sociedades en las que el hombre está sometido a una sana disciplina, aguanta también más fácilmente los golpes del destino”. El riesgo de la anomia es precisamente el que más le preocupa ya que su amenaza permanente radica en que el individuo no tiene límites en sus deseos y la sociedad es *la única fuerza moral que está por encima del individuo y cuya superioridad éste acepta*.

Asimismo, Durkheim ([1897] 2008: tomo 1: 111 y 122) puntualiza que el suicidio es un hecho de una minoría ya que “la fuerza que el instinto de conservación tiene habitualmente en los hombres lo excluye radicalmente; el hombre medio no se mata” y nuevamente – aun pensando en términos de instinto- surge la moral como atenuante al sostener que “el instinto de conservación está menos arraigado en las conciencias que los sentimientos fundamentales de la moralidad, ya que resiste peor a la acción de las mismas causas”.

Resulta necesario tener en cuenta la advertencia de Baudelot y Establet (2008: 25) y leer los índices de suicidio de un país en un momento determinado para pasar de analizarlo como un acontecimiento singular e imprevisible a *fenómeno complejo, regular y previsible*, contradiciendo si es necesario “lo que dicen los discursos que abarrotan los tratados de ciencias humanas y sociales, complejo no significa en absoluto irregular, inextricable, indeterminado, aleatorio o imprevisible”. De esta manera -cuando la cantidad de individuos que se observan es mayor- se desdibuja la voluntad individual y el suicidio se reviste de marca colectiva más sello personal.

La vida humana sólo será preservada mientras su conducta no contradiga su condición de hombre. A partir de este atenuante, el Estado podrá disponer de la vida de sus ciudadanos si los actos que realizan no los hacen merecedores del privilegio de la vida.

2.2.1. Durkheim y los nuevos poderes morales

Durkheim se pregunta qué hacer frente al suicidio: ¿frenarlo o aceptarlo?, ¿considerar la situación de su época normal o anormal respecto de ese fenómeno? Si se decidiera frenarlo, ¿cómo hacerlo?

Si bien el sociólogo señala que algunos proponían el restablecimiento de penas conminatorias de la antigüedad o de penas morales, para él una posible respuesta consiste en reencauzar las corrientes pesimistas en la sociedad.

Nuestra excesiva tolerancia respecto al suicidio proviene de una generalización del estado de ánimo del que deriva, de modo que no podemos condenarlo sin condenarnos a nosotros mismos; estamos demasiado impregnados de él como para no excusarlo en parte. Así pues, el único medio de volvernos más severos consiste en actuar directamente sobre la corriente pesimista, devolverla a su lecho normal y mantenerla en él, evitar que actúe sobre la mayoría de las conciencias, y fortalecer éstas. (Durkheim [1897] 2008: tomo II: 192)

Luego de comprobar que la religión, la familia y la patria preservan del suicidio egoísta y del anómico si se trata de sociedades bien cohesionadas, ve en la corporación (definida como “sociedad compuesta de individuos que desempeñan los mismos trabajos y cuyos intereses son comunes e incluso idénticos”) una cura para este mal:

La corporación tiene por tanto todo lo que hace falta para proteger al individuo, para sacarle de su estado de aislamiento moral y, dada la impotencia actual de los demás grupos, es la única que puede cumplir esta indispensable función. (Durkheim [1897] 2008: tomo II: 200-201)

Aunque enseguida aclara: “para que la corporación tenga esta influencia, es necesario que esté organizada sobre bases muy distintas a las actuales [...] que se convierta en un órgano concreto y reconocido de nuestra vida pública”. También debe cumplir funciones determinadas, gozar de autonomía, estar vinculada a la vida nacional y especializarse según la disciplina que agrupe. Asimismo, señala que, si bien a las organizaciones se las considera necesarias, tienen la mala reputación de las del antiguo régimen.

Para Durkheim el Estado debe garantizar el equilibrio en el funcionamiento de las corporaciones y en este punto vuelve a surgir la idea de una sociedad sin contradicciones, capaz de reencauzar las corrientes de melancolía negativa que alejan a los pueblos de la vida. Sin embargo, lo que se vislumbra como una mirada esperanzadora sobre las capacidades de las corporaciones rápidamente se debilita cuando el sociólogo puntualiza que el Estado de fines del siglo XIX, al suprimir todas las viejas instituciones sociales, queda sobrecargado de funciones y por eso se vuelve “tan prepotente como impotente”.

Un Estado así, al liberar al individuo de toda presión social, lo deja abandonado a sí mismo y desmoralizado. Entonces “es necesario, sin aflojar los lazos que unen a cada parte de la sociedad con el Estado, crear poderes morales que ejerzan sobre la mayoría de los individuos una influencia que el Estado no puede ejercer”. (Durkheim [1897] 2008: tomo II: 213)

La consecuencia de esto es que, si el temperamento moral de una sociedad es lo que la vincula al suicidio, la creación de estos nuevos poderes morales y la revalorización de las corporaciones implican una reforma de la estructura social y esto excede ampliamente las intenciones del autor. Corresponderá a Karl Marx profundizar en el análisis y develar las contradicciones y las miserias de la estructura social de su siglo.

2.3. Suicidio y opresión capitalista

En el siglo XIX, marcado por la Revolución Industrial, la vida dista de ser un *privilegio* para una mayoría explotada en las fábricas florecientes, donde varones, mujeres y niños consumen sus fuerzas hasta el agotamiento y llegan a experimentar el *deseo inexorable de matarse*.

En este contexto de miseria y opresión el “désespéré” (eufemismo utilizado en dicha época para referirse al suicida) se constituye como coartada de un sistema de opresión. Karl Marx indaga esta realidad a partir de la experiencia de las *wokhouses* de Gran Bretaña donde el caso individual del suicida da cuenta de una situación social material concreta y -aún encerrado en la esfera de la vida privada- constituye una experiencia política para el materialismo histórico.

Marx aborda el suicidio como un caso de crítica social en *Acerca del suicidio* ([1846] 2011), apoyándose en los informes elaborados por Jacques Peuchet, archivista de la policía de París. Su objetivo es contraponer casos reales a cierta mirada romántica acerca del *désespéré*, divulgada por el folletín de la época. Inscribe, de esta manera, el suicidio en su dimensión social/material vinculado a las condiciones de vida en la gran ciudad y a la división social del trabajo. Analiza las *workhouses* en Gran Bretaña como fábricas- prisiones donde, bajo un régimen de encierro y explotación, se produce la usurpación del trabajo familiar por parte del capital.

Si bien las causas que motivan el suicidio pueden ser diversas (maltratos, injusticias, pérdida del trabajo, castigos secretos u otras) todas se corresponden con los “defectos” mismos de la sociedad moderna. “La cifra anual de suicidios, en cierto sentido normal y periódica entre nosotros, no es sino un síntoma de la organización defectuosa de la sociedad moderna”, sostiene

Marx ([1846] 2011: 66) y parte del caso individual para llegar al cuestionamiento de la organización social:

¿Qué clase de sociedad es esta, en la que se encuentra en el seno de varios millones de almas, la más profunda soledad; en la que uno puede tener el deseo inexorable de matarse sin que ninguno de nosotros pueda presentirlo? Esta sociedad no es una sociedad; como dice Rousseau, es un desierto, poblado por fieras salvajes. (Marx [1846] 2011:70-71)

Otro aspecto interesante abordado por el filósofo es la relación entre el suicidio, sus motivaciones, las libertades individuales y los deberes sociales. Las motivaciones que pueden llevar a la *determinación de matarse* no pueden medirse con ninguna escala ni evaluarse en términos generales porque “la dicha o la desdicha tienen tantas maneras de ser y de manifestarse, como diferencias hay entre los individuos y los ánimos [...] Un acontecimiento que en unos no suscita más que un sentimiento imperceptible, engendra un dolor violento en otros”. (Marx [1846] 2011:68)

O sea, el suicidio se inscribe en la subjetividad misma de un individuo que, alienado y oprimido en una sociedad salvaje, decide *sacarse de encima una existencia detestable*, y no se le puede acusar de cometer un acto contra natura ni de falta de coraje. Marx destierra, de esta manera, la mirada condenatoria de la Iglesia sobre el suicidio y lo instala como una problemática social que debe ser debatida junto con el sistema mismo que la engendra.

Por sobre todo, es absurdo pretender que un acto que se cumple tan frecuentemente sea un acto contra natura [...] Lo que es contrario a la naturaleza no ocurre. Por el contrario, es natural a nuestra sociedad el dar a luz a muchos suicidas [...] No es insultando a los muertos como se zanja una controversia como esta. (Marx [1846] 2011:68)

La sociedad capitalista que engendra potenciales suicidas pretende, según Marx, exaltar el mérito de aguantar el dolor en vez de sucumbir ante él y recuerda permanentemente al ciudadano los deberes que tiene con los demás y con las instituciones, sin que sus derechos estén claramente definidos ni establecidos y, mucho menos, garantizados. Es más, esas instituciones *disponen a la ligera de la sangre y de la vida de los pueblos* y dejan a la mayoría en la miseria. Marx [1846] 2011:69) se pregunta cómo podría pedirse a esos “parias sociales golpeados por un brutal desprecio” que respeten una existencia que no es tenida en cuenta por quienes deberían protegerla.

Mientras se plantee el suicidio como un acto de cobardía, un crimen contra las leyes, la sociedad, la naturaleza y dios, se borra la dimensión material/ social del problema que lo inscribe directamente en la esfera del capitalismo. En palabras de Marx [1846] 2011:72):

el suicidio no es más que uno de entre mil y un síntomas de la lucha social general, la que podemos percibir en frescos datos históricos, la lucha de la que tantos combatientes se retiran. O

porque están cansados de engrosar las filas de las víctimas, o porque se rebelan contra la idea de ocupar un sitio de honor entre los verdugos.

Además, el capitalismo necesita que *los pobres diablos aguanten la vida*, sigan aportando al sistema con su fuerza de trabajo y el consumo derivado de sus magros salarios. Para Marx [1846] 2011:92): no quedan dudas de que las *clases privilegiadas* se verían arruinadas por *el suicidio universal de la chusma*.

2.4. Lo absurdo de vivir

Ya en el siglo XX, el existencialismo de la mano de Albert Camus ([1942] 2004) plantea el suicidio como un *problema filosófico serio*: “Juzgar que la vida vale o no la pena de ser vivida equivale a responder a la cuestión fundamental de la filosofía”. A partir de los antecedentes de Marx y Durkheim, entre otros, señala que el suicidio siempre se ha tratado como un fenómeno social y busca vincularlo con el pensamiento individual, como “un gesto que se prepara en el silencio del corazón, lo mismo que una gran obra”, ignorado por el hombre muchas veces, hasta que “una noche, se dispara o se arroja al vacío”. (Camus [1942] 2004)

Vida, muerte y suicidio aparecen enlazados en torno a lo absurdo en el pensamiento de Camus y mientras que lo absurdo rige la existencia y la conducta del hombre, el suicidio puede surgir como una solución para lo absurdo. “Ese divorcio entre el hombre y su vida, el actor y su decorado es propiamente el sentimiento de lo absurdo” y si, además, la vida es una carrera que nos acerca cada día un poco más hacia la muerte, “lo absurdo impone la muerte”.

Sin embargo, tomar conciencia del absurdo no conduce necesariamente al suicidio sino a la libertad de matarse si se considera que la vida no vale la pena ser vivida o si se atraviesa una crisis que aparece como incontrolable. El hombre siente un apego a la vida *más fuerte que todas las miserias del mundo y el cuerpo retrocede ante la aniquilación*. Por eso,

Matarse es, en cierto sentido y como en el melodrama, confesar. Es confesar que la vida nos supera o que no la entendemos...Es solamente confesar que "no vale la pena". Vivir, naturalmente, jamás es fácil. Seguimos haciendo los gestos que la existencia pide por muchas razones, la primera de las cuales es la costumbre. Morir voluntariamente supone que hemos reconocido, aunque sea instintivamente, el carácter ridículo de esta costumbre, la ausencia de toda razón profunda para vivir, el carácter insensato de esa agitación cotidiana y la inutilidad del sufrimiento. (Camus [1942] 2004)

La decisión de *morir voluntariamente* porque, en determinadas circunstancias, *no vale la pena* seguir viviendo persistirá en la historia de Occidente, pero a medida que avance el siglo XX se transformará cada vez más en un terreno de disputa con el poder.

2.5. Pasiones suicidas disciplinadas

Vida, muerte y poder aparecen fuertemente vinculados en el pensamiento de Michel Foucault, quien recorre su articulación a partir de las diferentes configuraciones de poder en la modernidad europea.

El poder disciplinario encuentra su apogeo en los siglos XVII, XVIII y XIX. Su ejercicio requiere un procedimiento de control constante que se aplica a singularidades somáticas, toca los cuerpos y toma en cuenta los gestos, las palabras, los comportamientos, los hábitos. El panóptico de Jeremy Bentham (en tanto aparato de individualización y conocimiento al mismo tiempo) constituye su figura emblemática y pone en evidencia la íntima relación entre poder y saber.

El poder así ejercido requiere un estado de visibilidad permanente, *todo se ve todo el tiempo* –puntualiza Foucault ([1973-74] 2005: 101)- pero enseguida rescata el otro significado del concepto *panóptico*: “todo el poder que se ejerce nunca es otra cosa que un efecto óptico”, hasta el punto de carecer de materialidad: el director no necesita un cuerpo ni el soberano una espada para que el individuo se sienta observado y se comporte en consecuencia.

Uno de los privilegios característicos del poder soberano es el derecho de vida y muerte. Ese derecho, simbolizado por la espada, refiere a “un tipo histórico de sociedad en donde el poder se ejercía esencialmente como instancia de deducción, mecanismo de sustracción [...] era ante todo derecho de captación: de las cosas, del tiempo, los cuerpos y finalmente la vida; culminaba en el privilegio de apoderarse de ésta para suprimirla”. (Foucault ([1976] 2008: 128)

El poder disciplinario es anomizante y normalizador a la vez; se puede desarrollar tanto a partir como por debajo de la ley. Por eso, la reglamentación social de los instintos, junto con la integración, constituyen una función social fundamental: “Dado que la reglamentación está destinada a refrenar las pasiones individuales, es necesario que emane de un poder que someta a los individuos; pero es necesario también que ese poder sea obedecido por convicción y no por miedo”. Foucault ([1973-74] 2005: 51)

En este sentido, el dispositivo disciplinario -en el que no hay *captura fragmentaria* sino *captura total*- resulta eficaz al momento de contrarrestar las pasiones suicidas. Si el individuo se sabe observado no actuará en contra de su vida. Pero a su vez la eficacia del poder disciplinario se incrementa si se tiene en cuenta que no refiere a un acto, un acontecimiento o un derecho originarios sino “a un estado terminal u óptimo. Mira hacia el porvenir, hacia el momento en que todo funcione por sí solo y la vigilancia no tenga más que un carácter virtual, cuando la disciplina, por consiguiente, se haya convertido en un hábito”. Foucault (1973-74: 67-68)

Para ejercer el control, el poder disciplinario utiliza el instrumento de la escritura y el acopio riguroso de información. Un claro ejemplo es la disciplina fabril del siglo XIX, analizada por Marx, con su registro sistemático de retrasos, ausencias y penalizaciones que *efectúa una individualización centralizada*.

La obra de Durkheim (reseñada en 2.2.) constituye otro ejemplo acerca de esa necesidad epocal de acopio de información y registro riguroso: las tablas exhaustivas que clasifican el suicidio según género, edad, estado civil, lugar de residencia, nacionalidad y otros indicadores así lo evidencian.

El acopio de información también actúa en beneficio de la productividad aun en un capitalismo de singularidades. Como señala Foucault ([1973-74] 2005: 95), “la disciplina es una táctica: una manera determinada de distribuir las singularidades, pero de acuerdo con un esquema que no es clasificatorio, distribuir las en el espacio, permitir acumulaciones temporales que puedan tener concretamente una eficacia máxima en el plano de la actividad productiva”.

Sin embargo -si bien todos los elementos en el sistema disciplinario están jerarquizados y clasificados- siempre queda algún *residuo*, algo *inclasificable* que da origen al surgimiento de sistemas disciplinarios complementarios para recuperar a esos individuos.

La *función psi* (psiquiátrica, psicopatológica, psicosociológica, psicocriminológica, psicoanalítica) -surgida a principios del siglo XIX y analizada por Foucault ([1973-74] 2005)- se postula entonces como disciplina para los indisciplinables; es la instancia de control de todas las instituciones, preferentemente la familia. Cuando ésta deja de cumplir su función se introducen los dispositivos disciplinarios, como la asistencia social, para reencauzarla.

En el caso del suicidio se entrelazan las funciones de la familia³¹ con las de las instituciones psi: cuando uno de sus integrantes puede poner en riesgo su propia vida (ya sea por amenazas de suicidio verbalizadas, intentos fallidos o comportamientos autodestructivos) y la familia no logra contenerlo, delega el ejercicio de su soberanía y solicita la intervención del Estado, bajo la forma de asistencia social o mediante el uso de la fuerza pública si fuera necesario. Aun cuando la muerte se ha producido, la función psi se sigue ejerciendo mediante la certificación de insania del difunto (requerida por autoridades policiales o judiciales) y seguirá vigente en los siglos posteriores, pero ya no vinculada con el disciplinamiento sino con la administración de la vida misma.

2.6. Suicidio y biopoder

Desde el siglo XVIII la natalidad, la mortalidad y la longevidad se erigen como objetos de saber y control del poder. La vejez, los accidentes y el suicidio son analizados de manera pormenorizada con el objetivo último de evitar que la vida le sea arrebatada al poder, ya sea por la aparición de lo imprevisto (accidentes) o por la decisión individual que desafía el orden social (suicidio).

A partir del siglo XIX, la potestad del soberano de *hacer morir o dejar vivir* se modifica a favor de *hacer vivir y dejar morir* y esta prerrogativa del poder comienza a formar parte del derecho político en ese nuevo siglo. Esto conlleva la regularización de los procesos biológicos y la descalificación progresiva de la muerte. A medida que avanza este siglo se van perdiendo los rituales en torno de la muerte hasta que llega a convertirse en algo oculto, tabú. Mientras que en siglos anteriores representaba el tránsito de un poder terrenal a otro celestial, ahora, cuando el poder interviene sobre la vida, la muerte marca el límite de ese poder ya que está fuera de su influjo. Como señala Foucault ([1975- 1976] 2008: 224): “El influjo del poder no se ejerce sobre la muerte sino sobre la mortalidad [...] El poder ya no conoce la muerte. En sentido estricto, la abandona”.

Ya en el siglo XX -si bien las instituciones asistenciales del poder disciplinario siguen funcionando- se introducen *mecanismos más sutiles*, más racionales (seguros, ahorro

³¹ Como se desarrolló en 1.2. Durkheim ya articulaba la tasa social de suicidios con variables que dan cuenta de la pertenencia o no de la víctima a un grupo familiar.

individual, seguridad, entre otros) para que el poder, junto con el saber, actúe sobre la población como cuerpo múltiple con el objetivo de preservar la vida. Se configura así el biopoder entendido como “el conjunto de mecanismos por medio de los cuales aquello que, en la especie humana, constituye sus rasgos biológicos fundamentales podrá ser parte de una política, una estrategia política, una estrategia general de poder”. (Foucault, [1977- 1978] 2008: 15)

El imperativo de *hacer vivir* sostenido por el biopoder se nutre además de la visión religiosa de la vida y la muerte que, como se señalara anteriormente, aún a fines del siglo XIX impregna la moral laica, enaltecendo el valor de la vida humana y descalificando el suicidio. Como sostenía Durkheim ([1897] 2008: tomo II: 148):

Está impregnado de religiosidad; el hombre se ha convertido en un dios para los otros hombres. Por eso cualquier atentado contra él nos parece un sacrilegio. Y el suicidio es uno de esos atentados. Poco importa quién ejecute el acto; nos escandaliza porque viola el carácter sacrosanto de nuestra persona que debemos respetar tanto en nosotros como en nuestros semejantes.... el suicidio se reprueba porque deroga ese culto por la persona humana sobre el que descansa toda nuestra moral.

Aun cargado de tintes moralistas, el biopoder promueve el *dejar hacer* y no toma explícitamente la posición de impedir o marcar la obligatoriedad. Cierta nivel de permisividad es indispensable; los mismos dispositivos que permiten regular una realidad oscilante necesitan, a su vez, de la libertad de circulación de los individuos. Esto se pone en evidencia en el tratamiento actual de los pacientes con intentos de suicidio para quienes sólo en raras ocasiones se contempla la posibilidad de una internación a puertas cerradas en una institución psiquiátrica (práctica habitual en siglos anteriores) sino que se promueve el funcionamiento de dispositivos de seguridad que eviten el riesgo de la muerte sin cercenar la libertad del suicida ni la de su grupo familiar o allegados.

El suicidio –en tanto muerte por mano propia- no sólo escandaliza a la moral pública, sino que además le arrebatada la vida a un poder cuya razón de ser es su preservación y trae repercusiones sobre el campo de la producción capitalista en tanto los trabajadores que toman esta decisión le son arrebatados al proceso productivo. Además, si se asocia el suicidio con la enfermedad y la locura, se habilita la intervención de instituciones psi que, ya avanzado el siglo XX, funcionan como garantes del biopoder. O sea: una serie de mecanismos de seguridad comienza a operar.

2.6.1. Seguridad, población y deseo

La seguridad, como el biopoder, se ejerce sobre el conjunto de la población considerada, al mismo tiempo, como objeto y como sujeto: blanco al que se apunta para obtener determinado efecto y se le pide que se conduzca de determinada manera. Los individuos, en su carácter de miembros de esa población, representan un *elemento de lo que se quiere manejar de la mejor forma posible*. (Foucault, [1977- 1978] 2008: 64) Pero a su vez, desde el siglo XVIII, la población no puede ser pensada como un dato básico, ya que depende de toda una serie de variables (exhaustivamente tenidas en cuenta por Durkheim³²) y por eso la relación con el poder no puede ser definida mediante el eje obediencia/ no- obediencia. La población está compuesta de individuos muy diferentes unos de otros, movilizados por intereses individuales que, solo en algunas ocasiones, coinciden con el interés general.

Una vez admitida la tensión individuo- sociedad, el problema que se plantea entonces es cómo integrar las diferencias. Como se desarrolló en el ítem 2.2. de esta tesis, Durkheim encuentra la respuesta en la reglamentación o regulación. Cuando la sociedad no logra regularse sobreviene la anomia y con ella, la amenaza del suicidio anómico o el suicidio egoísta.

El *individuo librado a sí mismo* siempre puede representar un riesgo, aún en las sociedades de la diferencia. Así lo señalan Baudelot y Establet (2008: 107- 108):

las sociedades modernas, basadas en la división del trabajo, hacen de la diferencia socialmente valorizada la condición de su unidad. En esta forma superior de solidaridad, el riesgo consiste en dejar al individuo librado a sí mismo, inconsciente de su relación con los demás y portador de una diferencia que de pronto no tiene precio.

Aunque las sociedades modernas valoricen las diferencias e incluso acepten algunas no reguladas y promuevan diferencias eficaces en términos de productividad, persiste un punto prácticamente inabordable cuando se pretende analizar el suicidio con relación a la organización social en la que se inserta. Se trata de la subjetividad del suicida que produce un acto único e intransferible y esto lleva a pensar en términos de “suicidios”, a los que generalmente se puede acceder a partir de la voz de los otros involucrados (familiares, médicos, psicólogos, juristas, entre otros) y no de la de quien decidió la muerte por mano propia.

Por otra parte, la articulación biopoder- mecanismos de seguridad se complejiza a partir de la consideración del deseo como motor de las acciones. Ya Durkheim ([1897] 2008: tomo II:

³² Remitirse a Emile Durkheim, ob cit. Referida en 2.2.

7) había advertido que el individuo no tiene límites en sus deseos y sólo la sociedad puede ponérselos mediante la reglamentación de los instintos: “En los asuntos de la vida, nada es bueno sin medida. Una característica biológica no puede cumplir con los fines a los que debe servir más que a condición de no rebasar ciertos límites. Y lo mismo sucede con los fenómenos sociales”.

A fines del siglo XX, luego de varias décadas de aportes del campo psi, resulta inadmisibles negar o tratar de refrenar el deseo. Si las poblaciones y los individuos que la componen están atravesados por el deseo entonces éste pasa a ser un problema del poder y requiere que se definan procedimientos meditados de gobierno para mantenerlo bajo control y encauzarlo dentro de los límites de la seguridad. Así lo advierte Foucault ([1977-78] 2008: 96): “Producción del interés colectivo por el juego del deseo: esto marca al mismo tiempo la naturalidad de la población y la artificialidad posible de los medios que se instrumentarán para manejarla”.

La seguridad, por su parte, se apoya en datos materiales, trabaja sobre probabilidades; trata de acondicionar un medio en función de acontecimientos posibles para definir un campo de intervención. La seguridad responde a la realidad de tal manera que la respuesta la anule, la limite, la frene o la regule y esta regulación es lo fundamental en los dispositivos que utiliza.

Como aclara Foucault, un poder que se piense como regulación sólo es capaz de producirse a través de la libertad de cada uno y con apoyo en ella. No se trata de una ideología, es ante todo una tecnología de poder. El biopoder se sustenta en un gobierno de los seres humanos que considere, ante todo, la naturaleza de las cosas y las capte cuando se producen, sean deseables o indeseables. Los mecanismos de seguridad se inscriben, por consiguiente, no tanto del lado del control de la población sino de su regulación con relación a un despliegue del deseo que pueda inquietar al poder.

Esta forma de comprender el ejercicio del poder y los mecanismos de seguridad utilizados habilita un espacio para el análisis del acontecimiento y de lo imprevisible. El suicidio se inscribe precisamente en el cruce de estas categorías, aunque la imprevisibilidad pueda ser cuestionada.

Sin embargo, el problema del acontecimiento no surge con el biopoder. Ya desde el siglo XVIII el poder soberano debe enfrentarlo e intenta impedirlo antes de que se produzca, aunque

finalmente esa forma de abordarlo sólo lleve a fracasos.³³ Foucault ([1977-1978] 2008: 62) demuestra que el acontecimiento “se frena en virtud de cierto *dejar hacer*, cierto *dejar pasar*, cierta *permissividad*, en el sentido de “dejar que las cosas cambien”. Sólo así “esa realidad misma a la cual se otorga la libertad de desarrollarse, ese fenómeno, va a provocar justamente su automoderación y su autorregulación”. Por eso el Estado solo interviene en las determinaciones a nivel global para *optimizar un estado de vida*.

El suicidio atenta contra un estado de vida y esto habilita el accionar de los dispositivos de seguridad (como se señalara en párrafos anteriores) para insertarlo dentro de una serie de acontecimientos probables. El poder, entonces, realiza un cálculo de costos con relación a él y fija los límites de lo aceptable: cierta cantidad de casos de suicidio en una sociedad determinada puede tolerarse y hasta considerarse normal; cuando este número crece se lo comienza a considerar un riesgo para la consecución del estado de vida óptimo requerido por el biopoder.

2.6.2. Interrogantes del o al biopoder

La preocupación por la cantidad de suicidios en un momento y una sociedad determinada no es exclusiva del biopoder. Ya en el siglo XIX Durkheim se inquieta por el incremento en la tasa social de suicidios en Europa (especialmente en los países más cultos) y se pregunta si no sería acaso el *precio de la civilización*. Seguramente lo habría tranquilizado saber que en el siglo XX se presentaría estabilidad e incluso disminución de los índices de suicidio en esos países. ¿Por qué disminuyen los suicidios? ¿Surgen nuevos poderes morales que atemperan la tendencia a la autodestrucción? ¿Las corporaciones se fortalecen y logran integrar a los individuos? ¿El Estado deja de ser impotente?

Posibles respuestas a estos interrogantes surgen a partir de la aceptación de que un Estado en pleno ejercicio de la biopolítica se encargará de abordar los *acontecimientos aleatorios* producidos en una población en un período determinado, considerando que estos fenómenos son aleatorios e imprevisibles a nivel individual, pero a nivel colectivo exhiben constantes.

Entonces el nivel pertinente para la acción económico- política del gobierno (necesaria y suficiente) no es la multiplicidad de individuos salvo cuando la acción se convierte en

³³ Así lo demuestra Foucault en su clase del 18 de enero de 1978 cuando aborda el problema de la escasez en los siglos XVII y XVIII. Remitirse a: Foucault, *Seguridad, territorio, población* ([1977-1978] 2008: 45 y ss.).

instrumento para obtener algo en el nivel de la población. La norma opera dentro de las normalidades diferenciales porque en realidad ya no se trata de una normación sino de una normalización.

También en este aspecto el gobierno de las poblaciones es distinto del ejercicio de la soberanía en siglos pasados. En la actualidad se señalan curvas de normalidad y cuando se producen acontecimientos que sobrepasan la tasa considerada normal se interviene para restablecer el equilibrio. Como observan Baudelot y Establet (2008: 50-51) al rever la metodología utilizada por Durkheim, “en materia de suicidios, la estadística se impone, pues, en principio de manera negativa. Pero hay más: en tanto materia prima de último recurso, la cifra representa también una apuesta teórica capital”.

Pero la cifra representa no sólo una *apuesta teórica capital* para quienes pretenden visibilizar y dar voz al suicidio como fenómeno social sino una apuesta que se dirime en la arena política y que abre nuevos interrogantes: ¿cuántas muertes por mano propia puede permitirse el biopoder?, ¿cuántas exceden la tasa normal?, ¿cuándo deben operar los dispositivos de seguridad para restablecer el estado de vida óptimo?

Como en el suicidio no existe la posibilidad de un mecanismo natural que lo frene, la intervención por parte del Estado como garante de la vida y la salud aparece como incuestionable porque se está poniendo en juego la población como conjunto sin discontinuidad:

La nueva tecnología introducida está destinada a la multiplicidad de los hombres, pero no en cuanto se resumen en cuerpos sino en la medida en que forma, al contrario, una masa global, afectada por procesos de conjunto que son propios de la vida, como el nacimiento, la muerte, la producción, la enfermedad, etc. (Foucault [1975- 1976] 2008: 220)

La advertencia es, entonces, poder distinguir las implicancias que trae abordar el suicidio a partir de un registro estadístico o de las representaciones sociales asociadas a un fenómeno de por sí complejo, en el que no se puede usar la observación directa o la entrevista. Diversas fuentes contribuyen a construir estas representaciones (la experiencia directa, la literatura, la historia, los medios de comunicación, las organizaciones sociales).

Cuando se considera específicamente la información circulante en los medios de comunicación se pone en evidencia que los *suicidios silenciosos* (que son la mayoría) escapan a la investigación y resultan opacos; solo adquieren visibilidad si se trata de personajes famosos, si el modo de realizarlo resulta llamativo o si tiene un carácter masivo (o sea, si las cifras lo justifican):

Comparado con el homicidio, el suicidio resulta banal... el homicidio produce rebelión mientras que el suicidio intranquiliza. Al relatar el asesinato, el periódico le permite a su lector reactivar la norma (“no matarás”, “respetarás la vida”). Los asesinos, los asaltantes... son denunciados en los periódicos como tramposos del juego social. El suicida no puede ser presentado como un tramposo. Su caso es más grave aún: se niega a jugar la partida. Ese rechazo a tomar parte del juego intranquiliza mucho más profundamente a los jugadores que una trampa: al periodista tanto como a sus lectores. Callemos. (Baudelot y Establet, 2008: 77-78)

Si a este *valor noticia*³⁴ se le suma la *intranquilidad* que genera el suicidio en los otros; el sufrimiento implicado en la decisión; el temor a que la *corriente pesimista* arrastre a la sociedad hacia la muerte y que ésta le dispute la vida al poder que la erige como su razón de ser, se puede comprender cómo rápidamente el silencio encubre este fenómeno. Este cerco de silencio se rompe cuando el incremento de los casos de suicidio es percibido por el biopoder como un riesgo que puede derivar en peligro concreto y se entra así en la dimensión de la crisis, entendida como “el fenómeno de intensificación circular que sólo puede ser detenido por un mecanismo natural y superior que va a frenarlo, o por una intervención artificial”. (Foucault, [1977-1978] 2008: 82)

Resulta innegable, aunque no evidente, que el biopoder se invisibiliza detrás del dato para intervenir cuando la muerte por mano propia le disputa la vida a un poder cuyo objetivo supremo es preservarla cueste lo que cueste. De esta manera el eje biopoder- mecanismos de seguridad- preservación de la vida, siempre queda asegurado; mientras que la articulación deseo- libertad- muerte por mano propia (con mayor fuerza en los casos de suicidio asistido y eutanasia) se diluye detrás de la conjunción de disposiciones legales útiles al poder y consideraciones moralistas que aseguran que el ejercicio de la libertad individual quede penalizado de alguna manera.

Solo si se desarman estos dos ejes sostenidos por una lógica de pensamiento binaria y excluyente se puede habilitar el debate sobre las diversas vías de acción social (impedir, dejar hacer, intervenir, acompañar, asistir) según se ponga el énfasis en la inviolabilidad de la vida humana o en el respeto a la libertad de decisión personal. Pensar el suicidio, el suicidio asistido y la eutanasia desafiando esta lógica quizás permita vislumbrar el sufrimiento o el dolor de esas personas que deciden poner fin a sus vidas y a quienes las estrategias del biopoder no logran persuadir ni alejarlas del *deseo inexorable de matarse*. Como señalara (Foucault, [1977-1978] 2008: 63) con respecto al acontecimiento escasez, “La escasez (en este caso, el suicidio) como

³⁴ Rodrigo Alsina (1989) define el *valor noticia* a partir de los siguientes criterios: Generalidad: la noticia debe ser de interés social y no particular. Actualidad: los hechos deben ser actuales o recientes. Novedad: los sucesos deben ser nuevos, desacostumbrados o raros. Interés humano: la noticia debe ser capaz de producir una respuesta afectiva o emocional en los receptores.

flagelo desaparece, pero la penuria que hace morir a los individuos no sólo no desaparece, sino que no debe desaparecer”.

En la muerte por mano propia, a diferencia de la *muerte natural*, se hace presente la lucha con el biopoder y operan, como advierte Nietzsche, las *cobardías del prejuicio*:

Aquí es preciso, pese a todas las cobardías del prejuicio, establecer sobre todo la valoración correcta, es decir, fisiológica, de la denominada muerte natural: que, en último término, tampoco es otra cosa que una muerte «innatural», que un suicidio. Nunca se perece por obra de nadie distinto de uno mismo. Solo que ésta es la muerte en las condiciones más despreciables, una muerte carente de libertad, una muerte en el momento injusto, una muerte de cobarde. Se debería, por amor a la vida, querer que la muerte fuese de otro modo, libre, consciente, sin casualidad, sin verse uno asaltado por ella... Finalmente, un consejo para los señores pesimistas y otros *décadents*. No está en nuestra mano impedir que se nos haga nacer: pero podemos reparar ese error, pues en ocasiones es un error. Cuando uno hace abolición de sí mismo, está haciendo la cosa más digna de respeto que existe: por ella casi merece vivir... La sociedad, ¡qué digo!, la vida misma saca más beneficio de eso que de una «vida» cualquiera en renuncia, clorosis y otras virtudes: se ha liberado a los demás de la vista de uno, se ha liberado a la vida de una objeción. (Nietzsche [1889] 1988: 63)

Si se considera que la muerte por mano propia no es sólo un fenómeno empírico/cuantificable y biológico y se la piensa como el último acto de la existencia del ser humano, surgen interrogantes acerca de por qué se llega a este acto y si, eventualmente, se podía haber evitado. Indagar en cuestiones que conciernen al deseo, al aparato psíquico y a las formaciones del inconsciente ofrece algunas líneas con las cuales ensayar respuestas posibles. La indagación a partir de esta perspectiva se presenta en el próximo capítulo.

Capítulo 3

Sobre humores corporales y trastornos del deseo

En el capítulo anterior se ubicó el suicidio como fenómeno social, en diferentes momentos históricos, y atravesado por distintas configuraciones de ejercicio del poder por parte de los gobiernos. Sin embargo, pensarlo con relación a la población como conjunto sobre el que se interviene no anula la tensión individuo- sociedad ni borra las diferencias entre los individuos que la componen.

26

Entre la anomia, lo absurdo de la vida y la explotación capitalista se presentifica el rostro de la muerte y algunos deciden poner fin a sus vidas. Almas atormentadas, tristeza, melancolía, pérdidas y duelo se anudan en los sujetos hasta llevarlos a la autodestrucción como la que se vivenció en el caso France Télécom. Las motivaciones acerca de por qué alguien puede desear quitarse la vida han sido tema de interés no solo para la modernidad sino para toda la historia del pensamiento occidental. Antecedentes de la Edad Media son retomados por Sigmund Freud para indagar sobre el aparato psíquico abrumado por la melancolía.

3.1. Azotes al alma

En la Edad Media *un azote peor que la peste* invade castillos, villas y monasterios y preocupa a los padres de la Iglesia: se trata de la *acidia*, *tristitia*, *taedium vitae*, *desidia*. Diversos nombres para designar a la muerte que afecta al alma y que conforman *la alucinada constelación psicológica de la acidia* descrita por Giorgio Agamben en *Estancias* (1977):

Aquella genera antes que nada malitia, el ambiguo e irrefrenable odio-amor hacia el bien en cuanto tal, y rencor, la rebeldía de la mala conciencia frente a aquellos que exhortan al bien; pusillanimitas, el "ánimo pequeño" y el escrúpulo que se retrae turbado ante la dificultad y el compromiso de la existencia espiritual; desperatio, la oscura y presuntuosa certeza de estar ya condenado anticipadamente y la complacida profundización de la propia ruina, hasta el punto de que nada, ni siquiera la gracia divina, pueda salvarnos; torpor, e! obtuso y somnoliento estupor que paraliza cualquier gesto que pudiera curarnos; y, por último, evagatio mentis, la huida del ánimo y el inquieto discurrir de fantasía en fantasía manifiesta en la verbositas, e! hueco discurso vanamente proliferante sobre sí mismo, en la curiositas, la insaciable sed de ver por ver que se dispersa en siempre nuevas posibilidades, en el inestabilitas loci vel el propositi y en la importunistas mentis, la petulante incapacidad de fijar un orden y un ritmo al propio pensamiento. (Agamben ([1977], 1995: 27-28)

El concepto de *acidia* fue vaciado de su significado original por la psicología moderna y quedó vinculado a un pecado contra la ética capitalista del trabajo y así se pasó del *demonio meridiano* retratado por Agamben y que preocupaba a los poderes de la época a una *inocente mescolanza de pereza y de desgano*. Esta relación con la pereza “se convierte poco a poco en el emblema que los artistas oponen a la ética capitalista de la productividad y de lo útil” (Agamben ([1977], 1995: 29). Por otro lado, la *hipertrofia de la imaginación* emparenta a la acidia con el *síndrome y la depresión melancólicos* que más adelante serán tratados por la medicina y por el psicoanálisis.

Sin embargo, para los doctores de la Iglesia la acidia implicaba tristeza angustiosa y desesperación, *una fuga horrorizada ante lo que no puede eludirse de ninguna manera* y por eso es la *enfermedad mortal por excelencia*.

Así retrata Agamben ([1977], 1995: 31) al acidioso en relación con el deseo y su objeto:

Si, en términos teológicos, lo que le importa no es la salvación sino la vía que a ella conduce, en términos psicológicos, el desistimiento del acidioso no denota un eclipse del deseo sino, más bien, el que su objeto se vuelva inalcanzable: la suya es la perversión de una voluntad que quiere el objeto, pero no el camino que la conduce a él, y a la vez que desea, le cierra el camino al propio deseo.

El acidioso persigue una meta que le resulta vedada e inalcanzable y esto lo sumerge en el *abismo que se abre entre el deseo y su inasible objeto*, en una situación sin salida que paraliza el ánimo: “Puesto que su deseo permanece fijo en lo que se ha vuelto inaccesible, la acidia no es solo una fuga de [...] sino también una fuga por [...] que comunica con su objeto bajo la forma de negación y de carencia”. (Agamben [1977], 1995: 34)

Emparentada con algunos de los rasgos de la acidia, aunque diferenciándose, surge la melancolía (o *bilis negra* para la cosmología humoral medieval): mientras que el *demonio meridiano* aparece como tentación del religioso, el *humor negro* lo hace como una enfermedad específica del tipo humano contemplativo. En este punto resulta necesario aclarar que ambas patologías humorales son interpretadas a la vez como algo positivo y negativo en la vida de los seres humanos (el temperamento melancólico, por ejemplo, es asociado con quienes practican la filosofía, la poesía y el arte).

En la melancolía se produce también un trastorno del deseo dado que “la incapacidad de concebir lo incorpóreo y el deseo de hacer de ello objeto de abrazo son las dos caras del mismo proceso en el transcurso del cual la tradicional vocación contemplativa del melancólico se

revela expuesta a un trastorno del deseo que la amenaza desde dentro”. (Agamben [1977], 1995: 48-49)

Siglos más tarde, mientras la ciencia psiquiátrica clasifica la melancolía como una forma grave de enfermedad mental, será Freud quien en *Duelo y melancolía* (1917) aborde en clave psicoanalítica este antiguo complejo humoral. Como señala Agamben [1977], 1995:53): “El psicoanálisis parece haber llegado aquí a conclusiones muy similares a aquellas a las que había arribado la intuición psicológica de los padres de la Iglesia, que concebían la acidia como receso de un bien que no había sido perdido e interpretaban la más terrible de sus hijas, la desesperación, como anticipación del no cumplimiento y de la condena”.

Pasando por la acidia y el demonio meridiano, el humor negro y la melancolía, llegan los aportes fundacionales de Freud que enmarcan el análisis del suicidio a partir del siglo XX. Su indagación con respecto a las pulsiones de vida y de muerte, la pérdida, el duelo y la melancolía permiten reflexionar acerca de la configuración de subjetividades en procesos atravesados por la muerte por mano propia y los modos de ligazón vida/muerte en organizaciones del siglo XXI como France Télécom.

3.2. Pulsión, objeto, idealización y rechazo

A partir de la conceptualización de Freud, la vida anímica está gobernada por tres polaridades: sujeto (yo)/ objeto (mundo exterior), placer/ displacer y activo/ pasivo. Estas polaridades establecen enlaces y van configurando diferentes momentos en la constitución del yo. La actividad del aparato psíquico, por su parte, está sometida al principio de placer, regulada por sensaciones de la serie placer/ displacer. El displacer está asociado con un incremento del estímulo y el placer, con su disminución. Pero ¿qué sucede cuando el estímulo no proviene del mundo exterior sino del interior del propio organismo?

Los estímulos pulsionales exigen al sistema nervioso y “lo mueven a actividades complejas, encadenadas entre sí, que modifican el mundo exterior lo suficiente para que satisfaga a la fuente interior de estímulo”. De cara a la *fuerza constante* de la pulsión no sirve huir, sólo la cancela la satisfacción. Entonces, vinculado al concepto de *pulsión*, aparece el de *esfuerzo* (*Drang*), entendido como “su factor motor, la suma de fuerza o la medida de la exigencia de

trabajo que ella representa (*repräsentieren*)” (Freud [1915], 2008: 116). Toda pulsión, entonces, implica actividad y requiere de un esfuerzo.

Esta “exigencia de trabajo que es impuesta a lo anímico a consecuencia de su trabazón con lo corporal”, ubica a la pulsión como un “concepto fronterizo entre lo anímico y lo somático, como un representante (*repräsentant*) psíquico de los estímulos que provienen del interior del cuerpo y alcanzan el alma” (Freud, [1915], 2008:114-117). La pulsión puede movilizar a los cuerpos en búsqueda del placer (prevalece la pulsión de vida o libido) pero también acercarlos al Nirvana (donde prima la pulsión de muerte).

Uno de los destinos que las pulsiones pueden experimentar durante su desarrollo es el trastorno hacia lo contrario que se resuelve mediante dos procesos distintos: la vuelta de una pulsión de la actividad a la pasividad, y el trastorno en cuanto al contenido (en este caso se verá cómo la pulsión de vida deviene pulsión de muerte al analizar el proceso de la melancolía).

La actividad de la pulsión aparece vinculada con un objeto que permita su satisfacción:

El objeto (Objekt) de la pulsión es aquello en o por lo cual puede alcanzar su meta. Es lo más variable en la pulsión; no está enlazado originariamente con ella, sino que se le coordina sólo a consecuencia de su aptitud para posibilitar la satisfacción [...] Puede ocurrir que el mismo objeto sirva simultáneamente a la satisfacción de varias pulsiones (Freud, [1915], 2008: 118).

A su vez, si el objeto provee de sensaciones placenteras y provoca atracción, se busca acercarlo al yo y puede llevar al amor. Por el contrario, si el objeto es fuente de sensaciones de displacer, se aumenta la distancia y surge la repulsión. Esta puede transformarse en odio, manifestarse como agresión y conducir a la aniquilación del objeto. También puede producirse una fijación de la pulsión con el objeto y a partir de este *lazo particularmente íntimo* se pueden comprender las más diversas acciones por parte del sujeto.

Si se considera que France Télécom, como objeto proveniente del mundo exterior, proveía de sensaciones placenteras a sus trabajadores (vinculadas con la seguridad, la estabilidad y el reconocimiento en el campo laboral- profesional, entre otras), cómo desconocer la atracción que podía ejercer en estos sujetos. De hecho ¿la *pertenencia*, el *sentirse parte* y el *ponerse la camiseta* -metáforas de uso corriente en el ámbito de las organizaciones³⁵- no tienen algo en común con el estado de enamoramiento según lo considera Freud? ¿Cómo explicarlas si no es

³⁵ Estas metáforas no son solamente frases motivadoras usadas en el entorno empresarial, sino que, como analiza Zangaro (2011: 174), conceptos como *motivación*, *implicación* y *autocontrol* son centrales y aglutinadores de saberes y prácticas del *management*. Se desarrolla en 3.2.

a partir de idealización de ese objeto- empresa capitalista que pone al yo en un estado de euforia, capaz de realizar grandes o pequeñas *locuras*?

Cuando la idealización comienza a caer, la *pertenencia* se visibiliza como contrato laboral, el *sentirse parte* se sostiene si el trabajador *enamorado* resigna algo de sí para integrarse en un objeto atravesado por las contradicciones y *ponerse la camiseta* implica estar dispuesto a hacer cualquier cosa por la empresa.

30

El objeto que antes proveía de placer comienza a generar sensaciones displacenteras en los empleados (exigencia, desigualdad, inestabilidad, por ejemplo) y de ahí a la *transposición de amor en odio* hay sólo un paso. Según señala Freud (1915: 132-133)

El yo odia, aborrece y persigue con fines destructivos a todos los objetos que se constituyen para él en fuente de sensaciones displacenteras, indiferentemente de que le signifiquen una frustración de la satisfacción sexual o de la satisfacción de necesidades de conservación [...]
El odio es, como relación con el objeto, más antiguo que el amor; brota de la repulsa primordial que el yo narcisista opone en el comienzo al mundo exterior prodigador de estímulos. Como exteriorización de la reacción displacentera provocada por objetos, mantiene siempre un estrecho vínculo con las pulsiones de la conservación del yo.

En este punto, y a partir de las conceptualizaciones freudianas, se puede observar cómo se anudan en el campo laboral la satisfacción de las pulsiones de conservación con la preservación del empleo en tanto garantía de sustento material (a partir del salario) pero también afectivo (temor al desempleo).

Se puede comprender también qué difícil suele resultar la destrucción de un objeto que - aunque se haya tornado fuente de displacer y de sojuzgamiento del yo- lo sigue sosteniendo desde otro lugar. De esta manera, el padecimiento de inequidades, la tolerancia a situaciones de *stress* extremo o el acatamiento ciego a la autoridad que se instalan en algunas organizaciones como la analizada, dejarían de ser leídas solamente como manifestación del no-poder o del sometimiento de los trabajadores para vincularlas con consideraciones en profundidad acerca de la *vida anímica* de estos sujetos en situación laboral.

Sin embargo, las preguntas subsisten: ¿qué sucedió con los trabajadores de Télécom que en vez de destruir al objeto que les provocaba sufrimiento se destruyeron a sí mismos?; ¿por qué sacrificaron sus vidas por la empresa y esta vez no en un sentido metafórico sino presentificando el rostro de lo real?³⁶

³⁶ Algunas posibles respuestas a estos interrogantes se plantean en el capítulo 7 a partir de los aportes de Santiago López Petit.

3.2. Displacer, dolor y duelo

Una de las líneas posible de respuesta a la autodestrucción de los trabajadores proviene de la comprensión del proceso de pérdida- sufrimiento- duelo en que se vieron sumergidos a partir de las drásticas medidas de reestructuración implementada por la empresa. Para ello resulta imprescindible dimensionar las implicancias de la pérdida y el duelo consiguiente en la configuración de las subjetividades.

Freud en *Duelo y melancolía* (1916: 241) define el duelo como “la reacción frente a la pérdida de una persona amada o de una abstracción que haga sus veces, como la patria, la libertad, un ideal, etc. [...] un afecto normal en nuestras vidas –no un estado patológico- aunque trae consigo graves desviaciones de la conducta”. Transitar este duelo conlleva un gran trabajo para la energía psíquica y nos enfrenta inevitablemente a un *displacer doliente* cuya única recompensa es que una vez realizado el trabajo *el yo se vuelve otra vez libre y desinhibido*.

El trabajo comienza cuando, a partir de la evidencia aportada por la realidad de que el objeto amado ya no existe más, resulta necesario quitar la libido del objeto, pero esto no resulta tan fácil y en algunos casos “esa renuencia puede alcanzar tal intensidad que produzca un extrañamiento de la realidad y una retención del objeto por vía de una psicosis alucinatoria de deseo”. (Freud, 1916: 242) Si bien lo normal es que prevalezca el acatamiento a la realidad, realizar el desasimiento de la libido de cada uno de los recuerdos y expectativas vinculados con el objeto conlleva tiempo, energía y dolor.

En el caso de France Télécom la pérdida remite a un colectivo social, la empresa capitalista, que produce fuertes identificaciones y anuda una serie de *abstracciones* que interpelan al trabajador como sujeto inserto y amparado en el sistema, pero también -y por esto mismo- lo sujetan a una organización que puede ocasionarle sufrimiento.

Además, no se puede dejar de pensar el trabajo en su doble vertiente: como fuente de humanización o de alienación. Desde la modernidad el trabajo es sinónimo de empleo remunerado y actividad social creadora de valor y el hombre, desde ese momento, aparece como productor, con el consiguiente tiempo de trabajo legitimado y sobrevalorado frente al tiempo de ocio. Con el avance del siglo XX y las nuevas formas de gestión a partir de los años '80 se borra la separación entre trabajo y no trabajo hasta el punto de que los nuevos gerentes (que

además deben ser líderes) lleguen a hacer del trabajo su propia vida. El trabajo, entonces, es el fin en sí mismo porque es la vida y para que esta tenga sentido hay que encontrar estímulos en el desempeño de las funciones laborales.

Como señala Zangaro (2011: 174), *motivación, implicación y autocontrol* son conceptos centrales del *management* en el siglo XXI. Para la autora, la *implicación* –denominada por otros autores *adhesión*– “no constituye simplemente la aceptación de los principios que legitiman la extracción de beneficios, sino que, más bien, constituye parte del método que posibilita generar beneficios. Y esto porque las actuales formas de gestión apuntan a la creación de una fuente de beneficios particular: la subjetividad implicada en el trabajo”.

La implicación “se relaciona con el movimiento subjetivo por el cual el sujeto asume como propios los requerimientos y los objetivos del capital. Las actuales formas de gestión promueven una movilización subjetiva que define un saber-ser en el trabajo”. La implicación se relaciona además con el grado de compromiso del trabajador con *su* empresa porque “si la percibe y la siente como parte de sí mismo, la conexión que establece con ella es vital, en el sentido literal de la palabra” (Zangaro, 2011: 179-180) La implicación así entendida se diferencia de la motivación (que requería de estímulos externos). Cuando se produce una conexión directa entre el trabajador y la empresa y el nivel de implicación subjetiva es muy alto, se deja de lado la interpretación instrumental del trabajo.

Sin embargo, aunque la implicación sea alta, pueden aparecer marcas de resquebrajamiento porque los objetivos del capital y del trabajo no necesariamente coinciden y también puede haber un distanciamiento subjetivo respecto a aquello que resulta controvertido para el individuo. Esto se puso en evidencia a partir de la crisis del 2008 y el consecuente proceso de reestructuración encarado por France Télécom.

En ese momento los trabajadores -sujetos implicados, amparados y al mismo tiempo sujetados por la empresa- comenzaron a transitar ese resquebrajamiento y la pérdida del objeto amado (en términos freudianos) fue adquiriendo distintos rostros según la posición del que la sufría:

- Quienes fueron obligados a una jubilación anticipada se vieron enfrentados con la finitud de su vida laboral decretada por una empresa que declaraba valorar la *experiencia* y el *compromiso* (dos grandes *abstracciones* que aglutinan el quehacer de los trabajadores en las empresas del siglo XXI).

- Quienes fueron trasladados a filiales ubicadas en otras ciudades asumieron que el desarraigo era el precio que pagar para conservar el empleo y que la *seguridad* y la *estabilidad laboral* sólo eran falsas promesas.
- Quienes fueron despedidos se vieron enfrentados a la pérdida de todas las *abstracciones* conjugadas en la empresa capitalista como proveedora de empleo y modo privilegiado de inserción en el sistema. ¿Qué opciones de vida quedan al desempleado que pierde a su Padre protector si no es enfrentarse a una profunda experiencia de dolor? Las respuestas a este interrogante exceden los límites de este trabajo, pero el punto de partida para que algo distinto y superador del dolor sea posible, es hacer caer al Padre hablador, embriagado en sus propios enunciados y en falsas promesas revestidas de retórica.³⁷
- Todos los trabajadores de Télécom tuvieron que enfrentar la pérdida del Padre protector y de una manera nada sencilla: la pérdida no apareció asociada en este caso a la muerte o desaparición física (nunca estuvo en juego la continuidad de la empresa como tal) sino que se la perdió como objeto de amor y como enlace de otras pérdidas más imprecisas e inconcientes. Este tipo de pérdida es el que puede llevar a la melancolía en lugar del duelo y traer consecuencias más devastadoras para la subjetividad.

3.3. De la melancolía al suicidio

La melancolía, a diferencia del duelo, refiere según Freud (1916: 241-43) a una “pérdida de objeto sustraída de la conciencia” y, si bien el trabajo de duelo es semejante, produce una inhibición que “nos impresiona como algo enigmático porque no acertamos a ver lo que absorbe tan enteramente al enfermo”.

El objeto, a su vez, tiene mucha importancia para el yo, *una importancia reforzada por millares de lazos*, de lo contrario no conduciría a la melancolía, donde “se urde una multitud de batallas parciales por el objeto; en ellas se enfrentan el odio y el amor, el primero pugna por desatar la libido del objeto, y el otro por salvar del asalto esa posición libidinal [...] De estas batallas de ambivalencia, todo se sustrae de la conciencia hasta que sobreviene el desenlace característico de la melancolía”. (Freud, 1916: 253-254)

³⁷ En referencia a lo expuesto por Roland Barthes en: Kerbrat- Orecchioni, Catherine (1997: 200).

En este desenlace la investidura libidinal se desplaza del objeto al yo. “De este modo el amor se sustrae de la cancelación por su huida al interior del yo” pero el conflicto queda instalado en el interior del yo y opera como *una herida dolorosa*. (Freud, 1916: 254-55)

El yo del melancólico se vuelve *pobre y vacío, indigno, estéril y moralmente despreciable* y si bien sabemos que ha sufrido una pérdida en el objeto podemos vislumbrar *una pérdida en su yo*. Una parte del yo se vuelve crítica y toma a la otra por objeto, es *la conciencia moral*.

Este es el semblante de la melancolía presentado por Freud (1916, 2008: 242):

La melancolía se singulariza en lo anímico por una desazón profundamente dolida, una cancelación del interés por el mundo exterior, la pérdida de la capacidad de amar, la inhibición de toda productividad y una rebaja en el sentimiento de sí que se exterioriza en autorreproches y autodenigraciones y se extrema hasta una delirante expectativa de castigo.

El *enfermo* (así describe Freud al que padece de melancolía, a diferencia del que transita un duelo que no necesita ser tratado por un médico) “no juzga que le ha sobrevenido una alteración, sino que extiende su autocrítica al pasado; asevera que nunca fue mejor” y este delirio de insignificancia [...] provoca un desfallecimiento, en extremo asombroso psicológicamente, de la pulsión que compele a todos los seres vivos a aferrarse a la vida”. Entonces resulta infructuoso tratar de oponerse al enfermo porque “es en realidad todo lo falto de interés, todo lo incapaz de amor y de trabajo que él dice. Pero esto es, según sabemos, secundario; es la consecuencia de ese trabajo interior que devora a su yo, un trabajo que desconocemos, comparable al del duelo”. (Freud [1916] 2008: 244)

Antes de pasar a analizar el *desfallecimiento* de la pulsión de vida y el avance de la pulsión de muerte en la melancolía, es necesario recordar que el yo está sometido a tres servidumbres, amenazado por tres clases de peligros: del mundo exterior, de la libido del ello y de la severidad del superyó. Este último es el más interesante y el que se pone en evidencia en el caso de la melancolía. Además, en el yo no hay paz ni armonía sino lucha y conflicto; ni tampoco se mantiene neutral frente a las dos variedades de pulsiones. En *El yo y el ello* Freud ([1923] 2008: 42) afirma que “en cada fragmento de sustancia viva estarían activas las dos clases de pulsiones, si bien en una mezcla desigual, de suerte que una sustancia podría tomar sobre sí la subrogación principal del Eros”.

Las pulsiones de vida tienen más que ver con nuestra percepción interna, nos movilizan, se hacen oír mientras que las pulsiones de muerte permanecen mudas y en este silencio llegan a devorar al yo:

Las pulsiones de vida [...] se presentan como revoltosas, sin cesar aportan tensiones cuya tramitación es sentida como placer, mientras que las pulsiones de muerte parecen realizar su trabajo en forma inadvertida. El principio de placer parece estar directamente al servicio de las pulsiones de muerte [...] Monta guardia con relación a los estímulos de afuera, apreciados como peligrosos por las dos clases de pulsiones, pero muy en particular con relación a los incrementos de estímulos procedentes de adentro, que apuntan a dificultar la tarea de vivir. (Freud [1920] 2008: 61)

A su vez Freud sostiene como un *supuesto indispensable* que las dos clases de pulsiones se encuentran mezcladas, aunque no se pueda representar el modo en que lo están. ¿Qué hace el yo frente a esta mezcla de pulsiones? Mediante la identificación y la sublimación ayuda a las pulsiones de muerte para dominar a la libido, pero al hacerlo corre el peligro de devenir objeto de estas pulsiones y de *sucumbir él mismo*. O sea: “su lucha contra la libido lo expone al peligro del maltrato y de la muerte”.

Las pulsiones de muerte, entonces, son tratadas de diversa manera en el individuo: se las puede volver inofensivas mezclándolas con componentes eróticos; se pueden desviar hacia afuera como agresión o pueden proseguir su trabajo interior. En los estados de melancolía se ha producido una *desmezcla* y las pulsiones de muerte gobiernan en el superyó *hiperintenso*, “que ha arrastrado hacia sí a la conciencia y se abate con furia inmisericorde sobre el yo, como si se hubiera apoderado de todo el sadismo disponible en el individuo” (Freud, 1923: 53-54). Cuando el yo no logra defenderse frente a la tiranía del *superyó* mediante un vuelco a la manía, el componente destructivo cultivado en el *superyó* se vuelve hacia el yo y a menudo logra empujarlo a la muerte.

En la melancolía el yo se siente odiado y perseguido por el *superyó*, en vez de sentirse amado, aunque necesite sentirse amado y protegido por el *superyó* para vivir. El *ello* tampoco puede socorrerlo en este abandono porque “no tiene medio alguno para testimoniar amor u odio al yo” y además en él se encuentran en lucha Eros y pulsión de muerte. Como explica Freud (1923: 59): “Podríamos figurarlo como si el *ello* estuviera bajo el imperio de las mudas, pero poderosas pulsiones de muerte, que tienen reposo y querrían llamar a reposo a Eros, el perturbador de la paz, siguiendo las señas del principio de placer”. En este proceso entonces el yo “se ve abandonado por todos los poderes protectores y se deja morir”.

Aun reconociendo el peligro de las pulsiones de muerte, Freud aclara que *muerte* es un concepto abstracto de contenido negativo y para el que no descubre ningún correlato inconciente. Sin embargo, como señala Cohen Agrest (2010: 176-7), también puede operar como un factor de vitalidad:

desde el punto de vista psicoanalítico, la muerte en cuando significada, figurada o representada es un dato existencial central en la condición humana. Interiorizada desde la infancia, opera durante el transcurso de la existencia y, paradójicamente, funciona como un factor de vitalidad, porque siendo conscientes de la muerte a modo de límite, se va viviendo en una especie de futuro anterior, pues nuestros planes de vida se proyectan retroactivamente en función de ese horizonte final.

En este punto resulta interesante recuperar la observación que realiza Agamben [1977], 1995: 52-53) sobre la relación entre duelo y melancolía:

mientras el luto sigue a una pérdida realmente acaecida, en la melancolía no solo no está claro de hecho qué es lo que se ha perdido, sino que ni siquiera es seguro que se pueda hablar de veras de una pérdida [...] la melancolía ofrece la paradoja de una intención luctuosa que precede y anticipa la pérdida del objeto.

En la melancolía, el retraerse de la libido hace posible transitar una situación en la que en realidad no hay nada de qué apropiarse. Entonces, “no sería tanto reacción regresiva ante la pérdida del objeto de amor, sino la capacidad fantasmática de hacer aparecer como perdido un objeto inapropiable [...] escenifica así una simulación en cuyo ámbito lo que no podía perderse porque nunca se había poseído aparece como perdido, y lo que no podía poseerse porque tal vez no había sido nunca real puede apropiarse en cuanto objeto perdido”. (Agamben [1977], 1995: 56)

La melancolía confiere entonces a su objeto la *fantasmagórica realidad de lo perdido*, aunque se trata de un *objeto inapropiable* y se abre así un espacio para la existencia de lo irreal. “Y así como el fetiche es a la vez el signo de algo y de su ausencia, y debe a esta contradicción su propio estatuto fantasmático, el objeto de la intención melancólica es al mismo tiempo real e irreal, incorporado y perdido, afirmado y negado” (Agamben [1977], 1995: 54). Aunque este objeto suprimido, como sostiene Freud, se ha mostrado más fuerte que el yo del melancólico, quien, demostrando extrema fidelidad al objeto, llega a destruirse a sí mismo

3.4. Autodestrucción en France Télécom

Luego de recorrer la propuesta de Freud y la lectura de Agamben en torno al duelo y la melancolía se trata ahora de comprender cómo fue el proceso del que devino ese *yo* tan empobrecido y devastado que culminó con la autodestrucción de los trabajadores de France Télécom.

La empresa, y el haz de abstracciones ligado a ella, resultaba un objeto que, aunque inapropiable, irreal e inalcanzable, poseía una fuerte ligazón con la libido de estos sujetos, pero por obra de una afrenta real o un desengaño sobrevino un sacudimiento de ese vínculo. En vez de quitar la libido de ese objeto y desplazarla a uno nuevo se retiró sobre el yo y produjo una identificación de este con el objeto resignado y como advirtiera Freud (1917: 246) *la sombra del objeto cayó sobre el yo y la pérdida del objeto hubo de mudarse en una pérdida del yo.*

Sombra funesta la de una empresa atravesada por una *crisis social que tuvo lugar en Francia en 2009 y que mostró un gran malestar interno*³⁸; conducida por un director caratulado por los medios franceses como “el CEO de los suicidios”³⁹; denunciada por los sindicatos como fuente de sufrimiento y maltrato de los trabajadores y sumergida en una *crisis moral*⁴⁰.

En este punto resulta oportuno incluir un fragmento de la entrevista concedida por el CEO, Stéphane Richard, al diario Le Figaro⁴¹:

- Los suicidios se reanudan en France Télécom. ¿Qué van a hacer?
- Lamentablemente lo esperaba porque la vuelta al trabajo siempre es difícil para todos, especialmente los débiles. Insto a todos a la prudencia, en particular a los sindicatos y los medios de comunicación. Nos enfrentamos a uno de esos dramas de la vida, sin conexión entre ellos, y que no tienen a priori conexión con la empresa.
Me niego a que se los explote para hacerlos pesar en el debate interno de la empresa... los sindicatos no tienen necesidad de explotar los suicidios para ser escuchados [...] No olvidemos cada uno nuestra responsabilidad: La mediatización de los suicidios desinhibe a la gente y puede empujar a las personas frágiles a pasar a la acción. Todos los psiquiatras lo confirman".⁴²

Estas declaraciones muestran un semblante del objeto hasta ahora desconocido. ¿Dónde quedan *la seguridad, la estabilidad laboral, la experiencia, el compromiso* y todas las demás *abstracciones* que posicionaban a la empresa como objeto de amor? Como puntualiza Freud (191: 248):

la pérdida del objeto de amor es una ocasión privilegiada para que campee y salga a la luz la ambivalencia de los vínculos de amor [...] las ocasiones de la melancolía [...] abarcan todas las situaciones de afrenta, de menosprecio y de desengaño en virtud de las cuales puede instilarse en el vínculo una oposición entre amor y odio o reforzarse una ambivalencia preexistente.

³⁸ Así lo explicitaba la organización en su sitio *web*: http://www.orange.com/es_ES/responsabilidad/colaboradores
³⁹ En referencia a Didier Lombard, antecesor del actual director, Stéphane Richard.
⁴⁰ Declaraciones realizadas por uno de sus voceros, Sébastien Crozier, en septiembre del 2010. A partir de ahora utilizo recuadros para incluir el discurso de las organizaciones.
⁴² Entrevista publicada el 15 de septiembre de 2010 en: <https://www.lefigaro.fr/actualite-france>.
⁴¹ La traducción es propia y ha sido realizada para el presente trabajo.

Si el amor por el objeto no puede resignarse junto con él, o sea, si el amor por la empresa capitalista no puede resignarse porque ésta proporcionaba sostén al trabajador en todas las dimensiones anteriormente señaladas, se refugia en la identificación narcisista y “el odio se ensaña con ese objeto sustitutivo insultándolo, denigrándolo, haciéndolo sufrir y ganando en este sufrimiento una satisfacción sádica”. (Freud, 1917: 248-49)

A partir de la relación entre el duelo y la melancolía reseñada en el apartado 3.3. se pueden pensar nuevamente algunos interrogantes que siguen insistiendo en torno a este caso: ¿por qué algunos trabajadores respondieron al maltrato y al dolor que les infringía la empresa quitándose la vida? ¿Por qué dirigieron la hostilidad sobre sí mismos y no sobre la empresa que -tanto en sus declaraciones como en sus acciones- les produjo una *afrenta* y un *desengaño*?

Se podría pensar que quizás no pudieron enfrentar a la empresa porque no lograron transitar un duelo que les devolviera un *yo libre y desinhibido*, sino que la melancolía los sumió en un desinterés por el mundo y una incapacidad de producir algo distinto (acciones organizadas de reclamo, protesta, denuncias, por ejemplo).

En vez de agredir a la empresa que destruía sus promesas y garantías (amparada en una crisis social a nivel nacional) y que los consideraba *débiles, frágiles* y susceptibles de ser manipulados por los medios, se agredieron a sí mismos hasta pasar a la autodestrucción. Como señalara Freud (1923: 55): “Es asombroso que el ser humano, mientras más limita su agresión hacia afuera, tanto más severo –y por ende más agresivo- se torna en su ideal del yo”.

No lograron reconstituir su *yo* devastado y *sojuzgado por el objeto*; se autocastigaron para desquitarse de un objeto que dejaba al descubierto el conflicto de ambivalencia amor- odio y desfallecieron hasta el punto de no poder seguir aferrándose a la vida.

Así lo explica Freud (1917: 249):

el yo sólo puede darse muerte si en virtud del retroceso de la investidura de objeto puede tratarse a sí mismo como un objeto, si le es permitido dirigir contra sí mismo esa hostilidad que recae sobre un objeto y subroga la reacción originaria del yo hacia objetos del mundo exterior. Así, en la regresión desde la elección narcisista de objeto, este último fue por cierto cancelado, pero probó ser más poderoso que el yo mismo.

Este *yo* que puede avenirse a su autodestrucción y conducir al suicidio es lo que llevó a Freud a considerar la melancolía interesante y peligrosa al mismo tiempo.

3.5. El vivenciar de lo ominoso

En el apartado anterior se analizó de qué manera un duelo no resuelto por la pérdida de la empresa -como objeto de amor y haz de abstracciones necesarias para sostener al sujeto en el sistema capitalista- podía derivar en un estado de melancolía y ésta conducir al suicidio. A continuación, se plantea cómo tanto los trabajadores que se mataron como los sobrevivientes descubrieron también el rostro siniestro de una empresa que dejó de protegerlos y los enfrentó con la desazón y el desamparo.

El concepto alemán de *das Unheimlich* ha sido traducido al español por Freud como *lo siniestro* en 1919 y distingue esta cualidad sensible de lo angustioso (*Angst*), lo horroroso (*Grauen*) o del miedo (*Furcht*). Sin embargo, el primero en dedicar un estudio particular a lo siniestro fue Ernst Jentsch, quien publicó el ensayo *Zur Psychologie des Unheimlich* en 1906.

Jentsch interpreta lo siniestro a partir de las condiciones psíquicas que pueden dar lugar a esta sensación. Su teoría se basa en la dicotomía entre lo conocido y lo desconocido: mientras lo conocido en la vida cotidiana suele percibirse como familiar y normal, lo nuevo tiende a ser percibido como insólito y hostil. En este contexto, define lo *unheimlich* como expresión de una desorientación que tiene lugar cuando se quiebra el dominio del intelecto sobre las influencias externas. Esta desorientación, el estado de incertidumbre intelectual -oscilación entre la identificación y el rechazo frente a lo inusual o incomprensible- es la condición psicológica que, según Jentsch, causa la sensación de lo siniestro.

Freud, a partir de los aportes de la literatura y la experiencia clínica, sostiene que lo ominoso (*Unheimlich*) pertenece al orden de lo terrorífico, lo demoníaco y lo horrendo, de lo que incita angustia y horror. Se remonta a lo familiar desde hace tiempo, a lo consabido de antiguo que sin embargo debe permanecer velado. “Se llama *Unheimlich* a todo lo que, estando destinado a permanecer en el secreto, en lo oculto, ha salido a la luz” (Freud, 1919: 224); remite a lo sustraído del conocimiento, lo inconciente, lo reservado, lo inescrutable, lo escondido y peligroso. Pero también refiere a mantener algo clandestino, ocultarlo para que otros no sepan de ello ni acerca de ello, esconderlo. Su antónimo, *Heimlich*, es lo perteneciente a la casa, no ajeno, familiar, doméstico, de confianza e íntimo.

En otra de las acepciones reseñadas por Freud se vincula *lo siniestro* con el campo de la acción y las intenciones ocultas: hacer algo *Heimlich*, a espaldas de alguien, como si uno tuviera

algo que ocultar (“En el momento en que las cosas ya no pueden ventilarse en público comienzan las maquinaciones *Heimlich*”).

A su vez es interesante señalar que Freud (1919: 225) demuestra cómo lo *Heimlich* deviene *Unheimlich*: “desde la noción de lo entrañable, lo hogareño, se desarrolla el concepto de lo sustraído a los ojos ajenos, lo oculto, lo secreto, plasmado también en múltiples contextos”. Esto significa que en el mismo concepto se entrelazan significados opuestos y en este cruce se abre el espacio de lo siniestro.

En el caso Télécom, el vivenciar de lo ominoso, se produce precisamente a partir de que lo *Heimlich* en tanto lo perteneciente a la empresa, lo familiar (muchas empresas se jactan, precisamente, de ser *una gran familia*), de confianza y del mundo íntimo (después de todo, ¿qué implica *pertenecer* a una organización si no es confiar y considerarla parte de uno?) devino *Unheimlich* en varios sentidos:

- En pleno acontecer de los suicidios, la empresa pretendía *sustraer* el tema *de los ojos ajenos* al no incluirlo en uno de los soportes que mayor visibilidad institucional le dan: su sitio *web*. Simplemente no se hablaba “de eso”. Solamente sus directivos respondían cuando eran interpelados por los periodistas en entrevistas que buscaban aclarar qué estaba sucediendo y qué responsabilidad asumía la empresa frente a esas muertes.
- También permanecía *oculto* para la opinión pública el alcance de la reestructuración promovida por la empresa que incluía despidos, traslados forzosos y jubilaciones anticipadas de sus trabajadores hasta que *salió a la luz* a partir de las denuncias de los sindicatos.
- Aún en pleno siglo XXI y en medio de retóricas declaraciones sobre el bienestar y la preocupación por sus *colaboradores*, es sabido que el mayor costo de los procesos de *reingeniería* o *reestructuración* de las organizaciones recae sobre los trabajadores. ¿Se puede negar entonces que esta oscura verdad *se remonta a lo familiar desde hace tiempo, a lo consabido de antiguo que sin embargo debe permanecer velado?* (Nunca más oportuna la observación de Freud (1919: 244): “el prefijo Un de la palabra *Unheimlich* es la marca de la represión”).

Sumado a las amenazas provenientes del proceso de reestructuración y del cese de las garantías ofrecidas por la empresa, los trabajadores debieron enfrentarse a *lo ominoso en grado supremo* y a sus temores arraigados *desde épocas primordiales*: la muerte, *doloroso enigma* en el que se descubre la violencia de una naturaleza *grandiosa, cruel, despiadada* que “nos pone

de nuevo ante los ojos nuestra endeblez y desvalimiento, de que nos creíamos salvados por el trabajo de la cultura”. (Freud, 1927:16)

A muchos seres humanos les parece ominoso en grado supremo lo que se relaciona de manera íntima con la muerte [...] Difícilmente haya otro ámbito en que nuestro pensar y nuestro sentir haya variado tan poco desde las épocas primordiales, y en que lo antiguo se haya conservado tan bien bajo una delgada cubierta, como en el de nuestra relación con la muerte. [...] Nuestra biología no ha podido decidir aún si la muerte es el destino necesario de todo ser vivo o sólo una contingencia regular, pero acaso evitable, en el reino de la vida. (Freud, 1919: 241)

Los trabajadores de France Télécom se enfrentaron cara a cara con el doloroso enigma: una compañera de 32 años se arrojó por la ventana y otro se apuñaló delante de una quincena de colegas y su gerente, El dolor y el desvalimiento ocasionados por la muerte de sus compañeros llevan a replantear los modos de ligazón de los trabajadores con la empresa, visibiliza el lado oculto de la eficacia (especialmente cuando se trata de procesos de *reingeniería*) y marca la finitud de la vida en la empresa. Con relación a este último aspecto se pueden señalar diversos modos en los que se visibiliza esta idea de finitud y que fueron vividos en el caso analizado:

- Cuando un trabajador es obligado a anticipar su jubilación se le declara, aunque encubiertamente, el cese de su vida útil dentro de la organización.
- Cuando se lo traslada a una filial ubicada a 400 km de su lugar de residencia, se lo obliga a cambiar su forma de vida y abandonar las relaciones que lo vinculaban a su comunidad.
- Cuando se lo despide no sólo se le quita el sustento de vida vinculado a la materialidad de un salario, sino que se corta de manera irremediable la ligazón con la empresa.

A partir de estas formas de amenaza a sus vidas en relación con la empresa, la muerte por mano propia lleva al punto extremo la finitud de una vida que ya venía extinguiéndose en el marco de la lógica empresarial. Además, en la asociación común suicidio- locura, los sobrevivientes también se vieron enfrentados con lo ominoso de esta última, a partir de “la exteriorización de unas fuerzas que ni había sospechado en su prójimo, pero de cuya moción se siente capaz en algún remoto rincón de su personalidad”. (Freud, 1919: 243)

En este punto aún pareciera quedar abierta la pregunta en torno a *lo evitable* de estas muertes. Si bien se puede acordar en que existe algo inabordable por el conocimiento en la subjetividad del suicida y aunque se respete la muerte por mano propia como el último acto de libertad humana (en casos de suicidio asistido o eutanasia)⁴³, no se debe eludir una toma de posición.

⁴³ De acuerdo con la mirada propuesta por Cohen Agrest (2010).

Se trata de promover una posición ética en torno a la responsabilidad empresarial (de ahora en adelante RSE) -no en el sentido de acciones de RSE que redituán a nivel de imagen y prestigio- sino en las obligaciones de toda empresa como empleador de preservar la salud y la calidad de vida de sus empleados.

Desde este lugar France Télécom es responsable por el sufrimiento que causó a sus trabajadores y las sucesivas amenazas a su bienestar a partir de las decisiones tomadas por la dirección. También es responsable por el silencio encubridor y las promesas no cumplidas. Por todo esto estas muertes se inscriben del lado de *lo evitable en el reino de la vida corporativa*.



Empleados de France Telecom (actualmente Orange), durante una protesta en 2009 en Estrasburgo, al sur de Francia, tras una ola de suicidios entre los empleados de la empresa. FREDERICK FLORIN | ARCHIVO GETTY (FREDERICK FLORIN / AFP/Getty Images).

3.6. Del padre protector a la *ananké*

En 2008 comenzaron a producirse suicidios entre los trabajadores de France Télécom. Al año siguiente, pese a las denuncias de los sindicatos, continuaron la crisis y el malestar interno (admitido por la empresa) que intensificó la angustia entre los trabajadores. Tanto para quienes buscaron una salida en la muerte por mano propia como para los sobrevivientes, el rostro de lo ominoso ya se había hecho presente y comenzó a formar parte de la vida en Télécom.

El temor a la muerte y al muerto trae el rostro del *salvaje* que aún persiste en cada uno y pone en evidencia hasta qué punto no se han superado ciertas *convicciones primitivas*:

Puesto que casi todos nosotros seguimos pensando en este punto todavía como los salvajes, no cabe maravillarse de que la angustia primitiva frente al muerto siga siendo tan potente y esté presta a exteriorizarse no bien algo la solicite. Es probable que conserve su antiguo sentido: el muerto ha devenido enemigo del sobreviviente y pretende llevárselo consigo para que lo acompañe en su nueva existencia. Freud (1919, 2008: 242)

En Télécom, esta angustia frente a la muerte no solamente fue solicitada por cada compañero de trabajo que puso fin a su vida, sino que fue actualizada en cada nuevo caso que marcaba el eterno y ominoso retorno de lo igual.

En este punto resulta interesante preguntarse si la persona fallecida podría haber devenido un aliado que diera fuerzas para un reclamo o luchas a futuro, o un semejante unido por el maltrato que les ocasionaba la empresa, en vez de un *enemigo del sobreviviente* que despertaba temores primitivos. En cambio, pensarlo como *enemigo* que puede arrastrar a la persona viva al más allá, se articula perfectamente con la idea de *contagio* de los más *débiles* y de allí la necesidad, por parte del Estado, de frenar la ola de suicidios. Recordemos que el entonces CEO de France Télécom, Didier Lombard, aseveró frente a los medios masivos que “los suicidas eran el fruto de una epidemia de contagios”⁴⁴. Por esta declaración fue acusado de demostrar escasa sensibilidad y como su imagen se vio dañada por una realidad que se resistía a las justificaciones retóricas, renunció a su cargo (aunque continuó siendo el presidente del consejo de administración hasta 2011).

Frente a la amenaza de una epidemia debía recurrirse a la *inmunización* y como Télécom se mostrara incapaz de hacerlo, el Estado francés intervino directamente para “frenar la ola de suicidios” o sea, garantizar la *cobertura inmunitaria* y proteger la vida de sus ciudadanos.⁴⁵ Al operar de esta manera se clausuró la posibilidad de hacer del compañero muerto un aliado en una lucha futura o un semejante (en contraposición a un otro amenazante, un enemigo) frente al maltrato y al dolor que la empresa les ocasionaba.

Desde una mirada freudiana, ante una experiencia de dolor actúa la función protectora del padre que se ejerce frente al peligro del mundo exterior pero también frente a la intensidad de las propias pulsiones. El *superyó* también asume esta función protectora. El peligro exterior

⁴⁴ Declaraciones realizadas en una entrevista publicada por Le Figaro en la edición del 15/9/2010: <https://www.lefigaro.fr/actualite-france>. (Fecha de consulta: 16/11/2010)

⁴⁵ En términos del *paradigma de inmunización* desarrollado por Roberto Esposito (2006). Se analiza en el capítulo siguiente.

tiene que ser significativo para el *yo* y estar vinculado con una situación traumática y de desvalimiento.

Las consecuencias de la crisis financiera internacional de 2008 -que impactaron en Francia en 2009- y el proceso de reingeniería iniciado por Télécom representó un peligro muy significativo para los trabajadores: la amenaza del desempleo; los traslados; las jubilaciones anticipadas y el temor a perder la cordura (y ser *arrastrado* por los compañeros muertos) configuraron una situación de desvalimiento y exigencia pulsional. En algunos de ellos las pulsiones de muerte se impusieron por sobre las de vida y un superyó hiperintenso y sumamente crítico los arrastró al suicidio. Otros sobrevivieron, pero igualmente debieron enfrentar el dolor y el desamparo.

Télécom había prometido ser un padre responsable, protector, atento al bienestar de sus hijos (*colaboradores*, según los designa la empresa) pero no cumplió esta función; al contrario, siguió causándoles dolor y sufrimiento, incapaz de oír el avance de las poderosas pulsiones de muerte. Ante semejante falta en el desempeño de la función protectora y el incremento del peligro visibilizado en cada nueva muerte que se producía, el Estado se vio obligado a intervenir directamente: conminó a la empresa a volver atrás en el proceso de reingeniería; restableció seriamente mesas de debate con los sindicatos y destinó un grupo de psicólogos para ocuparse de la salud psíquica de los trabajadores *in situ*.

Sin embargo, esta intervención que sirve como barrera inmunitaria -típica del accionar de las instituciones para evitar el peligro social- refuerza la dependencia de los trabajadores del padre (léase empresa, Estado, sindicato) en vez de posibilitar el desasimiento de la autoridad paterna. Este desasimiento “enfrenta al sujeto con una nueva forma de presentarse el apremio de la vida [...] refiere a la necesidad objetiva, a aquellas fuerzas de la naturaleza que están más allá de los hombres. Es la Ley Inexorable de la Realidad que ni los hombres ni los dioses, en la concepción griega, pueden modificar”. (Canteros, 1992: 985)

El *apremio de la vida* (*Not des Lebens*) –designado *ananké* (Ανάγκη) por Freud- muestra al otro (quien fuera considerado un padre protector o un salvador) como un semejante, o sea, un ser humano atado a la ley inexorable de la *ananké*. Entonces si ni la empresa capitalista ni el Estado pueden proteger al trabajador de aquello que está más allá de los hombres, al trabajador sólo le queda volver a encontrarse con su *yo* potente y endeble al mismo tiempo y buscar recursos para afrontar esta realidad apremiante. Como señala Canteros (1992: 986): “Desmentir o no este ‘veto’ que plantea la realidad entendida como la ‘necesidad objetiva’ y no como mera

contingencia, determinan distintas posiciones subjetivas del hombre en su relación con el *Ananké* y el uso de los distintos recursos posibles”.

La religión y la superstición pueden proveer nuevos padres protectores frente a lo inexorable de la *ananké*, padres menos falibles que los progenitores, con poderes que sobrepasan las limitaciones humanas; dioses que, aunque temidos, funcionan como defensa frente al desvalimiento adulto. La ciencia, por su parte, reconoce que existen leyes necesarias a las que el hombre no puede oponerse y que puede resultar *un objeto, un juguete de las fuerzas de la naturaleza*. Para protegerse de estas crea un escudo formado por saberes específicos y crecientemente especializados que pretenden aligerar su estado de indefensión. “Sin embargo, la *ananké* misma marca el límite de esa protección”. (Canteros, 1992: 987)

3.7. El *management* como escudo frente a la *ananké*

En el siglo XXI, para aquellos que no encuentran padres infalibles en la religión o en la superstición, ciertas disciplinas proponen saberes y prácticas protectores frente a la *ananké* del capitalismo global. Esta afirmación tiene sentido si se asume el capitalismo como único sistema posible y por lo tanto inevitable.

El *management* opera, en este sentido, no sólo como el modo de gestión en este siglo sino además como la disciplina/ gurú que guía en el hacer/ ser en las organizaciones actuales. Por eso Zangaro (2011: 16), en clave de lectura foucaultiana, propone abordar la gestión o *management* como “cuerpo de saber acerca del trabajo y conjunto de disposiciones de poder que se despliegan sobre los sujetos que trabajan” y también como “conjunto de prácticas por las que el capital, como forma de las relaciones sociales de la modernidad, organiza la fuerza de trabajo y el proceso de trabajo mismo a los fines de la acumulación capitalista”.

Si se asumen los modos de subjetivación como prácticas históricas de constitución de los sujetos y la subjetividad como resultado de una práctica que articula modos de pensar y de obrar y prácticas del sujeto sobre sí mismo, la subjetividad de los trabajadores es un *constructo* (no un dato) y se manifiesta como subjetividad colectiva (los trabajadores de Télécom en relación con la empresa y con el sindicato) y como subjetividades particulares (atravesadas de maneras únicas por las pulsiones de muerte).

El *management* (en tanto dispositivo de saber- poder) promueve un saber- hacer y un saber-ser. La empresa espera que el trabajador sepa “ser trabajador” en los términos que lo requiere el capital y esto se da a partir de un cruce entre heteroimposición y autoimposición de obligaciones. Los trabajadores de Télécom configuraron sus subjetividades a partir de modos de pensar, de hacer y de ser propios del capitalismo actual y aprendieron a “ser trabajadores” en los términos en los que el capital lo espera, en este caso una empresa transnacional/ global.

Pero, además, en el campo empresarial, creencias y saberes invisibilizan o legitiman peligros reales e inherentes al sistema capitalista como el desempleo, la inequidad, el maltrato y el *stress* laboral. Y si se acepta que mediante el *management* el capital organiza el proceso de trabajo, para abordar las situaciones de crisis, el discurso empresarial (“*managerial*” en términos de Zangaro) es un excelente punto de partida. La mística empresarial elabora un sistema de creencias revestido de retórica efectista que promete lo que sabe que nunca va a cumplir y ofrece protección a los creyentes fieles, aquellos que están dispuestos a *dar la vida* por la empresa.

Las ciencias de la administración, la comercialización y el *marketing* que nutren al *management* producen saberes que afianzan al hombre en una falsa autonomía y una libertad sin opciones dentro del sistema capitalista que él mismo supo construir. Ambas opciones tranquilizan y rememoran la protección paterna, proveen un refugio contra el embate de la *ananké*, pero también avasallan al *yo*, lo sostienen en su endebles y lo alejan de su potencia.

En síntesis: La vida apremia desde el nacimiento, pero también empuja y da fuerzas; ofrece un padre protector y también un semejante; deja oír su rumor para poder distinguir el silencio de la muerte. En medio de estas tensiones, de amores y odios, de sujetos y objetos, de actividad y pasividad, se configura la subjetividad.

Capítulo 4

Biopoder e inmunidad

En el capítulo anterior se mostraron algunos aspectos de la configuración del aparato psíquico que intervienen en el afianzamiento de las relaciones de poder. A su vez, como se ha desarrollado en el capítulo 2, el ascenso y conformación de un biopoder coincide con lo que, desde perspectivas vinculadas al materialismo histórico, se identificó como el modo de producción capitalista. Foucault (1976: 129- 132) definió el biopoder como “un poder que se ejerce positivamente sobre la vida, que procura administrarla, aumentarla, multiplicarla, ejercer sobre ella controles precisos y regulaciones generales [...] y cuya más alta función no es ya matar sino invadir la vida enteramente”.

47

Este biopoder que *administra* la vida es indispensable para el desarrollo del sistema capitalista y el derecho/ poder de muerte actúa como complemento de un poder sobre la vida en cuyo nombre es lícito exponer a una población a una muerte general para garantizar a otra su existencia. Por eso, en momentos históricos específicos las matanzas (sea en la forma de guerras, epidemias o hambrunas) fueron vitales para el desarrollo social y los regímenes políticos *-en tanto que gerentes de la vida y la supervivencia, de los cuerpos y la raza*⁴⁶ - pudieron disponer de la vida de miles de hombres y mujeres como parte de su ejercicio del poder.

Pero como este poder no traba relaciones sólo con sujetos de derecho sino con seres vivos, la norma adquiere cada vez más importancia por sobre la ley y la institución judicial se integra en un *continuum de aparatos* médicos, administrativos y otros para preservar la vida. Sin embargo, como advierte Foucault (1976: 128) “el derecho de vida y muerte, tanto en esa forma moderna, relativa y limitada, como en su antigua forma absoluta, es un derecho disimétrico”.

El tratamiento que hace Foucault acerca del poder dio lugar a una multiplicidad de interpretaciones y extrapolaciones diversas. Para el abordaje de esta tesis es significativo referir a la lectura que hace Agamben en *Homo sacer* (1998).

⁴⁶ Resulta interesante recuperar esta metáfora de Foucault (1976: 129) al momento de pensar el gerenciamiento de la vida que se llevó a cabo en France Télécom.

4.1. La vida insacrificable

Agamben ([1998] 2006) parte de recuperar los dos términos diferentes con que los griegos se referían a la vida: *zoé* (que remite a la vida biológica, común a todos los seres vivos, animales, hombres o dioses) y *bíos* (en tanto vida cualificada o forma de vida propia de un individuo o de un grupo). Recordemos que en el mundo clásico la *zoé* era excluida del ámbito de la polis y permanecía recluida, en tanto vida reproductiva, al ámbito hogareño, a la *oikía*. Como plantea Foucault, en la modernidad se produce el ingreso de la *zoé* en la polis porque la preservación de la población en tanto conjunto de seres vivientes pasa a formar parte de los cálculos y las estrategias del poder que se erige como biopoder. Esta politización de la *nuda vida* -antes excluida de la esfera política- constituye para Agamben un *acontecimiento decisivo, fundacional* a partir del cual es necesario repensar todas las categorías político- filosóficas clásicas.

Sin embargo, es necesario tener en cuenta que -desde Aristóteles mismo- esta inclusión de la *zoé* en la polis adquiere la forma de una exclusión inclusiva (una *exceptio*) por lo que “la *nuda vida* tiene, en la política occidental, el singular privilegio de ser aquello sobre cuya exclusión se funda la ciudad de los hombres”. (Agamben, [1998] 2006: 17)

Para entender cómo se produce la *nuda vida* resulta imprescindible desterrar el mito del contrato social -sostenido de Hobbes a Rousseau como fundante de la relación política originaria- y asumir la disimetría en el derecho de vida y muerte por parte del poder soberano (sobre la que advertía Foucault). El poder soberano, de esta manera, ejerce una violencia fundante de lo social y contribuye a producir la *nuda vida* a partir de su *inclusión exclusiva originaria* en el Estado. Entonces la idea de *lazo social* es sustituida por la de *déliasion* o desligadura que funda el Estado y deja a la vida humana expuesta a la muerte. Como aclara Agamben ([1998] 2006: 117-118):

el Estado no se funda sobre un lazo social, del que sería expresión, sino sobre su desligadura (*déliasion*), que prohíbe[...] La *déliasion* no debe ser entendida como la desligadura de un vínculo preexistente (que podría tener la forma de un pacto o contrato): más bien el vínculo tiene de por sí originariamente la forma de una desligadura o de una excepción, en que lo comprendido en él es, al mismo tiempo excluido: la vida humana se politiza solamente mediante el abandono a un poder incondicionado de muerte.

La *nuda vida* se mantiene unida con el poder mediante la estructura de *bando*, una fuerza a la vez atractiva y repulsiva, que liga al *homo sacer* con el soberano y si, como sostiene Agamben ([1998] 2006: 143) “en nuestro tiempo, en un sentido particular pero realísimo, todos

los ciudadanos se presentan virtualmente como homines sacri” es porque la relación de bando ha estado presente desde el origen.

Si se asume que el Estado no se funda sobre un lazo social sino sobre una desligadura que da lugar a la excepción, se configura para Agamben la *esfera soberana* “en que se puede matar sin cometer homicidio y sin celebrar un sacrificio; y sagrada, es decir expuesta a que se le dé muerte, pero insacrificable, es la vida que ha quedado prendida en esta esfera”. (Agamben, [1998] 2006: 109). La vida sagrada, y por lo tanto el *homo sacer* (una figura del derecho romano que garantiza estas prácticas) pertenece a esta esfera y está expuesta a que se le dé muerte, aunque sea insacrificable. Como explica Agamben, existe impunidad de darle muerte, pero se prohíbe su sacrificio. Si alguien lo mata no será considerado homicidio porque se suspende la aplicación de la ley sobre el homicidio (es una *exceptio* en sentido técnico) y cuando se suspende la ley en el estado de excepción estamos en presencia de la *nuda vida* o vida sagrada.

En el *homo sacer* santidad e impureza se confunden y lo sagrado puede ser también tabú. Este hombre es inviolable porque pertenece a los dioses, pero también queda separado de la agrupación humana. O sea: es santo y maldito al mismo tiempo. No puede ser consagrado a los dioses infernales porque ya está en posesión de ellos; es digno de veneración y suscita horror al mismo tiempo. Se lo vincula con el *horror sagrado* y el tabú. El *bandido*, el *fuera de la ley*, el *hombre lobo* de la antigüedad germánica y escandinava son sus antecedentes históricos.

El *homo sacer* “no es un simple fragmento de naturaleza animal sin ninguna relación con el derecho y la ciudad; sino que es un umbral de indiferencia y de paso entre el animal y el hombre, la *phycis* y el *nomos*, la exclusión y la inclusión [...] que habita paradójicamente en ambos mundos sin pertenecer a ninguno de ellos”. (Agamben [1998] 2006: 137)

Los tiempos del hombre lobo y del poder de la espada pertenecen a un pasado remoto. Sin embargo, cuando en pleno siglo XXI se enarbola la sacralidad de la vida como un derecho humano fundamental y se realizan intervenciones (tanto desde el aparato estatal como desde organizaciones no gubernamentales) para impedir la muerte por decisión propia (léase suicidio, suicidio asistido o eutanasia) pareciera olvidarse que desde los orígenes de la civilización la vida siempre estuvo sujeta a un poder de muerte. Se pone en juego, entonces, no la preservación de la vida como derecho humano sino una disputa en torno a quién puede ejercer legítimamente (o sea, legitimado por el aparato legal) el poder de muerte. El que decide poner fin a su vida o el que reclama el derecho a elegir la forma de su muerte pretenden usurparle al biopoder la

prerrogativa de *hacer vivir* y frente a esta amenaza se levantan todas las banderas para recordar que la vida es *insacrificable*.

Como se ha desarrollado en párrafos anteriores, soberanía y excepción van de la mano y la excepción establece al mismo tiempo una relación de inclusión- exclusión de la *nuda vida* en el Estado. Esto da lugar a realidades paradójicas, marcadas por zonas de indefinición en las que transita el *homo sacer*, sobre quien pesa la impunidad de darle muerte, pero se prohíbe al mismo tiempo su sacrificio. Y es precisamente bajo la consigna de que la vida es *insacrificable* que se habilitan en el siglo XXI las más diversas formas de violencia derivadas de la política estatal, en tanto biopolítica, y reforzadas por el accionar de organizaciones de diverso tipo (no gubernamentales, del sector público o privado, agrupaciones profesionales o defensoras de algún derecho, PyMEs o grupos económicos internacionales como en el caso analizado).

Para continuar indagando en la relación vida- muerte- poder en empresas como Télécom resulta necesario desarrollar a continuación aspectos clave de la competitividad en el escenario económico actual.

4.2. La vida en la competitividad

En el campo de la Economía y la Administración se ha formado un consenso, a partir de la década de 1990, acerca de la competitividad como una dimensión estratégica en las organizaciones, cuyo logro es el balance final de una gran variedad de parámetros. A saber: la información, la investigación, la comunicación interna y externa, la identidad y la imagen corporativa, la cultura empresarial, las imágenes de marca/ producto, el diseño y la formación profesional. (Pérez González, 2003: 410 y ss.).

Asumir la competitividad como una dimensión estratégica implica, también, competir con otros. El problema radica –aseguran algunos autores⁴⁷- no en la competitividad en sí misma sino en cómo se desenvuelve la competencia para alcanzarla y el riesgo común es que se

⁴⁷ He decidido focalizarme en autores- consultores argentinos como Jorge Etkin y Leonardo Schvarstein que desarrollan esta línea de pensamiento aplicada a la realidad empresarial argentina y latinoamericana. El trabajo de Etkin incluido a continuación resulta un aporte interesante en cuanto a la posibilidad de conjugar competitividad y eficiencia con calidad de vida y responsabilidad social.

transforme en una lucha de todos contra todos donde, debido a la adaptación a las condiciones de vida, al mejor estilo darwiniano, sólo sobreviven los más aptos.

Para que sus integrantes acepten esta lucha es necesario que la empresa elabore un *corpus* de creencias que la justifiquen y la reivindiquen. Esta verdadera formación de conciencia empresarial se logra a partir del diseño de la cultura corporativa/ organizacional. Así lo puntualiza Etkin (1998: 51): “En este diseño, vemos el manejo de los elementos racionales (las relaciones de fuerza), como de los no racionales (los prejuicios, el temor, la ansiedad). Para estos motivos se recurre a la difusión de imágenes y el poder persuasivo”.

Por otra parte -como señala Zangaro (2011) y fuera desarrollado en el apartado 3.7. de esta tesis- la cultura organizacional/ empresarial funciona como elemento aglutinante de prácticas de subjetivación apuntaladas por el *management* actual. El *autocontrol* -junto con la *motivación* y la *implicación*- resultan centrales para la gestión, especialmente en momentos de crisis como la del 2008, cuando la productividad deja de estar asegurada. Según puntualiza Zangaro (2011: 182)

en la medida en que la productividad sigue estando ligada al ejercicio eficiente del trabajo, el capital necesita que los trabajadores ejerzan sobre sus propias capacidades un disciplinamiento que él ya no puede ejercer como antes. La cuestión ya no es controlar al trabajador para que desempeñe bien su tarea sino desarrollar las capacidades de autocontrol.

France Télécom se lanzó en 1998 a la carrera por asegurar su competitividad en un mercado cada vez más acotado y difícil para las telefónicas tanto en Francia como a nivel mundial. Pasó de ser una empresa estatal a un grupo internacional con presencia en 32 países, 183 millones de clientes y con un volumen de negocios de 44.800 millones de euros por el conjunto de sus actividades. Orange –la principal marca de France Télécom- es el tercer operador de telefonía móvil y el tercer proveedor de acceso a Internet ADSL de Europa, además de uno de los líderes mundiales de servicios de telecomunicaciones para empresas multinacionales, con la marca *Orange Business Services*.⁴⁸

Un cambio de esta magnitud sólo puede lograrse mediante un rediseño absoluto del estilo de gestión y de la cultura corporativa y la dificultad que esto conlleva sólo puede ser atravesada si se *crea* en ello. En este punto Etkin (1998: 52) resulta muy explícito:

La mística de la empresa en competencia es una fuerza que se orienta a vencer obstáculos, superar la adversidad, alcanzar las metas sin reparar en sacrificios. Según enseña el modelo y a

⁴⁸ Según datos incluidos en <http://www.francetelecom.com/es/grupo>. (Fecha de consulta: 28/1/2011)

través del esfuerzo continuado, los integrantes se realizan a sí mismos. La productividad de los individuos contribuye a una meta que está por encima de ellos [...] Para los predicadores de la lucha competitiva, ésta es una buena oportunidad para el desarrollo del potencial humano de cada participante, un impulso para que lleguen a ser los mejores.

Sin embargo, esta promesa de oportunidades de desarrollo personal revela rápidamente otro costado. La competitividad tiene un valor estratégico para las empresas actuales y además resulta de la combinación de diversos parámetros (detallados al comienzo de este apartado) que conjugan la intencionalidad de la organización con lo emergente a nivel de sus integrantes. Asegurarla en un escenario globalizado como el del siglo XXI generalmente implica conseguir objetivos muy elevados que superan las posibilidades de la organización en conjunto y la de sus integrantes a nivel individual. La presión por alcanzar las metas lleva a los trabajadores (tanto directivos como empleados) a una situación de estrés límite que en el caso de Télécom llevó a un desenlace trágico.

Etkin (1998: 52) recupera las advertencias de los críticos del modelo quienes

señalan los costos de la excelencia, porque llevan al desgaste, la ansiedad y la ‘quemadura interna’ de los actores. El modelo ultracompetitivo es generador de paradojas porque emite mensajes contradictorios [...] Por un lado, la empresa se convierte en el universo cotidiano del empleado, algo tan importante como su familia, un lugar donde hará su carrera y ‘se ganará la vida’. Esto crea una fuerte dependencia, y lleva a un esfuerzo creciente. Pero también van creciendo las demandas de la empresa. Estamos frente a un equilibrio inestable que desgasta a los individuos, por el temor a perderlo todo y quedarse afuera. Sin embargo, desde la empresa se alienta esta tensión, porque es productiva y mantiene a la gente en movimiento.

La eficacia de esta *mística* –alimentada por rituales, sistemas de premios y reconocimientos, beneficios económicos y promesas a futuro- puede ayudar a comprender cómo los trabajadores de Télécom se vieron inmersos en un proceso en que, como el mismo director general admitiera, estuvieron sometidos a “trauma, sufrimiento y peor”.⁴⁹

Si, quizás inocentemente, surgiera la pregunta de cómo una empresa *líder* como Télécom pudo llegar a esta situación, nuevamente Etkin (1998: 55-56) puede abrir alguna línea de respuesta:

En el modelo ultracompetitivo es posible armar y sostener un orden destructivo sin ponerse fuera de la ley [...] a la competencia se le permiten reglas de juego que en otros órdenes (como la educación, la justicia o la salud) se consideran como ilegítimas o indeseables [...] Cuando la competencia se hace institución, el modelo de empresa eficiente invade el lugar de escuelas, hospitales, comunidades religiosas y otras asociaciones civiles. Se prioriza la eficacia y los costos sociales pasan a un segundo plano.

⁴⁹ Entrevista a Stéphane Richard publicada en <http://www.siliconnews.es> (Fecha de consulta: 20/11/2010)

Lo competitivo deja sus desechos para que ellos sean tratados y resueltos en otro nivel, donde la comunidad o el aparato estatal deben recuperarlos o reciclarlos.

En este caso, el gobierno de Francia se vio obligado a intervenir para frenar la *ola de suicidios* (así fue definido por los medios de comunicación en ese momento), y se hizo visible el desempeño de las instituciones políticas con relación a la preservación de la vida.

4.3. ¿Biopolítica o vida- política?

Distintas configuraciones de poder han demostrado su interés, a lo largo de los siglos, por decidir sobre la vida. Roberto Esposito (2006: 19) parte del vínculo indiscutible que enlaza vida y política (y que ha adquirido mayor visibilidad a partir de las discusiones en torno a la “biopolítica”) para desarticularlo. Su interés es, precisamente, deslizarse de dos posiciones de pensamiento contrapuestas, aunque entrelazadas: la biopolítica destructiva que llevó al nazismo y una “biopolítica afirmativa aún por venir”.

“La vida es desde siempre política, si por política se entiende no aquello a lo que aspira la modernidad -vale decir, una mediación neutralizadora de carácter inmunitario-, sino la modalidad originaria en que lo viviente es o en que el ser vive”, sostiene Esposito (2006: 129-130) y, siguiendo a Nietzsche, asocia la vida a la voluntad de poder y a una continua potenciación (entendiendo que la conservación es sólo una consecuencia de esto).

Querer conservarse a sí mismo es la expresión de una situación de emergencia, una limitación del instinto verdaderamente fundamental de la vida que se dirige hacia la ampliación del poder, y que a través de esta voluntad muy a menudo cuestiona y sacrifica la autoconservación. Considérese como algo sintomático o cuando filósofos particulares, como, por ejemplo, el tísico Spinoza, tuvieron que ver lo decisivo en el así llamado instinto de autoconservación, eran precisamente hombres en situaciones de emergencia. (Nietzsche [1886] 1999: 213)

Entonces, si la conservación opera como limitación del instinto fundamental de la vida que tiende a ampliar su poder y la lucha por la supervivencia es solo una excepción, *una restricción temporal de la voluntad de vivir*, se pone de manifiesto la impracticabilidad de la política moderna en tanto su razón de ser es conservar la vida mediante la abolición del conflicto, inscripto en la vida misma.

¿Cómo se logra escindir el conflicto entonces? Mediante la actuación de las instituciones que asumen como propia la función de preservar la vida a cualquier costo. Por ejemplo, en el campo de la medicina se realizan innumerables esfuerzos por mantenerla, aunque sea reducida

a la presencia de signos vitales sin grado alguno de conciencia u oponiéndose al deseo de quien decide no seguir viviendo “esa” vida (en términos de *zoé*), tan distante de la vida plena.

La potenciación del organismo vital no admite límites y derriba todo margen de definición. Es, en su dimensión in-originaria, lo dionisiaco en continuo tránsito más allá de sus límites; un poder infectante y destructor de sí y del otro.

La vida no sólo tiende a superar todo obstáculo que se le interponga, sino que es en su misma esencia superación de lo otro y, finalmente, también de sí [...] librada a sí misma, eximida de sus frenos inhibitorios, la vida tiende a destruir y a destruirse. Tiende a provocar a sus lados, y también dentro de sí, una vorágine dentro de la cual constantemente amenaza resbalar [...] La vida no cae en un abismo: es más bien el abismo en que ella misma corre el riesgo de caer. (Esposito, 2006: 139- 142)

La vida, librada a su propia potencia y sin la actuación de *frenos inhibitorios* que la limiten, tiende a superar obstáculos y a destruir, pero también esto implica superarse y destruirse a sí misma, mostrar su dimensión abismal como ocurrió en el caso Télécom. Enfrentarse al abismo es muy difícil e inquietante entonces resulta necesario buscar límites que eviten la destrucción del organismo vital o, por lo menos, lo mantengan dentro de cierto rango. De esta necesidad se derivan las primeras lecturas que se promovieron acerca de los suicidios producidos: los trabajadores que decidieron poner fin a sus vidas *no pudieron resistir* la presión y el maltrato por parte de la empresa porque eran débiles, cobardes o poco flexibles para los cambios, o tenían problemas psicológicos previos y por todo eso no estuvieron a la altura de las circunstancias.

Cualquiera de estas calificaciones resulta tranquilizador y obturante a la vez. Solo algunos, unos pocos *hombres en situaciones de emergencia* se precipitaron en el abismo. Sea cual fuere el motivo que los arrastró, el suicidio siempre queda del lado de la no potencia y de lo individual y esto tranquiliza porque no se lo inscribe como un problema social que afecta al colectivo de los trabajadores, vinculado con la lógica de la competencia, llevada a su punto máximo en el modelo ultracompetitivo actual.

Si se permanece en esta posición no queda otra posibilidad que asumir la muerte de la potencia de los trabajadores avasallada por dicha lógica. La propuesta es, en cambio, poder pensar la potencia de la muerte como un motor de cambios, sin desviar la mirada del abismo de la vida.

4.4. La diferencia maldita en las empresas competitivas

Durante siglos se ha asumido en Occidente que el Bien se opone al Mal, la Verdad a la Falsedad, la Razón a la Sinrazón, la Igualdad a la Diferencia. Esta forma de pensar el mundo en torno a categorías que se organizan en dicotomías evitó sumergirse en el abismo de la indeterminación y también brindó la certeza de que todo lo que es puede ser representado y si no puede someterse a la representación es porque no existe. Si bien Platón inauguró esta subordinación de la diferencia a las exigencias de la representación –a partir de su distinción entre el modelo, la copia y el simulacro- esta subordinación fue sostenida, con diferentes matices, durante siglos en el pensamiento occidental. De esta manera, la diferencia quedó atrapada en un *estado de maldición* porque al pasar por el tamiz de la representación, no está pensada en sí misma, y no puede serlo. La diferencia en sí misma parece excluir toda relación de lo diferente con lo diferente, que la haría pensable y sólo llega a ser pensable si es domada.

Como advierte Deleuze ([1968] 2006: 389):

toda diferencia que no se enraíce así, será desmesurada, no coordinada, inorgánica: demasiado grande o demasiado pequeña; no sólo para ser pensada, sino para ser. Al dejar de ser pensada, la diferencia se disipa en el no-ser. De esto se deduce que la diferencia en sí es algo maldito, y debe expiar, o bien ser rescatada bajo las especies de la razón que la hacen vivible y pensable, y la convierten en el objeto de una representación orgánica

Entonces ¿cómo pensar aquello que es diferente y por serlo escapa a las clasificaciones y a los *grilletes de la* representación, teniendo en cuenta las advertencias de la *filosofía de la diferencia*? En nuestro caso: ¿Cómo pensar el suicidio si no es como patología o debilidad, como negación de la vida que debe ser rápidamente conjurada?

Las empresas competitivas, como cualquier otra organización, no pueden escapar fácilmente de esta lógica de pensamiento binaria, que encuentra en ellas un terreno fértil para hacer de las diferencias identidades *peligrosamente* distanciadas de un centro organizador que opera por disyunciones excluyentes y nunca por yuxtaposiciones. Sin dudarlo se ubica a sus integrantes en una categoría determinada, fácilmente representable, pensable y vivible. Ellos son empleados o directivos, varones o mujeres, homo o heterosexuales, solteros o casados, fuertes o débiles, sanos o enfermos. En este marco, las diferencias son *demasiado pequeñas* para ser percibidas o para representar un peligro para el funcionamiento de la organización.

En casos “extremos” como el que nos ocupa la diferencia se reveló *demasiado grande* y perturbadora como para que se le permitiera ser. La muerte bajo la forma del suicidio, la

negación de la vida debía ser rápidamente rescatada por la razón e inscrita en las categorías de la sinrazón, la locura y la debilidad. Así lo asumía el nuevo director general de France Télécom frente a los medios de comunicación: "Era necesario hacer el cambio de forma inmediata [...] La crisis pedía una respuesta coherente y fuerte"⁵⁰.

Este cambio de director (recordemos que su predecesor, Didier Lombard, había sido caratulado como *el CEO de los suicidios*⁵¹) y la intervención del gobierno francés para poner fin a los suicidios producidos por la presión laboral aparecieron como la respuesta rápida, *coherente y fuerte* de la razón para contener el desborde de la locura, pero no por ello alteran la lógica que guía el accionar y define el ser de muchas empresas competitivas.

Si acordamos con Zangaro (2011: 182) que *las políticas de management subjetivan buscando una identidad entre trabajo y vida, entre objetivos personales y objetivos del capital*, en este caso, la empresa no logró controlar el uso eficiente de la fuerza de trabajo en función de sus propios objetivos. La muerte por mano propia entonces podría ser leída como una *acción extrema de resistencia contra el trabajo* que puso en evidencia la relación ambivalente entre la adhesión (requisito fundamental del management) y la resistencia (pensada como potencia y como diferencia).

Por otra parte, queda por preguntarse: ¿Qué sucede cuando la fuerza de la razón y la determinación arrasa los cuerpos e inscribe sobre su superficie prácticas homogeneizantes que anulan la posibilidad de expresión de las diferencias?

Si se asume que "en el cuerpo no existe soberanía –dominio integral del uno-, ni igualdad entre los muchos, en perenne afán de superarse unos a otros" (Esposito, 2006: 136) y que está constituido según el principio de lo político, no se puede desconocer la lucha. Esta se manifiesta como enfrentamiento con otros cuerpos y como conflicto interno entre sus componentes. Sólo se puede lograr aplacarla -para asegurar una totalidad identitaria acorde a los valores de la empresa- a un costo muy elevado. En el caso de Télécom el costo fue el suicidio de quienes sólo pudieron oponerse a la lógica del *Imperio*⁵² y a las exigencias desmedidas de la

⁵⁰ Entrevista publicada en: <http://www.siliconnews.es/2010/09/17/france-telecom-suicidios-parte-vida/> (Fecha de consulta: 20/11/2010)

⁵¹ Ibidem.

⁵² "*Imperio*" entendido como una nueva etapa del capitalismo, claramente diferenciada del imperialismo precedente, según la propuesta de Hardt y Negri en *Imperio* (2002: 21 y ss.).

competitividad entregando sus cuerpos a la muerte para no seguir siendo avasallados por estos modos de hacer y de ser en la empresa.

4.5. De la biopolítica a la tanatopolítica

Ubicar el suicidio del lado de la debilidad y la enfermedad y circunscribirlo al dominio de lo individual también abre un camino sin retorno al *activismo eugenésico* y muestra la otra cara de la biopolítica, la tanatopolítica. Si *el enfermo es un parásito de la sociedad* y en determinadas condiciones, es *indecente seguir viviendo* resulta necesario protegerse del contagio de las especies más débiles, eliminarlas, y preservar la vida de unos merced a la no vida de otros.

Así lo sostiene Nietzsche ([1889] 1988: 63), cuando *incursiona* de manera *intempestiva* en una *moral para médicos*:

El enfermo es un parásito de la sociedad. En un cierto estado es indecente seguir viviendo. Continuar vegetando en cobarde dependencia de médicos y prácticas curativas una vez que se ha perdido el sentido de la vida, el derecho a la vida debería atraer sobre sí en la sociedad un profundo desprecio. Los médicos, por su parte, tendrían que ser los transmisores de ese desprecio: no recetas, sino cada día una nueva dosis de repugnancia por sus pacientes... Crear una nueva responsabilidad, la del médico, por todos los casos en los que el supremo interés de la vida, de la vida ascendente, exige pisar y quitar de en medio sin ningún tipo de contemplaciones la vida que degenera: por ejemplo, por el derecho a la procreación, por el derecho a nacer, por el derecho a vivir...

En el contexto del pensamiento decimonónico, Nietzsche podía decirlo, incluso como una ironía filosófica sobre su época, pero, en el siglo XXI, la explicitación de esta línea de pensamiento resulta inaceptable. Por eso, Didier Lombard –quien aseverara ante los medios de comunicación que “los suicidas eran el fruto de una epidemia de contagios”⁵³- fue acusado por su *escasa sensibilidad* al principio de la crisis y como su imagen, junto con la de la empresa que dirigía, se vio dañada por una realidad que se resistía a justificaciones retóricas, renunció a su cargo (aunque continuó siendo presidente del consejo de administración hasta 2011). Sin embargo, su sucesor, Stephane Richard, al ser interrogado por los medios sobre qué iba a hacer la empresa frente a los suicidios que se reanudaban sostuvo: “Lamentablemente lo esperaba porque la vuelta al trabajo siempre es difícil para todos, especialmente los débiles”⁵⁴.

53 Declaraciones realizadas en una entrevista publicada en la edición del 15/9/2010 en <http://tempsreel.nouvelobs.com/actualite/social/>. (Fecha de consulta: 16/11/2010)

54 Entrevista publicada el 15 de septiembre de 2010 en: <https://www.lefigaro.fr/actualite-france>.

Debilidad, contagio, enfermedad, pesimismo no resultan conceptos tolerables en el mundo de una empresa competitiva, aunque probablemente sí expresen *la índole de enfermiza de una época* que permite su conjunción para borrar responsabilidades. Nuevamente Nietzsche da lugar al cuestionamiento:

El pesimismo, dicho sea de paso, por contagioso que sea, no aumenta, sin embargo, la índole de enfermiza de una época, de un linaje en su conjunto: es su expresión. Se cae en él igual que se cae enfermo de cólera: hay que tener ya la suficiente propensión para ello. El pesimismo, de suyo, no hace ni un solo *décadent* más; recuérdese el resultado de la estadística según la cual los años azotados por el cólera no se distinguen de otros años por la cifra total de fallecimientos. (Nietzsche ([1889] 1988: 63)

En el caso analizado se trata de diluir responsabilidades en la gestión de una organización que, en tanto conjunto de individuos y grupos, vive en la tensión permanente e inevitable a partir de la coexistencia de lógicas diferentes. Como señala Etkin (2000) toda organización busca producir, a partir de un trabajo semiótico, una identidad común y compartida, pero esta sólo se logra a partir de la articulación de tres lógicas diferentes que operan en su interior. Estas son:

- La lógica de lo individual: vinculada a intereses y motivaciones personales no siempre representadas y/o contenidas por los grupos de pertenencia.
- La lógica de lo grupal: remite a la división de áreas dentro de la organización para la realización de tareas y también a la conformación de microculturas con saberes y creencias compartidas.
- La lógica de la organización: entendida como totalidad aglutinante que “concilia” diferencias (¿o que las subsume y las anula?).

Si bien toda organización actual se desenvuelve en el cruce de estas lógicas, hay momentos en que la tensión llega a un punto extremo y hace estallar el acuerdo –más o menos explícito, más o menos normativizado- entre sus integrantes y la organización.

En momentos de alta tensión en la lucha por la competitividad, en escenarios recesivos y/o de crisis económicas como la de 2008/9, algunas organizaciones encaran procesos de *reingeniería* y/ o *reconversión* que muchas veces terminan en despidos, jubilaciones anticipadas o traslados forzosos como en Télécom. En estas situaciones la lógica corporativa (totalmente asimilada a la lógica del mercado) se muestra inapelable y exhibe el poder del Imperio; la supervivencia de los más aptos o los más fuertes encuentra su lugar de máxima expresión y las diferencias se convierten en rasgos de desigualación (los *débiles* o los *ineptos* rápidamente quedan excluidos).

El ser de los empleados se diluye en la demanda corporativa y se anuda en el binomio *ser = pertenecer* (ser es igual a pertenecer), donde *pertenecer* a la empresa es aceptar/ acatar *recortes*, mayor carga de trabajo o reducciones de salario (el único e incuestionable motivo esgrimido por la empresa es preservar el *bien común y el empleo*).

La pertenencia, a su vez, se ejerce en un territorio definido por la organización, cuyos límites son cada vez más simbólicos (establecidos y renovados a partir del *discurso identificador*⁵⁵) que físicos o geográficos. Por eso, un trabajador puede ser trasladado –si las necesidades de la organización así lo requieren- a miles de kilómetros de su ciudad o país de origen y seguir *perteneciendo* a la empresa y gozando de sus *beneficios* (destacados y prometidos por el empleador). Después de todo, como la *implicación* conlleva un *movimiento subjetivo* (Zangaro, 2011: 179) por el cual el trabajador asume como propios los requerimientos y los objetivos del capital, los límites geográficos pierden espesor frente a los requerimientos de la organización.

Por otra parte, más allá de los límites de la organización se abre la nada, el abismo, la situación de paria, el desempleo como estigma, una existencia vacía/ vaciada, la no-existencia. En estas situaciones la muerte puede aparecer de dos maneras: como la amenaza de *no pertenecer- no ser* o como la búsqueda de un alivio al padecimiento cotidiano. En el primer caso, es la empresa quien la declara mediante el despido o la jubilación forzosa; en el segundo, es exclusiva decisión del trabajador. Mientras que el despido siempre aparece vinculado con *causas justificadas* (léase ineptitud o reingeniería), en el suicidio las causas declaradas son la *debilidad* ante las *presiones inevitables*, los *trastornos* psicológicos individuales y el *contagio*.

Sin embargo, ¿no son dos expresiones de lo Mismo en el sentido propuesto por Deleuze⁵⁶ y del poder gestionando vidas? ¿Por qué se puede convivir con la *prescindencia* de los trabajadores y no con su suicidio? En los próximos apartados se indagan algunas posibles respuestas.

⁵⁵ O sea: el discurso de identidad de una organización que la diferencia de otras y la define en su especificidad; el discurso del ser de la organización. Para ampliar sobre las características de este discurso remitirse a: Schvarstein (1998: capítulo 6).

⁵⁶ Deleuze ([1968] 2006: 392-393) se pregunta “¿Por qué motivo la diferencia se subordinó a las exigencias de la representación, finita o infinita?” y encuentra respuesta en la distinción realizada por Platón entre el modelo, la copia y el simulacro. Este último queda descalificado y “es esa voluntad platónica de exorcizar el simulacro la que conlleva la sumisión de la diferencia”. Es así como la diferencia queda subordinada, en el pensamiento de Occidente, “a las instancias de lo Mismo, de lo Semejante, de lo Análogo y de lo Opuesto”.

4.6. Seguridad e inmunización

Como se reseñó en el capítulo 2 de esta tesis, el Estado, en pleno ejercicio de la biopolítica, se encarga de abordar los acontecimientos aleatorios producidos en una población en un período determinado. En el caso Télécom, los hechos pasaron a formar parte de una serie y esto los transformó en un acontecimiento insertado en un marco causal/explicativo. El suicidio de un trabajador deja de ser un caso dramático particular evocado emocionalmente en los medios de comunicación para convertirse en un signo de una serie que es parte de una historia global: las consecuencias de un modo de gestión imperante en empresas transnacionales privatizadas en los años 90.

Para la biopolítica estos fenómenos son aleatorios e imprevisibles individualmente, pero a nivel colectivo exhiben constantes. Si además esas muertes producidas en el marco de un grupo económico transnacional le arrebatan la vida a un poder cuya razón de ser es su preservación, se habilita la intervención de diversas instituciones que funcionan como garantes del biopoder. O sea: una serie de mecanismos de seguridad e inmunitarios comienzan a operar.

La creación del *Observatoire du stress et des mobilités forcées* en junio de 2007 -a partir de una iniciativa de los sindicatos- actuó entonces como un mecanismo de seguridad para apoyar/contener a los trabajadores de Télécom y de otras empresas frente al avance de los procesos de reestructuración y el creciente malestar laboral que ya comenzaba a manifestarse con algunos suicidios.

Cuando estos acontecimientos irrumpen, el biopoder realiza un cálculo de costos y fija los límites de lo aceptable: cierta cantidad de casos de muerte por mano propia en una sociedad determinada puede tolerarse y hasta considerarse normal; cuando este número crece se lo comienza a considerar un riesgo para la consecución del estado de vida óptimo.

La intervención por parte del Estado como garante de la vida y la salud aparece como necesaria e incuestionable porque se está poniendo en juego la población como conjunto. Saber y poder actúan de manera conjunta sobre la población como cuerpo múltiple con el objetivo de preservar la vida. Los individuos, como integrantes de esa población, representan un *elemento de lo que se quiere manejar de la mejor forma posible*. (Foucault, 1977-78: 64)

El interrogante ineludible es, entonces, cuál es en esta configuración de poder la mejor forma posible de preservar la vida y qué tipo de intervención inmunitaria justifica. Si se sigue la línea de pensamiento propuesta por Nietzsche, ya en el origen de las cosas se encuentra la laceración,

la multiplicidad, la disociación y el conflicto, ¿por qué esforzarse entonces en trazar permanentemente una sólida línea divisoria entre vida y muerte? ¿Por qué no se puede elegir la forma de morir como parte de la vida?

Morir con orgullo, cuando ya no es posible vivir con orgullo. La muerte, elegida voluntariamente, la muerte en el momento justo, con mucha luz y con ánimo alegre, practicada en medio de niños y testigos: de manera que todavía sea posible una despedida real, en la que todavía esté ahí el que se despide, y también una estimación real de lo alcanzado y de lo querido, una suma de la vida. Todo ello en contraposición con la lastimosa y horrible comedia que el cristianismo se ha traído con la hora de la muerte. ¡No se le debe perdonar nunca al cristianismo que haya abusado de la debilidad del moribundo para cometer estupro con su conciencia, del tipo de muerte mismo para hacer juicios de valor sobre la persona y su pasado! (Nietzsche [1889] 1988: 63)

Sobre la *lastimosa y horrible comedia* que montó el cristianismo se fundó el orden de una sociedad europea que defendió la libertad y erigió el derecho para salvaguardarla. Francia - referente de la civilización europea y de los derechos del hombre y del ciudadano e implicada en este caso- siguió estos pasos y fortaleció sus instituciones para garantizar el ejercicio pleno de estos derechos, pero en este mismo accionar debilitó la vida. Como señala Nietzsche ([1889] 1988: 65) cuando reflexiona sobre su concepto de libertad:

El valor de una cosa reside en ocasiones no en lo que se alcanza con ella, sino en lo que se paga por ella, en lo que nos cuesta. Voy a poner un ejemplo. Las instituciones liberales dejan de ser liberales tan pronto han sido alcanzadas: después de ese momento no hay nada que dañe más y más a fondo a la libertad que las instituciones liberales. Ya se sabe qué acarrear: minan la voluntad de poder, son la nivelación de montaña y valle elevada a la categoría de moral, hacen pequeño, cobarde y voluptuoso, con ellas triunfa cada vez el animal gregario. ... Mientras todavía se está luchando por ellas, esas mismas instituciones producen efectos enteramente distintos.

Por eso, en su crítica de la modernidad, Nietzsche ([1889] 1988: 66) afirma, sin lugar a duda, que *nuestras instituciones ya no sirven*, aunque eso no se debe a ellas, sino a nosotros: “Después de haber perdido todos los instintos de los que surgen instituciones perdemos las instituciones como tales, dado que nosotros ya no servimos para ellas”. Las instituciones entonces *minan la voluntad de poder* y, bajo el pretexto de garantizar sus derechos, debilitan a los pueblos porque los alejan del peligro que “es lo primero que nos hace conocer nuestros recursos, nuestras virtudes, nuestra defensa y nuestras armas, nuestro espíritu, que nos constriñe a ser fuertes... Primer principio: hay que necesitar ser fuerte: de lo contrario, nunca se llegará a serlo”.

Aunque los pueblos hayan sido debilitados por las instituciones liberales y sometidos a la mirada del cristianismo -con sus juicios de valor sobre el suicida y las formas de morir- no se puede eludir la contradicción estructural que caracteriza a todo el proceso de civilización en Occidente. Para vivir el ser humano necesita una cosa y su contrario, aunque no se tenga

conciencia de ello porque ésta es también un producto suyo. De esto se derivan consecuencias antinómicas: las mismas instituciones creadas para salvaguardar la vida pueden ser potencialmente destructoras ya que rompen la relación política- vida asociada a la voluntad de poder y una continua potenciación. Ellas desarrollan, como sostiene Esposito (2006: 166), “medidas protectoras, como forma de ponerse recíprocamente a recaudo de su materia explosiva interior”.

El Estado, en su afán por salvar la vida, utiliza los medios necesarios para conservarla, pero la conservación sólo es secundaria y está en latente contradicción con respecto a la voluntad de poder. Esta protección inmunitaria, al impedir la posible disolución del organismo, detiene también su crecimiento. Para evitar un mal potencial, produce uno en acto. Es necesaria para la supervivencia, pero impide su expansión biológica.

El mayor peligro para la comunidad es, pues, su evitación preventiva del peligro. Una vez inmunizada, no corre riesgos de fractura, pero precisamente por ello se encierra, bloqueando toda posibilidad de vínculo con el exterior y, por ende, de crecimiento [...] Quienes pueden salvarla de esta decadencia son los individuos más libres del síndrome autoconservativo, más proclives a experimentar con lo nuevo, pero, por eso mismo, también más débiles desde el punto de vista biológico. (Esposito, 2006: 166)

Medio centenar de suicidios en una ex empresa estatal constituyen un peligro más que evidente para la sociedad francesa y ni siquiera se trata de su *evitación preventiva*. El mal, no potencial sino real, ya estaba ahí y la muerte rondaba, poniendo en cuestión diariamente la supervivencia de otros cientos de trabajadores.

El Estado debía intervenir y salir a *proteger a los individuos los unos de los otros*. ¿Proteger a los trabajadores de una *epidemia de contagios*⁵⁷ que esparciera el virus de la muerte por mano propia entre los individuos que aún no se habían infectado? ¿Protegerlos del maltrato y la violencia que Télécom ejercía sobre ellos en su búsqueda de la competitividad? ¿Proteger a la empresa frente a un posible accionar radicalizado por parte de las organizaciones sindicales? ¿Protegerla del descrédito y la caída de su reputación⁵⁸ frente a la sociedad francesa?

De acuerdo con la perspectiva del actor social en que se ponga énfasis, la disciplina que lo aborde y el marco ideológico desde el que se opere, se pueden encontrar múltiples respuestas a estos interrogantes. Excede a los límites de este trabajo profundizar en cada una de ellas, aunque

⁵⁷ Así lo explicaba el anterior director de France Télécom, Didier Lombard.

⁵⁸ Se entiende la reputación como una combinación entre lo que la empresa proyecta y lo que las audiencias perciben; no guarda relación con las características ni con los logros de la organización, sino con la percepción pública de ellos. Es considerada una ventaja competitiva y por lo tanto afecta directamente los resultados comerciales. Cfr. R. Pérez González (2003: 478 y ss.).

sí se puede sostener que el Estado debía actuar biopolíticamente. Esto es: valiéndose del paradigma inmunitario que lo sostiene como institución, debía preservar la vida biológica de los trabajadores de Télécom; defender a la sociedad francesa de la materia explosiva de la vida y así autoafirmarse /legitimarse como garante de la seguridad de su población.

Para que la lógica inmunitaria comience a operar es necesario que se detecte una situación de peligro que amenace al cuerpo social. Como señala Esposito (2005: 10 y 17):

Lo que antes era sano, seguro, idéntico a sí mismo, ahora está expuesto a una contaminación que lo pone en riesgo de ser devastado. La amenaza cierta de contagio habilita la inmunización que [...] se presenta no en términos de acción sino de reacción: más que de una fuerza propia, se trata de un contragolpe, de una contrafuerza que impide que otra fuerza se manifieste.

En este caso, tanto el anterior director de France Télécom (Didier Lombard) como el gobierno francés advirtieron sobre la necesidad de frenar *la ola de suicidios* y evitar el *contagio* que se podría producir entre los empleados *más débiles* de la empresa. El entonces presidente de Francia en persona, Nicolas Sarkozy (en el cargo entre 2007 y 2012), se reunió con los directivos e instó a la empresa telefónica a detener el proceso de reingeniería iniciado. También se envió a un grupo de psicólogos a las oficinas para contener y asistir a los trabajadores que habían vivenciado la muerte de sus compañeros.

Si hiciéramos el esfuerzo de pensar el funcionamiento de France Télécom en términos de *communitas*, podríamos decir que la empresa se hizo portadora de la inmunidad que la alejaría tanto de la muerte por mano propia como del dolor que ésta ocasionaba en los sobrevivientes, pero al hacerlo se debilitó aquello que tenían en común o que podrían haber hecho en común. Porque “la inmunidad es una condición de particularidad: ya se refiera a un individuo o a un colectivo, siempre es ‘propia’, en el sentido específico de ‘perteneciente a alguien’ y, por ende, de ‘no común’. (Esposito, 2005: 15)

El maltrato, el sufrimiento y el *stress* que habían sufrido los trabajadores a partir del proceso de reingeniería iniciado por la empresa, podría haber cimentado el terreno de *lo común* para dar lugar a una acción colectiva organizada, pero debió soportar el *contragolpe* de la inmunización.

Como destaca Esposito (2005: 17-18): “mediante la protección inmunitaria la vida combate lo que la niega, pero según una ley que no es la de la contraposición frontal, sino la del rodeo y la neutralización. El mal debe enfrentarse, pero sin alejarlo de los propios confines”. La muerte fue neutralizada en Télécom, pero el mal ocasionado por la lógica empresarial imperante no fue desterrado en absoluto.

En este punto surge el problema de *la conservatio vitae* que lleva a la adopción indiscutida de procedimientos artificiales capaces de sustraer a la vida de sus peligros naturales, pero, al hacerlo, limita su potencia. Así lo advierte Esposito (2006: 95): “Para su propia conservación, la vida debe renunciar a algo que forma parte, e incluso constituye el vector principal, de su propia potencia expansiva, esa voluntad de poseer todas las cosas que la expone al riesgo de una retorsión mortal”.

Re- inscribir el suicidio en la dimensión social de una comunidad inmunizada y limitada en su propia potencia expansiva, conduce a cuestionar a un biopoder que parece no tener respuestas satisfactorias frente a los males que inculca.

4.7. La muerte como límite al poder

Cuando Foucault ([1976] 2008) analiza el poder en el cruce de la vida y la muerte no puede dejar de preguntarse por qué una sociedad que se ha constituido a partir de esta relación muestra tanto recelo con respecto a la aplicación de la pena de muerte. La respuesta llega de manera muy contundente:

El cuidado puesto en esquivar la muerte está ligado menos a una nueva angustia que la tornaría insoportable para nuestras sociedades, que al hecho de que los procedimientos de poder no han dejado de apartarse de ella. En el paso de un mundo a otro, la muerte era el relevo de una soberanía terrestre por otra, singularmente más poderosa [...] Ahora es en la vida y a lo largo de su desarrollo donde el poder establece su fuerza; la muerte es su límite, el momento que no puede apresar; se torna el punto más secreto de la existencia, el más “privado”. (pp.130-131)

En este contexto el suicidio es considerado un crimen porque usurpa el derecho de muerte del soberano -el terrenal o el del más allá- y hace “aparecer en las fronteras y los intersticios del poder que se ejerce sobre la vida, el derecho individual y privado de morir”. Esa *obstinación en morir*, como la define Foucault ([1976] 2008: 131), fue *una de las primeras perplejidades* de una sociedad en la cual el poder político se propone como tarea la administración de la vida.

Este *derecho individual y privado de morir*, llamativamente, apenas puede encontrar lugar en una sociedad que declama el respeto por los derechos humanos. Sus instituciones enarbolan discursos y producen- reproducen prácticas que lo inhabilitan como *derecho* y lo encuadran en el campo de la locura, el pecado o la criminalidad (según saberes profesionales específicos). La empresa capitalista, en tanto materialización del atravesamiento institucional, no queda eximida

de esta operatoria y, de esta manera, el suicida asume la figura del *homo sacer*, poseído por los dioses infernales y encarnando el *horror sagrado*.

En el apartado 3.2. de este trabajo se planteaba un interrogante: ¿por qué una empresa no puede convivir con el suicidio si gestiona otras formas de muerte como el despido o la jubilación forzosa? La respuesta ahora resulta más cercana: esas otras formas de muerte son para Télécom formas de *administrar la vida*⁵⁹; su soberanía se asienta en el derecho de hacer morir o de dejar vivir. El *derecho individual y privado de morir pone* en evidencia el límite de su poder, sus grietas, sus fisuras.

Aunque sus directivos declararan públicamente que *los suicidios son parte de la vida*⁶⁰ no son parte de la forma de vida —en tanto producto de *LA determinación*⁶¹— que se esfuerza en administrar la empresa. Ellos son *gerentes de la vida y la supervivencia*⁶² y este tipo de muerte pone en cuestión su desempeño. Por eso, debe ser rápidamente conjurada y contenida dentro de las murallas del acto individual (cometido por quien padece trastornos psicológicos) que obedece a conflictos personales y no se inscribe, por lo tanto, en el orden colectivo, a no ser por la posibilidad de contagio.

El horror que suscita la muerte dentro de la empresa se debe no solamente a que muestra el abismo de la vida en el que se puede caer y presentifica la ausencia de quien ya se deslizó en él, sino que además advierte sobre la posibilidad de que lo mismo (también en el sentido de una operatoria de *lo Mismo*) les suceda a otros, incluso a sus *gerentes*. Por eso, las muertes vividas en Télécom—si bien irrumpieron en la cotidianidad de la empresa como un acontecimiento— se inscriben en algo del orden de lo que perdura y dejan una huella en su ser que, aunque se la borre de las manifestaciones discursivas mediante un fino trabajo semiótico, marcan un antes y un después tanto para la organización como colectivo como para sus integrantes como individuos.

A partir de los suicidios adquirieron visibilidad de manera extrema las consecuencias de la presión ejercida sobre sus *recursos humanos* en la frenética búsqueda de la competitividad y se

⁵⁹ En el sentido planteado por Foucault con relación al biopoder.

⁶⁰ Entrevista publicada en: <http://www.siliconnews.es/2010/09/17/france-telecom-suicidios-parte-vida/>. (Fecha de consulta: 20/11/2010)

⁶¹ LA determinación que Deleuze vincula con la crueldad y los monstruos de la Razón. Remitirse a Deleuze (1968: 61 y ss.).

⁶² Aunque Foucault se refiere a los regímenes que llevaron adelante guerras que mataron miles de hombres, se puede pensar el gerenciamiento de la vida como atribución de los directivos de empresas como la analizada. Cfr. Foucault ([1975-76, 2008: 128-130).

hizo evidente el carácter irreconciliable subyacente entre las necesidades de ambas partes. Para quienes vivían su vida anudada a la de la organización cobró materialidad el fantasma de la finitud de esa vida constreñida por la lógica empresarial. El registro de esa finitud operó de dos maneras: como el cese de las garantías de estabilidad en el empleo y como el cercenamiento de esa vida (tanto en su dimensión de *zoé* como de *bíos*) en manos de la lógica competitiva del capitalismo.

Si se recurriera a la figura del *homo sacer*, atendiendo a la propuesta de proponer paradigmas de análisis de los fenómenos contemporáneos, se podría intentar comprender al trabajador como alguien incluido en la comunidad de Télécom en la forma de la posibilidad de que se le diera muerte violenta. Los trabajadores se vieron expuestos a esta violencia tanto en su forma extrema como en su desempeño cotidiano que provocó síntomas vinculados con el estrés, la angustia y la depresión que, como señalan Dejours y Bègue (2009), daban cuenta de *un verdadero sufrimiento en el trabajo*.

“¿Qué es pues esa vida del *homo sacer*, en la que convergen la posibilidad de que cualquiera se la arrebate y la insacricabilidad, y que se sitúa, así, fuera tanto del derecho humano como del divino?”, se pregunta Agamben ([1998], 2006: 96 y 129). Se trata de una vida que entró en *una simbiosis íntima con la muerte* y que transita una zona de indistinción, no es ni *bíos* político ni *zoé* natural.

En este punto se abre una paradoja de interés para esta investigación: un trabajador de empresas multinacionales de nuestro siglo se puede enfrentar con la muerte si sigue inmerso en su lógica, pero si deja la empresa puede convertirse en un desempleado, una *existencia sin vida* (Esposito, 2006: 245 y ss.) y quedar excluido de la comunidad. En ambos casos su carácter de *homo sacer* pareciera confirmarse y seguir en pie.

4.8. Hacia la deconstrucción de la competitividad

Considero que la salida a la paradoja planteada en el párrafo anterior puede buscarse del lado de la resistencia por parte de trabajadores, asesores y profesionales que se desempeñan en el campo de las empresas competitivas frente al avance naturalizado del *management* del siglo

XXI y de la lógica empresarial que rige el modelo ultracompetitivo. La *deconstrucción*⁶³ de conceptos que articulan este modelo de gestión y su lógica puede constituir el primer paso en este proceso.

Como se ha señalado en el apartado 2 de este capítulo, cuando una empresa que necesita asegurar su competitividad en un mercado marcado por una crisis internacional plantea procesos de *reingeniería* o *reconversión* en realidad está anunciando inminentes despidos y/ o jubilaciones forzosas. En este marco, el *desarrollo personal* hace referencia al *desarrollo* del trabajador en el marco de los preceptos de la lógica corporativa; la *muerte* sólo es parte de la vida y el *suicidio*, enfermedad y debilidad. Desde el campo de la administración de empresas y otras disciplinas afines estos conceptos no sólo se repiten, naturalizados y a-históricos, sino que se los reviste de formas nuevas para mostrar su actualidad. Además, otorgan sentido y promueven prácticas empresariales que se reproducen legitimadas e incuestionadas.

Si se pretende favorecer alguna forma de resistencia posible se podría hacer el esfuerzo teórico de llevar a este campo la propuesta que realiza Derrida ([1977] 2002: 12) para la filosofía: "Deconstruir la filosofía sería así pensar la genealogía estructurada de sus conceptos de la manera más fiel, más interior, pero al mismo tiempo desde un cierto exterior incalificable por ella, innombrable, determinar lo que esta historia ha podido disimular o prohibir".

Los avances del modelo ultracompetitivo en estas primeras décadas del siglo XXI movilizan también para "producir una nueva conceptualización, ciertamente, pero dándose bien cuenta de que la conceptualización misma, y ella sola, puede reintroducir lo que se quería `criticar`" (Derrida [1977] 2002: 58). En este punto conviene recordar la advertencia de Zangaro (2011: 193):

no porque haya discursos de resistencia necesariamente se instaure un nuevo orden de discurso. Los discursos de resistencia barajan y dan de nuevo, poniendo de manifiesto las brechas, estableciendo significados ideacionales que muestran otra realidad [...] Esa otra realidad constituye prácticas y posicionamientos subjetivos distintos a los establecidos por los discursos hegemónicos.

Se trata entonces de *poner de manifiesto las brechas* en organizaciones que se muestran como un todo homogéneo –articulado por conceptos naturalizados y obturantes- y deconstruir esos conceptos para mostrar otra realidad que ayude a promover nuevas prácticas.

Como en todo proceso de cambio -y aún más en empresas competitivas que sostienen la *eficacia* como un valor fundamental- Derrida ([1977] 2002: 90) plantea un interrogante que

⁶³ Remitirse a la propuesta de Derrida ([1977] 2002).

puede hacerse propio: “¿Cuál puede ser la `eficacia` ahora, de todo este trabajo, de toda esta práctica deconstructiva sobre `la escena ideológica actual`?” Y luego del interrogante una afirmación que se puede considerar punto de partida para la intervención profesional: La deconstrucción interviene, no es neutra y es un *trabajo* que tiene su punto de partida en *campos limitados, definidos como campos de la `ideología`*. El autor menciona la filosofía, la ciencia y la literatura; se podrían añadir la administración, el *management* y la comunicación y asumir que “la eficacia, para ser cierta, no está menos limitada, relevada, articulada, diferida según complejas redes”.

Si lo que está en juego es la potenciación de la vida de los trabajadores y la transformación de sus condiciones laborales y de existencia, vale la pena trabajar en pos de esta eficacia, aunque sea limitada.

4.9. Del mal de la muerte a la potencia de una vida

Como se señalara en el apartado 4.3., siguiendo el pensamiento nietzscheano, la supervivencia se opone a la potenciación, y la fuerza, al limitarse a sobrevivir, se debilita. Sin embargo, como puntualiza Esposito (2006: 144) la civilización cristiano- burguesa, “con un afán restaurador cada vez más intenso y exclusivo” se ha dedicado a “bloquear la furia del devenir, el fluir de la transformación, el riesgo de metamorfosis, en la plaza fuerte de la previsión y de la prevención”.

Las instituciones jurídicas y políticas, apoyadas en los códigos de la moral y de la religión, se legitiman mutuamente y operan en este sentido, creando *coberturas inmunitarias* que, si bien permiten enfrentar el miedo de la especie humana, inhiben el desarrollo innovador. Por eso se interroga Esposito (2006: 150): “¿Hace falta llegar a la conclusión paradójica de que para alcanzar su expansión vital un organismo debe dejar de sobrevivir o, al menos, debe desafiar la muerte?”

Si se pasan por el tamiz de la deconstrucción conceptos tradicionalmente vinculados al Mal (*sufrimiento, imprevisto, peligro, muerte, suicidio*) y se los acepta, en cambio, como reveladores del carácter más intenso de la existencia adquieren un carácter positivo. Lo negativo entonces no es negado, frenado, apartado sino afirmado como parte esencial de la vida porque *la empuja hacia una falla problemática que la engulle y la potencia a la vez*. (Esposito, 2006: 168)

La política propicia la conservación de las instituciones existentes y éstas recubren esa *falla problemática* con medidas protectoras de tipo inmunitario. Pero otro camino se vislumbra como posible cuando se piensa la vida desde la especie humana y se admite que ésta no está dada de una vez y para siempre, sino que puede plasmarse en formas que aún se desconocen y que tienen una relación con lo no- humano (sea esto relativo al mundo animal o al inorgánico, a la esfera tecnológica de los *cyborgs* o al devenir deleuzeano).

El hombre no es lo que considera ser, sino que:

su ser está más allá -o más acá- de su identidad consigo mismo; es un devenir que lleva dentro de sí, a la vez, las huellas de un pasado diferente y la prefiguración de un futuro inédito. Su `forma de vida` está en perpetuo tránsito hacia una nueva forma, atravesada por una alteridad que al mismo tiempo la divide y la multiplica. (Esposito, 2006: 170)

En France Télécom, los trabajadores llevaban inscriptas en su memoria y en su cuerpo, *las huellas de un pasado diferente*, un pasado que puede remitirse tanto a la etapa previa a la privatización de la empresa (1998) como a la de los suicidios (2008). Ese pasado -sea por características propias de organizaciones estatales o por un modelo de gestión diferente en empresas privadas- no había llevado al extremo la tensión de la lógica de la competitividad y el umbral de presión de la empresa hacia sus trabajadores se mantenía dentro de los límites de lo *tolerable* (también habría que deconstruir este concepto).

A partir del 2008 -por las condiciones que se reseñaron en el capítulo 1- el estrés se fue transformando en sufrimiento, el sufrimiento se tornó intolerable y lo intolerable visibilizó el abismo de la vida hasta el punto de su autodestrucción. Se podría sostener que el paso de esa vida calificada (*bíos*) de los trabajadores en las etapas anteriores a su mera supervivencia desde el punto de vista biológico (*zoé*) llevó a negación de la vida en su sustrato biológico, al suicidio.

Como se desarrolló en el apartado 4.6, a partir de la mirada de Nietzsche retomada por Esposito, hay que adentrarse en la decadencia propia de la civilización; aceptar que las mismas instituciones que creamos ya no sirven; forzar las contradicciones internas hasta hacerlas estallar para que pueda surgir una fuerza nueva. Es la misma degeneración de la civilización occidental la que puede conducir a la innovación. Una opción restaurativa, por lo tanto, conduce a una paralización peor que la situación de partida.

En France Télécom se intervino en 2009 desde la institución estatal, la movilización de sindicatos y el cambio de figuras dentro de la dirección de la empresa para restaurar el mal producido, pero en el 2010 se repitieron los casos de suicidio. Se podría pensar que el Estado y

los sindicatos no sólo pusieron en evidencia sus limitaciones como instituciones, sino que además produjeron un mal mayor que el que querían combatir. Lo Mismo retornó y la repetición de la muerte, en vez de poner en cuestión la lógica de la competitividad, desató la puesta en práctica de coberturas inmunitarias que -con intenciones humanitarias (salvaguardar la vida)- frenaron toda posibilidad de innovación, atemperando las contradicciones del *imperio*.

Si se sigue la línea nietzscheana y el trabajo deconstructivo, se puede plantear la *debilidad* como una fuerza –aunque *decadente* y *degenerada*- de la voluntad de poder que, mediante mecanismos inmunitarios, “usa la vida contra la vida, controla la muerte mediante la muerte y [...] sustrae a la fuerza activa su poder para apropiarse de ella y desviarla de su dirección originaria” (Esposito, 2006: 147-148). Asimismo, fuerzas y debilidades se entrelazan y aquello que constituye una debilidad para unos podría, al mismo tiempo, ser una fuerza para otros. En este caso, la *debilidad* del suicidio de algunos podría actuar como una fuerza para los demás integrantes de la organización y facilitar una acción colectiva organizada que diera paso a una forma de gestión radicalmente diferente.

Aunque a primera vista parezca lejano, el campo de la religión -que toma Nietzsche como ejemplo- no resulta tan distante del empresarial:

- ¿No hay que *creer* en la empresa para pertenecer y gozar de sus favores?
- ¿No es un acto de fe seguir confiando en una organización que debió enfrentarse al suicidio de sus trabajadores para considerar como “temas de gran importancia [...] las instancias de representación del personal, el equilibrio entre vida privada y profesional, la organización, las condiciones de trabajo y la prevención de riesgos psicosociales”?⁶⁴
- ¿Seguirá revelando su eficacia la *mística empresarial* que sostiene el modelo competitivo?

Las respuestas a estos interrogantes sólo se pueden hallar en la concreción de los cambios en la forma de gestión y el cumplimiento del *nuevo contrato social* anunciados por la empresa de telefonía para el 2011⁶⁵ en respuesta a la crisis que visibilizó su punto de mayor tensión con la muerte de sus empleados.

Por otra parte, si se considera la vida como *imposición de formas propias*, se puede pensar en el suicidio como una de las formas posibles que pudo darse *la vida* de esos trabajadores.

⁶⁴ Así los calificaba la empresa en su sitio *web* luego de referirse a la “importante crisis social en Francia” del 2009. Publicado en: <http://www.francetelecom.com/es/> (Fecha de consulta: 4/2/2011).

⁶⁵ Anunciado en: <http://www.francetelecom.com/es/> (Fecha de consulta: 4/2/2011).

Siguiendo la propuesta de Deleuze (2004:3), esas vidas que se extinguieron no agotan las posibilidades de “una vida indefinida que no sobreviene ni se sucede, sino que presenta la inmensidad del tiempo vacío donde se ve el acontecimiento todavía por venir y ya llegado”. Los cambios anunciados se inscriben en el orden del acontecimiento por venir.

Así lo explicitaba France Télécom en su sitio *web* institucional⁶⁶:

Escuchamos a nuestros colaboradores de todo el mundo

Porque son nuestros primeros embajadores ante nuestros clientes y porque nuestro desarrollo depende de sus competencias e implicación, los 181.000 colaboradores del Grupo merecen toda nuestra atención.

Si bien en el año 2009, nos enfrentamos a una importante crisis social en Francia, deseamos reafirmar nuestro compromiso como empresa con una política de contratación responsable: que escuche y dialogue, ante todo, ayude a cada uno en su desarrollo profesional y felicidad personal, además de trabajar a favor de los principios sociales esenciales, como la igualdad de oportunidades.

Si esta declaración se traduce en acciones concretas que reviertan las condiciones de trabajo vigentes puede constituir una forma de cuestionamiento de la lógica del *modelo ultracompetitivo* que visibilizó su *costo social* de la manera más trágica en France Télécom en el período estudiado. También en el orden del *por venir* -y para que esas muertes cobren algún sentido con miras a la transformación social- es necesario atravesar el dolor y asumir la superación de sí en la muerte como paso necesario para redescubrir *una vida inmanente que sea pura potencia*.⁶⁷

Como sostiene Deleuze (2004: 3):

la vida de tal individualidad se borra a favor de la vida singular inmanente de/ en (à) un hombre que no tiene ya nombre, aunque no se confunde con ningún otro. Esencia singular, una vida [...] no habría que contener una vida en el simple momento en que la vida individual afronta la universal muerte porque una vida es en todos lados, en todos los momentos que atraviesa tal o cual sujeto viviente.

Si se acuerda con Deleuze, se puede –sin desconocer el dolor por la muerte de esos trabajadores- redescubrir la potencia de una vida que no puede ser contenida por ninguna lógica empresarial por más efectiva que parezca. Porque “vivir significa esto: rechazar sin tregua algo de sí que quiere morir. No sólo proteger la vida del contagio de la muerte, sino hacer de la muerte el mecanismo de reproducción contrastativa de la vida”. (Esposito, 2006: 156)

⁶⁶ <http://www.francetelecom.com/es/> (Fecha de consulta: 4/2/2011)

⁶⁷ En el sentido que lo plantea Deleuze con relación a los niños pequeños. Cfr. art. cit. *Ibidem*

A lo largo del capítulo se fueron recorriendo las articulaciones entre biopoder, mecanismos inmunitarios, capitalismo y competitividad. Frente a los alcances de este caso se planteó el interrogante acerca de las posibilidades de cuestionar el biopoder ejercido por empresas privadas en su búsqueda de la competitividad y reforzado por el accionar inmunitario del Estado.

Una posible respuesta surge a partir de asumir la deconstrucción de los conceptos que sostienen el *management* actual y la lógica del modelo ultracompetitivo, con el objetivo de desnaturalizar aquello que aparece como dado e incuestionable y repensarlo como un producto histórico del desarrollo del capitalismo. Considero que desde esta posición se pueden promover nuevas prácticas en el campo de la gestión de la comunicación y la administración de empresas y - aun asumiendo que su eficacia es limitada- el esfuerzo adquiere sentido porque trasciende el caso particular (donde se vivenció la muerte de la potencia y su desenlace en el suicidio) para realizar algún aporte que genere cambios en el mundo del trabajo y reencontrarse con la potencia de una vida por venir.

Segunda parte



Palabras, olvidos y mundos posibles

Capítulo 5

El decir de las organizaciones

A partir de la década de 1990 el campo de la gestión de la comunicación en las organizaciones ha cambiado sustancialmente: empresas encerradas en el mutismo de su producción han pasado a presentarse como actores sociales que enuncian su responsabilidad.

74

Nuevos desafíos y nuevas responsabilidades competen a profesionales del campo. Como se desarrolló en el apartado 4.8 de esta tesis, la construcción de un universo simbólico articulado en torno al discurso organizacional puede naturalizar conceptos -producto de una etapa histórica del capitalismo- y obturar sentidos, promoviendo ciertos efectos de lectura y descartando otros. Estos conceptos articulan el discurso identificadorio, insisten en su decir y encarnan en las prácticas de sus integrantes (tanto dirigentes como dirigidos) hasta llegar a organizarlas/ clausurarlas de acuerdo con la lógica del capitalismo del siglo XXI.

La afirmación de que los suicidios, como la muerte, son parte de la vida, aunque pretenda clausurar cualquier tipo de cuestionamiento, también abre una discusión sobre la identidad de empresas competitivas como Télécom y sus prácticas discursivas.

A partir del análisis de sus productos, se puede constatar que el discurso identificadorio de las organizaciones, aunque eficaz a nivel retórico, presenta las mismas fisuras y contradicciones existentes en la identidad institucional de sus emisores. Además, este decir se articula con el hacer tanto dentro de la organización como hacia afuera y adquiere diferente repercusión social según los beneficios o perjuicios que provoque.

A continuación, se analiza de qué manera la identidad de las organizaciones se plasma en sus discursos; cómo logra el discurso identificadorio articular contradicciones y unificar una voz emisora, y cómo se sostiene –en medio de la proliferación de voces y de soportes que caracterizan la actual comunicación organizacional- una identidad coherente y creíble.

5.1. De la comunicación de producto a la comunicación de productor

A partir de 1980 comienza a configurarse un cambio en el escenario comunicacional de las organizaciones⁶⁸ que hoy, transcurridas cuatro décadas, ya ha definido un modo dominante de pensar, diseñar y gestionar la comunicación institucional.

Hasta ese momento la comunicación comercial (en la forma de discurso publicitario, promocional o de *marketing*) ocupaba el centro de la escena y resultaba suficiente para hablar acerca de las organizaciones. Estas se ocultaban detrás de su producción. En dicha década comienza a producirse una saturación de productos en el mercado con la consiguiente saturación discursiva. Proliferación de productos, multiplicación de discursos acerca de esos productos, pérdida de la capacidad de diferenciación por parte de sus productores.

¿Cómo lograr diferenciarse en un mercado cada vez más competitivo, saturado de productos y de discursos acerca de ellos e interpelar a un consumidor/destinatario más informado, más exigente y también saturado por esa proliferación discursiva?

Las organizaciones encuentran la respuesta en la comunicación institucional (también llamada *corporativa o de productor*) cuyo objeto de trabajo será ellas mismas y, en particular, su identidad como organizaciones que trascienden el campo de la producción. Así asumen la necesidad de hablar de su *ser* como baluarte de su posibilidad de diferenciación frente a un *otro* que puede ser tanto su competencia directa, como su aliado, su futuro cliente o un organismo defensor del medio ambiente.

Norberto Chaves (1988: 10) lo explicitaba de esta manera a fines de los 80:

El incremento de la competitividad, la estridencia y saturación informativa, la alta entropía del mensaje mercantil por aceleración y masificación de su consumo, el aumento de los ritmos de modificación del propio sujeto social receptor debido a la permanente innovación de las matrices de selección en el mercado y la hipertrofia del cuerpo institucional por proliferación de entidades que deben “hacerse oír” socialmente, son todos fenómenos confluyentes como causas de la obsolescencia de las modalidades y recursos de identificación y difusión tradicionales. Estos no alcanzan para hacer visibles y fiables a los emisores sociales, condenándolos por lo tanto a un alto grado de anonimato. Una saturación cuantitativa de operaciones comunicacionales convencionales exige así el paso a un cambio cualitativo en los modelos de comunicación.

A partir de esta redefinición del escenario comunicacional reseñada por Chaves (1988: 10), “se impone entonces un distinto tipo de presencia de los emisores sociales que tienen que

⁶⁸ Se utiliza el concepto de *organización* porque permite abarcar tanto las empresas con fines de lucro (nacionales, multinacionales, corporaciones), como las organizaciones no gubernamentales (ONGs) y los organismos públicos.

hacerse leer, entender, diferenciar, registrar, en condiciones absolutamente distintas a las conocidas previamente. Esto implica no sólo la alteración de las técnicas de comunicación, sino también –y éste es el efecto más fuerte- la alteración de los modos y procesos de identificación”.

De lo diagnosticado por el autor conviene subrayar algunas cuestiones:

- A partir de los cambios producidos en el mercado, los modos tradicionales de *hacerse oír* de las organizaciones se vuelven obsoletos.
- Esta obsolescencia pone en peligro la *visibilidad* y la *fiabilidad* de las organizaciones en tanto emisores sociales.
- El cambio en el modelo de comunicación surge, así como una *exigencia* o una *imposición*.
- Esta imposición acarrea un nuevo tipo de presencia de las organizaciones que engloba el *hacerse leer, entender, diferenciar y registrar*.
- Todas estas acciones deben interpelar a un sujeto social receptor que se encuentra en permanente *modificación*.
- El *efecto más fuerte* de este proceso es la *alteración* de la identidad y la *condena* que se puede pagar es el *anonimato*.

A lo largo de este capítulo se retoman estos señalamientos cotejándolos con el caso France Télécom que, por características propias de la organización, presentes desde sus orígenes hasta su desempeño actual en el campo de las telecomunicaciones, permite repensar supuestos básicos sobre la identidad y la comunicación de las organizaciones en el siglo XXI.

5.2. Identidad de productor y discurso

5.2.1. La identidad como invariancia

Una definición tradicional de identidad –planteada por Etkin y Schvarstein (1995: 158) y compartida por quienes se desempeñan en el campo de la comunicación institucional- puede servir como punto de partida para analizar la identidad de la organización elegida:

Las organizaciones poseen una identidad definida como invariante en el sentido de que su transformación también implica la aparición de una nueva organización. Constituye definición de dicha identidad la enumeración de todo aquello que permita distinguir a la organización como singular y diferente de las demás, todo aquello que si desaparece afecta decisivamente a la organización. La perturbación de la invariancia implica la transformación del sistema [...] y, en el límite, significa su disolución.

La identidad de las organizaciones entendida como invariancia, como aquello que las diferencia y las hace únicas, se articula en discursos, pero también adquiere materialidad en el espacio físico, los colores institucionales, el diseño de interiores, el *packaging* y diversos tipos de acciones promovidas por la organización no siempre revestidas de la materia lingüística.

A su vez, resulta necesario diferenciar conceptualmente *identidad esquema* e *identidad construcción*. La primera es aquella compartida por todas las organizaciones del rubro o sector del mercado (en nuestro caso, las telecomunicaciones). Mientras tanto, la segunda, es la que cada organización define y construye para sí, para diferenciarse de sus competidores (Télécom con relación a Telefónica, por ejemplo).



La identidad institucional, aunque a primera vista se muestre unificada y coherente, se conforma tanto a partir del acuerdo como del enfrentamiento, de lo racional como de lo irracional, de lo planificado como de lo emergente; subsume diferencias para anularlas o las potencia para redefinirse a sí misma.

A partir de esta definición se vislumbra la primera tensión entre la invariancia como garante de la permanencia de la organización y la transformación que puede llevar a su disolución y también se abren varios interrogantes con relación a la articulación de la identidad institucional en el discurso identificadorio:

- ¿Cómo dar cuenta de esta identidad fragmentada y contradictoria en un discurso unificado?
- ¿Cómo sostener un núcleo “duro” de identidad (en el sentido de “invariante”) cuando las transformaciones vividas en una organización cuestionan precisamente esa identidad?
- ¿Se puede persuadir acerca de la voluntad de cambio cuando este es el resultado de una crisis institucional profunda?
- ¿Cómo ponerle palabras al ser de la organización cuando éste se ha visto conmovido por el sufrimiento de sus integrantes?

En el caso específico de France Télécom: ¿Cuál era el núcleo “duro” de identidad de la empresa previo a los suicidios? Si esa identidad es la que, en alguna medida, habilitó el espacio para la muerte por mano propia de sus trabajadores, ¿se puede seguir preservándola? ¿France Télécom es la misma luego de haber vivido esas muertes? Si se acepta que su ser inevitablemente cambió, ¿cómo sostener un discurso que pretendía dar cuenta de su esencia

como organización? ¿Qué se puede decir cuando la retórica discursiva encuentra su límite en el cese de la palabra por la muerte?

A continuación, se proponen ideas tendientes a complejizar el análisis de los discursos emitidos por la empresa antes, durante y después de que se produjeran los suicidios, tanto en forma de declaraciones dadas a los medios como de contenidos elaborados para su sitio *web*.

5.2.2. Discurso identificadorio y credibilidad

Si se parte de la definición de discurso utilizada por Schvarstein (1998: 387) como “el conjunto de elecciones y omisiones que definen la posición de un sujeto” por considerarla “aplicable a una organización, aún con las limitaciones que introduce la multiplicidad y la heterogeneidad de decires y quehaceres en su seno”, el universo del discurso identificadorio se asume como una dimensión donde se conjugan lo intencional con lo emergente y el decir con el hacer.

En esta interpretación se da por sentado que las manifestaciones del discurso identificadorio no son sólo lingüísticas, sino que abarcan el diseño y equipamiento de las oficinas; la circulación de rumores propia de la comunicación informal; los signos icónicos asociados a la organización; la indumentaria que utilizan sus integrantes; lo que ocurre en un centro de atención al cliente, y otros tantos aspectos en los que la identidad se materializa y se filtra –o deviene- al mismo tiempo.

La organización habla de sí en su discurso identificadorio e institucional, pero este hablar de sí misma asume dos modos distintos: hablar para sí y para los otros.

- Cuando habla para sí lo hace para buscar la cohesión necesaria de sus miembros, promover la adhesión a sus principios rectores y reafirmarlos, suavizar las diferencias que pueden resultar fuente de conflictos, entre otros. Es decir: reafirmar su identidad como identidad compartida por todos e internalizada.
- Cuando habla para los otros interpela a destinatarios muy heterogéneos y con objetivos muy diversos: vender un producto o servicio, posicionar una marca, ocupar un lugar en la opinión pública, obtener financiación, entre otras posibilidades. Pero siempre, más allá del objetivo específico, busca la adhesión a su mundo, con leyes y valores propios, y su legitimación.

En ambos casos el decir se reviste de compromiso, se asume como promesa y se obliga a hacer. Es decir, se transforma en lenguaje performativo y es en este decir - hacer donde se ponen en juego dos dimensiones: el discurso debe tener su correlato en la acción y la acción debe ser dada a conocer por el discurso. También en ambos casos se pone en juego la credibilidad de la organización, su reconocimiento por parte del otro, su ser mismo.

Para articular credibilidad con discurso identificador Schvarstein recurre a Jürgen Habermas (1987) quien propone que, en una situación discursiva ideal, todo discurso debe cumplir con cuatro pretensiones de validez:

- 1- Verdad: un enunciado debe postularse como verdadero a nivel de los contenidos proposicionales. La verdad es entendida en este contexto como la existencia de significados compartidos por parte de los destinatarios.
- 2- Rectitud: el discurso debe tender al establecimiento de relaciones interpersonales legítimas y esta legitimidad se otorga dentro de la organización por parte de sus integrantes, quienes adhieren a sus normas, códigos y principios.

Así lo explicita Schvarstein (1998: 388): “Son los miembros de la propia organización quienes juzgan la legitimidad de las interrelaciones en términos de la preservación de sus propias coherencias internas, y no un observador externo basado en sus propias apreciaciones”.

En este punto resulta interesante pensar qué sucede con el concepto de *servicio* (fuerte articulador del decir y el hacer en empresas como las telefónicas) y el compromiso moral que se espera por parte de los trabajadores. Se puede acordar con Schvarstein (1998: 389) que:

es ilegítima y perversa la imposición de esta noción de servicio a personas que no están en condición de rechazarla, cuando no la comparten. Las organizaciones que ejercen un poder remunerativo, y por lo tanto obtienen un consentimiento calculativo de sus miembros, están solicitando en la actualidad un compromiso también moral, es decir que los integrantes adscriban, en general acríticamente, a todos los valores y las normas de la organización. No es aceptable que en el marco de las organizaciones de empleo se solicite un compromiso análogo al que se establece en un partido político, un sindicato o una iglesia. Esto no es recto, más aún en el contexto de una sociedad donde el desempleo restringe enormemente las posibilidades de elegir el lugar donde uno quiere trabajar.

- 3- Confianza: debe ser recíproca y en relación con la sinceridad de las expresiones. Señala Schvarstein (1998: 389) que “su existencia configura un verdadero capital social [...] que traerá aparejado ventajas en lo económico y en lo afectivo”. Por ejemplo: si dos sectores de una organización cuyos intereses se oponen confían uno en el otro, podrán cooperar y hacer más efectiva su relación para la organización en conjunto.

4- Inteligibilidad: el discurso debe comprenderse y esto implica “hablar el mismo lenguaje y abstenerse del uso de jergas, fundadas en cuestiones técnicas o de poder (y con frecuencia, en ambas cuestiones a la vez)” (Schvarstein, 1998: 388). Además, si está encuadrado por relaciones de confianza recíproca, el receptor no se sentirá censurado ni inhibido para preguntar cuando no entiende.

La situación discursiva ideal es aquella donde se cumplen simultáneamente las cuatro pretensiones de validez, pero esto pone de manifiesto “el alto grado de idealización que presenta la aspiración de una credibilidad sin fisuras”. Por esto Schvarstein (1998: 390) sostiene que “la condición básica de credibilidad es el establecimiento de un encuentro de intereses. Si los contextos en los que operamos son contextos de particularización y de segmentación de intereses, será en extremo difícil lograr una organización creíble”.

A partir de las consideraciones acerca de cada una de las pretensiones de validez del discurso identificatorio de una organización creíble y de la aceptación de la idealización que su cumplimiento implica, se analiza cómo se puso en juego la credibilidad de France Télécom en el cruce de lo dicho por sus directivos a los medios de comunicación masiva en pleno acontecer de los suicidios y de lo explicitado en su sitio *web* una vez que éstos cesaron.

5.3. La credibilidad de Télécom

Si se parte de la conceptualización de discurso citada anteriormente –“conjunto de elecciones y omisiones que definen la posición de un sujeto”- lo primero que se debe considerar es qué eligió y qué omitió decir la empresa de telecomunicaciones con relación a los suicidios de sus trabajadores.

En pleno acontecer de estas muertes (específicamente en el período 2009-2010) el sitio *web* institucional omitía por completo el tema; no se trataba de escasez de información ni del uso de recursos retóricos para “alivianar” su gravedad. La única forma de saber qué estaba sucediendo era a partir de portales de actualidad empresarial o de los medios de comunicación masiva. Estos recurrían a los representantes sindicales, quienes ya venían denunciando el maltrato y el stress sufrido por los trabajadores, y a los directivos como fuente primaria de información. Los últimos, en señal de respeto a la libertad de prensa y del derecho a la información, no podían negarse a conceder entrevistas.

A continuación, se incluyen fragmentos de las declaraciones realizadas por el CEO, Stéphane Richard, al diario Le Figaro y de la entrevista que concediera a este medio⁶⁹:

“no erradicaremos desgraciadamente los suicidios, que son parte de la vida. Me comprometo a hacer todo lo posible por que no haya ni un solo asalariado que cometa ese acto trágico a causa de la empresa”.

81

- *Los suicidios se reanudan en Télécom France. ¿Qué van a hacer?*
- Lamentablemente lo esperaba porque la vuelta al trabajo siempre es difícil para todos, especialmente los débiles. Insto a todos a la prudencia, en particular a los sindicatos y los medios de comunicación. Nos enfrentamos a uno de esos dramas de la vida, sin conexión entre ellos, y que no tienen a priori conexión con la empresa. Me niego a que se los explote para hacerlos pesar en el debate interno de la empresa... los sindicatos no tienen necesidad de explotar los suicidios para ser escuchados... No olvidemos cada uno nuestra responsabilidad: La mediatización de los suicidios desinhibe a la gente y puede empujar a las personas frágiles a pasar a la acción. Todos los psiquiatras lo confirman.
- *¿Qué parte de responsabilidad tiene la dirección?*
- No la niego. No hay ningún refugio de plomo e incluso somos –probablemente- la empresa más transparente sobre estos temas. Mi intención no es decir que está todo bien. Hemos cambiado muchas cosas después de un año. Es necesario continuar, ir más lejos, no relajar la presión. Hemos escuchado a los asalariados, analizado el malestar y puesto en marcha un nuevo contrato social.
- *¿Cuáles serán los próximos esfuerzos?*
- Quiero poner en marcha un modelo radicalmente nuevo de organización en Francia. Mi sentimiento es que la organización hipercentralizada de la empresa es un modelo en uso que pesa sobre las relaciones sociales. Se justificaba sin dudas en el 2000, en el momento de la crisis, pero no se adapta más a la situación actual. Quiero redefinir el papel de un nuevo contrato social.⁷⁰

Luego de haber dado cuenta de las declaraciones del agente privilegiado por la organización para hacer escuchar su voz, se retoman las *pretensiones de validez del discurso identificadorio* (reseñadas en el apartado 5.2.2 de este trabajo) a partir de lo dicho y lo omitido por Télécom:

1. *La pretensión de verdad* abarca dos aspectos: los contenidos proposicionales y los significados compartidos por quienes integran la organización.

⁶⁹ Entrevista publicada en <http://www.lefigaro.fr/societes/2010/09/15/>.

⁷⁰ La traducción ha sido realizada para el presente trabajo. No pertenece a una edición en español del medio.

Sobre esta pretensión advierte Etkin (1995: 255): “En la medida que el discurso se construye para guiar o convencer, forma parte de la estrategia directiva [...] En un ambiente de lucha competitiva, bajo la presión de los resultados, al directivo le importan los mensajes que funcionan, que se aceptan, sean o no ciertos. La verdad sometida a lo eficaz”. Entonces la verdad varía según el propósito del orador o las demandas de la situación y consiste en dividir las ideas entre lo decible y lo indecible.

France Télécom se desempeña en un sector altamente competitivo del mercado como es el de las telecomunicaciones y, en un contexto de crisis internacional como la del 2008, la presión por los resultados y la eficacia de los mensajes emitidos se anudan irremediabilmente desplazando cualquier pretensión de verdad.

¿Se puede negar que los suicidios sean parte de la vida? En el nivel de los contenidos proposicionales esta afirmación reviste carácter de verdad. Pero ¿qué sucede con relación a los significados compartidos? ¿Se *comparten* realmente significados entre los directivos y los trabajadores o este compartir no es más que el correlato de la eficacia retórica del discurso de la organización intencionalmente elaborado para cohesionar y acortar distancias?

Mientras los directivos declaraban que *los suicidios no tenían a priori conexión con la empresa*, los sindicatos denunciaban *stress y sufrimiento laboral* en la misma. ¿Dónde queda lo compartido en estas afirmaciones?

La *fragilidad* de las personas que cometen suicidio también fue utilizada como coartada para quitar responsabilidad a la empresa e incluso diluirla detrás del accionar de los medios de comunicación masiva, quienes al difundir los suicidios podían empujar a los débiles a pasar al acto. Sin embargo, cuando estos mismos medios preguntaban acerca de la responsabilidad de la empresa, su director se encargaba de decir que no la negaba y que eran probablemente la empresa más transparente en estos temas. Esta observación nos lleva a preguntarnos acerca de otra de las pretensiones de validez.

2. *Confianza recíproca y en relación con la sinceridad de las expresiones.* En este caso la confianza debía garantizarse a varios niveles: entre los directivos y los empleados (sobrevivientes- testigos de los suicidios), entre la organización como emisor social responsable y los medios de comunicación masiva y entre la dirección de France Télécom y los sindicatos como portavoces del malestar de los trabajadores.

Asumir que *no está todo bien*, que *es necesario ir más lejos con el cambio* (que ya estaba en marcha) y que *han escuchado a los asalariados, analizado el malestar y puesto en marcha un nuevo contrato social* resultaría una respuesta satisfactoria –o por lo menos eficaz desde el punto de vista discursivo- para todos los actores implicados y podría restablecer la confianza en la organización.

3. Con respecto a la *pretensión de rectitud* como el establecimiento de relaciones interpersonales legítimas conviene escuchar lo observado por Schvarstein (1998). Como son los propios integrantes de la organización quienes otorgan esta legitimidad y no un observador externo, no se puede, a partir de los medios de análisis disponibles, evaluar cuan legítimas o no consideraban los trabajadores de Télécom sus relaciones con la empresa.

Sin embargo, si se acuerda con Schvarstein (1998) sobre el *compromiso moral* requerido a los trabajadores por parte de las empresas en pos del *servicio* (desarrollado en el ítem 5.2), se abre el interrogante sobre cuál puede ser la legitimidad que se establece entre una empresa proveedora de puestos de trabajo en época de desempleo y trabajadores *motivados* por la necesidad de un salario.

4. En cuanto a la *inteligibilidad*, Télécom es una empresa que no utiliza generalmente lenguaje técnico ni jergas en su discurso identificadorio. El foco puesto en el *servicio* y la *transparencia* que reivindican como constitutivas de su ser se oponen abiertamente a la *opacidad* de ese lenguaje.

Una vez analizado cómo plasma France Télécom su identidad de empresa- emisor social responsable en su discurso identificadorio y cómo éste pone en juego su credibilidad como organización, se pasa a indagar cómo se asume como sujeto de la enunciación y qué huellas deja en su producción discursiva.

5.4. Sujeto productor e instancia de enunciación

5.4.1. La enunciación como apropiación

Pensar en términos de apropiación, subjetividad, proceso y huellas habilita el pasaje de la organización como sujeto productor de su discurso identificatorio a sujeto de la enunciación develado (visibilizado, preferentemente) a partir del análisis del discurso.

En primer lugar, resulta necesario definir enunciación y para ello se puede recurrir a aportes clásicos en el campo de la teoría de la enunciación como el de Benveniste ([1974] 1995: 82 y ss.):

Considerada como realización individual, la enunciación puede definirse, en relación con la lengua, como un proceso de apropiación. El hablante se apropia del aparato formal de la lengua y enuncia su posición de hablante valiéndose de índices específicos [...] Es esa puesta en funcionamiento de la lengua por un acto individual de utilización.

Dichos índices remiten a la utilización de deícticos, subjetivemas y modalizadores en la producción discursiva de una organización, en este caso, que dan cuenta tanto de su lugar de hablante/ enunciador como de su concepción del mundo y las relaciones sociales y de la dimensión espacio- temporal.

Como no se puede estudiar directamente el proceso de enunciación, advierte Kerbrat Orecchioni ([1980] 1997: 40- 41), *trataremos de identificar y de describir las huellas del acto en el producto* o sea en los discursos:

El enunciado concebido como objeto- evento, totalidad exterior al sujeto hablante que lo ha producido, es sustituido (en la perspectiva de una lingüística de la enunciación) por el enunciado objeto- fabricado, en que el sujeto hablado se inscribe permanentemente en el interior de su propio discurso, al mismo tiempo que inscribe allí al “otro” por las marcas enunciativas.

France Télécom eligió asumir el proceso de enunciación en su sitio *web* a partir de la utilización de un *nosotros exclusivo* (*yo+ él*) que remite a la empresa como colectivo, pero desde el lugar de la dirección y postula a sus trabajadores y clientes como no- alocutarios⁷¹; no los interpela directamente como *tú/ Ud./ vos/ Uds.*, sino que los va perfilando como *ellos*,

⁷¹ Kerbrat Orecchioni ([1980] 1997: 32) distingue dos tipos de receptor: alocutario (destinatario directo) y no alocutario. Este último puede ser previsto por el locutor (se trata del destinatario indirecto, el auditorio o la audiencia) o no previsto por el locutor (receptores adicionales). France Télécom ubica a trabajadores y clientes en el lugar de no-allocutarios previstos.

privilegiados por la organización, a partir de criterios propios del mundo modelo creado por Télécom al cual se adhiere a partir de la eficacia retórica del discurso identificadorio.

Los trabajadores son designados *embajadores* y *colaboradores* y la elección de estos sustantivos –cuyo rasgo evaluativo axiológico se localiza en el nivel del significado- va construyendo el mundo propuesto por Télécom que no es el clásico escenario del capitalismo ocupado por empleadores y empleados, jefes y asalariados, dirigentes y dirigidos sino el mundo de la *colaboración* y las relaciones igualitarias, de la realización personal aún en el marco de una empresa competitiva. Si los trabajadores son elevados a la categoría de *embajadores*, el salario y la preservación del empleo dejan de ser el motor de sus relaciones con la empresa; ellos tienen encomendada una alta misión: representar a la organización frente al mundo, hablar por ella.

¿Cómo puede maltratar o hacer sufrir a sus trabajadores una empresa que los considera sus representantes ante el mundo y que necesita de ellos para ser lo que es? El daño que les pudo haber infligido y que terminó en un hecho lamentable como los suicidios responde a la *crisis social* vivida en Francia en el 2009 y ésta excede el ámbito específico de acción y la responsabilidad de la empresa. ¿Eficacia o violencia simbólica?

Para delinear aún con más precisión el mundo de Télécom, otros sustantivos evaluativos axiológicos como *desarrollo*, *atención*, *compromiso*, *felicidad*, *igualdad*, *equilibrio*, entre otros, van perfilando discursivamente la relación de la empresa con los trabajadores y reafirman lo expuesto anteriormente.

A su vez, la utilización de verbos con una fuerte carga subjetiva como *enfrentamos*, *deseamos*, *sabemos* y *esforzamos* introduce paulatinamente la dimensión del hacer en su discurso organizacional. Télécom debió enfrentarse con la crisis internacional de 2008 y a pesar de ello deseaba sostener su compromiso como empresa responsable, sabía cómo actuar profesionalmente y se esforzaba en apoyar y escuchar a sus recursos humanos. La combinación de estas acciones dio como resultado la *elaboración de un nuevo contrato social*, asumido por una empresa que se mostraba como digna heredera del espíritu rousseauiano.

Por otra parte, como señala Benveniste (1970:15), el enunciador también va construyendo el tiempo:

Podría creerse que la temporalidad es un marco innato del pensamiento. Es producida en realidad en la enunciación y por ella. De la enunciación proviene la instauración de la categoría de presente, y de la categoría de presente nace la categoría de tiempo. El presente es, con

propiedad, la fuente del tiempo. Solamente el acto de la enunciación hace posible esta presencia en el mundo, ya que, si reflexionamos sobre ello, vemos que el hombre no dispone de ningún otro medio de vivir el “ahora” y de actualizarlo si no es realizándolo mediante la inserción del discurso en el mundo.

El pasado de Télécom está marcado por la *crisis social en Francia*, el gran *malestar interno* y los suicidios de sus empleados (estos últimos omitidos en el sitio *web*). Pero como resultado de esta crisis *hoy* puede realizar la *reestructuración de la política del Grupo como empresa de contratación responsable* y *hoy por hoy* (a partir de 2010) se esfuerza por apoyar a sus recursos humanos. Un pasado de amenazas habilita un presente de oportunidades, asegurarían los especialistas en *marketing*.

Mediante este breve análisis se han buscado rastros de la inscripción del sujeto de la enunciación en los enunciados- objeto (plasmados en el sitio *web* de la empresa) que permiten reconstruir el proceso de enunciación por el cual France Télécom configura su mundo modelo, con leyes y valores propios, y promueve la adhesión a él a partir de una cuidada utilización de diversos índices provistos por el aparato formal de la lengua. A continuación, se indaga sobre ese sujeto de la enunciación.

5.4.2. Vocación por la palabra y sujeto de la enunciación

Las organizaciones que tienen vocación por la palabra, sostiene Pascale Weil (1992), necesitan de su discurso institucional no sólo para hacerse oír sino para mostrar quiénes son (su identidad) y cuál es su lugar en el mundo

Desde la lingüística de la enunciación Benveniste ([1974] 1995: 262), dos décadas antes, articulaba discurso, sujeto e identidad:

Es en la instancia del discurso en la que yo designa al hablante cuando éste se enuncia como sujeto. Es literalmente cierto, pues, que el fundamento de la subjetividad está en el ejercicio de la lengua. Si nos ponemos a reflexionar sobre ello, veremos que no hay ningún otro testimonio objetivo de la identidad del sujeto aparte del que él mismo da, en esa forma, sobre sí mismo.

También merecen ser tenidas en cuenta las advertencias de Kerbrat Orecchioni (([1980] 1997: 228) acerca del sujeto de la enunciación:

No es una entidad psicológica homogénea y monolítica, sino un objeto complejo, autónomo y determinado a la vez, en el que se combinan caracterizaciones individuales, sociales y universales, en el que convergen discursos heterogéneos y difusos, que derivan de sus

estructuras concientes e inconcientes, de su cultura intertextual, de su saber referencial, de su rol social.

En este caso resulta aún más complejo ya que se trata de una organización que, como se señalara anteriormente, se asume como emisor social responsable en el escenario comunicacional de Francia. Desde este rol se dirige a sus *colaboradores* y clientes, pero también al Estado francés, a otras empresas del sector, a la comunidad y a todo aquel que a partir de la deriva informática de la *web* resulte interpelado por su discurso. O sea, a la complejidad del dispositivo enunciativo se suma la complejidad del emisor/ productor (si en vías de simplificación se asume a la organización como productora conciente e intencional de su discurso identificadorio). Por si quedara alguna duda continúa la autora:

No es un sujeto libre, fuente de significados y dueño de significantes, que dará libremente forma a un programa semántico libremente elegido, sino un sujeto sometido a restricciones de naturaleza variable (psi, ideológicos, sociales, culturales) [...] sometido también y sobre todo a las restricciones del sistema lingüístico. (Kerbrat Orecchioni, [1980] 1997: 229)

Esta última restricción lleva a plantear que la verdadera fuente de un mensaje es más el código que el emisor, y que éste es hablado por el código. En medio de los debates sobre si el sujeto es efecto del lenguaje, producto social o construcción de la ideología, Kerbrat Orecchioni ([1980] 1997) propone dejar de lado la ilusión de un yo unificador y construir una *teoría del sujeto múltiple*. Esta multiplicidad se ve reforzada por la proliferación de voces que actualizan el discurso identificadorio (agentes y portavoces en términos de Schvarstein (1998: 338-340) y el desdoblamiento actor- personaje en el juego de roles que se despliega en el escenario de la organización.

5.4.3. Sujeto de la enunciación y credibilidad

El sujeto de la enunciación tiene el *privilegio* y la *astucia* de amalgamar verdad y discurso y de esta manera asegurarse la credibilidad. Por su parte, la credibilidad de su decir es un atributo ampliamente valorado por las organizaciones, pero es necesario advertir que esta credibilidad sólo se sostiene a partir de una coherencia entre el decir y el hacer.

Como señala Kerbrat Orecchioni ([1980] 1997: 195) el *privilegio exorbitante* del sujeto de la enunciación es que “tiene el derecho (que felizmente el alocutario puede impugnarle a cada instante), al borrar el lazo que vincula su propia subjetividad a la proposición afirmada, de ‘hacer como si’ fuese la verdadera verdad la que habla por su boca”.

A su vez, la ley de la sinceridad –una de las leyes a las que deben someterse los enunciados– plantea que el que hace una afirmación debe afirmar lo que él cree que es la verdad. Hablar es pretenderse sincero: todo enunciado presupone que el locutor adhiere a los contenidos afirmados y el receptor acuerda correlativamente al locutor fuera siempre de toda contraindicación, un crédito de sinceridad. Así esta ley podría fusionarse en una *ley del intercambio verbal franco y leal*⁷².

Desde esta mirada, el intercambio y la posibilidad de impugnación por parte de los receptores/ audiencias constituyen piezas claves cuando se trata de poner límites a la astucia y el juego retórico ejercido por el discurso organizacional. En el caso analizado en la tesis se logra ver cómo se articulan la verdad, la astucia argumentativa y las posibilidades de impugnación por parte de las audiencias.

El CEO de France Télécom declaraba, en septiembre de 2010, ante un medio masivo de comunicación como *Le Figaro*: “No erradicaremos desgraciadamente los suicidios, que son parte de la vida. Me comprometo a hacer todo lo posible porque no haya ni un solo asalariado que cometa ese acto trágico a causa de la empresa”. Su respuesta daba cuenta de su astucia al vincular el no- hacer de la organización a los “hechos” de la vida como el suicidio cuya verdad en una primera mirada resulta inobjetable. Stéphane Richard asume el proceso de enunciación como representante del sector directivo de la empresa utilizando un *nosotros exclusivo* que involucra a él y a los otros miembros del directorio, del que quedan claramente afuera tanto los trabajadores que vivieron las muertes de sus compañeros, como el periodista que lo interpela y la opinión pública francesa que espera sus declaraciones.

Desde esta posición niega la posibilidad de eliminar los suicidios que, por ser parte de la vida, ocurren más allá del accionar de cualquier empresa. Pero a su vez sabe que su interlocutor espera manifestaciones de compromiso y no excusas para *no hacer* y así lo asume personalmente. Pasa del *nosotros* de la dirigencia al *yo* del agente autorizado, cara visible de la organización, para comprometerse con los *asalariados* teniendo como testigo a la opinión pública francesa. Resulta interesante reparar en cómo cuando la *empresa* rinde cuentas ante la sociedad recuerda que se trata de *asalariados* y no de *colaboradores* (utiliza seductoramente esta otra denominación en su sitio *web*).

⁷² Para ampliar remitirse a: Kerbrat- Orecchioni (1997: 274-275).

Sin embargo, al presentar el suicidio como *acto trágico*, el emisor habilita un lugar de fuga para la responsabilidad en el hacer de la empresa que sólo podrá actuar si es la causante de semejante decisión. Después de todo, las *personas frágiles*, más proclives a cometer suicidio, también pueden trabajar en Télécom.

El CEO ejerce su privilegio de *hacer como si fuese la verdadera verdad la que habla por su boca* y no quebranta la ley de la sinceridad ya que, desde su lugar directivo, adhiere a los contenidos afirmados. Pero sus interlocutores (tanto los medios de comunicación como los sindicatos y el gobierno), por su parte, desconfían de esa *verdad* y la impugnan reclamando acciones concretas por parte de la empresa para detener los suicidios, relacionados desde nuestra perspectiva con el *stress* y el *maltrato laboral* y no entendidos como *parte de la vida*. Como el locutor no quiere perder su *crédito de sinceridad* se compromete a actuar en esa dirección. De esta manera, verdad y credibilidad quedan nuevamente unidas para beneficio de la organización, aunque más no sea hasta que sean confrontadas con la dimensión del hacer.

5.5. Télécom entre la permanencia y el cambio

A comienzos del 2011, una vez detenida la ola de suicidios, France Télécom toma la palabra y se hace oír a través de su sitio *web* (actualmente <https://www.orange.com/en>), una de las herramientas fundamentales de la comunicación institucional actual que permite eliminar la distancia física entre emisor y destinatarios y ampliar considerablemente el abanico de estos últimos.

Para el análisis se pone el énfasis en aquellos contenidos del sitio que remiten a sus trabajadores ya que fueron ellos quienes se vieron afectados por la muerte por mano propia sea en forma directa o indirecta (como testigos- sobrevivientes de la decisión de sus compañeros):

Escuchamos a nuestros colaboradores de todo el mundo

Porque son nuestros primeros embajadores ante nuestros clientes y porque nuestro desarrollo depende de sus competencias e implicación, los 181.000 colaboradores del Grupo merecen toda nuestra atención. Si bien en el año 2009, nos enfrentamos a una importante crisis social en Francia, deseamos reafirmar nuestro compromiso como empresa con una política de contratación responsable: que escuche y dialogue, ante todo, ayude a cada uno en su desarrollo profesional y felicidad personal, además de trabajar a favor de los principios sociales esenciales, como la igualdad de oportunidades. Sabemos que nuestra conducta profesional, vinculada a una cultura de empresa humana, deben estar a la altura de las expectativas de los trabajadores del Grupo, de sus clientes y de la sociedad en general.

Inventar un nuevo contrato social

La crisis social que tuvo lugar en Francia en 2009 mostró un gran malestar interno. El Grupo ha intentado comprender su origen con la puesta en marcha de un dispositivo de escucha y diálogo sin precedentes, que permite a cada persona expresarse. Los frutos de estos intercambios sirven hoy para guiar la reestructuración de la política del Grupo como empresa de contratación responsable. Además, junto a las negociaciones en curso con los agentes sociales, constituyen las bases para la elaboración de un nuevo contrato social. De este modo, hoy por hoy nos esforzamos para responder a una necesidad de apoyo, con un refuerzo de nuestros equipos de recursos humanos, mejorando la eficacia del diálogo social mediante las negociaciones sobre temas de gran importancia, como la mejora del funcionamiento de las instancias de representación del personal, el equilibrio entre vida privada y profesional, la organización, las condiciones de trabajo y la prevención de riesgos psicosociales”.

Fuente: http://www.orange.com/es_ES/responsabilidad/colaboradores/. Fecha de consulta: diciembre 2011.

Desde una primera lectura los conceptos de *escucha y diálogo* con sus *colaboradores* - aceptados como un *compromiso* por parte de una *empresa responsable*- van configurando la identidad de la organización en esta nueva etapa. Asimismo, la empresa asume la *crisis* del 2009 y el *gran malestar interno*, pero dejando claro que se trató de una crisis social que afectó a toda Francia y en la que la organización se vio inmersa como tantos otros actores sociales. Télécom le hace frente a esta crisis reafirmando su compromiso mediante una *política de contratación responsable*.

Resulta oportuno recordar que esta crisis (reseñada en el capítulo 1) fue la que llevó a una reestructuración en France Télécom que incluyó despidos, traslados forzosos y jubilaciones anticipadas para sus empleados, medidas denunciadas oportunamente por las organizaciones sindicales. Precisamente uno de sus voceros, Sébastien Crozier, señalaba en septiembre del 2010 que “los responsables de la crisis moral del grupo ni han sido sancionados a la vista de los trabajadores”, en alusión a la permanencia de Didier Lombard en la dirección.⁷³

En este punto es interesante pensar si el *gran malestar interno* remite solamente a las medidas tomadas por la empresa como respuesta a la crisis financiera internacional o engloba también los suicidios de sus trabajadores. Probablemente la muerte por mano propia puede ser definida como un mero *malestar* porque se trata, en términos cuantificables, tan sólo de 53 casos en un total de 181.000 colaboradores.

⁷³ Fuente: *Europa Press*, 24 de setiembre de 2010. Didier Lombard -predecesor de Stephane Richard en la dirección del Grupo- había sido caratulado por los medios franceses como *el CEO de los suicidios*.

Como se señaló en el apartado 4.5. de esta tesis, el caso aparece asociado a la lógica de lo individual y lo contingente y habilita tanto su justificación por motivos personales (debilidad frente a la presión, temor al cambio, inestabilidad emocional y otras) como la desvinculación de responsabilidad por parte de la organización como colectivo.

Aunque en su momento Stephane Richard (CEO de la empresa telefónica) asegurara que “no queremos entrar en contabilidad”, parecería que sí vale la pena cuantificar para señalar que los cientos de miles de colaboradores son objeto de atención por parte de una empresa que promueve la contratación responsable en épocas de amenaza de desempleo en toda Europa. A su vez es todo el Grupo quien ofrece oportunidades laborales y dedica atención a sus *embajadores* en todo el mundo, no sólo en Francia, sede puntual del conflicto.

De este modo la cuantificación se erige como coartada: ¿Qué porcentaje representa 53 frente a 181.000? ¿Cuál es la tasa de suicidios actual en Francia? ¿En Télécom se superó esta tasa? Preguntas que desde su planteo mismo obturan la posibilidad de debate en torno a la responsabilidad de la empresa por el bienestar de sus trabajadores y la *prevención de riesgos psicosociales* que promete en su sitio.

En este punto resulta necesario articular el eje responsabilidad- compromiso como empresa: France Télécom fue “acusada” en plena época de suicidios de someter a sus empleados a una gran presión y maltrato y de no escuchar su sufrimiento. Sin embargo, en setiembre de 2010, el presidente de la empresa Stéphane Richard, al ser consultado sobre los nuevos casos de suicidio, declaraba al diario francés *Le Figaro*:

Nos enfrentamos a dramas de la vida, sin vínculo entre ellos y que, a priori, no tienen relación con la empresa ... Rechazo que se aprovechen de ellos, sobre todo para influir en el debate interno en la empresa. Hay que ser claros: los sindicatos no necesitan utilizar los suicidios para que se les escuche.⁷⁴

¿Dónde quedaba el *compromiso como empresa* al momento de realizar esta declaración? Si el suicidio es un drama de la vida comparable a los accidentes de tránsito, las enfermedades terminales, los trastornos genéticos u otros males de este siglo, ¿cuál puede ser la responsabilidad de una simple empresa? Atribuirle alguna, parece querer decir este mensaje, sólo puede ser un acto malintencionado por parte de sindicatos desestabilizadores.

⁷⁴Declaraciones publicadas en <http://www.lefigaro.fr/societes/2010/09/15/>. Fecha de consulta: diciembre 2010.

Es interesante, también en este punto, considerar la negación asociada a la escucha: ¿Fueron los sindicatos oídos por parte de una empresa que no pudo percibir la amenaza de muerte por mano propia de sus empleados? ¿Cuándo pudo escuchar esto Télécom? ¿Sólo cuando el gobierno francés intervino para frenar “la ola de suicidios”? ¿El sufrimiento tuvo que conducir a la muerte para ser escuchado?

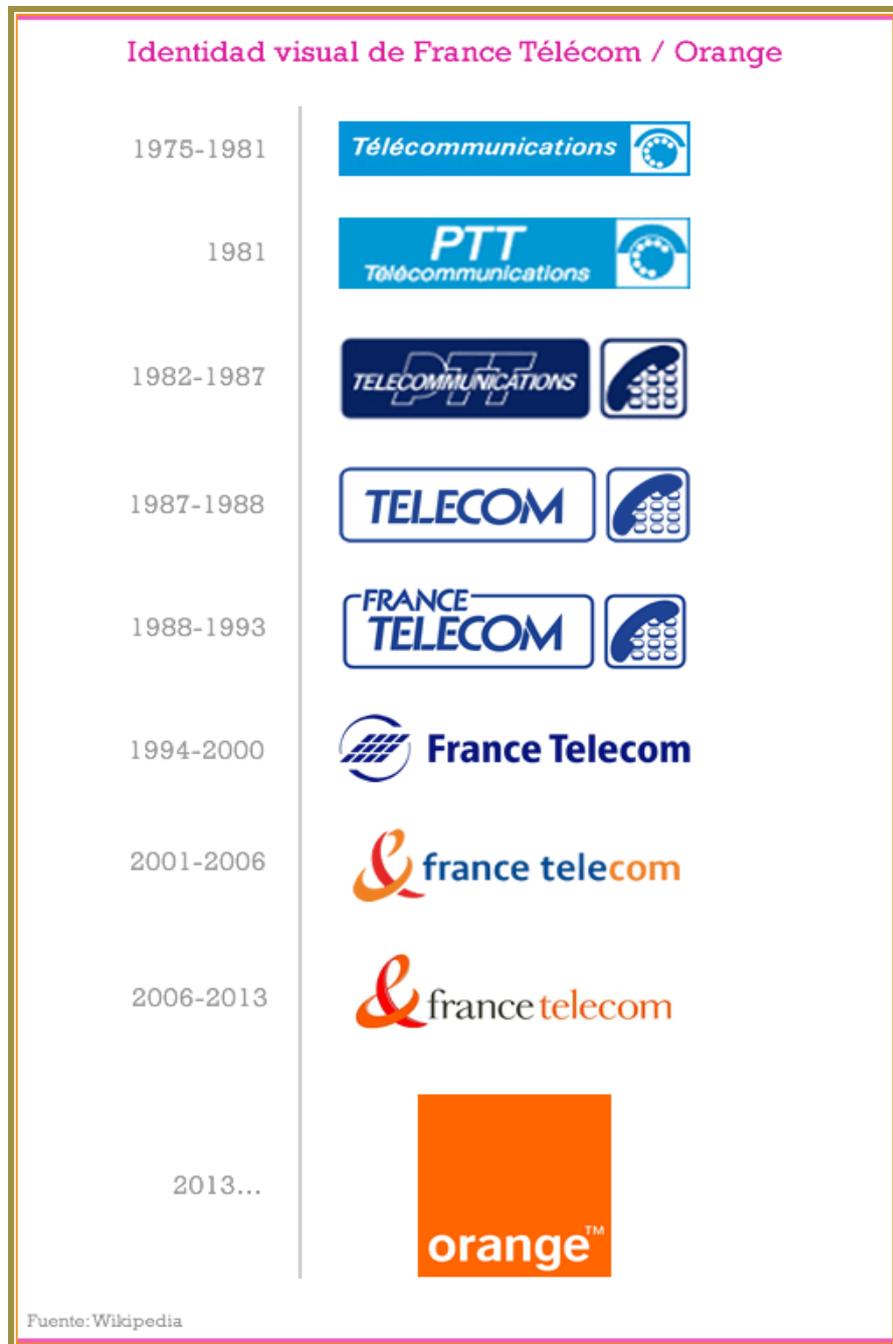
A partir de un freno inmunitario puesto por el Estado francés a estas muertes (tema desarrollado en el capítulo 4) la empresa necesitó explicitar en su sitio *web* la disposición a la escucha y el diálogo con sus colaboradores en todo el mundo como parte de *una política de contratación responsable*. Como advierte Chaves (1988), los modos tradicionales de *hacerse oír* de las organizaciones se volvieron obsoletos y esta obsolescencia pone en peligro la *visibilidad* y la *fiabilidad* de las organizaciones en tanto emisores sociales. En este sentido el sitio *web* de una organización -con sus posibilidades de actualización permanente, de traducción a diversos idiomas, de conjunción de diversas materias significantes, entre otros aspectos- es superadora de las herramientas tradicionales de comunicación organizacional y, en este sentido, facilitadora de la visibilidad del emisor. Además, la fiabilidad, por su parte, se articula con la responsabilidad y el compromiso de la organización como emisor/ actor social, o sea, en la conjunción del decir y el hacer con su ser.

5.6. Orange: la simplificación natural

Para comprender los cambios en la identidad corporativa, y sus diversas manifestaciones a nivel visual y lingüístico, de *France Télécom* (la empresa francesa donde se produjeron los suicidios) a *Orange* (el grupo empresarial que escucha y dialoga con sus colaboradores en todo el mundo) es necesario recordar algunos hitos en su desempeño en el sector de las telecomunicaciones (reseñado en el capítulo 1 de esta tesis).

Hasta finales de los años 80, el encargado de este sector en Francia era la *Direction Générale des Télécommunications*, es decir, un departamento estatal. En 1988 esta dirección se transformó en France Télécom (empresa pública) y a partir de 1997 comenzó un proceso de privatización que culminó en 2007. Sin embargo, ya desde 2004, luego de varias ventas de acciones, la participación del Estado quedó por debajo del 50%, por lo que pasó a ser una empresa privada.

Como era característico en la década de 1990, France Télécom usaba varias marcas: Para su negocio de telefonía fija, la del grupo; para *internet* creó Wanadoo; y para los servicios móviles, Itineris, OLA y Mobicarte.



Fuente:<http://marcaporhombro.com/orange-la-marca-que-france-telecom-compro-para-sustituirse-a-si-misma/>. Fecha de consulta: 15-7-2017

En 1990, un consorcio norteamericano y asiático ganó una licencia de telefonía móvil en el Reino Unido, y comenzó a operar bajo el nombre de Microtel. Cuatro años después, un cambio en las acciones de la compañía llevó a un proceso de *rebranding* (cambio de marca y/o rediseño

de identidad para una marca establecida) y ésta pasó a ser *Orange*. Su éxito fue tan grande con este nuevo nombre que se lanzó en otros países, tales como Austria, Bélgica y Suiza.

En 2000 el grupo francés compró Orange y en 2001 decidieron usar esta marca para su negocio de móviles en Francia (sustituyendo a Itineris, OLA y Mobicarte). En 2006, el acceso a internet y los servicios de TV también pasaron a llamarse *Orange* (eliminando la marca Wanadoo). En España, al igual que en el resto de los países, la compañía unificó todos sus servicios bajo el nombre de *Orange*. La denominación *France Télécom* solo se mantuvo para la telefonía fija y el servicio público universal (las cabinas) en Francia. Esta situación duró hasta 2012, cuando el grupo decidió comercializar todos sus productos bajo la marca *Orange* también en Francia. El paso siguiente fue más decisivo: desde el 1 de julio de 2013, el nombre oficial de la compañía dejó de ser *France Télécom* para ser *Orange*, tanto en el plano comercial como institucional.

En este punto resulta necesario señalar que éste no es el caso más común en la relación entre identidad institucional y marcas comerciales líderes. Tradicionalmente el grupo empresarial se presenta a partir de su identidad institucional, construida a partir de su nombre original, como garantía de historia, seriedad, recorrido, responsabilidad social y otros aspectos relevantes en su desempeño como actor social. Precisamente sobre esta identidad –entendida como *invariancia* y desarrollada en el apartado 5.2.1 de esta tesis- comienza a trabajarse la *identidad construcción* que diferencia a una organización de sus competidoras del mismo sector. Y a partir de esta construcción se van incorporando o dejando de lado, con el transcurso del tiempo, las diferentes marcas desarrolladas o compradas por el grupo empresarial.

En el negocio de las telecomunicaciones tanto Telefónica como Télécom crearon y adquirieron marcas durante la década de 1990. Para la primera, Movistar fue la protagonista, pero, a diferencia de su competencia, Telefónica ha decidido permanecer con su identidad en un plano institucional, fuera de las luchas comerciales y encargándose de temas serios como su fundación, patrocinios culturales, responsabilidad social y otros. Así lo deja claro cuando aparece en las publicidades de Movistar en una franja en segundo plano.

Distinta fue la decisión de France Télécom cuando reemplazó en 2013 su nombre histórico e identidad original por la de una de sus marcas adquirida una década atrás, Orange. Así lo explicitaba en su sitio *web*: <http://www.orange.com/es/acerca-de-Orange/Groupe/nuestra-marca/fil-Orange/France-Telecom-pasa-a-ser-Orange> (Fecha de consulta: abril 2014).

France Télécom pasa a ser Orange

La Junta General del Grupo votó en esta fecha la resolución relativa al cambio de nombre del mismo. Así pues, France Télécom pasará a ser Orange a partir del 1 de julio de 2013.

Desde 2006, el Grupo ha ido simplificando progresivamente su identidad gráfica tanto en Francia como en todo el mundo junto a sus diferentes interlocutores internos y externos. A día de hoy, Orange es la marca utilizada para el conjunto de actividades comerciales (telefonía fija, móvil, TV, internet) e institucionales del Grupo.

Como parte de la continuidad de esta dinámica de simplificación de su presentación, parece natural hacer evolucionar el nombre de la empresa, así como el de su acción.

De este modo, a partir del 1 de julio de 2013, el nombre de la empresa será: Orange.

El nombre de la acción será: Orange (con el código mnemónico ORA).

Con el nombre Orange, el Grupo, orgulloso de su historia, procurará garantizar su cohesión social, amplificar su rendimiento técnico y su desarrollo tanto en Francia como en el mundo.

a 30 de septiembre de 2013, Orange, presente en 32 países y uno de los principales operadores de telecomunicaciones del mundo, contaba con más de 232 millones de clientes

[descubrir](#)

los hombres y las mujeres que componen el Grupo en todo el mundo se han comprometido a hacer posible que todo el mundo, pueda comunicarse mejor, colaborar y crear con los demás

[descubrir](#)

inspirado por valores éticos y cívicos, nuestro Grupo apuesta por la escucha, el diálogo y el compromiso para afianzar su guía de responsabilidades

[descubrir](#)

la innovación de Orange, por una vida más sencilla en casa, en la oficina o en movimiento

[descubrir](#)



Textos destacados en el sitio oficial de Orange (<https://www.orange.com/en>).

Desde la mirada propuesta en este trabajo esta decisión genera nuevas lecturas. Aunque el Grupo declarara estar *orgulloso de su historia* decidió desplazar /reemplazar un nombre y una identidad con décadas de desempeño en el campo de las telecomunicaciones en Francia (vinculada con el suicidio de sus trabajadores) por una marca global nueva (con todos los atractivos y beneficios que esto promueve). La narratividad que acompaña este cambio está atravesada por dos ejes que pueden complementarse o anularse entre sí: historia/ memoria - futuro/ olvido y por lo tanto tienen peso frente al tránsito del duelo y el vivenciar de la muerte. Esta cuestión es especialmente desarrollada en el capítulo 6 de esta tesis.

5.7. Del decir al hacer

5.7.1. El poder de decir

Hace ya cuatro décadas Kerbrat Orecchioni ([1980] 1997: 279- 280) advertía:

Ya no es más necesario demostrar la importancia de la dimensión pragmática. Revisar si es corte de texto [...] hablar es sin duda actuar, pero es también decir (lo que se cree que es) lo verdadero; es tratar de poder más que el otro, pero también de tener razón. Revisar si es corte de texto [...] el universo del intercambio verbal se estructura como un campo conflictivo donde se despliegan dispositivos estratégicos en que lo que está en juego, está lejos de ser "puramente" informativo.

Nuevamente la verdad vinculada al decir y al hacer, pero también al poder y esta última noción resulta insoslayable cuando se trata de analizar el discurso organizacional más allá de su carga informativa y sus estrategias retóricas. Para hablar del poder la autora (Kerbrat Orecchioni, [1980] 1997: 22) cede la palabra a Pierre Bourdieu:

Bourdieu (1975) estima, por el contrario, que el empleo de ese artificio teórico que es la noción de "lengua común" desempeña un papel ideológico bien preciso: sirve para enmascarar bajo la apariencia euforizante de una armonía imaginaria la existencia de tensiones, enfrentamientos y opresiones muy reales; negar la existencia de esas tensiones y mecerse en "la ilusión del comunismo lingüístico", significa de hecho un intento de conjurar, por el desvío del lenguaje, las diferencias sociales.

Continúa recordando las palabras de Humpty Dumpty: "la cuestión es saber quién es el amo, eso es todo" para sostener que dicha fórmula "enuncia inmejorablemente el hecho de que en el intercambio verbal se juegan relaciones de poder y de que muy a menudo es el más fuerte quien impone al más débil su propio idiolecto". (Kerbrat Orecchioni, [1980] 1997: 22)

En las organizaciones la *lengua común* es plasmada en el discurso identificatorio y utilizada por los directivos para cohesionar, integrar y persuadir a los trabajadores preconizando una *armonía imaginaria* que pretende disolver *tensiones, enfrentamientos y opresiones tan reales* como las advertidas por Bourdieu en otro campo.

Los suicidios producidos en France Télécom hicieron caer la *ilusión del comunismo* en la empresa: fueron los *colaboradores* quienes sufrieron maltrato y presión en su lugar de trabajo y debieron soportarlo para no perder el empleo, aunque sus vidas estuvieran en juego. *La vida cambia con Orange*⁷⁵ prometía la empresa en su sitio *web* y la promesa se cumplió. La eficacia

⁷⁵ Slogan utilizado en http://www.orange.com/es_ES desde mediados del 2011.

retórica del lenguaje mostró su lado más perverso en este caso y dejó al descubierto lo intolerable del *hombre de los enunciados*:

El Padre es el hablador: el que tiene los discursos fuera del hacer, separados de toda producción; el Padre es el Hombre de los Enunciados por eso nada es más transgresivo que sorprender al Padre en estado de enunciación; es sorprenderlo en embriaguez, en goce, en erección: espectáculo intolerable (quizá sagrado, en el sentido que Bataille daba a esta palabra), que uno de los hijos se apresura a cubrir sin lo cual Noé perdería allí su paternidad. El que muestra, el que denuncia, el que muestra la enunciación no es más el Padre. (Kerbrat Orecchioni, [1980] 1997: 200)



El Padre Télécom fue descubierto en medio de su artificio retórico y su enunciación se evidenció vacía y perversa. Si se quiere hacer caer la figura del Padre en vez de disimular su goce y encubrirlo, no queda otra opción que luchar por sacar a la luz al *hombre de las enunciaciones*:

Efectivamente, es preferible “el hombre de las enunciaciones”, cuya actitud escritural apunta a quebrantar las certezas del “realismo”, a relativizar la verdad del decir, a reconocer –en lugar de enmascarar- la subjetividad y la arbitrariedad de las conductas discursivas; y los autores que en lugar de presumir de demiurgos omnipotentes anuncian los procedimientos por los que se “autorizan”. (Kerbrat Orecchioni, [1980] 1997: 200)

Sólo entonces Télécom dejará de ser el Padre hablador, embriagado por sus propios discursos para aparecer como un enunciador más que plasma su subjetividad en sus enunciados, que en ocasiones dice la verdad y que debe autorizarse en su decir para ser creíble.

*Juntos podemos hacer más*⁷⁶ afirma el Padre, interpelando a todos para que crean en El.

Juntos podemos hacer más, dirán los hijos al momento de hacerlo caer.

5.7.2. El hacer de la pregunta

Una vez caído el velo del Padre hablador se instala con mayor urgencia la dimensión del hacer: Qué hacer -se pregunta Zangaro (2011: 194)- para “pasar de un discurso crítico a un `hacer crítico`, de un hacer social que ponga en cuestionamiento no sólo la realidad en la que se manifiesta, sino también sus propios presupuestos y puntos de partida”. Además de encarar la tarea de *deconstrucción* de los conceptos centrales del *management* del siglo XXI (abordado en el ítem 4.8. de esta tesis) se puede recuperar la propuesta de Georges Perec (2008: 10):

⁷⁶ Slogan utilizado en http://www.orange.com/es_ES durante 2011.

Interrogar lo habitual. Pero, justamente, estamos habituados a él. No lo interrogamos, no nos interroga, no parece ser un problema, lo vivimos sin pensar en él, como si no fuera portador de preguntas ni de respuestas, como si no transmitiese ninguna información. Ya no es ni siquiera condicionamiento, es anestesia. Dormimos nuestra vida en un dormir sin sueños. Pero ¿dónde está nuestra vida?

Los discursos de las organizaciones interpelan: en ocasiones gritan y a veces murmuran. Prometen lo imposible. Seducen con artificios retóricos. Halagan, aunque agredan. Hacen recordar, pero también olvidar. Apaciguan con metáforas y metonimias, música y color las verdades más crudas. Prometen que la vida va a cambiar mientras se duerme anestesiado. Forman parte de la cotidianeidad, de lo habitual y por eso mismo no se los interroga ni interrogan a sus destinatarios, hasta que algo fuera de lo usual sacude la modorra.

Los suicidios de los trabajadores de France Télécom desgarraron la tela de lo cotidiano y llevaron a preguntarse, como Perec, *qué hay debajo del papel pintado*. Se descubrió un *Padre hablador* desnudo y en estado de embriaguez, muy hábil al momento de pintar el mundo color naranja.

Hijos rebeldes, al fin, pueden decidir no cubrirlo sino seguir desgarrando el decorado. Detrás del papel, muy naranja y resplandeciente, se descubre al padre hablador en plena producción, cincelandos sus figuras y dando forma a su verdad. Sólo queda enfrentarse con las fisuras, las contradicciones y las verdades a medias. Se puede dejar de creer en el *Hombre de los Enunciados* y comenzar a interrogar al *hombre de las enunciaciones*, a interrogarse. No es opción volver a dormirse. *¿Dónde está la vida?* Su potencia seguramente se descubra detrás del papel pintado, una vez que se haya iniciado el trabajo deconstructivo de una historia narrada con artificios retóricos efectistas y omisiones que sólo sostienen el olvido.

Capítulo 6

Narratividad, memoria y olvido

Luego de haber analizado la configuración del discurso identificador, las tensiones y contradicciones en su identidad organizacional y su posicionamiento como emisor social, en este capítulo se abren líneas de reflexión sobre la articulación memoria- olvido en la configuración narrativa de la historia de France Télécom / Orange.

Sabemos que las omisiones intencionales contribuyen a manipular la memoria y esta posibilita el conocimiento y la reflexión sobre lo sucedido para que no se vuelva a repetir. En este caso se pudo constatar de qué manera la voz autorizada de la empresa ejerció un olvido activo al omitir cualquier referencia a la muerte de sus trabajadores en la sección *Toda la historia* de su sitio *web*. Esta omisión fue parte de una estrategia comunicacional y por eso implica responsabilidad por parte de la empresa.

Recuperar los recuerdos y reconstruir la memoria no es sólo una forma de honrar a los muertos, sino que además tiene implicancias a futuro con relación a la posibilidad de que sus trabajadores se asuman como agentes de transformación.

6.1. El duelo y las lagunas de la memoria

Como se desarrolló en el capítulo 3 de esta tesis, el suicidio de los trabajadores de France Télécom constituyó un acontecimiento traumático en la historia de la organización. Sus familias, amigos y compañeros de trabajo debieron transitar un arduo trabajo de duelo para no ser consumidos por la pérdida y renovar el interés por la vida; comenzar otra vez, o seguir sin ellos.

Para poder reconstruir y no estancarse en el trauma La Capra (2009:209) propone recordar, entregarse al poder potencialmente curador del trabajo de la memoria: “Emprender trabajos críticos sobre los recuerdos para poder renovar las posibilidades de la imaginación y reabrir la cuestión del futuro [...] no un futuro sostenido a fuerza de olvido y abandonos, sino un futuro habitable”.

Duelo, historia, memoria y olvido se entrelazan en este caso con el poder de la advertencia y la fuerza que emerge para pensar las posibilidades de transformación en empresas que han transitado situaciones traumáticas como ésta. Si se acuerda con La Capra (2009: 233) en que “el duelo involucra el trabajo de la memoria en el intento por convertir a las presencias acechantes en muertos honrados a los que se puede dejar descansar sin por eso ser simplemente olvidados o abandonados” se puede partir del recuerdo como una forma de elaborar problemas y articularlos con preocupaciones ético- políticas que atraviesan un campo interdisciplinario.

Desde el campo del psicoanálisis –y a partir de la convicción freudiana de que el pasado es indestructible- el duelo va unido a un trabajo de elaboración. Este es entendido no en términos de un *escenario optimista* o de un *relato triunfalista* en el que se curarán todas las heridas o se superará el pasado sino como una “posibilidad de acción éticamente responsable y de juicio crítico por parte de alguien que trate de asumirse como agente y pueda de ese modo contrarrestar su propia experiencia de victimización y los efectos paralizantes del trauma”. (La Capra, 2009:214)

Por otra parte, la demanda de justicia y la capacidad de extender el olvido son componentes de la elaboración de los problemas, aunque ninguna forma o régimen de justicia resulte adecuado o aceptable en relación con el sufrimiento traumático.

En este punto conviene recuperar la advertencia de Ricoeur (2003: 555): “se deplora el olvido como se deplora el envejecimiento o la muerte; es una de las figuras de lo ineluctable, de lo irremediable. Y, sin embargo, el olvido coincide totalmente con la memoria [...] puede considerarse como una de sus condiciones.” A partir de este entrelazamiento memoria- olvido Ricoeur (2003) propone una tipología de los usos y abusos de la memoria:

- ✓ *Olvido y memoria impedida*: evocada por Freud, es una memoria olvidadiza en la que la repetición equivale a olvido y éste es llamado un trabajo en cuanto que es obra de la compulsión de repetición que impide la toma de conciencia del acontecimiento traumático. El trauma, por lo tanto, permanece, aunque esté inaccesible o indisponible. En su lugar surgen fenómenos de sustitución, síntomas que enmascaran. También pueden volver partes enteras del pasado tenidas por olvidadas y perdidas o producirse falsos recuerdos. Lo interesante de este tipo de memoria es que "olvidos, recuerdos-pantalla, actos fallidos adquieren, a escala de la memoria colectiva, proporciones gigantescas, que sólo la historia, y más precisamente la historia de la memoria, es capaz de explicar y esclarecer". (Ricoeur, 2003:581)

- ✓ *Olvido y memoria manipulada*: se establece una relación entre memoria declarativa, narratividad, testimonio y representación figurada del pasado histórico. El relato cumple una función mediadora y su *carácter ineluctablemente selectivo* pasa del uso al abuso: “Si no podemos acordarnos de todo, tampoco podemos contar todo” es el lema que aparece como coartada para manipular ideológicamente la memoria y "la fragilidad de la identidad aparece como ocasión de manipulación". (Ricoeur, 2003:581)

Los recursos que utiliza el trabajo narrativo se ponen al servicio de la *ideologización de la memoria*. Después de todo, “siempre se puede narrar de otro modo, suprimiendo, desplazando los momentos de énfasis, refigurando de modo diferente a los protagonistas de la acción al mismo tiempo que los contornos de la misma". (Ricoeur, 2003:581-582)

- ✓ *Olvido y memoria obligada*: se refiere a formas constitucionales de olvido como la amnistía y el derecho de gracia.⁷⁷

6.2. El hilo de la historia

A comienzos del 2011 -una vez detenida la ola de suicidios a partir de la intervención del gobierno- France Télécom tomó la palabra y comenzó a trabajar sobre la narratividad de este acontecimiento en su sitio *web* (analizado en el apartado 5.2.2. de esta tesis).

Escuchamos a nuestros colaboradores de todo el mundo
Porque son nuestros primeros embajadores ante nuestros clientes y porque nuestro desarrollo depende de sus competencias e implicación, los 181.000 colaboradores del Grupo merecen toda nuestra atención. Si bien en el año 2009, nos enfrentamos a una importante crisis social en Francia, deseamos reafirmar nuestro compromiso como empresa con una política de contratación responsable: que escuche y dialogue, ante todo, ayude a cada uno en su desarrollo profesional y felicidad personal, además de trabajar a favor de los principios sociales esenciales, como la igualdad de oportunidades.

Inventar un nuevo contrato social
La crisis social que tuvo lugar en Francia en 2009 mostró un gran malestar interno. El Grupo ha intentado comprender su origen con la puesta en marcha de un dispositivo de escucha y diálogo sin precedentes, que permite a cada persona expresarse. Los frutos de estos intercambios sirven hoy para guiar la reestructuración de la política del Grupo como empresa de contratación responsable.

Fuente: http://www.orange.com/es_ES (Fecha de consulta: julio 2011)
Actualmente el sitio de Orange es: <https://www.orange.com/en>

⁷⁷ Este tipo de memoria no se desarrolla por no resultar pertinente para el caso que se analiza.

El fragmento seleccionado resulta representativo de la manera en que la empresa comenzó a construir su relato de los suicidios: en ningún momento se menciona la muerte de los trabajadores, sólo se hace referencia a la *importante crisis social en Francia* y al *gran malestar interno* que atravesaron. Los conceptos *muerte* y *suicidio* quedan totalmente omitidos en su comunicación corporativa y sobre esta omisión se asienta la *memoria manipulada*.

Como se señalara anteriormente, el relato opera necesariamente sobre la selección, pero en este caso la selección resulta abusiva al borrar completamente de la superficie discursiva un acontecimiento traumático de este tipo.

Se va configurando así una *memoria impedida* que dificulta la elaboración del trauma por parte de los sobrevivientes, imposibilita la toma de conciencia y puede derivar en una repetición compulsiva. Los compañeros muertos no son honrados por el grupo empresarial; son simplemente olvidados o abandonados en un pasado de *crisis social* que sirve de coartada exculpatoria. Como señala Ricoeur (2003) estos olvidos adquieren otra dimensión a nivel de la memoria colectiva y sólo pueden ser recuperados a partir de un trabajo de la historia de la memoria.

Cuando se impide la memoria el trabajo de duelo queda inconcluso; los muertos no logran descansar en paz y los vivos no llegan a descubrir el poder de curación de los recuerdos. Bajo el amparo del fino trabajo de la narratividad de la comunicación institucional se organiza el olvido. Al borrar de la memoria oficial los suicidios de los trabajadores no se puede proteger al futuro de los errores del pasado y se priva a la opinión pública de su conocimiento.

Así lo advierte Ricoeur (2003:582):

El recurso al relato se convierte así en trampa cuando poderes superiores toman la dirección de la configuración de esta trama e imponen un relato canónico mediante la intimidación o la seducción, el miedo o el halago. Se utiliza aquí una forma ladina de olvido, que proviene de desposeer a los actores originarios de su poder originario de narrarse a sí mismos.

Transcurridos cinco años desde los suicidios y lanzada *Orange*⁷⁸ como marca global, la historia del grupo económico es una historia impuesta en la que la voz autorizada de la organización silencia a los muertos. En la sección *Toda la historia* de su sitio se narra una sucesión de invenciones, adelantos tecnológicos, lanzamientos de nuevos productos y apertura

⁷⁸ France Télécom pasó a ser Orange a partir del 1 de julio de 2013 por resolución de la Junta General del Grupo.

de nuevas filiales. Entre el 2008 y el 2010 –en la solapa correspondiente a Nuestra *historia/ Momentos álgidos*- sólo se menciona:

2008: despliegue de las estaciones móviles solares, que se enmarcan en una lógica de desarrollo sostenible.

2009: lanzamiento en primicia mundial del servicio de voz HD móvil en Moldavia.

2010: Lanzamiento del contrato social y de Orange people chárter.

Fuente: <http://orange.com/sirius/histoire/es/momentos-aligidos/>

El hilo Orange, por su parte, teje una *buena historia* con *aventuras* de pioneros y adelantados que expanden sus conquistas y llevan los beneficios de las tecnologías de punta hasta el último rincón del mundo.

le fil Orange



le fil Orange: our storyline because everyone loves a good story, we're sharing our Orange storyline and our adventures of yesterday, today, and tomorrow.

Captura de pantalla del video institucional "Le fil Orange".

Disponible en http://www.dailymotion.com/video/x10a0zf_en-le-fil-orange_tech.

Aunque pretendiera disculparse este particular recorrido histórico en nombre de la síntesis y el impacto visual queda por interrogarse acerca de la insuficiente memoria que exhibe la empresa. Esta puede considerarse como olvido activo y "entraña la misma clase de responsabilidad que la que se imputa a los actos de negligencia, de omisión, de imprudencia, de imprevisión, en todas las situaciones de no- obrar" (Ricoeur, 2003: 582)

6.3. La liviandad del olvido

Un recorrido por el sitio *web* de Orange pone en evidencia no sólo las omisiones, los olvidos y las lagunas de la memoria oficial a nivel lingüístico sino también a nivel icónico. Como los textos, las imágenes seleccionadas también contribuyen a la manipulación de la memoria. Nuevamente, en *Nuestra historia*, sólo se incluyen fotos de teléfonos antiguos y de trabajadores

de comienzos del siglo pasado y de los 90 (estos últimos gozan de los beneficios de una gestión moderna de los recursos humanos).



1929: Creación del Ministerio de Correos, Telégrafos y Teléfonos de Francia.



1992: Gestión moderna de RR.HH.

Imágenes disponibles en la página “Nuestra historia” del sitio oficial de Orange (<https://www.orange.com/en>).

Ninguna alusión a los suicidios, ni emblemas de luto ni fotos conmemorativas o cualquier otra imagen que pueda opacar la alegría o el entusiasmo de una historia de expansión y conquistas. ¿Cuál es el peso de la selección de estas imágenes para narrar la historia de Orange? ¿Cuál es su liviandad para alimentar el olvido? Susan Sontag (2003: 99-100) abre un abanico de posibles respuestas:

El conocimiento de determinadas fotografías erige nuestro sentido del presente y del pasado inmediato. Las fotografías trazan las rutas de referencia y sirven de tótem para las causas: es más probable que los sentimientos cristalicen ante una fotografía que ante un lema.

Las fotografías que todos reconocemos son en la actualidad parte constitutiva de lo que la sociedad ha elegido para reflexionar, o declara que ha elegido para reflexionar. Denomina a estas ideas ‘recuerdos’

A partir de la selección de fotografías plasmada en el sitio *web* el pasado inmediato de Orange/ France Télécom remite nuevamente a una historia de avances y bienestar (tanto para sus *colaboradores*⁷⁹ como para sus usuarios). Todos sonríen y muestran su felicidad por los beneficios y las oportunidades que les brinda una empresa reconocida como *Top Employer*⁸⁰ en Europa y África.

⁷⁹ Así son designados los trabajadores en el discurso corporativo de Orange.

⁸⁰ Esta certificación se les otorga a compañías que garantizan las mejores condiciones laborales en los países en que se establecen. *Excelencia certificada en mejores condiciones de empleo* es el eslogan que resume los objetivos.



Orange reconocida como Top Employer.



Testimonio de Marion, gerente de local



Posibilidad de desarrollarse en un entorno de Colaboración.



Orange presente en la vida de los estudiantes.

Imágenes disponibles en el sitio oficial de Orange (<https://www.orange.com/en>).

Los primeros planos y los testimonios de empleados como Marion -quien narra su ingreso en Orange y las posibilidades de crecimiento y satisfacción personal que le dio la empresa- trazan una *ruta de referencia* en la que no existe posibilidad de sufrimiento, muerte o trauma alguno. Los *recuerdos* que se encuentran disponibles a partir de un “doble *click*” remiten inexorablemente a buenos momentos (*¿recuerdos encubridores*, tal vez?); la activación de los otros puede ser demasiado peligrosa para la estabilidad social o para creer en el *nuevo contrato social* y las *conquistas para el 2015* que prometía Orange.

6.4. La memoria como antídoto de la apatía

Si bien Sontag (2003) discute con la idea de *memoria colectiva* apuesta a una *instrucción colectiva* que se logra a partir de la declaración de la historia de lo ocurrido y de las imágenes que permanecen en nosotros de esa historia. Así lo sostiene:

Toda memoria es individual, no puede reproducirse, y muere con cada persona. Lo que se denomina memoria colectiva no es un recuerdo sino una declaración: que esto es importante y que ésta es la historia de lo ocurrido, con las imágenes que encierran la historia en nuestra mente. Las ideologías crean archivos probatorios de imágenes, imágenes representativas, las cuales compendian ideas comunes de significación y desencadenan reflexiones y sentimientos predecibles. (Sontag, 2003: 99-100)

El conocimiento de una historia no exenta de sufrimiento es el punto de partida necesario para reflexionar, aunque no se pueda suponer que las fotografías deban remediar la ignorancia sobre lo ocurrido. A partir de este conocimiento y del llamado de atención de las imágenes (en este caso, omitidas intencionalmente) se habilita el potencial cuestionador de los interrogantes que explicita Sontag (2003: 136):

¿Quién causó lo que muestra la foto? ¿Quién es el responsable? ¿Se puede excusar? ¿Fue inevitable? ¿Hay un estado de cosas que hemos aceptado hasta ahora y que debemos poner en entredicho? Todo ello en el entendido de que la indignación moral, como la compasión, no puede dictar el curso de las acciones.

Las causas que pueden llevar a la muerte por mano propia son múltiples y la noción de culpabilidad no resulta productiva. Sin embargo, en este caso, no se puede olvidar –como ya se ha explicitado en el ítem 1.4. de esta tesis- la responsabilidad de la empresa en cuanto al maltrato y la presión laboral sufrida por los trabajadores y denunciada oportunamente por los sindicatos. Precisamente el lanzamiento de un *nuevo contrato social* en el 2011 que garantizara *el bienestar y la felicidad de sus colaboradores* pretendía actuar en este sentido.

Transcurridos algunos años, cuando los suicidios parecen lejanos, encontrarse con declaraciones bien intencionadas; omisiones retóricamente revestidas; certificaciones de buen empleador, y promesas de *conquistas* para el 2015, despierta fácilmente la *indignación moral*, pero esto *no puede dictar el curso de las acciones*. Recuperar los recuerdos y reconstruir una memoria en la que se honre a los muertos es una manera posible de *poner en entredicho* una historia embellecida y apaciguadora, tejida con olvidos y omisiones que encubren el pasado doloroso y anestesian a sus protagonistas.

Como sostiene Sontag (2003: 117-118): “Si sentimos que no hay nada que 'nosotros' podamos hacer -pero ¿quién es ese nosotros? -y nada que ellos puedan hacer tampoco -y

¿quiénes son ellos?- entonces comenzamos a sentirnos aburridos, cínicos y apáticos”. La apatía silencia las preguntas y los cuestionamientos; impide la reapropiación lúcida del pasado y de su carga traumática, y nos vuelve indolentes o, a lo sumo, víctimas de la historia en vez de agentes para la transformación y la construcción de un *futuro habitable*.

Capítulo 7

El suicidio en el capitalismo del siglo XXI

Luego de décadas de ejercicio del biopoder, de dispositivos de seguridad y coberturas inmunitarias, este nuevo siglo se presenta a partir de una tensión entre un capitalismo global consolidado y el horizonte de que *otro mundo es posible* y que la vida no se agota en la producción y en la mera subsistencia.

110

Aun asumiendo que la enfermedad, el dolor y la muerte forman parte de la vida, y precisamente por ello, se puede extraer una fuerza del dolor y potenciar nuevas subjetividades capaces de enfrentar a los Padres habladores como France Télécom y de pelear *una guerra sin usar fusiles y en equipo*, como las hormigas de *Calle 13*⁸¹ (se propone ver video adjunto: <https://youtu.be/Ghi05URiI6w>)

“El hormiguero”⁸² de Calle 13

Hormigas que pelean una guerra sin usar fusiles
Aunque sean pequeñas, gracias a la unión
Todas juntas se convierten en camión
Hay muchas hormigas y pocos vaqueros
Los humildes se comieron a los nobles
Para el 2020 vamos a ser el doble
En equipo se resuelve cualquier contratiempo
Cuando te picamos, picamos al mismo tiempo
Sobre nuestra unidad no debe haber preguntas
Frente al peligro las hormigas mueren juntas
Prefiero morir como rebelde que morir como esclavo.

⁸¹ *Calle 13* fue una agrupación musical originaria de Puerto Rico, reconocida por sus composiciones satíricas sobre temas de política latinoamericana, actualidad mundial y formas de vida relacionadas con la pobreza, el subdesarrollo y la resistencia. Con un estilo musical ecléctico cercano al rap fusión o fusión latinoamericana, fue creada en 2004 por los hermanastros Residente (René Pérez Joglar), Visitante (Eduardo Cabra Martínez) e Ileana (Ileana Cabra Joglar) y siguió en actividad hasta 2015. A partir de ese momento Residente continuó su carrera como solista, explorando nuevos géneros musicales sin dejar de lado el “contenido social” de sus temas.

⁸² Este tema forma parte del álbum “Entren los que quieran” del grupo *Calle 13*, lanzado en 2010.



Captura del video no oficial de “El hormiguero” de *Calle 13*.
<https://youtu.be/Ghi05URiI6w>.

Mauricio Lazzarato y Santiago López Petit analizan las posibilidades de acción política y de resistencia un mundo que, a partir de sus propios análisis del siglo XXI, podría denominarse como “bizarro”. Un mundo que sin embargo puede habilitar un espacio para nuevos mundos posibles y nuevas formas de vivir. Nuevas luchas se plantean entonces, pero no en pos del derrocamiento del sistema sino a partir de la posibilidad de seguir desgarrando el papel pintado, aunque debajo haya incertidumbre, fisuras y grietas.

7.1. Acontecimiento, conflicto y campo de posibles

Mauricio Lazzarato analiza en *Por una política menor* (2006) de qué manera a partir de un acontecimiento como las jornadas de Seattle⁸³ se produjo una reconfiguración del campo de la política y una *mutación de la subjetividad*. La consigna que las presentaba -“Otro mundo es posible”- aunque designara *menos una afirmación que una interrogación*, sintetiza la apuesta por nuevas posibilidades de vida que exceden la lucha de clases y la toma del poder en los términos tradicionales del siglo XX.

En todo conflicto político se encuentran dos regímenes diferentes de lo posible: el conflicto como alternativa en el interior de las condiciones dadas o como denegación de la asignación de

⁸³ Entre el 29 de noviembre y el 3 de diciembre de 1999 se produjeron manifestaciones en las calles de Seattle contra la cumbre (o “ronda del milenio”) de la Organización Mundial de Comercio (OMC) reunida en la ciudad. Entre 50000 y 100000 personas se movilizaron, convocadas por un heterogéneo frente de organizaciones sociales: sindicales, ecologistas, estudiantiles, anarquistas, feministas, pacifistas, de derechos humanos, religiosos tanto de Estados Unidos como de otros países desarrollados y del Tercer Mundo. Están consideradas como el inicio de una nueva etapa del movimiento antiglobalización y a partir de ese momento se han realizado protestas masivas en todas las cumbres de la OMC.

roles, funciones, afectos; entendiendo *denegación* como una operación a partir de la cual se puede impugnar la legitimidad de lo que es para que sea afectado por un nuevo horizonte no dado.

La denegación, entonces, abre al campo de los posibles, asumiendo, como lo hace Lazzarato (2006: 43), que “el «no» dirigido al poder ya no es el punto de partida de una lucha dialéctica contra él, sino la apertura de un devenir. Decir «no» constituye la forma mínima de resistencia. Esta última debe abrir un proceso de creación, de transformación de la situación, de participación activa en el proceso”.

El acontecimiento da a ver lo que una época tiene de intolerable, pero también hace emerger nuevas posibilidades de vida. Esta nueva distribución de los posibles y de los deseos abre a su vez un proceso de experimentación y de creación. Hay que experimentar lo que implica la mutación de la subjetividad y crear los agenciamientos, dispositivos e instituciones que sean capaces de desplegar nuevas posibilidades de vida. (Lazzarato, 2006: 36).

El acontecimiento de Seattle dejó ver lo intolerable del proceso de globalización para diversos actores sociales que se movilizaron para reclamar por una vida más digna. Las muertes en Télécom visibilizaron lo intolerable de la competitividad asociada al nuevo *management* y pueden dar paso, si logramos desplazarnos de ese lugar, a nuevas posibilidades de vida y a la experimentación de nuevos posibles para los trabajadores del siglo XXI.

El acontecimiento se expresa en las almas y produce un cambio en la sensibilidad y una nueva forma de evaluación, También crea la posibilidad de un nuevo objeto (en nuestro caso podría ser una nueva forma de gestión en empresas multinacionales), de un nuevo sujeto (que no es más la clase obrera sino una multiplicidad de subjetividades de trabajadores del nuevo siglo) y de un mundo posible que se expresa en los agenciamientos de enunciación (en los enunciados, en los signos) y que se efectúa en el cuerpo.

En este punto resulta necesario tener en cuenta que “efectuar los posibles que un acontecimiento ha hecho emerger es entonces abrir otro proceso imprevisible, arriesgado, imposible de predecir: es operar una «reconversión subjetiva a nivel colectivo»” (Lazzarato, 2006: 37). Porque la creación de un posible y su consumación/ efectuación se enfrentan no solamente a los valores dominantes sino también al pensamiento binario (hombre/ mujer, capitalistas/ obreros, trabajo/ ocio, cuerpo/ alma, razón/ locura, entre otros dualismos) que no agrega nada nuevo al mundo y sigue distribuyendo lo posible en falsas alternativas de ese tipo.

Para salir de estos dualismos metafísicos Lazzarato recupera el concepto de *mónada* de Gabriel Tarde. Esta remite a una multiplicidad de relaciones que no dependen ni del sujeto ni

del objeto, sino que los constituyen, los generan. Además, las mónadas tardianas permiten entender la actividad no como producción sino como creación y efectuación de los mundos siguiendo la lógica del acontecimiento y son, al mismo tiempo, singularidad y multiplicidad. Esto facilita salir del dualismo individuo/ sociedad y liberar las potencias y las virtualidades.

Como puntualiza Lazzarato (2006: 51) “El modo de existencia de las mónadas es la diferencia: existir, para una mónada, es ser diferente de otra mónada. Las mónadas son singularidades irreductibles, nombres propios “. La diferencia permite pensar la subjetividad y la *cooperación de subjetividades* entendiendo que “el proceso de subjetivación siempre es una jerarquización momentánea, una clausura provisoria de una multiplicidad de fuerzas, que supone a la vez la organización de una cooperación y el mando de esa cooperación”. (Lazzarato, 2006: 71)

Las subjetividades preceden y exceden la división del trabajo y este es un aporte interesante de la neomonadología (o nomadología) de Lazzarato para abordar el todo social (entendido como una multiplicidad de singularidades que actúan unas sobre otras), las subjetividades de los trabajadores del siglo XXI y en particular los implicados en el acontecimiento de Télécom.

La neomonadología nos permite pensar un mundo bizarro, poblado por una multiplicidad de singularidades, pero también por una multiplicidad de mundos posibles: nuestro mundo. Nuestra actualidad es la actualidad del fragor de estos mundos diferentes que quieren actualizarse al mismo tiempo. Esto implica otra idea de la política, de la economía, de la vida y del conflicto. (Lazzarato, 2006: 57)

A partir de esta afirmación sobre la neomonadología se debería poder reformular completamente la teoría del trabajo: la organización del trabajo está ahora investida por la lógica del acontecimiento, por el agenciamiento de la diferencia y de la repetición. En cambio, la visión disciplinaria de su organización es anti- acontecimiento y anti-inventiva, aunque siempre el trabajo se diera como un conjunto de acontecimientos, imprevisibles frente a lo que se considera “normal”.

En el capitalismo actual pareciera estar asumido que *trabajar* es estar atento a los acontecimientos y esto implica situarse en medio de la incertidumbre y las mutaciones y mostrarnos activos aun frente la inestabilidad. El campo de la gestión comunicacional está atravesado por esta situación. Por eso, como fue analizado en el capítulo 5 de esta tesis, France Télécom se mostró muy activa frente al *acontecimiento suicidio* y sus estrategias discursivas operaron de manera muy efectiva para desligar a la empresa de su responsabilidad frente al sufrimiento y al posterior suicidio de sus trabajadores. Luego, pasado el momento de mayor

tensión de este conflicto, llegó a borrar su nombre (France Télécom) para refundarse como una marca global (Orange)⁸⁴ con promesas alentadoras para un futuro de bienestar y una memoria de la que se omitió todo rastro de muerte o sufrimiento.

Lazzarato (2006: 110) retoma conceptos de Zarifian⁸⁵ con relación a la subjetividad de los trabajadores y su cooperación con el capitalismo: la empresa crea un mundo para los consumidores y para los trabajadores de manera tal que “trabajar en una empresa contemporánea significa pertenecer, adherirse a su mundo, a sus deseos y sus creencias”.

Ya se ha desarrollado en capítulos anteriores cómo la *pertenencia*, la *adhesión* y la *creencia* en la empresa encarnó en las almas y los cuerpos de los trabajadores de Télécom y cómo el *management* promueve prácticas de subjetivación basadas en el *autocontrol*, la *motivación* y la *implicación*. Pero también hay que tener en cuenta que el mundo *normalizado* de la empresa no existe de antemano, sino que debe ser creado. Además, a partir de la lógica del acontecimiento, este mundo, los trabajadores y los consumidores no preexisten al acontecimiento, sino que son engendrados por él. Por eso, el mundo France Télécom creado con anterioridad a la crisis de 2008 mostró sus fisuras y el *acontecimiento suicidio* irrumpió en su cotidianeidad y sacó a la superficie, sin posibilidad de vuelta atrás, qué había debajo del papel pintado por la comunicación corporativa.

Como el *management* se contrapone al carácter imprevisible del acontecimiento se produce un enfrentamiento, en el alma y en el cuerpo que “da lugar a desfases entre las subjetividades de los trabajadores y las estrategias de las empresas que puede ser tanto la ocasión de desvíos gozosos [...] como la fuente de terribles derrumbes y repliegues subjetivos” (Lazzarato, 2006: 112). En nuestro caso las acciones promovidas por el *management* llevaron a un punto límite ese desfase y se produjo un *derrumbe* en las subjetividades que culminó en el suicidio.

7.2. Empresa, pseudo- acontecimiento y máquina de expresión

La neomonadología de Lazzarato (2006: 101) también permite un acercamiento a la relación entre las mónadas trabajador y consumidor y el mundo de la empresa. El autor parte de invertir

⁸⁴ Desarrollado en el apartado 5.6. de esta tesis

⁸⁵ Se trata del libro de Philippe Zarifian, *Contrôle des engagements et productivité sociale*, en *Multitudes*, núm.17, Exils, junio de 2004.

la definición marxiana de capitalismo para considerarlo no un modo de producción, sino *una producción de modos y de mundos*, Para ello aclara que la expresión y la efectuación de los mundos y las subjetividades incluidas en ellos preceden a la construcción económica.

Si bien las sociedades de control se caracterizan por ofrecer distintos mundos posibles (del trabajo, del ocio, del consumo, de la información, entre otros), se trata de mundos formateados para la mayoría, o sea, para nadie en particular.

Frente a estos mundos normalizados, nuestra «libertad» se ejerce, exclusivamente, eligiendo entre los posibles que otros han instituido y concebido. No tenemos derecho a participar en la construcción de los mundos, en la elaboración de los problemas y la invención de las soluciones, más que dentro de las alternativas ya establecidas. (Lazzarato, 2006: 103)

Esto provoca malestar e impotencia; se promueve la sensación de que todo es posible (dentro de las opciones establecidas) pero a su vez nada nuevo es posible porque la empresa anula la dinámica del acontecimiento, “explotándola en su beneficio, desnaturalizándola y haciéndola depender de la lógica de la valorización capitalista [...] En realidad, la empresa neutraliza el acontecimiento, reduce la creación de los posibles y su efectuación a la simple realización de un posible ya determinado bajo la forma de oposiciones binarias”. (Lazzarato, 2006: 102)

El *marketing*, la publicidad, la comunicación, o sea, la *máquina de expresión*, ocupan el lugar del acontecimiento y crean nuevas formas de sentir y por lo tanto de vivir que afectan los cuerpos y las almas y *querrían producir un cambio de sensibilidad, un cambio en nuestra manera de evaluar*. El autor profundiza en esta misma línea y afirma que el capitalismo contemporáneo no llega primero con las fábricas sino con las máquinas de expresión (palabras, signos, imágenes). En el caso Télécom esta máquina de expresión operó tanto en el decir propio de la organización como en sus omisiones y olvidos (analizado en los capítulos 5 y 6 de esta tesis, respectivamente).

En pleno acontecer de los suicidios su presidente, Stéphane Richard, deslindaba la responsabilidad de la empresa declarando: “Nos enfrentamos a dramas de la vida, sin vínculo entre ellos y que, *a priori*, no tienen relación con la empresa [...] No erradicaremos desgraciadamente los suicidios, que son parte de la vida”.

A comienzos de 2011, concluida la *ola de suicidios*, Télécom se sacudió las cenizas de sus muertos y se refundó como Orange, prometiendo un cambio en la vida⁸⁶ y asumiendo un

⁸⁶ Recordemos el slogan que acompañó el lanzamiento de Orange como marca global en 2011: “La vida cambia con Orange”.

compromiso como empresa responsable que había transitado una importante crisis social en Francia en 2009. Una vez finalizada esta crisis se podía comprometer a la escucha y el diálogo con sus colaboradores, para ayudar a cada uno en su desarrollo profesional y felicidad personal.

La crisis social que tuvo lugar en Francia en 2009 mostró un gran malestar interno. El Grupo ha intentado comprender su origen con la puesta en marcha de un dispositivo de escucha y diálogo sin precedentes, que permite a cada persona expresarse. Los frutos de estos intercambios sirven hoy para guiar la reestructuración de la política del Grupo como empresa de contratación responsable.

Fuente: http://www.orange.com/es_ES/responsabilidad/colaboradores/. Fecha de consulta: diciembre 2011.

La máquina de expresión France Télécom/ Orange operó también a partir de omisiones y olvidos con relación al acontecimiento traumático del suicidio de sus *colaboradores*. Como se desarrolló en el capítulo 6, los conceptos *muerte* y *suicidio* quedan totalmente omitidos en la comunicación corporativa de Orange post 2011 y sobre esta omisión se asienta el olvido y la *memoria manipulada* propuesta por Ricoeur (2003), basada en la relación entre memoria declarativa, narratividad, testimonio y representación figurada del pasado histórico. En este tipo de memoria el relato selecciona, porque no se puede contar todo, pero en esa selección pasa del uso al abuso y a la *ideologización* de la memoria.

Orange recuerda su pasado, por supuesto, y en la sección *Toda la historia* de su sitio *web* narra una sucesión de invenciones, adelantos tecnológicos, desarrollo de nuevos productos y apertura de filiales. Se podría sostener que opera la selección, pero esta da lugar al abuso cuando en el período comprendido entre 2008 y 2010 sólo se menciona estaciones solares, nuevos servicios y el lanzamiento del *contrato social* propuesto por la empresa. La muerte, el suicidio, el dolor o el recuerdo de los que ya no están no figuran en su narratividad.

Como las máquinas de expresión operan no sólo a nivel lingüístico sino también icónico, las omisiones, los olvidos y las lagunas de la memoria oficial de Orange, también se sostienen en las imágenes seleccionadas que contribuyen a la manipulación de la memoria. Teléfonos antiguos, trabajadores sonrientes de comienzos del siglo pasado y de la década de 1990 o estudiantes del siglo XXI muestran los beneficios de una *gestión moderna de los RR.HH.* Sonrisas en primer plano, cuerpos distendidos y colaboradores felices alejan cualquier fantasma vinculado al *stress*, el dolor y la muerte.

Conceptos clave del *management* del siglo XXI, imágenes motivadoras y *slogans* creativos alimentan la publicidad de empresas como Orange. En este punto resulta necesario recuperar la consideración de Lazzarato (2006): la publicidad constituye la dimensión espiritual del pseudo-acontecimiento propuesto por la empresa y no muestra más que un mundo posible, pero en el *pliegue* hay *virtualidades*, otro mundo posible siempre está ahí. Y a partir de este pliegue puede operar la deconstrucción – propuesta en el apartado 4.8 de esta tesis- de conceptos e imágenes enarbolados por la máquina de expresión de la competitividad.

Frente a este panorama Lazzarato (2006: 106) permite abrir líneas de intervención para potenciar las virtualidades que pueden hacer surgir otro mundo posible:

El proceso de apropiación capitalista nunca está cerrado sobre sí mismo, sino que siempre es incierto, imprevisible, abierto [...] El capitalismo intenta controlar estos mundos siempre virtualmente posibles por medio de la variación y la modulación continua. Para decirlo de modo preciso, no produce ni sujeto ni objeto, sino sujetos y objetos en variación continua, gestionados por las tecnologías de la modulación, que están por su parte en variación continua.

7.3. Invención, crítica y acción política

Si bien el proceso de apropiación capitalista nunca está cerrado y todas las mónadas poseen, aunque sea en diferentes grados, la potencia de invención y de repetición y la capacidad de afectar y ser afectadas, cuando entran en un simulacro de acontecimiento propuesto por instituciones capitalistas, sus fuerzas son explotadas. Y si las mónadas están aprisionadas en la ejecución de un trabajo reproductivo sus fuerzas son neutralizadas y no abren el espacio virtual de la invención. En este caso la actividad no está subordinada a la lógica del acontecimiento sino a una lógica instrumental.

Al contrario, si se produce la cooperación entre subjetividades que no se limitan a decir “no”, se abre un espacio de invención tanto a nivel institucional como económico y comunicacional. A su vez el trabajo (tanto sea cognitivo como reproductivo) no contiene en sí la crítica de la producción, sino que hay que entrar en la lógica de las subjetividades y del devenir, dejando de lado los conceptos de *sujetos estratégicos* vs *sujetos débiles* y de *centro* en la producción capitalista. En este punto resulta interesante destacar la propuesta de Lazzarato (2006: 124/ 125) en relación con la *crítica* o *acción política* entendida como:

una denegación de lo que existe, cada vez que se opera una sustracción, un rechazo de las relaciones posibles y de sus alternativas dicotómicas actualizadas (ocurra en las empresas, en la biopolítica o en la noo-política) y cada vez que, por este rechazo y esta sustracción, se abre el

espacio constituyente de la creación de los posibles, el tiempo de la experimentación y la puesta a prueba. Experimentación que, partiendo de la especificidad de la situación, se abre hacia el afuera interrogando transversalmente el conjunto de las relaciones de poder.

Cuando se piensa en *acción política* vinculada a la *crítica* y a la *denegación de lo que existe* se puede caer en la tentación de sustituir un sujeto estratégico por otro (proletariado por cognitariado, por ejemplo). Por eso Lazzarato advierte sobre la necesidad de salir de las divisiones binarias (trabajo cognitivo/ no cognitivo, productos materiales/ inmateriales y otras) y pensar la actividad de una multiplicidad como potencia de creación y de efectuación de mundos como así también pasar del concepto de *producción material* a *producción de mundos*.

En el capitalismo actual el objeto de la apropiación capitalista es la creación de mundos posibles y su efectuación. Por eso es necesario asumir las acciones como “nuevos comienzos que se abren a lo imprevisible y a lo impredecible, tanto cuando crean algo nuevo como cuando lo efectúan” (Lazzarato, 2006: 127). El *management* debe tener en cuenta que la invención no se dirige. En la invención, fuerzas heterogéneas que no se oponen de acuerdo con la lógica de los contrarios se pueden encontrar, co- adaptar y co- producir.

Frente a la presión de la apropiación capitalista el camino de la lucha es el único que puede llevar a la creación de mundos posibles, pero, como advierte Lazzarato (2006: 134), “es un posible que después hay que efectuar, reagenciando lo que existe según las modalidades y las finalidades que nacen dentro y por las propias prácticas de resistencia”. Además, es necesario tener en cuenta que “los sujetos, los contenidos de la acción, las formas del ser conjunto y del ser contra se constituyen a partir del acontecimiento de la lucha; no están dados previamente”.

Las luchas abren el espacio para plantear nuevos problemas e inventar respuestas por eso no pueden ser reducidas a la *formas codificadas* del enfrentamiento capital/ trabajo, empleador / empleado ni a las formas de organización, reivindicación, movilización y militancia ya codificadas. Es necesario, entonces, replantear las modalidades de acción de los sindicatos y las organizaciones que representan a los trabajadores que pueden contribuir a reproducir esos binarismos estáticos y, por lo tanto, el poder de la empresa.

La gestión de la comunicación organizacional, por su parte, puede sumarse a estas luchas deconstruyendo aquellas formas codificadas y sostenidas por la máquina de expresión que cierran la posibilidad de plantear nuevos problemas e inventar nuevas respuestas en la relación entre las mónadas empresa- trabajadores y trabajadores- sindicatos.

7.4. Politizar el malestar

Desde otra mirada Santiago López Petit en *Hijos de la noche* (2015) también aborda las luchas, pero vinculadas a la vida misma. La sociedad capitalista actual conduce a no poder vivir desde la intensidad y tener que resignarse a sobrevivir, a tener una vida para ofrecer a la producción. Sin embargo, esto no deriva en el agotamiento de las posibilidades de cambio sino en una propuesta superadora:” Hacer la experiencia de la imposibilidad de vivir es la condición de la posibilidad misma de poder vivir. Para vivir realmente hay que acercarse hasta donde la vida se hunde en ella misma. Vivir hasta el final la imposibilidad de vivir es simplemente vivir” (López Petit, 2015: 117).

A partir de una mirada nietzscheana, compartida por López Petit (2015: 34-36), la vida es un campo de batalla y por lo tanto implica resistir. Vivimos en el “entre” que separa la muerte y la vida y la enfermedad dice la verdad del mundo y de uno mismo; “expulsa la insignificancia de cada vida, y convierte cada vida en única”. La enfermedad vive en las vidas que se resisten, pero se trata de una enfermedad del querer vivir. Este *querer vivir* no implica la negación de la muerte sino su interiorización. Sin embargo, tener la muerte adentro no justifica ponerle un final a la vida mediante el suicidio, sino seguir combatiendo:

La muerte que el suicidio podría darme me parece ridícula y estúpida frente a la muerte que continuamente llevo dentro. El suicidio te da una muerte con final [...] Creo que es el odio a la vida lo que me sujeta a ella. Porque quiero seguir combatiendo a la vida y, desde esta voluntad, el suicidio me parece una debilidad que no se justifica ni por la tristeza ni por la risa que este mundo produce. Sería abandonar en pleno fragor de la batalla, aunque comprendo y jamás juzgaré a quien desea apartarse. Por eso no voy a hablar acerca del suicidio. Del suicidio no se habla. Esta afirmación, evidentemente, no se hace desde una voluntad de ocultación, que es el lugar habitual. (López Petit, 2015: 34-35)

Totalmente alejado de cualquier intención de juzgar sino desde la comprensión que brinda asumir que *la vida es un río que pasa por el infierno* y señalar lo absurdo que resulta buscar una *medida del dolor*, López Petit (2015: 34) prefiere no hablar del suicidio sino de *compartir* el dolor, la enfermedad, el malestar: “Compartir sería politizar mi malestar. ¿La politización como la manera de ir más allá de la incomunicación inscrita en el mismo lenguaje?”

¿Para qué hablar acerca del suicidio desde el juzgamiento y la cuantificación del dolor? Si “paradójicamente, solo la muerte efectiva testimonia la verdad de una vida. Las razones de un suicidio se entrelazan, se oscurecen mutuamente”. Como se analizó en el capítulo 5 de esta tesis, los directivos de France Télécom hablaron, en un primer momento, de *debilidad* e incluso de *contagio* para dar respuesta a las causas de los suicidios. Luego -recién cuando la voz de los

medios y los sindicatos se hizo oír con más fuerza- reconocieron el *gran malestar interno* que se vivía en la empresa y establecieron una irresponsable conexión entre los *suicidios* como *parte de la vida* y la imposibilidad de la empresa de *erradicarlos, desgraciadamente*.

Juego retórico al servicio de la eficiencia empresarial, colores vibrantes y videos atractivos. Un decorado muy bien armado por la máquina de expresión que se sostiene hasta que la fuerza del dolor lo desgarrar. Resulta evidente entonces que el hacer crítico comienza con la *deconstrucción*, porque “el lenguaje corriente no nos sirve. Las palabras trabajan para el poder. Hay que reinventar el lenguaje para poder afirmar que rechazamos absolutamente esta sociedad”. (López Petit, 2015: 194)

La sociedad capitalista actual nos lleva a sobrevivir en vez de vivir. La vida cotidiana normal se aleja de cualquier intensidad vinculada con la vida auténtica y se acerca a lo inexorable.

Lo inexorable nos congela en lo que somos, nos ata al ser que somos. Porque lo inexorable tiene siempre como efecto encerrar en un bloque de espacio- tiempo en el que normalidad y vida cotidiana se traban entre sí. Un bloque de cemento, aparentemente sin grietas, donde, convenientemente protegidos de una intemperie convulsiva, agotamos nuestra vida. (López Petit, 2015:47)

Si la autenticidad es intensidad también se relaciona con lo dionisiaco y el exceso y éste podría estar peligrosamente cerca de la “anomia”, entendida como “una dimensión de la vida humana no controlada por la cultura, aunque necesaria para la propia cultura”. Para López Petit (2015: 47-48) el exceso dionisiaco constituiría “un comportamiento anómico que, abriendo un espacio- tiempo de desenfreno controlado, actúa como una auténtica válvula de seguridad para la sociedad”.

Recordemos que para Durkheim ([1897] 2008), en cambio, la *anomia* representa un gran riesgo para la sociedad porque no existe una fuerza moral que ponga límites al deseo humano y puede incluso conducir a un tipo de suicidio, el *anómico*.⁸⁷

Frente al encierro de lo inexorable, el *querer vivir* puede ser secuestrado o apartarse y ponerse como un desafío, un grito que nunca deja de oírse. Con el capitalismo, lo inexorable se impone como repetición, por lo tanto, medirse con lo inexorable es atacarla, aunque esta domine “porque es un gesto económico y calculador que expulsa el miedo al introducirlo en cada rincón de nuestro cuerpo” (López Petit, 2015: 51-52)

⁸⁷ Ver el capítulo 2, apartado 2.2. de esta tesis donde se desarrolla la concepción de Durkheim.

En el capítulo 4 de esta tesis se analizó cómo la repetición de la muerte en el encierro de la empresa, en lugar de cuestionar la lógica de la competitividad, desató la puesta en práctica de coberturas inmunitarias que frenaron la muerte, pero también una posible acción colectiva organizada.

También el olvido (trabajado en el capítulo 6) puede hacerse cargo de la repetición y esto impide la toma de conciencia del acontecimiento traumático. Debido a esta *memoria impedida* el trauma permanece, aunque esté inaccesible o indisponible y es reemplazado por fenómenos de sustitución o síntomas de dolencias o enfermedades que enmascaran la verdadera enfermedad del querer vivir en el capitalismo.

Con la globalización la realidad se ha hecho completamente capitalista y no deja nada fuera de ella: “Esto es lo que hay, en sus múltiples formulaciones, constituirá la consigna capitalista que sirve para tapan la boca del que grita, que vacía el cerebro del que piensa, que clava en el suelo el cuerpo del que quiere levantarse”. (López Petit, 2015: 52)

Esto es lo que hay: reestructuración, traslados, reingeniería, malestar interno, sostuvieron los directivos de France Télécom mientras la muerte encarnaba una y otra vez en los cuerpos de los trabajadores y la repetición actuaba de una manera límite y extrema aumentando la cantidad de suicidios.

7.5. Télécom y los hijos de la noche

El malestar interno en la empresa de telefonía encuadra en el *malestar social* que para López Petit (2015:110) caracteriza al siglo XXI: una “fatiga causada por la imposibilidad de expresar una resistencia común y liberadora frente a la realidad”. Se trata de no poder- vivir desde la intensidad y tener que resignarse a *sobrevivir*, a *tener una vida* para ofrecer a la producción capitalista.

Surge entonces la *enfermedad del querer vivir* que se manifiesta en múltiples dolencias (depresión, fibromialgias, del sistema inmune, entre otras) que la medicina no llega a comprender. La enfermedad pasa a ser un modo de vivir, *une autre allure de la vie, otro modo de auto presentarse* que no es una simple variante del estado normal. El enfermo de querer vivir rechaza toda norma; vive una nueva dimensión de la vida.

La enfermedad nos pone ineludiblemente frente al sufrimiento. Sin embargo, la sociedad actual pretende exorcizar el dolor, lo encuentra innecesario y, farmacológicamente, puede eliminarlo. Entonces el dolor retorna como efecto colateral de la propia acción humana, como reacción inesperada de la naturaleza, o porque alguien cercano muere.

Los trabajadores de Télécom experimentaron el dolor de diversas maneras durante el proceso de reingeniería de la empresa, obviamente como *efecto colateral* de la toma de decisión de sus directivos. Algunos lo encarnaron en sus cuerpos, otros se sumieron en la melancolía y agotaron su vida en el proceso.

Para no volverse insensible al dolor ni tampoco negarlo, López Petit (2015: 115-117) propone *pasar del centro de dolor a una fuerza de dolor*. Esta última es necesaria para separarse del centro de dolor y alejarse de la indiferencia y de las excusas; es *guerra*, combate a muerte con la vida. Además, nos invita a *pensar contra el pensar y vivir contra la vida*. Cuando el dolor deja de estar fuera de la vida para ser parte de ella se puede extraer fuerza de él. Los *hijos de la noche* son esta fuerza de dolor, cuerpos que llevan la muerte adentro y que profieren el grito del querer vivir. Encarnan la metáfora que permite politizar la existencia y asumen que la muerte es parte de la vida:

El hijo de la noche es un corredor de fondo. Ha aprendido que la lucha a muerte con la vida es larga, muy larga. [...] La vida no le da miedo porque sabe que puede abandonarla como el relámpago que desaparece en la oscuridad, y esto le hace más libre que Dios. (López Petit, 2015: 223)

Precisamente por esta relación con la vida- enfermedad- muerte los *hijos de la noche* molestan en una sociedad *cuyo derecho más reivindicado es el de no ser molestado*. Molestan porque interrumpen la alegría trayendo a escena la enfermedad (y en un punto extremo como el de Télécom, la muerte). López Petit (2015: 222-3) aclara que “son un querer vivir intentando poseerse a sí mismos. Es decir, una vida rota que muestra que toda vida es también una vida rota. Son como cualquiera”. Y por eso, ponen a todos ante sus propias vidas.

Para ellos la muerte no es una derrota porque la llevan en sí, sin embargo, se enfrentan a dos peligros que nacen de sí mismos: no dominar su propio malestar y creerse chivos expiatorios. Sucumbir a su propio malestar los puede llevar a abandonar la batalla y poner fin a sus vidas como les sucedió a los trabajadores de Télécom.

Si se elige el camino de la lucha, surge inevitablemente la pregunta: ¿Luchar contra qué? Contra la realidad que se opone a nuestro *querer vivir* y que con la movilización global

(re)producimos. Entonces la realidad se torna un problema político y los hijos de la noche son una vida política para López Petit, quien propone pasar de la noche del malestar a la noche de la resistencia. Resistir es asumir el desafío como posición, gritar desde la debilidad, no desde la fuerza; romper el lenguaje y las formas para poder tocar la vida; *hacerse un cuerpo sin órganos*.

Tenemos que asumir la violencia que la fuerza del anonimato, en tanto que fuerza política, necesariamente comporta [...] tomar la palabra es interrumpir el monólogo del poder; poner el cuerpo es resistir absolutamente, porque un cuerpo en lucha puede llegar a ser destruido, pero nunca vencido. (López Petit, 2015: 206)

Pensar a partir de los *hijos de la noche* de Télécom habilita un espacio para crear nuevas formas de lucha que permitan pasar de la noche del malestar a la noche de la resistencia y sostener el grito del querer vivir interrumpiendo el monólogo del poder.

Conclusiones

El desarrollo de esta tesis comenzó orientado por una hipótesis que vinculaba los suicidios acontecidos en France Télécom entre 2008 y 2010 con la lógica imperante en las empresas competitivas del siglo XXI. De acuerdo con esa lógica el ser de sus trabajadores y su forma de existencia se definen, principalmente, a partir de su pertenencia a la organización. Esta organización –inserta en un sector de telecomunicaciones global y orientado por un modelo de *management* dirigido a incrementar la productividad de la fuerza de trabajo y el logro de objetivos financieros- había comenzado en 2007 un proceso de despidos, renuncias forzadas, retiros *voluntarios*, desplazamientos compulsivos, deslocalizaciones, y cambio de funciones en los puestos de trabajo que provocaban *stress* y sufrimiento en sus trabajadores.

La amenaza de dejar de pertenecer a una empresa líder en el mercado se hizo tangible y se incrementó a partir de las consecuencias de la crisis internacional de 2008 y los trabajadores, anudados en la demanda corporativa y en el binomio *ser = pertenecer* (ser es igual a pertenecer), comenzaron a conmocionarse y a acercarse al abismo de una vida que se desliza hacia la muerte y, en este caso paradigmático, ese deslizamiento culminó en la muerte por mano propia, o sea, el suicidio.

Frente a esta situación extrema visibilizada por este caso particular surgieron dos interrogantes centrales que guiaron esta investigación: ¿Cómo se configuran las subjetividades de los trabajadores con relación a la lógica de acción y las formas de gestión presentes en grupos empresariales transnacionales en el siglo XXI? ¿Cómo puede desplegarse o debilitarse la vida de sus integrantes a partir de distintas formas de gestión e intervención?

Un recorrido histórico a partir de las diferentes conceptualizaciones del suicidio en la modernidad occidental permitió ubicarlo como un fenómeno social en el cruce de la moral, la religión, el ejercicio del gobierno de los hombres, el capitalismo y el biopoder.

Por otra parte, pensar el suicidio como acontecimiento y, por lo tanto, no previsto y previsible a la vez, lo vinculó con los parámetros de la normalidad y el equilibrio entre la vida y la muerte que moviliza al biopoder a recurrir a los dispositivos de seguridad necesarios para restablecer un estado de vida óptimo. En este caso, la intervención por parte del Estado francés como garante de la vida y la salud de los trabajadores se efectivizó cuando el acontecimiento desbordaba los límites de lo tolerable, tanto en su extensión temporal como en cantidad de muertes.

Pero, a su vez, cuando el biopoder interviene con dispositivos de seguridad la articulación deseo- libertad- muerte por mano propia, se diluye detrás de disposiciones legales, organismos de control y consideraciones moralistas sobre el *valor* de la vida humana. Por eso resulta necesario habilitar el debate sobre diversas vías de acción social (impedir, dejar hacer, intervenir, acompañar, asistir) según se ponga el énfasis en la inviolabilidad de la vida humana o en el respeto a la libertad de decisión personal.

Para pensar el suicidio desafiando la lógica binaria, sostenida durante siglos en Occidente, se propuso luego indagar en la complejidad del aparato psíquico, la tensión entre las pulsiones de vida y de muerte y la relación con un objeto (en este caso la empresa capitalista) que pasó de la idealización a ser fuente de displacer y sufrimiento. Luego de recorrer la propuesta de Freud y la lectura de Agamben en torno al duelo y la melancolía se pudo comprender cómo fue el proceso del que devino ese *yo* tan empobrecido y devastado que culminó con la autodestrucción de los trabajadores de France Télécom.

La empresa –y el haz de abstracciones ligado a ella (la *seguridad*, la *estabilidad laboral*, la *experiencia*, el *compromiso*)- resultaba un objeto que, aunque inapropiable, irreal e inalcanzable, poseía una fuerte ligazón con la libido de estos sujetos, pero este vínculo se vio sacudido por los despidos, las jubilaciones anticipadas y los traslados forzados y en vez de quitar la libido de ese objeto y desplazarla a uno nuevo se retiró sobre el yo y la pérdida del objeto derivó en una pérdida del yo.

Télécom, tanto en sus declaraciones como en sus acciones, les produjo una *afrenta* y un *desengaño* y los trabajadores no lograron transitar un duelo que les devolviera un *yo libre y desinhibido*, sino que la melancolía los sumió en un desinterés por el mundo y una incapacidad de producir algo distinto (acciones organizadas de reclamo, formas diferentes de resistencia y de lucha, producción de contra- discursos para visibilizar el problema, por ejemplo).

En vez de agredir a la empresa que destruía sus promesas y garantías (amparada en las consecuencias de la crisis internacional de 2008) y que los señalaba ante la opinión pública como *débiles*, *frágiles* y susceptibles de ser manipulados por los medios, desfallecieron hasta el punto de no poder seguir aferrándose a la vida y se agredieron a sí mismos hasta pasar a la autodestrucción. Fue así como la muerte por mano propia llevó al punto extremo la finitud de una vida que ya venía extinguiéndose en el marco de la lógica empresarial sostenida por el *management* de la ultra competitividad.

En este punto retorna la pregunta en torno a *lo evitable* de estas muertes y, aun asumiendo la complejidad y los aspectos inabordables en la subjetividad del suicida, no puedo eludir una toma de posición con relación a la *responsabilidad* del grupo económico en estas muertes por mano propia. Responsabilidad, no en el sentido de acciones de RSE (Responsabilidad Social Empresarial) que reditúan a nivel de imagen y prestigio, sino en las obligaciones de toda empresa como empleador de preservar la salud y la calidad de vida de sus integrantes.

Desde este lugar France Télécom es responsable por el sufrimiento que causó a sus trabajadores y el deterioro de su bienestar a partir de las decisiones y acciones sostenidas por la dirección. También es responsable por las declaraciones encubridoras, el silencio invisibilizador y las promesas retóricas. Por todo esto, las muertes involucradas en el caos analizado se inscriben del lado de lo evitable en el reino de la vida corporativa.

El *management* del siglo XXI (en tanto dispositivo de saber- poder) promueve un *saber- hacer* y un *saber- ser trabajador* en los términos que lo requiere el capital y diversas disciplinas lo nutren (administración, comercialización, *marketing* y comunicación, entre otras). Entonces se abren dos caminos: seguir produciendo saberes que afianzan al hombre en una falsa autonomía y una libertad sin opciones dentro del sistema capitalista o hacer estallar lo Mismo y pararse en la incomodidad de las diferencias para recuperar la potencia de una vida por vivir.

Por otra parte, si asumimos que las políticas de *management* subjetivan promoviendo una identidad entre trabajo y vida y entre objetivos del capital y objetivos personales, la muerte por mano propia puede ser leída como una *acción extrema de resistencia contra el trabajo* que puso en evidencia la relación ambivalente entre la adhesión (requisito fundamental del *management*) y la resistencia (pensada como potencia y como diferencia).

Considero que la resistencia puede buscarse no solo del lado de trabajadores y sindicatos en relación directa con las empresas sino también por parte de asesores y profesionales “externos” que brindan sus servicios en el marco del *management* actual y de la lógica empresarial que rige el modelo ultracompetitivo. La *desnaturalización* y posterior *deconstrucción* de conceptos que articulan este modelo de gestión y su lógica puede constituir el primer paso en este proceso y esto resulta clave en la gestión de la comunicación corporativa. Si asumimos esta tarea evitaremos seguir reproduciendo, ampliando y revistiendo con retórica efectista discursos que, en pos de la *adhesión* y el *compromiso*, invisibilizan el malestar y hasta el sufrimiento de los trabajadores.

Desde esta posición podemos promover nuevas prácticas y saberes en el campo de la gestión de la comunicación y la administración de empresas y, aun aceptando que su eficacia sea limitada, puede representar un aporte que genere cambios en el mundo del trabajo.

Deconstruir conceptos que sostienen la lógica empresarial del capitalismo actual implica partir del análisis del discurso organizacional, en este caso France Télécom, en tanto materialidad que plasma su identidad como empresa-emisor social responsable. Se eligió su sitio *web* oficial como espacio privilegiado para difundir de manera global su discurso identificador y se sumaron las declaraciones dadas por sus directivos a medios masivos de Francia en pleno acontecer de los suicidios y en los meses posteriores.

A partir de este *corpus* se analizó la construcción del sujeto de la enunciación, las estrategias discursivas utilizadas y su relación con la verdad y la credibilidad como organización. Si bien la credibilidad de su decir es un atributo ampliamente valorado por las empresas es necesario advertir que esta sólo se sostiene a partir de una coherencia entre el decir y el hacer y aquí comenzaron a operar los artificios retóricos para deslindar la responsabilidad de Télécom con relación a los suicidios, *dramas de la vida* que afecta a los *más débiles, sin vínculo entre ellos y que, a priori, no tienen relación con la empresa*, como declarara uno de sus directivos. Además, el vocero también instaba *a todos a la prudencia, en particular a los sindicatos y los medios de comunicación* (y por su intermedio a la opinión pública francesa) porque *la mediatización de los suicidios desinhibe a la gente y puede empujar a las personas frágiles a pasar a la acción*.

Dramas de la vida, fragilidad, debilidad, contagio y mediatización: combinación perfecta para deslindar responsabilidades y comenzar a construir una nueva identidad corporativa que terminó de plasmarse en 2013 con el proceso de *rebranding* que marcó el pasaje de France Télécom a Orange.

Un punto de inflexión importante en este cambio de identidad se produjo a comienzos de 2011 cuando, una vez detenidos los suicidios a partir de un freno inmunitario puesto por el Estado francés, Télécom necesitó explicitar en su sitio *web* *la disposición a la escucha y el diálogo* con sus *colaboradores/ embajadores* ante el mundo y *reafirmar su compromiso como empresa con una política de contratación responsable*.

En el marco del *nuevo contrato social* que proponía la empresa a sus trabajadores y de la *prevención de riesgos psicosociales, el malestar interno* (eufemismo por maltrato y sufrimiento) quedó vinculado a la *crisis social* vivida en Francia en 2009, consecuencia a su vez de la crisis

internacional de 2008 y, por lo tanto, excediendo el ámbito específico de acción y la responsabilidad de la empresa. ¿Eficacia o violencia simbólica? Sin desconocer la eficacia de las estrategias discursivas puestas en juego desde el campo de la comunicación organizacional, necesitamos reconocer la violencia simbólica imbricada en este proceso de refundación de una identidad corporativa sepultada bajo las cenizas de sus muertos. Además, la narratividad que acompañó el pasaje de France Télécom/ Orange podría haber recuperado la historia del grupo empresarial preservando su memoria y favoreciendo, de esta manera, el trabajo colectivo de duelo. Sin embargo, se optó por la omisión y el olvido.

El *hilo naranja (le fil Orange)* tejió una trama visualmente atractiva pero vaciada de contenido con referencia al período 2008- 2010. Sólo adelantos tecnológicos y conquistas de mercado. *Toda la historia* narrada en su sitio *web* es una sucesión de logros y los únicos *recuerdos (encubridores)* que se encuentran disponibles a partir de un “doble *click*” remiten inexorablemente a buenos momentos y trabajadores felices, dispuestos a creer en el *nuevo contrato social* y las *conquistas para el 2015* que prometía Orange. Al borrar de la memoria oficial los suicidios no solo se priva a la opinión pública de su conocimiento, sino que además no se puede proteger al futuro de los errores del pasado. Nuevamente señalo la responsabilidad de la empresa en la construcción de un *olvido activo* sostenido sobre omisiones y lagunas de la memoria oficial cubiertas por imágenes rebosantes de felicidad apaciguadora.

Recuperar los recuerdos y reconstruir una memoria en la que se honre a los muertos es una manera posible de *poner en entredicho* una historia oficial que encubre un pasado doloroso y anestesia a quienes lo vivieron, dejándolos en posición de víctimas en vez de agentes para la transformación y la construcción de un *futuro habitable*. Un futuro que aun marcado por un capitalismo global consolidado, en pleno ejercicio del biopoder y dispositivos de seguridad y coberturas inmunitarias operando -como se puso de manifiesto en este caso- puede recuperar el lema movilizador de las jornadas de Seattle: *otro mundo es posible*.

El acontecimiento traumático de los suicidios nos enfrentó con lo intolerable de esta época, nos golpeó con la evidencia de que la enfermedad, el sufrimiento, el dolor y la muerte forman parte de nuestra vida, pero precisamente por ello, podemos extraer una fuerza del dolor y potenciar nuevas subjetividades capaces de enfrentar a los *Padres habladores* como France Télécom y de pelear *una guerra sin usar fusiles y en equipo* como propone Calle 13.

El campo de los posibles en este siglo XXI y las nuevas formas de vida que puedan desplegarse nos convoca a experimentar y crear, a plantear nuevos problemas e inventar respuestas, a

deconstruir conceptos y prácticas establecidas. Necesitamos, entonces, asumir que nos lanzamos a un proceso imprevisible, impredecible y arriesgado que puede conmover y dar lugar a nuevas subjetividades y nuevos agenciamientos colectivos.

Por otra parte, el *management* y sus aliados disciplinares (el *marketing*, la publicidad y la comunicación) tienden a contraponerse al carácter imprevisible del acontecimiento y la *máquina de expresión* perfecciona continuamente su funcionamiento para elaborar pseudo- acontecimientos a la medida de las empresas. Este desfase afecta los cuerpos y las almas y en el caso Télécom las acciones promovidas por el *management* y legitimadas por una eficiente y efectista máquina de expresión corporativa llevaron a un punto límite ese desfase y se produjo un *derrumbe* en las subjetividades que culminó en la muerte por mano propia.

En este trabajo fue necesario partir de este derrumbe, acercarnos al abismo de la vida, enfrentarnos cara a cara con lo *unheimlich* y tantear el precipicio de la muerte para *pasar del centro de dolor a una fuerza de dolor*. Lo hice con la convicción de que podemos crear nuevas formas de lucha que nos alejen de la indiferencia y el desánimo y nos permitan pasar de la noche del malestar a la noche de la resistencia. Porque resistir es asumir el desafío como posición; gritar desde la debilidad y no necesariamente desde la fuerza; romper el lenguaje y las formas; sostener el grito del querer vivir interrumpiendo el monólogo del poder para lanzarnos a la plenitud de una *vida por vivir*.

Bibliografía

Bibliografía de referencia

- ✂ Agamben, Giorgio ([1977], 1995), *Estancias. La palabra y el fantasma en la cultura occidental*, traducción Tomàs Segovia, Valencia, Pre-Textos.
- ✂ Agamben, Giorgio ([1998], 2006), *Homo sacer. El poder soberano y la nuda vida*, traducción A. G. Cuspinera, Valencia, Pre-Textos.
- ✂ Baudelot, Christian y Establet, Roger (2008), *Durkheim y el suicidio*, traducción Heber Cardoso, Buenos Aires, Nueva Visión.
- ✂ Benveniste, Emile, “El aparato formal de la enunciación” en *Langages*, París, Didier-Larousse, año 5, núm. 17 (marzo de 1970), pp. 12-18.
- ✂ Benveniste, Emile ([1974] 1995) *Problemas de la lingüística general*, México, Edit. Siglo XXI.
- ✂ Canteros, Jorge ((2006) “El cuerpo en Psicoanálisis” en *Revista de Psicoanálisis*. Asociación Psicoanalítica Argentina, Tomo LXIV, N° 2. Buenos Aires. 2007.
- ✂ Canteros, Jorge (1992) “*Del apremio de la vida al Ananké. O la relación del sujeto con el semejante*”. *Revista Argentina de Psicoanálisis de la Asociación Psicoanalítica Argentina*, Tomo XLIX N° 5-6, setiembre-diciembre de 1995.
- ✂ Castoriadis, Cornelius ([1989] 1993), *La Institución Imaginaria de la Sociedad, Vol. 2: El imaginario social y la institución*, traducción Marco Aurelio Galmarini, Buenos Aires, Tusquets.
- ✂ Cohen Agrest, Diana (2010), *Por mano propia. Estudio sobre las prácticas suicidas*, Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.
- ✂ Deleuze, Gilles, *Diferencia y repetición*, traducción M. S. Delpy y H. Beccacece, Buenos Aires, Amorrortu, 2006.
- ✂ Deleuze, G. y Guattari, F., *Mil Mesetas. Capitalismo y Esquizofrenia*, traducción J. Vázquez Pérez, Valencia, Pre-Textos, 2006.
- ✂ Deleuze, Gilles, “*La inmanencia: una vida*” en revista *Zigurat*, año 5, n° 5, diciembre 2004.
- ✂ Derrida, Jacques ([1977] 2002), *Posiciones*, traducción Manuel Arranz, Madrid, Editora Nacional.
- ✂ Derrida, Jacques ([1967] 1989) *La Escritura y la Diferencia*, traducción Patricio Peñalver, Barcelona, Anthropos.
- ✂ Durkheim, Emile ([1895] 2001), *Las reglas del método sociológico*, traducción Ernestina de Champourcin, México DF, Fondo de Cultura Económica.
- ✂ Durkheim, Emile ([1897] 2008), *El suicidio*, tomos I y II, traducción Manuel Arranz, Buenos Aires, Losada.
- ✂ Esposito, Roberto (2005), *Inmunitas. Protección y negación de la vida*, traducción Luciano Padilla López, Buenos Aires, Amorrortu.
- ✂ Esposito, Roberto (2006), *Bíos. Biopolítica y filosofía*, traducción C. R. Molinari Marotto, Buenos Aires, Amorrortu.
- ✂ Etkin, Jorge (1998), *La empresa competitiva: grandeza y decadencia*, Buenos Aires,

Mc Graw- Hill.

✂ Etkin, Jorge (2000), *Política, gobierno y gerencia de las organizaciones. Acuerdos, dualidades y divergencias*, Santiago, Prentice Hall.

✂ Etkin, J. Y Schvarstein, L. (1995), *Identidad de las organizaciones. Invariancia y cambio*, Buenos Aires, Paidós Grupos e Instituciones.

✂ Fernández, Ana María (2007), *Las lógicas colectivas: imaginarios, cuerpos y multiplicidades*, Buenos Aires, Biblos.

✂ Foucault, Michel

- *Defender la sociedad. Curso en el Collège de France ([1975-1976] 2008)*, traducción Horacio Pons, Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.
- *El poder psiquiátrico. Curso en el Collège de France ([1973-1974] 2005)*, traducción Horacio Pons, Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.
- *Hermenéutica del sujeto (1981-1982)*, traducción Fernando Álvarez- Uría, Madrid, Ediciones de La Piqueta.
- *Historia de la sexualidad I ([1976], 2008)*, *La voluntad de saber*, traducción Ulises Guiñazú, Buenos Aires, Siglo XXI.
- *Historia de la sexualidad 3. La inquietud de sí ([1976] 2010)*, traducción Tomás Segovia, Buenos Aires, Siglo XXI.
- *Los anormales. Curso en el Collège de France ([1974-1975] 2010)*, traducción Horacio Pons, Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.
- *Nacimiento de la biopolítica. Curso en el Collège de France ([1978-1979] 2012)*, traducción Horacio Pons, Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.
- *Seguridad, territorio y población. Curso en el Collège de France ([1977-1978] 2008)*, traducción Horacio Pons, Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.

✂ Freud, Sigmund, *Obras completas* (2008), Buenos Aires, Amorrortu, traducción José L. Etcheverry.

- (1915) *Pulsiones y destinos de pulsión*. Volumen 14.
- (1915 a) *La represión*. Volumen 14.
- (1917) *Duelo y melancolía*. Volumen 14.
- (1919) *Lo ominoso*. Volumen 17.
- (1920) *Más allá del principio del placer*. Volumen 18.
- (1921) *Psicología de las masas y análisis del yo*. Volumen 18.
- (1923) *El yo y el ello*. Volumen 19.

✂ Giorgi, Gabriel y Rodríguez, Fermín (comp.) (2009), *Ensayos sobre biopolítica. Excesos de vida*, Buenos Aires, Paidós.

✂ Green, André ([1983] 1986), *Narcisismo de vida, narcisismo de muerte*, traducción José Luis Etcheverry, Buenos Aires, Amorrortu.

✂ Hardt, Michael y Negri, Antonio (2002), *Imperio*, traducción Alcira Bixio, Buenos Aires, Paidós.

✂ Hume, David, *Acerca del suicidio*, traducción Pablo Contreras Kallens. Disponible en Scribd: <https://www.scribd.com/doc/41734292/Acerca-Del-Suicidio-Hume>, 2010

✂ Käes, René ([1995] 1998), *El grupo y el sujeto del grupo. Elementos para una teoría psicoanalítica del grupo*, traducción Mirta Segoviano, Buenos Aires, Amorrortu.

- ✂ Käes, René ([2007] 2010) *Un singular plural. El psicoanálisis ante la prueba del grupo*, traducción Mirta Segoviano, Buenos Aires, Amorrortu.
- ✂ Käes, René (Diciembre 2008) “Procesos asociativos e interdiscursividad en los grupos”. Revista *Subjetividad y procesos cognitivos* 12- Familia y grupos, Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales (UCES).
- ✂ Kerbrat- Orecchioni, Catherine, ([1980] 1997), *La enunciación. De la subjetividad en el lenguaje*, traducción Gladys Ánfora y Emma Gregores, Buenos Aires, Edicial.
- ✂ La Capra, Dominick (2009), *Historia y memoria después de Auschwitz*, traducción Marcos Meyer, Buenos Aires, Prometeo.
- ✂ Lazzarato, Mauricio (2006), *Políticas del acontecimiento*, traducción Pablo Rodríguez, Buenos Aires, Tinta y Limón.
- ✂ Lazzarato, Mauricio (2006), *Por una política menor. Acontecimiento y política en las sociedades de control*, traducción Pablo Rodríguez, Madrid, Traficantes de sueños.
- ✂ López Petit, Santiago (2015), *Hijos de la noche*, Buenos Aires, Tinta y Limón.
- ✂ Marx, Karl ([1846] 2011), *Acerca del suicidio*, traducción Ricardo Abduca con Paul Cooney, Buenos Aires, Las Cuarenta.
- ✂ Nietzsche, F, ([1889] 1988), *El crepúsculo de los ídolos*, traducción José Carlos Mardomingo Sierra, Biblioteca Digital Minerd Dominicana Lee.
- ✂ Nietzsche, F, ([1886] 1999), *La ciencia jovial («La gaya scienza»)*, traducción de José Jara, Caracas, Monte Ávila.
- ✂ Nietzsche, Friedrich ([1887] 1983), *La genealogía de la moral*, (tratado segundo). Traducción A. Sánchez Pascual, Madrid, Alianza.
- ✂ Perec, Georges ([1989] 2008), *Lo infraordinario*, trad. Pilar Ortiz Lovillo, Verdehalago, México.
- ✂ Pérez González, Rafael (2003), *Estrategias de comunicación*, Barcelona, Ariel Comunicación.
- ✂ Peskin, Leonardo ([2003] 2008), *Los orígenes del sujeto y su lugar en la clínica psicoanalítica*, Buenos Aires, Paidós.
- ✂ Ricoeur, Paul (2003), *La memoria, la historia, el olvido*, traducción Agustín Neira, Madrid, Editorial Trotta.
- ✂ Schvarstein, Leonardo (1998), *Diseño de organizaciones. Tensiones y paradojas*, Buenos Aires, Paidós Grupos e Instituciones.
- ✂ Sontag, Susan (2003), *Ante el dolor de los demás*, traducción Aurelio Major, Buenos Aires, Alfaguara.
- ✂ Zangaro, Marcela (2011), *Subjetividad y trabajo. Una lectura foucaultiana del management*. Buenos Aires, Herramienta.

Bibliografía general

- ✂ Agamben, Giorgio ([2000] 2009) *Lo que queda de Auschwitz. El archivo y el testigo. Homo sacer III*, traducción A. G. Cuspinera, Valencia, Pre- textos, 2º edición, 1º reimpresión.
- ✂ Agamben, Giorgio ([2005] 2007), *La potencia del pensamiento*, trad. Flavia Costa y Edgardo Castro, Buenos Aires, Adriana Hidalgo.
- ✂ Berardi, Franco Bifo (2003), *La fábrica de la infelicidad. Nuevas formas de trabajo y movimiento global*, traducción Patricia Amigot Leatxe y Manuel Aguilar Hendrickson, Madrid, Traficantes de Sueños.

- ✂ Butler, Judith, Ernesto Laclau, Slavoj Žižek (2011), *Contingencia, hegemonía, universalidad. Diálogos contemporáneos en la izquierda*, traducción Cristina Sardoy y Graciela Homs, Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.
- ✂ Chaves, Norberto (2003), *Imagen corporativa en el siglo XXI*, Buenos Aires, La Crujía.
- ✂ Deleuze, Gilles, Guattari, Félix ([1972] 1995), *El Anti-Edipo. Capitalismo y esquizofrenia*, traducción Francisco Monge, Barcelona, Paidós.
- ✂ Dejours, Christophe (2015), *El sufrimiento en el trabajo*, Buenos Aires, Editorial Topía.
- ✂ Ducrot, Oswald; Todorov, Tzvetan ([1986] 2005), *Diccionario enciclopédico de las ciencias del lenguaje*, Buenos Aires, Siglo XXI.
- ✂ Esposito, Roberto (2009) *Tercera persona. Política de la vida y filosofía de lo impersonal*. Buenos Aires, Amorrortu.
- ✂ Guattari, F. ([1979] 2013), *Líneas de fuga. Por otro mundo de posibles*, traducción Pablo Ires, Buenos Aires, Cactus, 1° edición.
- ✂ Habermas, Jürgen (1987), *Teoría de la acción comunicativa*, Madrid, Edit. Taurus.
- ✂ Laclau, Ernesto (1993), *Nuevas reflexiones sobre la revolución de nuestro tiempo*, Buenos Aires, Nueva Visión.
- ✂ Lazzarato, Mauricio (2013), *La fábrica del hombre endeudado*, traducción Horacio Pons, Buenos Aires, Amorrortu.
- ✂ Lévi-Strauss, Claude (1949). “La eficacia simbólica”, en *Antropología estructural* (1974), Buenos Aires, Paidós.
- ✂ Lipovetsky, Gilles ([1983] 1986), *La era del vacío. Ensayos sobre el individualismo contemporáneo*, traducción Joan Vinyoli y Michele Pendanx, Barcelona, Anagrama.
- ✂ Maingueneau ([1980] 1989), *Introducción a los métodos de análisis del discurso*. Buenos Aires, Ediciones Hachette.
- ✂ Rodrigo Alsina, Miquel (1989), *La construcción de la noticia*, Barcelona, Paidós.
- ✂ Verón, Eliseo ([1983] 1987), *La semiosis social I*. Buenos Aires, Gedisa.
- ✂ -----(1987) *Construir el acontecimiento*. Buenos Aires, Gedisa.
- ✂ -----(2013), *La semiosis social II*. Buenos Aires, Paidós.
- ✂ Virno, Paolo (2008), *Gramática de la multitud. Para un análisis de las formas de vida contemporáneas*, traducción Adriana Gómez, Buenos Aires, Colihue.
- ✂ Weil, Pascale, (1992), *La comunicación global*, Barcelona, Paidós Comunicación.

Caso France Télécom

- ✂ Culebro M., Jorge E. y González Laporte, Christian, *Regulación y evolución de organismos reguladores en Telecomunicaciones: El caso de México y Francia. Gest. polít. pública* [online]. 2013, vol.22, n.1 [citado 2014-09-04], pp. 45-83. Disponible en:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S140510792013000100002&lng=es&nrm=iso
- ✂ Decéze, Dominique (2004), *La machine à broyer*, Paris, Ediciones Jean-Claude Gawsewitch Éditeur. Reeditado y ampliado en 2009.
- ✂ Dejours, Christophe y Bègue, Florence (2009), *Suicide et travail : ¿Que faire ?* Paris, PUF.

- 🔗 Delmas, C. y Merlin, J. (2010). El Observatorio de Estrés y Movilidad Forzada de France Telecom: lógicas y modos de acción de una estructura original. *Saber / Actuar*, 12, 35-41. <https://doi.org/10.3917/sava.012.0035>
- 🔗 Informe oficial 2009. Social Watch. *Francia. Desempleo, marginación y ayuda ineficaz*. Disponible en: <https://www.socialwatch.org/es/book/export/html/945#:~:text=Desempleo%20y%20exclusi%C3%B3n%3A%20el%20rostro,ya%20hab%C3%ADan%20desaparecido%20en%20mayo>
- 🔗 Mas, Fernando (2020), ¿"Empresario de sí" o "forma empresa"? *Competencia y subjetividad managerial* en Sociología del trabajo – Estudios culturales – Narrativas sociológicas y literarias. Núcleo Básico de Revistas Científicas Argentinas (Caicyt-Conicet) N° 37, Invierno 2021, Santiago del Estero, Argentina. Disponible en: www.unse.edu.ar/trabajosociedad
- 🔗 Pierbattisti, Damián (2008), *La privatización de los cuerpos: La construcción de la proactividad neoliberal en el ámbito de las telecomunicaciones, 1991-2001*, Buenos Aires, Editorial Prometeo.
- 🔗 Pierbattisti Damián (2012), *France Télécom y la internacionalización del management: la privatización de las telecomunicaciones en Francia y la Argentina (1990-2011)* en: Trabajo y Sociedad, núm. 21, 2013, pp. 67-89 Universidad Nacional de Santiago del Estero, Argentina. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=387334693006>.
- 🔗 Rabatel, Alain (2011), "El levantamiento gradual del tabú de las responsabilidades socio profesionales en los suicidios relacionados con el trabajo en France Telecom (finales de agosto-octubre de 2009)". Disponible en: <https://www.cairn.info/revue-questions-de-communication-2011-2-page-175.htm>.

Sitios web

- 🔗 Sitio institucional France Télécom – Orange
<http://www.francetelecom.com/es>
<http://www.orange.com/es>
<https://www.orange.com/en>
- 🔗 Medios franceses
<http://www.siliconnews.es>
<http://www.lefigaro.fr/societes/>
<http://tempsreel.nouvelobs.com/actualite/social/>
<http://online.wsj.com/article/>
<https://www.lexpress.fr/>
- 🔗 Organismos
 Ministerio de Trabajo, Empleo e Inserción de Francia
<https://travail-emploi.gouv.fr/sante-au-travail/>
 Observatoire du stress et des mobilités forcées
<http://observatoiredustressft.org/juridique/>
 Social Watch
<https://www.socialwatch.org/>