

**Intervención en el coloquio organizado por la CGT, el 2 de julio de 2010 sobre
“Las transformaciones del trabajo y el desarrollo humano durable” (reproducción
integral de la intervención oral).¹**

Philippe Zarifian

La orientación servicio

Cuando intervenimos o cuando trabajamos producimos algo. ¿Qué es lo que producimos? Es posible decir que hoy en día, en la sociedad actual, nos reencontramos con una vieja frase de Marx que permanece: producimos efectos útiles o valores de uso. Pero prefiero la expresión efecto útil porque muestra que el trabajo produce efectos con “destino a”, para alguien. Desde el momento en que se plantea la cuestión de los efectos útiles, se plantea la pregunta de los efectos útiles para quién y para qué. Se coloca una cuestión abierta: la producción no se justifica por si misma, no se queda allí. Una vez que producimos alguna cosa aún hace falta que los efectos de la producción sean realmente útiles, sean apropiados por los destinatarios, sean utilizados realmente. La producción no se detiene con la realización de un producto o un servicio en un sentido banal. La producción no se desarrolla más que a través de quien utiliza sus servicios, los usuarios, los destinatarios del servicio.

Yo doy la siguiente definición de “servicio”, dejando la evidencia sometida a argumentación en contrario. Llamo servicio a una transformación en los modos de vida y las disposiciones de pensamiento y de acción de los destinatarios, en otras palabras, de los usuarios.

Del teléfono móvil, por ejemplo, es posible decir que es un producto, un objeto, pero es sobre todo, un nuevo modo de vida o algo que modifica el modo de vida. Ese es el servicio, esta modificación del modo de vida que introduce. Cuando producimos el

¹**Zarifian, Phippe.** 2010. Intervention lors du colloque organisé par la CGT, le 2 juillet 2010 sur " Les transformations du travail et le développement humain durable " (reprise intégrale de l'intervention orale). En : <http://philippe.zarifian.pagesperso-orange.fr/>. Traducción de Ema Julia Massera, Montevideo, mayo 2018. En: <http://emamassera.uy/mis-fuentes/philippe-zarifian/>

teléfono móvil, producimos un componente nuevo en los modos de vida. Se hace necesario plantear la interrogante sobre la validez de este servicio. Todo servicio introduce un interrogante en cuanto a su validez. No es naturalmente útil. Es necesario plantearse la cuestión de su validez.

Yo tomo otros ejemplos, el de la salud, o de la enseñanza. Cuando uno es profesor, se quiera o no, contribuye a modificar las disposiciones de pensamiento de los estudiantes. Algo se transforma en los estudiantes, con la condición de que se lo apropien, claro. Muy parecido a la condición del destinatario que se apropia del servicio. Hay siempre un trabajo del destinatario. La cuestión del servicio es su evaluación y no su medida. Un servicio no se mide, se evalúa. Y, ¿de qué se trata? Se trata de una discusión, de un diálogo. No existe evaluación sin diálogo. Un diálogo, por ejemplo, entre los usuarios, que van a tener su propio punto de vista sobre el servicio que se les brinda. Pero se trata también del punto de vista de los que ofrecen el servicio, que tienen cosas para decir sobre las potencialidades del servicio, que los usuarios posiblemente no conozcan, o que no han descubierto, o que han evaluado mal.

Entonces, para mí el servicio es verdaderamente la evaluación cruzada entre aquellos que lo ofrecen, que tienen un cierto conocimiento, y los usuarios, que tienen otro conocimiento a través del uso que hacen del mismo. Es esto lo que es necesario poner en acción en las empresas que producen servicio. Procesos de evaluación con los destinatarios de los servicios, que actualmente se limitan a encuestas de satisfacción. Las encuestas de satisfacción del cliente son una futilidad en términos de satisfacción. En mi opinión, a partir del momento en que se entabla un debate sobre los servicios, es posible observar que todo es servicio. Un automóvil es un servicio, nos permite desplazarnos. El servicio es el desplazamiento individual o familiar. A partir del momento en que se dice, ahora tú tienes la oportunidad de evaluar tal o cual vehículo, se van a manejar múltiples consideraciones. La evaluación seguramente va a hacer entrar en contacto al que compra y al que vende, al oferente y al destinatario.

Pero, a partir de un cierto momento la evaluación nos conduce a un debate social. Si tomo el ejemplo del automóvil, puede haber una evaluación entre el comprador del automóvil y el productor. Sin duda. Pero como el automóvil no solo transforma la situación de alguna persona sino la forma de vida, desde el momento en que se

transforma el estilo de vida, el debate ya no se limita al comprador y al vendedor. Este debate siempre existirá, pero el debate es mucho más amplio. Se convierte en un debate de la Ciudad, un debate público. Es necesario debatir el papel del automóvil en los estilos de vida. Partiendo de la empresa y desde el trabajo, una vez que llegamos a esta noción de servicio, al principio nos enfrentaremos cara a cara entre el cliente y la empresa. Pero tan pronto como vayamos un poco más allá en esta cuestión del servicio, vemos de inmediato que tiene efectos sobre los estilos de vida, que se abre a una evaluación mucho más social. Incluyendo el teléfono móvil, que transforma las relaciones sociales en la sociedad y no solo entre mamá y los niños. Por lo tanto, introduce debates importantes. Y, por supuesto, que absolutamente no tienen lugar ahora. Estoy haciendo un ejercicio aquí para ir más allá de lo que existe hoy.

Hablé sobre el trabajo, la política laboral en general, el tema de los servicios y su evaluación, y de inmediato hablo sobre la sociedad, lo que ustedes llaman desarrollo humano durable.

Sobre el desarrollo humano durable

Para abordar esta cuestión de nuevo de manera concreta porque soy alguien muy práctico, la pregunta es decirme a mí mismo: ¿quién puede actuar sobre el DHD? Personalmente, desconfío de las generalidades vacías. Podemos crear generalidades vacías sobre el desarrollo humano durable tanto como queramos, eso no es un problema. La pregunta es quién traerá este aspecto, y desde allí diré dos palabras sobre lo que pienso al respecto. Creo, como se dijo en el documento, que hay un requisito previo que es otra forma de ver los colectivos o el colectivo.

En el documento, está escrito "hay un debilitamiento de las pertenencias tradicionales, por lo que se plantea la cuestión del colectivo". La cuestión del colectivo, lo veo desde dos lados, mientras que a menudo solo lo vemos de un lado. En primer lugar, son los colectivos que se forman en el trabajo y en las empresas. Aquí, tenemos colectivos que existen y subsisten, estos son los oficios: el oficio es ante todo un entorno social. Lo que vemos hoy: seamos claros, es que los oficios se debilitan.

Han pasado seis años desde que trabajo en la SNCF, y estoy obligado a decir ... si realmente hay una empresa donde abundan los oficios, es la SNCF. Esto no impide que los oficios se debiliten. La pregunta que se plantea, y que es puesta a los conductores, a los controladores, a toda la gente de oficio de la SNCF, ¿es que pueden continuar a funcionar como ellos funcionan? El hecho es, y no creo que pueda contradecirme, que estos oficios funcionan de una manera que no es en absoluto corporativista sino cerrada a ellos mismos, que es una forma de defenderse. No critico el hecho de que los oficios estén cerrados, por ejemplo, tienen secretos, y tener secretos sobre cómo trabajar es una manera de defenderse, de preservarse. Desde este punto de vista, entiendo que permanecen cerrados, sin embargo, todavía plantea un problema muy grande: la producción de servicios de viaje, llamados hoy en la SNCF, en mi opinión, con bastante acierto, "el acompañamiento de un viajero", no se produce únicamente a través de un oficio, sino de un conjunto de oficios que deben cooperar entre sí para proporcionar un buen viaje de los pasajeros. Los vendedores, anfitriones, controladores, conductores, etc. Idealmente, todos estos oficios deberían ser solidarios con la calidad del viaje de pasajeros. El servicio se brinda a través de rutas de viaje exitosas.

Ahora, ¿qué vemos hoy? Se hace necesario ser un poco rudo, un poco travieso, los intercambios en la SNCF no se casan mucho entre sí. Quiero decir que estamos en una época de cooperación entre oficios, abriéndonos a intercambios entre oficios. Es perfectamente legítimo que los oficios perduren, cada trabajo tiene innegablemente sus propias especificidades, pero al mismo tiempo es necesario que los oficios dialoguen y cooperen entre sí. Desde este punto de vista, apporto el concepto de "comunidad de acción": es decir, creo que lo que unifica el conjunto de los oficios es, por ejemplo, el éxito del recorrido de los pasajeros, por lo tanto, se trata de una acción, una acción que solidariza el conjunto de los oficios. Para que las profesiones cooperen, deben tener objetivos comunes, que sean solidarios con la misma realización, el mismo efecto.

Entonces, creo, nos guste o no, habrá cada vez más cadenas de servicios, cadenas de oficios con una solidaridad sobre los efectos que se producen en común. Lo común se impone, lo común interprofesional y no solo el común interno a una profesión. Por lo tanto, creo que el concepto de colectivo sigue siendo totalmente válido en el trabajo, pero que se amplía en torno a lo que llamo comunidades de acción que finalmente tienen un objetivo común, que es el éxito del servicio brindado a los destinatarios. Esta

es una primera evolución en mi opinión de los colectivos, que para mí es un poco la condición de la perdurabilidad de los oficios. Realmente lo creo.

Segundo aspecto de los colectivos: Del lado de los destinatarios, ¿no hay colectivos también? Vemos progresivamente aparecer embriones de colectivos. Podemos tener sobre ellos la opinión que queramos, pero vemos aparecer asociaciones de usuarios. Esta no es una idea totalmente absurda, si decimos asociaciones de usuarios y no consumidores. Las asociaciones de consumidores son otro problema. Ellos van a luchar por superar los problemas de los consumidores precisamente. Pero si tenemos asociaciones de usuarios que evalúan el servicio que se les ha prestado a lo largo del tiempo, no para pequeñas reclamaciones que son estúpidas y maliciosas, sino que realmente tienen la preocupación de evaluar el servicio desde el punto de vista de los usuarios. Se trata de otro colectivo y un colectivo que tiene, en mi opinión, bastante derecho a hablar. Es necesario que estos diferentes colectivos, las comunidades en las empresas y las comunidades de usuarios externos también puedan dialogar. Una empresa no puede autoevaluar lo que hace. Siempre debe haber un actor externo para evaluar lo que está haciendo o ella se encerrará en su propia perspectiva.

Lo cual me lleva a la cuestión ecológica: lo he dicho, la asociación de usuarios abre la cuestión ecológica ya que muchas asociaciones están en el campo ecológico. Diré mi posición sobre eso, de manera sucinta. Primera cosa a decir: la ecología proviene de oikos en griego y significa "forma de habitar la tierra, la naturaleza". Eso es ecología.

En primer lugar, no estoy de acuerdo con oraciones que están en el texto: no es necesario proteger la naturaleza en sí misma, ella no está para nada en peligro. No te preocupes por la naturaleza. Ella puede ser modificada. Si tienes una tierra completamente arrasada por una bomba o un desastre nuclear, siempre será la naturaleza, pero la naturaleza transformada. Pero la naturaleza es mucho más poderosa que la acción humana que ... ¡bueno, no es su problema! Además, ella no tiene problema; cambia, evoluciona.

Entonces, siempre me hace reír un poco cuando se dice "es necesario proteger la naturaleza". ¡No! Seamos honestos, no es a la naturaleza que debemos proteger. Es a nosotros que debemos protegernos, es nuestra relación con la naturaleza lo que debemos

proteger. Nos encantan las flores pequeñas, por eso queremos proteger las flores pequeñas ... La naturaleza no es solo flores pequeñas, son fuerzas, es la extensión del universo. Y toda la vida sobre la tierra está dirigida por estas fuerzas de la naturaleza. Entonces la naturaleza ante todo es eso. Yo diría, prudencia, la naturaleza no necesita de nosotros para ser protegida. Lo que debemos proteger es la naturaleza que conocemos, aquella a la que estamos habituados y que nos es favorable. Es por eso que me doy mal con esa historia de la protección de la naturaleza.

Segundo aspecto, los humanos. ¿Qué somos nosotros, la especie humana? Ciertamente somos seres sociales, no sería sociólogo si no dijera que los humanos somos seres sociales. Leí a Marx de todos modos. Pero de inmediato agregó que los humanos son seres de naturaleza. De eso estoy convencido, y no es en absoluto un punto de vista naturalista. Son seres de la naturaleza simplemente por su cuerpo, su psiquismo, sus sentidos, sus sensaciones. Nuestro cuerpo proviene de la naturaleza. Es una evidencia que somos seres naturales, que simplemente somos productos de la naturaleza. Somos al mismo tiempo, seres sociales y seres de la naturaleza. Lo que la ecología saca a la luz es, probablemente, que hemos olvidado que somos seres de la naturaleza en particular a través de nuestro cuerpo y que lo descubrimos a través del deterioro.

Entonces, ¿qué es lo que se degrada? Lo que se está degradando son simplemente las condiciones propicias a la vida humana en tanto somos seres de la naturaleza. Y las condiciones propicias a la vida humana se sitúan en una escala muy estrecha: de temperatura, de grado de oxígeno en el cuerpo, en el aire, etc. Y tienden a degradarse y la humanidad puede desaparecer con bastante facilidad al final. Todavía es necesario ver en el largo plazo, que la escala de posibilidad de vida humana en la tierra es estrecha. Cuando somos conscientes de esto, nos decimos que la cuestión ecológica es la cuestión de la permanencia de la vida humana en la tierra en su relación con la naturaleza.

La pregunta no refiere a la naturaleza en sí misma, sino a la relación con una naturaleza que nos es propicia. Debemos decir las cosas tal como son. Y para mí, si vuelvo a tomar los grandes fenómenos que son los gases de efecto invernadero, el deterioro de la calidad del agua, el deterioro de la calidad del aire, la urbanización galopante, etc., la telescopía del tiempo en la vida moderna, que tengamos más tiempo para no hacer nada

bien. Y bien, ¿qué es lo que vemos? Vemos que el cuerpo y la psique están hoy atacados y bajo presión por la degradación de estas condiciones ecológicas.

Personalmente, creo que el principal indicador del problema ecológico está en la salud.

Me ha gustado ver en el texto "una política global de salud". Debido a que el tema de la salud involucra el trabajo, es obvio, pero también completamente hace intervenir esta degradación de las condiciones ecológicas. No soy médico, no puedo decir mucho sobre el hecho de que nuestra salud está comenzando a ser alcanzada, pero me parece evidente en lo que concierne a la psique.

La vida moderna, y este es un aspecto de la ecología del que realmente no hablamos finalmente, nos pone bajo restricciones de espacio y de tiempo que se vuelven fuertes, cada vez más estrechas y que agreden la psique. Nuestro psiquismo está constantemente bajo presión. Nuevamente no soy médico, no puedo describir los efectos, pero sé que personalmente tomo antidepresivos.

Finalmente, estamos un poco todos en una situación en que nuestra psique comienza a deteriorarse. Sabemos que tenemos dificultad de renovar la calidad de nuestro propio psiquismo. Por no mencionar el cuerpo. El cuerpo también es atacado. Entonces, yo diría que la política laboral global / la cuestión de los servicios / el desarrollo humano sostenible y la política de salud general, y no la política de salud de un individuo. Es la salud de las poblaciones. La cuestión ecológica, para mí, trata de la salud de las poblaciones. Encontramos aquí un viejo tema del siglo diecinueve que vuelve a la agenda, pero bajo otra faceta.