

a) Título del Trabajo:

Las estrategias de afrontamiento en el colectivo laboral. Discusión sobre las raíces del sufrimiento en el trabajo.

b) Apellido y Nombre del Autor: Rubens Ramón Méndez

c) Profesión: Licenciado en Servicio Social – UNMDP

d) Institución: Facultad de Ciencias de la Salud y Servicio Social. Universidad Nacional de Mar del Plata.

e) Provincia y País: Buenos Aires – Argentina

f) E-mail: rrmendez@mdp.edu.ar

g) Teléfono: 0223 – 4701866

h) Abstract:

En este capitalismo tardomoderno estructurado por la flexibilización y la precarización laboral existe un régimen de verdad que nos retira sobre nuestra privacidad, haciéndonos responsables individualmente, y por lo tanto culpables, también por nuestro dolor frente al trabajo. Tal vez por ello muchos de los paliativos ofrecidos a esta situación sean en la esfera individual. Sin embargo, la tarea y los procesos del trabajo se realizan en un espacio intersubjetivo donde predominan las interacciones sociales y donde se crean historias vinculares con otros. Cooperación, confianza, deliberación, son las actividades que llevan adelante los miembros de cualquier colectivo laboral para poder realizar la tarea, que da por resultado la construcción de las *reglas del oficio*.

Las reglas del oficio son esencialmente el resultado de una movilización subjetiva e intersubjetiva de características intencionales. Favorecer esta movilización de inteligencias, voluntades y personalidades permite trabajar positivamente sobre el colectivo laboral, y no a partir de innumerables técnicas de intervención que lo fracturan e individualizan.

i) Trabajo Libre

Título del Trabajo:

Las estrategias de afrontamiento en el colectivo laboral. Discusión sobre las raíces del sufrimiento en el trabajo.

En nuestra sociedad actual se privilegia a la flexibilización como el régimen de verdad al que se le adosan efectos concretos de poder. Adoptado por capitalistas, gobiernos e industriales, es a partir de este régimen de verdad que se organizan los sistemas productivos y los sistemas sociales, declinando formas de estabilidad en el trabajo y en el ingreso. Penetrando en la transformación del proceso de trabajo, la fragmentación de los colectivos de trabajo y la modificación de las reglas de determinación del salario **(Freyssinet, J. 1991)**.

La inestabilidad, la temporalidad, la estacionalidad, la parodia del salario mínimo, la eliminación de los obstáculos para los despidos o los contratos basura; o sea la **precarización**; es parte esencial del diseño arquitectónico de la **flexibilización**.

Este contexto agresivo y promotor de incapacidades que vive el trabajador como una presión desde el exterior, desde su contexto social; es solo una parte de lo que el trabajador debe enfrentar. La otra parte tiene que ver con lo que ocurre dentro de la organización laboral, el mundo del trabajo, **las formas que las relaciones laborales toman en los procesos de trabajo y las estrategias de los trabajadores que se desenvuelven al interior de las organizaciones laborales**.

Todavía vivimos en esta sociedad del trabajo y por ello el poseer un empleo sigue siendo una forma importante de realización e identificación social de los individuos. Es por eso que creemos que debemos poner mayor cuidado en como se establecen **las relaciones en el mundo del trabajo**; porque allí también se construye **la socialidad** y se refuerza o no el lazo social **“Nadie puede ignorar que en la vida laboral se redefinen múltiples relaciones sociales y que es un error pensar en una sociedad justa y favorecedora del desarrollo de las capacidades de las personas, que a su vez mantenga un mundo laboral y productivo incapacitante”**. (Méndez, R. 1994).

Cuando las organizaciones del trabajo basan su accionar en la falta de concertación intergrupala o intragrupal. En la inexistencia de compensaciones simbólicas –además de las objetivas del salario-. En el bloqueo de toda relación entre la persona y dicha

organización del trabajo. Lo que esas formas organizacionales están realizando, es el empobrecimiento de todo el cuerpo social.

Si es real como nos dice **Ferrer (2003)** que existe un malestar de la subjetividad contemporánea, esta percepción no es ajena por parte del hombre cotidiano, a la ruptura de la relación entre él y el colectivo (social) al que pertenece. Y esto es así porque en las relaciones sociales cotidianas, la elaboración de las reglas comunes que dan lugar al espacio colectivo (relaciones de confianza y de cooperación) están basadas en la deliberación de las opiniones, gustos y valores de cada uno de nosotros; y este espacio es cada vez menos frecuente. Si no existe este espacio social intermedio donde pongo a prueba, o me pongo a prueba de mis miedos, temores y deseos; el reconocimiento del sufrimiento fracasa. De esta manera se refuerza el régimen de verdad que nos retira sobre nuestra privacidad, haciéndonos responsables individualmente, y por lo tanto culpables, por nuestro dolor.

En estas coordenadas, el trabajo todavía ocupa ese lugar intermedio entre el hombre individual y la sociedad. Entre el sentido que el ser individual porta y quiere dar a la totalidad, muchas veces en forma infructuosa. Un lugar de pertenencia real o simbólica, creativa o sufriente. Un lugar en el que claramente se pueden mostrar como las prácticas sociales de control y resistencia se llevan a cabo y como se modelan subjetividades. Porque si la lucha de clases existe¹, no es por la enunciación de una ley profética pseudocientífica, sino porque entre el capital y el obrero existe una lucha que se realiza cotidianamente, por fuera de los sistemas de organización laboral, atentando contra la regulación económica del lugar de trabajo. El rendimiento efectivo en el trabajo, sigue siendo el campo de la lucha sorda que realizan los trabajadores y donde, por ahora, ocurren algunas victorias. Si el espacio político sigue siendo el espacio de las prácticas cotidianas, donde el sujeto toma decisiones y donde elegimos la forma de relacionarnos con lo real, el trabajo es parte de ese espacio político.

En este espacio del trabajo creemos que todas las organizaciones laborales (privadas, públicas, tecnológicamente complejas o de simple utilización de mano de obra), tienen

¹ Creemos que si bien es discutible en la actualidad hablar de la tradicional clase proletaria como actora en la lucha de clases, si es real que existe todavía mayoritariamente una “clase que vive del trabajo” (Mattosso. 1996) y que es la que protagoniza el enfrentamiento.

algo que las unifica respecto a la organización del trabajo. Es que en todas ellas existe diferencia entre **lo que hay que hacer**, y **lo que se puede hacer**. Todos los trabajadores de estas organizaciones tienen en común que ponen en juego estrategias y compromisos entre **lo que deben hacer**, **lo que es posible hacer**, y **lo que desearían hacer** teniendo en cuenta lo que creen que es justo y bueno (Dessors, D. y Moliner, P. 1998).

Al contrario de lo que preconizaba Taylor en su sistema científico de organización del trabajo; las posibilidades de que una tarea concreta se realice, poco tienen que ver con las prescripciones para que se hagan y mucho tienen que ver con las adaptaciones conscientes que realiza el operario o trabajador (llámese experiencia práctica, saber hacer, conocimientos empíricos, conocimientos del oficio, etc.). Es por eso que es común que los trabajadores se vean obligados a salir de la legalidad y hacer trampas (Dessors y Moliner, 1998) para llevar a buen fin la tarea (colectiveros, operarios de empresas de energía, médicos, asistentes sociales).

Por ello trabajo no es la puesta en práctica de las prescripciones dadas para los puestos de trabajo, sino por el contrario, la efectiva actividad realizada por hombres y mujeres para enfrentar lo que no está dado por la organización del trabajo (P. Davezies. 1998).

“[trabajo]. . .es lo que debe ajustarse, reordenarse, imaginarse, inventarse, agregarse por hombres y mujeres para tomar en cuenta lo real en el trabajo” (Dejours, C. 2001).

Si trabajo fuera solamente lo prescrito no se entiende como, cuando los trabajadores toman la decisión de **“trabajar a reglamento”**, la tarea se retrasa, la actividad se para, la organización laboral se paraliza.

El famoso “tiempo muerto” que se trata de eliminar desde Taylor hasta los actuales manuales del management anglosajón, no es un tiempo perdido, sino al contrario, es un tiempo que se gana para continuar la tarea y que sirve al trabajador para protegerse mentalmente y elaborar estrategias para resolver la tarea.

En los sistemas de atención telefónica donde los operarios están ocho horas frente a una computadora y recibiendo llamadas, el espacio que existe cuando los operadores telefónicos comparten un café o una galletita. Cuando esperan juntos que la fotocopidora les entregue el material solicitado o cuando comparten el baño, no es un espacio de tiempo muerto; es el lugar donde se comparten ejemplos y vivencias que tienen que ver con deliberar sobre las operaciones de regulación de la pareja hombre - organización del trabajo. Y es de la misma manera con los maestros en los recreos, los

médicos en los pasillos, las enfermeras en los vestidores y los trabajadores sociales durante el mate.

La oportunidad de deliberar conscientemente sobre la inteligencia práctica que se pone a disposición cotidianamente sobre el trabajo, las adaptaciones que se realizan y los saberes que se transmiten los obreros entre sí; son las condiciones para lograr la satisfacción en el trabajo.

Sin este cúmulo de conocimientos que significa el trabajo real que hay que hacer, cualquier actividad productiva tendría grandes problemas para seguir adelante.

Más aún, esta dinámica de concretar la tarea lleva muchas veces al trabajador a asumir riesgos y peligros que no son reconocidos por la organización del trabajo.

Este proceso de adaptación conciente de la pareja hombre – organización del trabajo puede llevar al trabajador a desplegar su actividad más allá de lo recomendable para su salud, por el miedo al desempleo y la exclusión, o por la explotación que recibe por parte de la organización. Y así dar lugar al denominado stress laboral.

La Cuestión:

Existe cierta unanimidad en plantear que **“el estrés ocupacional supone un desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos del individuo para responder a ellas” (Neira, 2004)**. Sin embargo, esta forma de definir este síndrome, nos parece que encierra algunos defectos.

1.- No se especifica a que se refiere con demandas del trabajo, si al trabajo real o al trabajo prescripto. Alguien puede decir que el trabajo siempre es el real, pero sabemos que esto no es lo que acepta la organización laboral. La organización sabe que el trabajo no es solamente lo que ella prescribe, pero no puede aceptar que el trabajo sea lo que los operadores hacen por sobre lo que está prescripto. Si la organización reconoce formalmente que la tarea se realiza a partir de la creación que los operadores hacen por sobre lo prescripto, entonces lo que entra en crisis es la propia organización (por ejemplo sus mandos medios). Pero además se crea un problema legal, ya que la tarea cubierta o protegida por la legislación actual, es la que se deriva de las tareas prescriptas por la organización. Quedando fuera las tareas que hacen a la adaptación inteligente que realiza el trabajador para que pueda llevarse adelante la actividad. Tareas que precisamente por no ser reconocidas y que encierran una fuerte inversión cognitiva y

práctica, son las que se convierten en la verdadera carga mental en el trabajo y muchas veces llevan al stress laboral. Veamos un ejemplo.

En una oportunidad se consulta porque en una pequeña organización comercial, el puesto de recepción tenía una alta tasa de rotación. Las personas que se tomaban para cubrir el puesto, duraban poco tiempo en el mismo y los encargados de recursos humanos se preguntaban, porque un lugar tan “simple” era frecuentemente abandonado [en realidad todos pensamos lo mismo cuando vemos a una recepcionista detrás de un box]. Se les propuso realizar un estudio del puesto de trabajo. Al poco de iniciar el estudio del puesto de trabajo nos encontramos con el hecho de que además de las tareas prescriptas se podía ver que:

- la recepcionista es la que pide el desayuno para sus compañeros en la mañana, por lo tanto debe saber el gusto de cada uno de sus compañeros sobre el desayuno (en este caso estamos hablando de 10 personas).
- a su vez debe saber si en este momento sus compañeros han cambiado sus gustos por el comienzo de dietas u otras cuestiones.
- rinde cuentas sobre el estado en que los compañeros encuentran su lugar de trabajo.
- es puesta al tanto de la agenda diaria de todos sus compañeros.
- debe saber que llamadas pasar o filtrar. En esta tarea también se incluyen las llamadas personales, por lo que debe conocer la actualidad personal de sus compañeros, convirtiéndose esta sola actividad en una actividad muy sensible.
- debe conocer los estados de ánimo de sus compañeros para administrar la demanda. Hay que aclarar que los estados de ánimo son cambiantes y por ello debe mantener un monitoreo constante sobre ellos.
- debe cuidar de no entorpecer las alianzas que sus compañeros hacen, donde en la mayoría de los casos, ella es la persona que recibe los comentarios de todas esas alianzas.
- es la persona encargada de democratizar toda la información entre los diferentes grupos de compañeros. Especialmente la que proviene de los mandos medios.
- nuevamente aparece su conocimiento a la hora de alguna colación en la mañana, el almuerzo o el refrigerio de la tarde.
- debe tratar de dejar organizada la agenda de sus compañeros para el día próximo.

Es claro que todas estas tareas no están incluidas en ningún Manual de procedimientos, pero es difícil creer que sin todas estas tareas administradas por alguien, se pueda realizar el trabajo. Lo que salta a la vista es que el clima interno de trabajo en ese grupo,

dependía casi exclusivamente de las operaciones que esta persona realiza, en una función que se parece más a la de una coordinadora grupal. Función que objetivamente significa una mayor carga mental y que no está reconocida.

El trabajador que transita por un síndrome que asocia angustia, irritabilidad y depresión en una forma poco específica ¿Cómo decodifica su demanda si las tareas que realiza no están reconocidas por la organización donde trabaja?

2.- No se define a la actividad laboral, como actividad social o grupal para otros.

La actividad real dentro de una organización laboral es producto de concertaciones o confrontaciones intragrupal e intergrupales (las que componen el famoso campo). Para poder desarrollar la tarea todo sujeto que ingresa al trabajo debe enfrentar una cultura organizacional y una cultura sobre la tarea (que muchas veces es una cultura de la resistencia) que forman los trabajadores. Por ello la realización de la actividad incluye siempre a los otros, como presentes o como ausentes y controladores. Esta formación del colectivo laboral y la inclusión de los trabajadores en él, es lo que permite que los operarios realicen tareas que incluyen riesgos y contradicciones, pero que son aceptadas por el colectivo laboral². Este es el caso de las **reglas del oficio**. Las **reglas del oficio** son la expresión de la inteligencia obrera o inteligencia de la práctica porque contienen:

- **las interpretaciones** que a partir de una experimentación singular se han podido **coordinar** con el resto del colectivo laboral.

- **la deliberación común** y por ello la **involucración** de los sujetos individuales dentro del colectivo.

- **la cooperación** del conjunto, que siempre es una cooperación **voluntaria** para superar los problemas de la organización del trabajo.

- **la confianza** entre los miembros del colectivo laboral que cumple con la función de estabilizar a **las reglas del oficio** como tales.

Las reglas del oficio son esencialmente el resultado de una movilización subjetiva e intersubjetiva de características intencionales y la desarticulación de las mismas, o la falta de reconocimiento, bloquea la relación, sujeto - organización del trabajo. Es entonces cuando la falta de sentido invade al trabajador y puede acumularse originando

² Es el caso de los compañeros que trabajan en un servicio de salud mental agudo respecto a las personas que están internadas con oficio judicial y que se les permiten pequeñas salidas, aún sin autorización. Porque todos sabemos que para saber si alguien se puede manejar en el afuera, se debe experimentar en el afuera.

estrategias defensivas (stress laboral), que si fracasan, rompen el equilibrio psicosomático del agente.

La organización laboral trata de bloquear la construcción de estas reglas del oficio a través de técnicas de intervención sobre el colectivo laboral que trata de romper lo ya construido. Porque, como ya lo hemos dicho, la organización laboral no puede concientemente, admitir que la actividad real sea producto de la deliberación de los trabajadores por fuera de lo que está prescripto por ella.

Conclusión:

Queremos expresar que el trabajo real se construye entre todos los miembros del colectivo que forman la organización laboral; incluso aquellos trabajos que parecen individuales como el de los artesanos por ejemplo, reenvían el sentido de su trabajo hacia el colectivo social que los reconoce. Entonces, en primera instancia habría que buscar la posibilidad de satisfacción de las demandas del trabajo, clarificando cual es el trabajo real que se hace y como ese trabajo se constituye en el colectivo, antes que buscar las posibilidades de satisfacción en forma individual.

No existe trabajo humano sin deliberación inteligente y cooperación para realizar la tarea, lo que nos lleva a pensar que en realidad lo que está en juego en la noción de sufrimiento en el trabajo, es la relación que existe en la pareja hombre – organización del trabajo. Específicamente el sistema y las relaciones que existen en ese lugar de trabajo.

La aparente preocupación del sistema por el trabajador a partir de identificar este sufrimiento como individual, es en realidad otra vuelta de tuerca más que se da sobre la forma en el que el trabajador debe entender su propio desgaste y en consecuencia, la forma en el que el trabajador debe entender su propia subjetividad.

Si no se permite la evaluación de las condiciones que la organización del trabajo impone a las relaciones de trabajo, no se trata de disminuir el sufrimiento, sino de hacerlo individual.

Bibliografía:

Davezies, P. (1998). “De la prueba a la experiencia, identidades y diferencias”, en Dessors, D. y Guiho-Bailly, M. Organización del Trabajo y Salud de la Psicopatología a la Psicodinámica del Trabajo. (pp. 179-190). Buenos Aires: Asociación Trabajo y Sociedad. PIETTE(CONICET) y Lumen-Humanitas.

Dejours, C. (2001). Trabajo y Desgaste Mental. Buenos Aires: Lumen-Humanitas.

Dejours, C. (1998). El Factor Humano. Buenos Aires. Asociación Trabajo y Sociedad. PIETTE(CONICET) y Lumen-Humanitas.

Dessors, D. y Guiho-Bailly, M. (1998). Organización del Trabajo y Salud de la Psicopatología a la Psicodinámica del Trabajo. Buenos Aires: Asociación Trabajo y Sociedad. PIETTE(CONICET) y Lumen-Humanitas.

Ferrer, C. (2004). “El malestar de la subjetividad contemporánea”. Apuntes de cátedra. Maestría en Filosofía Práctica Contemporánea: Poder, Trabajo y Sociedad. Mar del Plata.

Fitoussi, J. y Rosanvallon, P. (1997). La Nueva Era de las Desigualdades. Buenos Aires: Manantial.

Foucault, M. (2003). La verdad y las formas jurídicas. Barcelona: Gedisa.

Foucault, M. (2003). Sobre la Ilustración. Madrid: Tecnos.

Foucault, M. (1980). Microfísica del Poder. Madrid. La Piqueta.

Mendez, R. (1994). “Desgaste Mental en los procesos de Trabajo”, en Teoría y Práctica del trabajo social en Empresa (pp. 101-112). Buenos Aires: Humanitas.

Neira, Ma., (2004). Cuando se enferman los que curan. Estrés laboral y burnout en las profesionales de la salud. Río Cuarto. Gambacop.

Schvarstein, L. y Leopold, L. (comps.), (2005). Trabajo y Subjetividad. Entre lo existente y lo necesario. Buenos Aires. Paidós.

Senett, R. (2000). La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo. Barcelona: Anagrama.