



Anuario de Investigaciones  
ISSN: 0329-5885  
anuario@psi.uba.ar  
Universidad de Buenos Aires  
Argentina

Cebey, María Carolina; Ferrari, Liliana Edith  
FUNCIONES, EXPECTATIVAS Y RIESGOS PSICOSOCIALES DEL TRABAJO  
CONTEMPORÁNEO  
Anuario de Investigaciones, vol. XVII, 2010, pp. 91-98  
Universidad de Buenos Aires  
Buenos Aires, Argentina

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=369139946009>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica  
Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

# FUNCIONES, EXPECTATIVAS Y RIESGOS PSICOSOCIALES DEL TRABAJO CONTEMPORÁNEO

## FUNCTIONS, EXPECTATIONS AND PSYCHOSOCIAL RISKS OF CONTEMPORARY WORK

Cebey, María Carolina<sup>1</sup>; Ferrari, Liliana Edith<sup>2</sup>

### RESUMEN

Este artículo se enmarca en el Plan: “*Situaciones de acoso en los procesos de trabajo: aproximación a homogeneidades y diferencias en organizaciones públicas y privadas*”, beca doctoral CONICET de la Lic. Cebey, dirección: Dra. Ferrari. El objetivo general es explorar, identificar y analizar componentes y factores subjetivos, interaccionales y organizacionales comprometidos en la producción expresa o potencial de situaciones de acoso dentro de los procesos de trabajo. Constituye una línea de investigación dentro del Proyecto UBACyT P015: “*Riesgos psicosociales de los trabajadores. Efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral*”, dirigido por la Dra. Filippi.

A nivel metodológico, para esta comunicación se exponen líneas de análisis y reflexión emergentes de un focus-group implementado durante el año 2009. Composición: mujeres, 20-40 años; estudios universitarios en curso; 70%, sector privado. Se destacan funciones y expectativas del trabajo percibidas y su nexos con los denominados factores psicosociales de riesgo en el trabajo.

### Palabras clave:

Funciones y expectativas del trabajo - Factores psicosociales - Dimensiones subjetiva e intersubjetiva - Análisis discursivo.

### ABSTRACT

This article is framed in the work plan: “*Harassment situations in working processes: approach to homogeneities and differences in public and private organizations*”, CONICET doctoral scholarship granted to Lic. Cebey, direction: Dra. Ferrari. The general aim is to explore, identify and analyze subjective, interactional and organizational components and factors compromised in the express or potential production of harassment within working processes. It constitutes a line of investigation within UBACyT Project P015: “*Workers’ psycho-social risks. Subjective and intersubjective effects of labor precarization*”, directed by Dra. Filippi.

At a methodological level, for this communication are exposed lines of analyses and reflection based on a focus-group implemented during year 2009. Group composition: women, 20-40 years; university studies in course; 70%, private sector. We highlight work’s functions and expectations as they are perceived by the participants and their nexus with the denominated psycho-social risk factors at work.

### Key words:

Work’s functions and expectations - Psycho-social factors - Subjective and intersubjective dimensions - Discourse analysis

<sup>1</sup>Lic. en Psicología, UBA. Becaria doctoral CONICET. Integrante del proyecto UBACyT P015, 2008-2010, “*Riesgos psicosociales de los trabajadores. Efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral*”. Instituto de Investigaciones, Facultad de Psicología-UBA. Docente regular de Psicología del Trabajo I y Docente de Problemas Sociológicos en Psicología, Facultad de Psicología-, UBA. E-mail: carocebey@yahoo.com.ar

<sup>2</sup>Profesora e Investigadora, UBA. Dra. en Psicología. Master en Psicología Social. Master en Recursos Humanos. Co-directora del Proyecto UBACyT-P058: *Narrativas del desamparo: conformismo, mesianismo, opciones críticas*. Investigadora principal proyecto conjunto de investigación PCI-Iberoamérica 2007 *Riesgos psicosociales de los trabajadores. Efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral*. Agencia Española de Cooperación Internacional. Investigadora formada del proyecto UBACyT, Código: P015, Programación 2008-2010, “*Riesgos psicosociales de los trabajadores. Efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral*”. Instituto de Investigaciones, Facultad de Psicología, UBA. Profesora Adjunta de Psicología del Trabajo, Psicología Social y a cargo de Problemas Sociológicos en Psicología, Facultad de Psicología-UBA. E-mail: ferrarililiana@yahoo.com

## INTRODUCCIÓN

El presente artículo se enmarca en el Plan de Trabajo: “*Situaciones de acoso en los procesos de trabajo: aproximación a homogeneidades y diferencias en organizaciones públicas y privadas*”, beca doctoral CONICET de la Lic. María Carolina Cebey bajo la dirección de la Dra. Liliana Edith Ferrari. Se trata, además, de una línea de investigación dentro del Proyecto UBACyT P015, programación 2008-2010: “*Riesgos psicosociales de los trabajadores. Efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral*”, dirigido por la Dra. Graciela Leticia Filippi.

Con sede en el Instituto de Investigaciones de la Facultad de Psicología de la UBA, el Plan de Trabajo tiene por objetivo general: explorar, identificar y analizar los componentes y factores subjetivos, interaccionales y organizacionales locales comprometidos en la producción expresa o potencial de situaciones de acoso dentro de los procesos de trabajo. Los objetivos específicos implican: a) Explorar factores intervinientes y predisponentes en la constitución de situaciones de acoso laboral y las significaciones atribuida a los mismos; y b) Indagar homogeneidades y diferencias de situaciones de acoso en organizaciones públicas y privadas y sus repercusiones en la conformación del *Autoconcepto* y la *Disponibilidad al empleo*.

## METODOLOGÍA

A nivel metodológico, se trata de una investigación cuanti-cualitativa que toma por muestra a sujetos trabajadores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con más de dos años de antigüedad en la organización, manteniendo una cuota parte equivalente de acosados y no acosados, en sectores público y privado.

Las técnicas cuantitativas comprenderán un Macro-cuestionario compuesto por las siguientes escalas: VAL. MOB.<sup>1</sup>; Escala de Condiciones del trabajo<sup>2</sup>; Escala de Clima Sociolaboral<sup>3</sup>; Escala de Disponibilidad al empleo<sup>4</sup>; Escala de Autoconcepto laboral y personal<sup>5</sup>; Variables sociodemográficas: género, edad, nivel de estudios, situación ocupacional, responsabilidad por el sustento familiar y participación en tareas domésticas. Las técnicas cualitativas se componen de focus-group y entrevistas semiestructuradas y estructuradas. Los primeros buscan indagar la construcción del acoso laboral como experiencia colectiva, atendiendo a las diferencias entre testigos y objetos. Las segundas, relevar -fundamentalmente- los principales factores que han

impedido u obstaculizado la agencialidad de los entrevistados para revertir la situación de acoso y el grado de afectación de la biografía laboral. Asimismo, tienden a comparar situaciones que han originado la baja del trabajador, frente a otras en las que el trabajador permanece en la organización.

Algunas de las categorías predefinidas para el análisis de contenido de los relatos recabados y transcritos son: Formas de *mobbing* horizontal y vertical-descendente; Clima y cultura organizacional de alta competitividad; Formas emocionales: agotamiento afectivo, vulnerabilidad; Estrategias de afrontamiento.

Para esta comunicación, se exponen líneas de análisis y reflexión emergentes de un focus-group implementado durante el año 2009. El grupo se compuso de mujeres de entre 20 y 40 años con características de formación educativa similar: estudios universitarios en curso. El 70% ubicaba sus prácticas laborales en el sector privado. Al menos un 50% se auto-percibieron víctimas de acoso laboral.

Se delimitaron una serie de tópicos privilegiados<sup>6</sup> que tenían por fin la indagación de factores subjetivos e intersubjetivos -e, indirectamente, organizacionales- percibidos en la construcción del acoso laboral como experiencia colectiva.

Lo ponderado en esta técnica es la producción discursiva del grupo como tal, por lo que se respetaron tanto los tópicos emergentes no contemplados como los aspectos coloquiales originales de la grabación al momento de transcribirla. Lo valioso en términos del análisis es precisamente lo que surge en la discusión in situ, es decir, que los enunciados -aún los inconclusos- valen como tales y no por su puesta en relación con definiciones previamente establecidas (Vasilachis De Gialdino, 2003).

El análisis y las reflexiones que se exponen a continuación<sup>7</sup> giran en torno del trabajo como constructo multidimensional y psicológico, en el que se destacan aquí funciones y expectativas del trabajo (MOW, 1987) percibidas por las participantes y su nexo con los denominados factores psicosociales de riesgo en el trabajo (Moncada; Llorens; Kristensen, 2002).

Las funciones que el trabajo puede proporcionar remiten a lo que los trabajadores valoran como resultados de la actividad laboral: status; prestigio; salario; ocupación; relaciones interpersonales; servicio a la sociedad; auto-expresividad (MOW, 1987; Salanova; Gracia; Peiró, 1996).

Las expectativas del trabajo, si bien similares a las funciones, consignan los aspectos y/o características de la actividad preferidos y/o deseados: interés; ajuste habilidad-requerimiento; variedad; autonomía; salario; oportunidades de promoción o ascenso; buenas condicio-

<sup>1</sup>Subescalas trabajador-organización y sintomatología. DEITINGER et. Al. Dipartimento di Medicina del Lavoro, Laboratorio di Psicologia e Sociologia del Lavoro, Roma, Italia. Adaptación a realizar por el equipo de trabajo en que este proyecto se enmarca.

<sup>2</sup>Blanch, 2005; Ferrari, 2005-2007, Estudio Internacional de la Universidad Autónoma de Barcelona, España. Adaptación UBA.

<sup>3</sup>Idem.

<sup>4</sup>Ib. Id.

<sup>5</sup>Ib. Id.

<sup>6</sup>Adaptación de Ferrari, L. y Cebey, M. C. (2008) de ILO, 2003.

<sup>7</sup>Esta labor analítica se continúa en la actualidad, por lo que sólo se presentan algunas de las elaboraciones del proceso.

nes físicas de trabajo; buen horario; oportunidad de aprendizaje de cosas nuevas; estabilidad; buenas relaciones interpersonales (MOW, 1987; Salanova; Gracia; Peiró, 1996).

Los riesgos psicosociales en el trabajo se conceptualizan en el siguiente apartado.

### LA INSEGURIDAD Y LAS PRÁCTICAS DE TRABAJO

Autores como Tsianos y Papadopoulos (2006) conciben la precariedad como la 'experiencia corporeizada' de las ambivalencias propias de los nuevos modos productivos. Para ellos, la subjetividad laboral se construye en el interjuego de la creación de valor en el trabajo devenido cada vez más inmaterial y las formas de dominación a éste relacionadas. Pero las inconsistencias provocan un saldo: los modos de opresión que se hacen cuerpo en los sujetos trabajadores.

Dos factores, entre otros, caracterizan esta experiencia: el *agotamiento afectivo* y la *vulnerabilidad*. En el primero, lo que se explota es el elemento nodal para controlar la competitividad laboral y las múltiples dependencias: la emoción. En el segundo, se trata de la experiencia continua de la flexibilidad sin formas de protección.

Ambos constituyen riesgos inherentes a las condiciones en que el trabajo se organiza y/o realiza y pueden ponerse en relación con la concepción de Deitinger (2007): las formas de violencias en el trabajo también remiten a las variables organizativas pertenecientes a la gestión de los recursos humanos.

Las condiciones laborales, el clima organizacional, los sistemas de organización del trabajo, los procesos de conducción y otra serie de factores de carácter psicosocial producen efectos en la salud de los trabajadores. En ocasiones, éstos cuentan con estrategias de afrontamiento (Lazarus; Folkman, 1986) para la situación; pero, muchas veces, la cantidad y la calidad de la exposición a las disfuncionalidades son precursoras de reacciones emocionales, cognitivas, conductuales y fisiológicas que se expresan bajo la forma de stress (Moncada; Llorens; Kristensen, 2002) u otras patologías de la vida laboral contemporánea.

Para el caso del focus-group, ubicamos algunos de estos factores en un continuo de presencia-ausencia. La presencia anotica sobre los elementos riesgosos de los que el grupo es conciente de su existencia y que vivencian con malestar.

La ausencia, sin embargo y como se verá más adelante, no remite aquí a una condición por la que las trabajadoras se encontraría exceptuadas de la exposición a eventos adversos. Antes bien, llamamos ausencia a la falta percibida por el grupo respecto de lo que, en calidad de representación, un trabajo 'seguro' -por oposición a riesgoso - podría o debería ser.

### LO CONTROLABLE Y LO INCONTROLABLE DE LA OPORTUNIDAD DE DESARROLLO

El *control* como *oportunidad*, entendido como la posibilidad de desarrollo de habilidades propias en relación a la tarea (Moncada; Llorens; Kristensen, 2002), aparecería asociado a las instancias que paulatinamente van construyéndose como espacios en los que las participantes pueden agregar un valor personal-subjetivo a lo prescripto.

Cuando esto no sucede, lo que se experimenta es la frustración que emerge de la sanción negativa por no ajustarse al cumplimiento de la tarea, anudando la pretensión de diferencia a una suerte de confrontación:

*"Mi supervisora llega, y, directamente, eh... si vos estás haciendo algo que no sea una llamada, 'Sos una piqueterita'. Y así te lo dice: 'piqueterita...' [...] Pero es eso: no te podés salir del modelito."*

En los casos en los que sí se materializa la posibilidad de control, ello supondría contar con el respaldo de los superiores, quienes habilitarían la participación en la secuencia del proceso. No obstante, esto es percibido como una contribución pequeña y sujeta a una construcción lenta y modulada. Además, refieren que las intervenciones posibles aparecen cuando la planificación ya ha sido hecha y las decisiones operativas ya han sido tomadas, dando lugar sólo a la posibilidad de ayudar en la ejecución:

*"Y tengo la yapa que puedo meter algún bocadillo. Y, de a poco, decir: Bueno... Voy haciendo mi espacio [...] y, además, que me digan: 'A ver, [...], ¿qué te parece?' [...] '¿Querés participar en role-play como asistente?'..."*

En otros casos, la habilitación al desarrollo en relación con la tarea sería más bien un proceso auto-referencial: el trabajo previo no daba margen para hacerlo, por lo tanto, las condiciones tuvieron que ser creadas individualmente. Tal es la situación de una participante quien, para *"...poder estar en diferentes lugares y en diferentes cosas que me salen bien..."* tuvo que generar sus propias oportunidades: *"...reconvertí el trabajo y tengo una empresa de consultoría..."*.

Un esfuerzo de sobre-adaptación al riesgo que para muchos sólo sería posible a condición de apelar a la creatividad y al reconocimiento de las propias competencias; una capacidad de resiliencia, por otro lado, que no todos podrían ejercitar.

### AUTONOMÍA, AUTOGESTIÓN, AUTORIDAD

Como valor asociado al trabajo, la *autonomía* se hace visible en diferentes niveles o acepciones semánticas. En un primer nivel, las participantes califican de manera positiva fundamentalmente aquellos aspectos que remiten a la capacidad de decisión respecto del ritmo de trabajo y sus pausas -correspondiente con la concepción del Método Istas21 (Moncada; Llorens; Kristensen, 2002).

Uno de los casos en los que esta facultad se visibiliza por su escasez es el de quienes trabajan en call-centers. Para ellos, incluso los tiempos de esparcimiento -cuando no los de ciertas funciones fisiológicas - son algo que escapa a su control: "...*nosotros tenemos, por día... 5 minutos que nos podemos tomar para ir al baño [...] además de los recreos, que es 10 minutos, 15 minutos...*".

El análisis de un focus-group previo<sup>8</sup> (Cebey; Trotta; Napoli; Ferrari, 2008), que tendía a coleccionar versiones de la memoria de un grupo de trabajadores en situación de subempleo sobre los procesos de trabajo y sus posibles nexos con formas de violencias experimentadas u observadas en la relación laboral, ratifica esta carencia de autonomía sobre el ritmo de trabajo.

En los enunciados se reiteran y enfatizan, al menos, otras tres acepciones semánticas de la *autonomía*: se asocia a la libertad y la independencia, pero también a la posibilidad de obtener más ganancias económicas. Nuevamente, el ser autónomo parecería estar ligado principalmente a algo que puede conseguirse únicamente de manera individual, y que se daría por fuera de una relación de dependencia tradicional.

En palabras de las participantes:

*"No tengo una hora de inicio y una hora de fin. Lo cual está bueno [...] Me da libertades [...] Es mucho más rentable hacerlo así, que hacerlo dentro de una relación de dependencia."*

*"Entonces yo lo organizo cuando quiero. Por lo general, es a la noche, a las 2 de la mañana, así... Eh... Pero, bueno, también, es porque yo quiero, porque decido... volver y, cuando estoy más lúcida, ponerme a estudiar y después... dedicarle a eso."*

En este marco, la soledad en la decisión sería la condición para devenir la propia autoridad al momento de organizar el trabajo y sus ritmos. Así, por ejemplo, se evitarían situaciones en las que las normas ponen al trabajador en relación con el grupo para vigilar y medir su desempeño negativamente: *"Es llegar 2 minutos tarde y: ¿Por qué te logueaste tarde? ¿Y qué te pasó? Te escribo en una pizarra. Gigante: 'Llegaron tarde'..."*. Parecería tratarse aquí de culturas organizacionales de control, en las que éste implicaría colocar los límites individuales a la vista de todos.

Paralelamente, cuando se trabaja en relación de dependencia, también es puesto en valor el contar con un horario estipulado y que éste no implique los fines de semana o los feriados como jornadas laborales. Comparado con otros trabajos, esto es vivido como oportunidad para sostener otras actividades por fuera de la organización. En esta nueva acepción, la autonomía parece ser la de decidir, cuando tal distinción es todavía visible, respecto del tiempo de no-trabajo. La organización del tiempo colaboraría u obstaculizaría ciertas

funciones del trabajo, como la autoexpresividad (MOW, 1987).

*"Por el puesto que yo estaba desempeñando, hubo años que yo no tenía ni feriados [...] No existían los feriados. No, nos internábamos todos ahí, tratando de pilotear la situación."*

*"Hacia 7 años que trabajaba de lunes a lunes [...] me cambió absolutamente [...] la situación laboral. Más allá de los ingresos. Digamos, tenía que ver [...] con tener un lunes a viernes, con un horario, recuperar los sábados y domingos [...] los feriados [...] trabajo hasta las 6 de la tarde. Exceptualmente, me tengo que quedar de más. Pero es muy raro [...] Tengo el almuerzo [...] Si pido los días de estudio, me los dan [...] cosa que antes... ¡Olvidalo!"*

Un ejemplo en relación con la incapacidad de decisión sobre las propias tareas, es el que refiere una trabajadora de call-center: sumado al tiempo estipulado para la duración del llamado telefónico, cada palabra a decir conforma un discurso predeterminado que ha de ser repetido con exactitud y al cual nada puede agregarse o sacarse:

*"Y, además, uno trata, en 3 minutos de llamada, de resolver todo el problema de la señora, eh... De decir todos los... eh... Los speech... O sea, lo que hay que decir, exactamente, con las palabras, no comerse nada, no equivocarse nada, documentar todo lo que decís. Y todas esas cosas que se tienen en cuenta..."*

### EL PROBLEMA DE LA MAGNITUD DE EXIGENCIA

Lo que se contempla en este caso es la relación entre el volumen de trabajo a realizar y el tiempo de que se dispone para su ejecución (Moncada; Llorens; Kristensen, 2002). Si el primer componente de este par relacional se incrementa al tiempo que el segundo disminuye, el resultado es la sensación de no dar abasto en función del desempeño esperado.

Para algunas de las participantes, esto derivaría de lo que la organización exige como fin, sin contemplar los medios implicados en términos de la subjetividad de quienes lo llevarán a cabo. Así, lo que se expone es, principalmente, la percepción de una condición de 'imposibilidad' inherente a lo requerido: las normas, los plazos y los estándares son vividos como 'incumplibles' y, por tanto, irreales. Conformarían una suerte de carrera de obstáculos que en muchas oportunidades respondería a planificaciones premeditadas de ese modo.

En términos del uso social-hermenéutico del discurso y tal como lo hemos desarrollado en otras aproximaciones (Ferrari; Filippi; Cebey, 2009a, 2009b), en su producción discursiva los actores sociales ponen de relieve motivos e intereses que perciben en sí mismos, en otros grupos y en organizaciones. En relación con estas últimas, puede accederse a los intereses concretos de sus prácticas a partir de lo que las participantes del

<sup>8</sup>Realizado en el marco del Proyecto UBACyT P015, "Riesgos psicosociales de los trabajadores. Efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral".

focus-group les atribuyen: las estrategias construidas en torno de los estándares que deben mantenerse remitirían a finalidades tendientes a la exclusión -encubierta - de los trabajadores.

*"Las cuestiones de plazos y todo eso que, realmente, tenían estándares incumplibles que, a veces, a propósito, porque eran boicot."*

*"...decidió mandarme [...] a otra sucursal [...] a la sucursal X [...], que es muy grande, donde ahí el laburo... era el cuádruple de donde yo estaba..."*

Para otras participantes, se trataría de la exigencia auto-impuesta si lo que se busca es alcanzar los resultados prefijados individualmente. Quienes se ubican en el marco de un trabajo autónomo organizado por objetivos, ven el trabajo a tiempo completo como única vía posible: sostener emprendimientos por cuenta propia es asociado a la necesidad de dedicación 'full-time'. Aun cuando las tareas se fragmenten y dividan en diferentes jornadas, se conservaría el imperativo de ejecutarlas en todo momento:

*"Es full-time. O sea, ya empezó a ser full-time en el momento en que yo [...] me largué a hacer un emprendimiento [...] a veces, en el mismo día, hago... no de todas las cosas, pero sí de... 2 seguro."*

Los intentos de respuesta para tratar de hacer frente a este tipo de demandas parecen ir siempre en detrimento del propio trabajador. Por temor a una evaluación negativa -cuando no a la pérdida del puesto -, se atenta contra la propia salud psicofísica al sobre-exigir el rendimiento, aún a sabiendas que ello no comportará siquiera una remuneración 'compensatoria':

*"Fichaba salida y me quedaba después de hora para terminar. O sea, he hecho doble jornada... gratis..."*

En otros casos, la percepción temprana del exceso de horas de trabajo parece haber funcionado como disparador de conductas más saludables, impulsando, por ejemplo, la búsqueda de jornadas laborales de menor carga horaria. No obstante, el viraje hacia un incremento de la calidad de vida se ha visto rápidamente dificultado por la imposibilidad de cubrir las propias necesidades económicas: trabajar menos horas implica menor remuneración, y la consecuencia ineludible es tener que buscar otros ingresos a través de otras ocupaciones. Como señala una participante:

*"Y trabajaba 7 horas [...] Y llegó un momento que no me daba más al cabeza. Me cambié a 5 horas, que es este turno. Y... y ahí tuve que conseguir otros trabajos, porque, si no, no me daba [...] Y trabajo en... Bueno, en 3 lugares."*

### EL AGOTAMIENTO AFECTIVO

A lo ya expuesto respecto del abuso de las emociones (Tsianos; Papadopoulos, 2006), se agregan aquí las exigencias psicológicas de carácter cualitativo. En éstas lo distintivo ya no radica en la cantidad, sino en la

naturaleza de las exigencias percibidas (Moncada; Llorens; Kristensen, 2002). Se trata tanto de trabajos que implican la transferencia de emociones y sentimientos -aquellos con usuarios, público, clientes, etc. -, como de trabajos cognitivos -es decir, de gran carga intelectual -, o de esfuerzo de los sentidos.

Esta calidad de exigencias es la que numerosos estudios delimitan como pauta a la hora de catalogar ciertas profesiones y determinados rubros como población más expuesta a riesgos. Fundamentalmente, las áreas de enseñanza, las de servicios sociales, los bibliotecarios, y quienes efectúan atención sanitaria. Si antaño se consideraban 'protegidas', en la actualidad habrían dejado de serlo (OIT, 2006).

Para las participantes, estos tres tipos de demandas cualitativas -de por sí caracterizadas como riesgosas aisladamente - se combinan y entremezclan en el quehacer laboral cotidiano.

La exacerbación del trabajo sensorial para los operadores de call-centers está dada por la presencia ininterrumpida de estímulos auditivos. Por un lado, por la vía de los llamados entrantes de clientes y la 'presión' por atender a la mayor cantidad posible. Pero, por otro, las condiciones de trabajo -que suponen la presencia simultánea de una gran cantidad de operadores que desempeñan la misma función comunicativa y que en muchos casos no cuentan con el material de trabajo en estado óptimo -, incrementan el caudal de estímulos.

Sus consecuencias negativas traspasan el rendimiento en el puesto de trabajo, afectando también las capacidades auditivas de los trabajadores:

*"Tenerte 7, 8 horas [...] sin tomarte recreos [...] los aparatos [...] en mal estado [...] un edificio, eh... lleno de otros proyectos. O sea, que somos como 500 personas ahí, adentro de un mismo espacio. Y nosotros estamos hablando todo el tiempo, porque nuestra... O sea, con lo que trabajamos nosotros es estar hablando un montón, eh... Y, al haber tantos, tanto ruido [...] te lleva a no escuchar."*

También aquí se encuentran percepciones similares a las emergentes de un focus-group con trabajadores en condición de subempleo (Cebey; Trotta; Napoli; Ferrari, 2008).

Sumado al sensorial, el aspecto emocional que se desprende de las interacciones con los clientes se vivencia con malestar. Más aún si la atención que se brinda se encuentra vinculada a áreas en las que los usuarios pueden remitir sus quejas o buscar la solución a problemas detectados en relación al servicio contratado.

*"En realidad, uno le toma bastante odio a las personas que llaman [...] 5 horas tomando llamadas ininterrumpidamente, te termina... sacando un poco [...] A mí me parece bastante... quemante, cerebralmente."*

Otra combinación es aquella que aúna trabajo cognitivo con emocional, en el marco de tareas exigentes a nivel

cuantitativo. Aquí los picos de exceso de trabajo suelen dar lugar a un vacío normativo que regule las operaciones a cumplir. Surgen así procedimientos contradictorios que serían vividos como disonancias a las que no se sabe cómo responder porque no hay parámetros que unifiquen, siendo el correlato la imposibilidad de resolución de situaciones que necesariamente implican aspectos intelectuales y de transferencia de sentimientos -difícilmente se puede empatizar con quien consulta y procurarle vías de solución a la problemática que plantea si no se cuenta con un marco claro para su atención -.

*“Cuando la cosa se lleva al extremo, se nota cuál es, digamos, el nivel de dispersión. Ahí, cada uno tomando decisiones, a veces, y totalmente contradictorias, y realmente haciendo... buenos desastres, ¿no? Y muy estresante para la gente que labura. No solamente por la disonancia cognitiva que esto genera [...] Sino por el hecho de que... No hay reglas.”*

### VALORES Y PRÁCTICAS ASOCIADOS AL GÉNERO

Dado que el grupo se compuso de mujeres, un eje significativo para el análisis es el que recorre percepciones de las participantes respecto de las prácticas y los valores que en sus experiencias de trabajo son frecuentemente asociados a hombres y mujeres.

Lo que se enfatiza como condición compartida son las diferencias establecidas para unas y otros en relación con las cualidades y atributos esperados y/o exigidos por algunas organizaciones para la asignación de tareas. Así, si de lo que se trata es de fomentar la participación y motivar a grupos de trabajo, la mujer sería la adjudicataria ‘ideal’ de la función, mientras que los hombres serían los elegidos para labores más ‘directas’ o ‘expeditivas’.

*“Necesitás, no sé, sacar un trabajo... digamos, en donde vos tenés que comprometer a un equipo. Es más fácil que sea la mujer la que comprometa a un equipo, y lo motive, y todo lo demás [...] El hombre generalmente no genera esa empatía.”*

*“...hay algún tipo de discriminación, digamos, ¿no? En el sentido, justamente, de toda esta cosa, digamos, de personalidad. Es más difícil que se le encargue al hombre, suponte, una responsabilidad de... este... Meticulosa.”*

Asimismo, el género parecería ‘pesar’ al momento de estimar la credibilidad y fiabilidad de las prácticas profesionales: como comenta una trabajadora de la guardia de un hospital público, los diagnósticos clínicos suelen ser más aceptados si es un hombre quien los realiza. Tanto internamente como en la relación con los destinatarios del servicio, la medicina como profesión parecería asociarse con el género masculino, reservando para las mujeres las funciones auxiliares y de soporte. Algo similar ocurriría con la edad de los médicos hombres: la misma trabajadora refiere una correlación positiva en-

tre mayor cantidad de años y mayor ‘confianza’ en el desempeño del profesional.

En esta línea, se destaca la política interna de ciertas organizaciones respecto de los perfiles femeninos seleccionados: al factor edad y al estado civil como condiciones discriminantes para la contratación, se les añadiría con mayor importancia el hecho de que no estén contemplando el proyecto de los hijos. La consigna ‘Que se embaracen, no’, sería construida por estas organizaciones como premisa para el acceso al puesto de trabajo. Como explica una trabajadora:

*“El problema es el embarazo. No es que tengan hijos [...] lo he visto en muchos casos [...] Porque el embarazo saca un montón de tiempo del trabajo, manteniendo un puesto que, además, se tiene que cubrir con una suplencia. Y [...] el hecho de capacitar una persona para... para la tarea que tenía, requiere ¡mucho! tiempo.”*

Otra práctica laboral en la que las diferencias por género se harían visibles se vincula a la movilidad intra-organizacional. En algunos rubros, el acceso a puestos de mando no sería ‘problemático’ para las mujeres, pero sí el acceso a categorías mejor remuneradas:

*“O sea, por ahí, jerárquicamente, a nivel jerarquías, no hay problemas, El problema, sí, es por una cuestión de salarios.”*

En otros casos, las mujeres conseguirían ascender más fácilmente, pero a condición de acceder a propuestas de naturaleza sentimental-sexual. De ser rechazadas y como contraparte, éstas podrían plantearse como situaciones de acoso.

Lo expresado en calidad de ‘situaciones poco decentes’, es entendido como ‘corrupción’ por otra de las trabajadoras. A su juicio, se trata de actos que son ‘tolerados’ con mayor facilidad si quien los comete es un hombre. Para las mujeres, en cambio, regiría el principio de integridad:

*“...para ascender, hay que... eh... pasar por situaciones... poco... decentes [...] Y los que están arriba son hombres. Y, casualmente, las mujeres ascienden [...] O sea, los hombres, eh... eligen a ciertas... eh... chicas, que... Que, de repente, se empieza a ver que pasa bastante tiempo en la oficina, del tipo; y después, van teniendo otro tipo de tareas.”*

*“...de las mujeres se demanda más estabilidad, más entrega, más ética, más fidelidad, más honestidad... Es más fácil de tolerar un desvío de dinero, o... una cuestión, este... O, algún mínimo acto de corrupción, equis, en un hombre que en una mujer.”*

El imaginario laboral de las participantes del focus-group parece reproducir el imaginario social respecto del género. La condición de masculinidad continuaría anudada a la racionalidad y la competitividad, siendo los espacios públicos los privilegiados para el ejercicio de estos roles. Para las mujeres, en cambio, seguirían

circunscribiéndose sus funciones a las antaño propias del mundo privado: la expresión de la afectividad, el cuidado, la conciliación. Un proceso de construcción de desigualdades que se expresaría en el quehacer laboral cotidiano e impactaría el desarrollo profesional.

### REFLEXIONES FINALES

Como hemos señalado al inicio, los resultados de la actividad laboral y las expectativas a ésta asociadas dan lugar a una serie de valoraciones diferenciales. Este componente motivacional parece asociarse para las participantes fundamentalmente a la posibilidad de realización y auto-expresividad (MOW, 1987; Salanova; Gracia; Peiró, 1996) en el trabajo.

En términos de funciones, se esperaría principalmente que el trabajo brinde oportunidades para el desarrollo personal y profesional. Esta oportunidad se daría en el marco de condiciones laborales que habiliten el control individual en relación con las tareas que se realizan, dando margen a la emergencia de componentes personales-subjetivos y potenciando las capacidades individuales.

Entre los aspectos deseados de la actividad, la autonomía cumpliría un papel fundamental para estas trabajadoras. Este factor estaría dado por la capacidad de decisión respecto del propio ritmo de trabajo y el control respecto de las pausas. De allí que se lo asocie tanto a la libertad como a la independencia, pero también a la posibilidad de obtener más ganancias económicas a partir de devenir la propia autoridad en la organización del trabajo y en la toma de decisiones sobre las tareas y los tiempos para realizarlas.

A ello se sumaría la expectativa de ajuste entre el volumen de trabajo a realizar y el tiempo de que se dispone para su ejecución. La relación negativa entre ambos aspectos no sólo es percibida como indeseada, sino que, aún más, es desestimada por ser vista como causante de malestares psicofísicos. En algunos casos, la percepción temprana de este desfase habría dado lugar a la búsqueda de estrategias laborales alternativas, como el trabajo autónomo o la reducción de la jornada de trabajo. Sin embargo, en la práctica, estas estrategias serían posibles a condición de relegar alguna otra característica preferida para la actividad, como el salario o la estabilidad.

La magnitud de las exigencias percibidas se viviría con mayor 'peso' cuando éstas se entremezclan con diferentes tipos de demandas de carácter cualitativo. Cuando deviene excesivo, el componente emocional, cognitivo y/o sensorial exigido para ciertas prácticas se transformaría en una fuente de malestares subjetivos y objetivos de difícil afrontamiento y con consecuencias tanto para la propia salud como para el desempeño requerido.

Por último, desde una perspectiva de género, las participantes encontrarían obstaculizadas ciertas funciones

del trabajo. Para la función ocupación, el acceso a ciertas áreas y la posibilidad de ascenso en determinadas organizaciones presentaría requisitos diferenciales entre ellas y los hombres que las dejarían por fuera de ciertos espacios. Algo similar ocurriría con la función salario.

Asimismo, el estatus y el prestigio serían otras dos funciones valoradas por las participantes. Como en los anteriores, en este caso también operarían al interior de las organizaciones representaciones sociales 'tradicionales' en lo que a atribución de roles y funciones 'específicas' para hombres y mujeres respecta.

Si, desde una visión amplia, entendemos a la violencia laboral como todas aquellas circunstancias relacionadas con el trabajo en las que se presenten desafíos -implícitos o explícitos- a la seguridad, al bienestar o a la salud de los trabajadores (ILO; ICN; WHO, 2003), los ejes analizados pueden ser entendidos como factores psicosociales de riesgo potencial.

En este marco, las condiciones de laborales, la organización misma del trabajo y las formas de su conducción pueden devenir espacios privilegiados para la emergencia de diferentes formas de abusos y patologías laborales.

La precariedad de la oferta de trabajo contemporánea y las inconsistencias de los nuevos modos productivos llevan a los trabajadores a construir sus biografías laborales en condiciones de vulnerabilidad constante y de sobre-exposición a modalidades organizacionales que no siempre son percibidas como realizativas.

Lo expuesto no agota la complejidad del fenómeno. Por el contrario, resta profundizar el análisis y su vinculación, al menos, con otros dos ejes directamente relacionados. Por un lado, el correspondiente a la calidad y a la cantidad de apoyo socio-laboral percibido, un factor que puede propiciar -por acción, por omisión, por ambas- la exposición a riesgos y que constituye un nivel analítico significativo para la diferenciación entre casos de acoso laboral y casos de conflictos. Por otro y en articulación el nivel relacional, el eje que aborda las prácticas de respeto, reconocimiento y estima presentes en las organizaciones contemporáneas y cómo éstas operan a favor o en detrimento de los trabajadores.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aiello, A.; Deitingner, P.; Nardella, C.; Bonafede, M. (2008): Uno strumento valutativo del rischio Mobbing nei Contesti organizzativi: La Scala "Val.Mob.". *Prevenzione Oggi*, 4 (3): 9-26.
- Cebey, M.C.; Trotta, M.F.; Napoli, M.L.; Ferrari, L.E. (2008): Violencia laboral: la subjetividad en riesgo. En *CONGRESO LATINOAMERICANO DE PSICOLOGÍA DEL TRABAJO DE LA UBA*. Número II- Año 2008. V Jornadas Universitarias y II Congreso Latinoamericano de Psicología del Trabajo. "Desafíos de la Psicología del Trabajo frente a la Precarización Laboral". Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. Buenos Aires, 25, 26 y 27 de septiembre. Publicación en CD. ISSN 1852-0251. Mención estímulo a jóvenes investigadores en reconocimiento a la producción original que se distinguió por su calidad científica y aporte al tema central del Congreso.
- Chappell, D.; Di Martino, V. (1999): "Violence at Work". International Labour Organisation, ILO. En: *Asian-Pacific Newsletter on Occupational Health and Safety*, volume 6, number 1, April 1999. [Versión electrónica]. Disponible en: <http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/violence/violwk/violwk.pdf>
- Deitingner, P. et al (2007): Val Mob. Documentos de trabajo, Escala y Factores. Dipartimento di Medicina del Lavoro, Laboratorio di Psicología e Sociología del Lavoro. Roma, Italia.
- Ferrari, L.E.; Filippi, G.L.; Cebey, M.C. (2009a): Riesgos psicosociales de los trabajadores. Efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral. Grupo de Trabajo 18: *reestructuración productiva, trabajo y dominación social*. XXVII Congreso ALAS. Congreso Internacional de la Asociación Latinoamericana de Sociología. "Latinoamérica interrogada: Depredación de Recursos Naturales, Democracia Participativa, Escenarios Productivos y Construcción de Conocimiento". Facultad de Ciencias Sociales, UBA. 31 de agosto al 4 de septiembre de 2009. ISSN 1852-5202.
- Ferrari, L.E.; Filippi, G.L.; Cebey, M.C. (2009b): Aproximación discursiva a los factores psicosociales de la violencia laboral. En Trimboli, A.; Fantin, J. C.; Raggi, S.; Fridman, P.; Grande, E.; Bertran, G. (Comps.) (2009) *El padecimiento mental. Entre la salud y la enfermedad*. Serie Colecciones - Asociación Argentina de Salud Mental. Buenos Aires. Pp. 288-280. ISBN 978-987-23478-2-6.
- Hirigoyen, M.F. (2001): *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- ILO; ICN; WHO (2003): *Workplace violence in the health sector. Country case studies research instruments. Survey questionnaire, English*. Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector. Public Services International-PSI. Geneva.
- Lazarus, R.; Folkman, S. (1986): *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca, Barcelona.
- Moncada, S.; Llorens, C.; Kristensen, T. S. (2002): *Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo*. Método Istas21(CoPsoQ). Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). ISBN: 84-609-0559-4
- MOW (1987): *The Meaning of working*. London: Academic Press.
- OIT (2006): Aumentan las nuevas formas de violencia en el trabajo, dice informe de la OIT. [Versión electrónica]. Consultado el 05/01/10. Disponible en: [http://www.ilo.org/global/About\\_the\\_ILO/Media\\_and\\_public\\_information/Press\\_releases/lang-es/WCMS\\_070534/index.htm](http://www.ilo.org/global/About_the_ILO/Media_and_public_information/Press_releases/lang-es/WCMS_070534/index.htm)
- OMS (2002): *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Disponible en: [http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/world\\_report/en/abstract\\_es.pdf](http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/abstract_es.pdf)
- Salanova, M.; Gracia, F.J. & Peiró, J.M. (1996): Significado del trabajo y valores laborales. En Peiró, J.M. y Prieto, F., *Tratado de Psicología del Trabajo*. Volumen II: Aspectos Psicosociales del trabajo. Madrid: Editorial Síntesis.
- Salin, D. (2003): Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human Relations* 56 (10): 1213-1232. SAGE Publications. On behalf of: The Tavistock Institute.
- Tsianos, V.; Papadopoulos, D. (2006): Precariedad: viaje salvaje al corazón del capitalismo corporeizado. Publicado en la revista multilingüe *transversal: máquinas y subjetivación*. [Versión electrónica]. Traducción castellana de Glòria Mèlich Bolet, revisada por Joaquín Barriendos. Disponible en: <http://transform.eipcp.net/transversal/1106/tsianospapadopoulos/es>.
- Vasilachis De Gialdino, I. (2003): *Pobres, pobreza, identidad y representaciones sociales*. Editorial Gedisa. España.
- Vega, G.; Comer, D. (2005): Sticks and stones may break your bones, but words can break your spirit: bullying in the workplace. *Journal of Business Ethics* 58: 101-109. Springer.

Fecha de recepción: 26 de marzo de 2010

Fecha de aceptación: 2 de agosto de 2010