

Hallazgos y desarrollos de la clínica del trabajo en la comprensión del malestar y la violencia laboral.¹

Horacio C. Foladori

Christophe Dejours es un investigador reconocido. Prestigioso médico del trabajo y psicoanalista ha reformulado la clínica del trabajo en varios sentidos, siempre para mostrar el compromiso del trabajador con el trabajo. Cuestiona así fuertemente la ideología empresarial para quienes el trabajador es un holgazán, no se compromete con lo que hace ya que no tiene ningún interés en trabajar. El investigador pone en cuestión esta tesis una y otra vez sosteniendo con diversos argumentos la tesis contraria, es decir, que el trabajador, en rigor, hace lo imposible para realizar su labor y que ello es imprescindible para la construcción de su personalidad y de su proyecto de vida.

El argumento central tiene que ver con la distancia entre el trabajo prescrito y el trabajo real. El primero es el que se planea, se diseña y se formaliza en procedimientos y técnicas. Es la herencia del taylorismo que se ha infiltrado por lo más dispar de la vida cotidiana, normando y regulando cada vez más la manera de hacer cada trabajo. El trabajo prescrito tiene que ver con un esfuerzo de imaginación en un diseño que, determinado por la productividad, ha de responder con eficiencia a ciertas metas impuestas. Es un trabajo pensado sin tiempo, en el sentido de ser una forma de pensar el trabajo como abstracto, como siempre igual, como más allá de las vicisitudes cotidianas. Es un trabajo teórico que se ha abstraído de toda realidad que lo pueda afectar, es un trabajo fuera de toda contingencia, al margen de sí mismo, de su especificidad y de su novedad.

El trabajo real por el contrario, es el que el trabajador ha de hacer todos los días. Ya que todo es cambiante, el trabajo real también lo es ya que es siempre nuevo, único, singular que escapa una y otra vez a lo prescrito ya que ha de poder resolverse en la coyuntura particular que lo define. Es el trabajo que hay que hacer para poder trabajar. Es la solución que debe ser inventada una y otra vez para hacer el trabajo posible. Es en esencia un trabajo creativo donde las

¹ Charla dictada en la Universidad Católica de Valparaíso con motivo de la presentación del libro Malestar en el trabajo. En Agosto de 2018.

soluciones de ayer no necesariamente son útiles hoy como herramientas para solucionar los problemas que se presentan hoy.

El trabajo real es aquel con el que se encuentra al trabajador en cada instante, es el desafío que todo trabajador ha de poder resolver, casualmente para poder trabajar. Es el trabajo que siempre está más allá del protocolo, más allá de la regulación, más allá de las herramientas y de los procedimientos. Es el trabajo que ha de ser resuelto para que el trabajo sea posible. Y de ese trabajo, el capital no tiene noticia, de ese trabajo, esfuerzo de trabajo inteligente, el empresario no lo ve, no lo conoce, no lo toma en cuenta. Incluso es el trabajo que escapa al capataz ya que está más allá de su especialidad. Es un trabajo en el que salvo los pares, nadie desea enterarse de su existencia.

Es un trabajo, como lo señala Dejours, que si bien se realiza para poder trabajar, está siempre al margen, es ilegal por naturaleza ya que escapa a toda prescripción, a toda norma. Es un trabajo que escapa a toda protocolización, de ahí su característica de ilegal, trabajo realizado a contramano. Así que para poder trabajar el trabajador ha de hacerlo de manera ilegal, los protocolos no se pueden cumplir, no aportan la solución, tan solo fuerzan la realidad con el consiguiente fracaso.

Dejours se asombra de la creatividad del trabajador, de la inventiva, de la inteligencia corporal que encuentra en el movimiento una respuesta lúcida para solucionar el obstáculo, una y otra vez. Es un trabajo que se realiza en las fisuras de lo prescrito, en los intersticios de lo pensado. Es un trabajo único. Sin embargo, el trabajador es forzado a realizar el trabajo prescrito. La capacitación y el entrenamiento apuntan en esa dirección. En suma, el trabajo prescrito es un trabajo forzado, en el sentido de que se espera que se realice de cierta manera, estudiada y planificada. Es un trabajo que fuerza la manera de realizarlo. Dicho de otro modo, el trabajador es forzado a realizar el trabajo de cierta manera, según una cierta lógica que le es ajena, que es ajena al trabajo mismo.

Esto es así porque las condiciones de trabajo son impuestas por la empresa. Nadie elige el trabajo que realiza ni la forma de realizarlo. Las condiciones del trabajo son parte del trabajo prescrito.

El taylorismo coloca al trabajador solo ante el trabajo, rompe los colectivos, impide las conversaciones durante el trabajo, con el argumento ingenuo de que así se eliminan los tiempos muertos. El

trabajador queda entonces en una situación de trabajo particular ya que carece del apoyo de los pares. Como lo muestra Dejours, carece de la posibilidad del fantaseo tan necesario para realizar el trabajo y encontrar las soluciones necesarias para poder trabajar. Esto es fatal ya que al dejarlo solo frente al trabajo, lo expone a peligros, a riesgos quitándole el soporte colectivo que lo protege.

La empresa norma los tiempos. La empresa norma los ritmos, la cadencia. La empresa norma los procedimientos. “ No le pago para que piense sino para que haga”. Este mensaje humillante para todo trabajador lo es aún mas para el caso de técnicos y profesionales que se supone han sido contratados casualmente para resolver problemas, para pensar. Va a ser la empresa la que le crea problemas al trabajador a través de sus normativas, de sus prescripciones.

De acá surge la primera tesis que puede formularse: Hay una relación directa entre las normas del trabajo, entre lo prescrito del trabajo, entre lo forzado del trabajo y el grado de malestar que se genera en la subjetividad del trabajador. Este trabajo a la fuerza tiene sus costos en la economía psíquica del trabajador. Deja sus marcas de distintas maneras, algunas visibles otras que podrán ser vistas como efecto de la acumulación de estrés y de tensiones a lo largo del tiempo. El efecto del desgaste mental, la activación de los registros de experiencias que no pudieron ser suficientemente elaboradas, de experiencias forzadas. Las marcas quedan en todos los trabajadores, cada quien hará con ellas lo que pueda en función de su disposición y de su estructura psíquica, no todo trabajador hace el mismo síntoma en idénticas condiciones laborales, hay muchos factores que tomar en cuenta, sin embargo todos se verán afectados de una u otra manera.

Porque para Mendel, el capital no solamente se apropia de la plusvalía, vale decir del producto que produce el trabajador sino que además se apropia del pluspoder, el poder que se genera al poder disponer del producto en la sociedad y en el mercado. Allí está implícita la apropiación de la manera de hacer el trabajo, de la manera en que la herramienta ha de ser utilizada y de la forma de organizar el trabajo. Por ello, para el autor se trata – en una primera instancia de generar las condiciones para que el trabajador colectivamente pueda recuperar poder sobre su trabajo cosa que no puede hacer individualmente. No hay posibilidad de recuperar poder sino trabaja, y no hay poder recuperable individualmente ya que la pérdida del poder se ha realizado colectivamente, por tanto el

empoderamiento solamente puede ser el resultado de un esfuerzo colectivo.

El acto de sometimiento es lo que constituye a mi entender la instalación de un acto violento. Violencia es cuando hay alguien que está a merced. La fuerza es el último instrumento para lograr el sometimiento y la servidumbre pero en la mayoría de los casos ello se logra sin el ejercicio de la fuerza. Ahora bien, el caso es de que la primera que somete es la norma, un estatuto del cual no hay escapatoria posible. Somete en la mayoría de los casos sin aplicación de fuerza alguna. Somete porque el sistema Estado se ha preocupado en educar en la obediencia para poder permanecer y eternizarse.

El trabajador que no elige donde trabajar comienza por someterse a las normativas que la institución- empresa le establece cuando lo contrata. Este es un acto desigual ya que el lugar del patrón sostiene un mandato vertical por medio del cual norma las condiciones de trabajo. Allí hay un acto violento de por sí ya que la situación desigual en el poder produce como efecto, un acto de sometimiento.

Así, el trabajador va a tener que ser obediente y alinearse con las normativas que el patrón va a establecer acerca de la manera de realizar el trabajo, sobre los compromisos y obligaciones a los que estará sometido. El arma del despido coloca al trabajador a merced, sometiéndolo en una estructura alienante.

El caso de los equipos de trabajo presenta algunas peculiaridades que han de ser pensadas desde esta perspectiva de la relación desigual, una desigualdad productora de nuevas desigualdades.

Por un lado, el equipo de trabajo en realidad se constituye como un grupo que adopta teóricamente una línea propia. Se trata de un grupo de pares, de iguales, en un espacio en el que cada quien participa de acuerdo a sus saberes. El grupo se dinamiza con estos aportes abordando la tarea que conformó originariamente el grupo. Se da entonces una cierta dinámica de liderazgos a partir de la funcionalidad requerida por el grupo y el ofrecimiento que cada uno de los integrantes puede hacerle como aporte desde el saber de cada quien. Esta mecánica posibilita que el grupo pueda avanzar en la solución que la tarea real le propone como desafío.

El grupo entonces elabora sus propias normas internas por consenso y de manera tácita en la mayoría de los casos. Este trabajo es satisfactorio y no produce malestar ya que cada quien espontáneamente se siente parte de un grupo que no solamente ayudó a crear sino también contribuyó a hacer que su trabajo fuese posible y eficiente. El trabajo es realizado de manera gozosa y comprometida con altos índices de satisfacción.

Pero he aquí que este grupo está institucionalizado, vale decir que pertenece a una institución, funciona dentro de un ordenamiento institucional. La institución tiene su proyecto propio con respecto al grupo y entonces va a pretender normarlo en su funcionamiento, en la forma de hacer la tarea que lo convoca tanto como los tiempos y las metas que el grupo ha de acatar para ser evaluado en su productividad.

Es decir, la institución le presenta al grupo un paquete normativo que da cuenta de cómo debe realizar la tarea encomendada. Se produce entonces un conflicto que el grupo vive de manera cada vez más insistente. Hay un choque entre normativas: aquellas creadas por el grupo de manera espontánea al margen de la institución y las normativas emanadas de la institución que tienen fundamentalmente el objetivo de someter al grupo a los designios de ésta.

Se trata de un conflicto que no tiene solución ya que para la institución es impensable la existencia de un grupo que labora de manera autónoma. Así, por las regulaciones lo obliga a la servidumbre. Pero en la subjetividad los miembros del grupo han de lidiar con este conflicto: hacer lo que piensan que ha de hacerse según su sano juicio y ética o encaminarse a bloquear su propio criterio en aras de acatar las instrucciones institucionales. Este conflicto produce mucho sufrimiento al punto de que a mediano plazo se podrán observar diversos grados de alteraciones conductuales o corporales o incluso afectación a la manera en como al interior del grupo se producen los intercambios entre compañeros. Este es el fenómeno llamado burn-out y que cierta ideología ha colocado en algunos miembros del equipo. En rigor puede decirse que todos los miembros del equipo entran en burn-out producto del desgaste mental que el conflicto entre normativas implica, si bien no todas las personas van a reaccionar del mismo modo ante el conflicto. En suma, el equipo ha perdido la posibilidad de pensar y siempre el pensar es y al mismo tiempo pensarse. El burn-out tiene que ver con cierta imposibilidad que el grupo tiene a

mirarse y en poder reflexionar acerca de lo que le ocurre y porque le ocurre lo que le pasa. Por eso el fenómeno del burn-out los implicará a todos porque no se trata de un problema personal sino de un conflicto que el grupo mantiene con la institución donde trabaja y sobre la cual no está en condiciones para reflexionar. Se ha convertido en un grupo bloqueado, casi robotizado. No es que no pueda trabajar, es que no hay nada de humanidad en lo que hace, esta imposibilitado de producir su propia cultura.

Un último aspecto que deseo considerar tiene que ver con la patología del desempleo. En este caso como en ningún otro, es evidente la relación entre el acto de exclusión de la vida laboral y los efectos (afectos) subjetivos que este produce. Así, se observan en la clínica un complejo de pérdidas asociadas al desempleo, a saber: pérdida del salario, pérdida del sentimiento de utilidad social y consecuentemente de estatus social, pérdida de vínculos sociales, pérdida de actividad cotidiana, pérdida de autoestima, pérdida de la capacidad de producir y transformar, etc.

Este complejo de pérdidas actuales que reactiva otras pretéritas, tiene particulares efectos somáticos y psíquicos, como pueden ser los arranques de cólera y de agresividad, diversos malestares corporales y del sueño y sobre todo alteraciones del humor en la línea de la depresión que se agudiza en razón directa con la dificultad en conseguir un nuevo empleo. En lo anterior dominan sentimientos de rencor y de humillación por la exclusión social, persistiendo una herida en el amor propio resultado del rechazo.

Diversos estudios han observado una marcada tendencia progresiva a la mortalidad y en el caso de jóvenes la relación desempleo-suicidio resulta significativa.

La repercusión mayor del desempleo en la salud mental apunta a una significativa baja en la autoestima lo que aunado a la pérdida de los soportes sociales, pertenencia a redes, y disminución significativa de las vías de comunicación muestra un impacto definitivo en los referentes identitarios y relacionales. Así la marginación progresiva que el desempleo desencadena en consonancia con el debilitamiento de la vida social son directamente productores de una desestabilización de la economía psíquica, la que se mantenía estructurada por el vínculo al trabajo. Su disolución abre a las descompensaciones depresivas y somáticas. Se instala entonces el desaliento y una disminución

considerable en la autoestima producto de lo que es vivido como desprecio social.

El impacto en la familia es igualmente desastroso ya que se altera significativamente la estructura psicoafectiva tiñendo de desesperanza la vida de relación. Los jóvenes que se ven confrontados al desempleo de los padres tienden a producir una inversión de los valores, lo que autoriza la aparición de comportamientos marginales y violentos en respuesta a la impotencia que la coyuntura produce.

En suma, deseo mostrar que la patología del desempleo es un efecto directo a la violencia que el capital produce en la medida en que el ser humano resulta prescindible ante los logros del dinero.