



SOCIOLOGÍA CLÍNICA Y PSICODINÁMICA DEL TRABAJO EN EL ESTUDIO DEL PLACER Y EL SUFRIMIENTO EN EL TRABAJO COTIDIANO

Héctor L. Bermúdez Restrepo*
CANADÁ

Resumen

Cuando se estudia el placer y el sufrimiento en los escenarios laborales contemporáneos, es común encontrar que estas dos categorías aparecen desagregadas o mal articuladas entre sí. El «sufrimiento social» y los estados de incomodidad anímica o existencial han sido tratados muy comúnmente por la sociología. Por su parte, los estados gratificantes han estado más presentes en los intereses de los estudios de la psicología industrial. Sin embargo, es menos fácil hallar investigaciones que examinen estas dos experiencias sensibles en la propia dialéctica que trenzan entre sí. Precisamente, interesadas en la realidad empírica de la organización del trabajo actual, la sociología clínica y muy especialmente la psicodinámica del trabajo, han logrado hallazgos teóricos y metodológicos considerables al estudiar, en paralelo, este tipo de vivencias. Poner algunos de estos hallazgos al servicio de los investigadores en management y en gestión humana, es el propósito del presente artículo.

Palabras clave: Placer, sufrimiento, organización del trabajo, sociología, psicodinámica del trabajo.

Keywords: Pleasure, suffering, organization of work, sociology, psychodynamics of work.

HEC MONTRÉAL

*Sociólogo de la Universidad Autónoma Latinoamericana, Especialista en Gerencia del Desarrollo Humano y Magister en Ciencias de la Administración de la Universidad Eafit y Doctorando en Sociología en la Université HEC-Montréal. Profesor de la cátedra de Sociología de la Empresa e Investigador auxiliar del Département de l'enseignement du management, de la Université HEC-Montréal.
Contacto: hector-leonel.bermudez@hec.ca



Abstract

When studying the pleasure and suffering in contemporary business scenarios, it is common that these two categories are broken down or poorly articulated with each other. The suffering and mental states of discomfort or existential very commonly have been treated by sociology. For its part, states have been more gratifying present in the interests of industrial psychology studies. However, it is less easy to find research that examines these two sensory experiences in the very dialectics that weave together. Just interested in the empirical reality of the current work organization, clinical sociology and especially the psychodynamics of work, have made significant theoretical and methodological findings by studying, in parallel, these types of experiences. Put some of these findings to serve researchers in management and human management, is the purpose of this article.

Introducción

En su célebre estudio sobre el placer, Freud (1920) asegura que la región más oscura e inaccesible de la vida psíquica es, precisamente, aquella dónde residen las sensaciones de placer y displacer. Este desafío científico de principios del siglo XX, continúa excediendo el entendimiento contemporáneo. Por eso, los investigadores en management y en gestión humana tienen ante sus ojos una interesante oportunidad académica, la cual podría sustentarse, como lo propone el presente artículo, sobre los hallazgos de la sociología clínica y la psicodinámica del trabajo.

La cuestión del sufrimiento en el trabajo o el trabajo como fuente de sufrimiento y de explotación, ha sido un tema sociológico fundamental. En general, ha sido abordado según los principales ángulos teóricos y desde los orígenes mismos de la sociología.¹ Marx (1867), por ejemplo, comprendió al trabajo como organizador de las relaciones de producción y lo sitúa en el núcleo mismo del origen de las desigualdades de clase. Además, en varios de sus escritos es posible hallar su interés por explicar no solamente los fenómenos presentes en la división del trabajo, sino también por analizar ciertas dinámicas inherentes al acto de trabajo propiamente dicho. En la última parte del primero de los Manuscritos económico-filosóficos de 1844, Marx (2007: 116) inaugura su discusión, la cual permanecerá subyacente

¹ En este artículo solamente se hará mención a Marx y a Weber por cuestiones de espacio. Sin embargo, hay que recordar que todos los fundadores de la sociología (Durkheim, Pareto, Simmel, etc.), se interesaron en el asunto del trabajo industrial y sus efectos sobre las dimensiones sensibles de los trabajadores.



a lo largo de toda su obra, sobre la articulación de conceptos como la ya mencionada división del trabajo, el trabajo alienado y la propiedad privada. Marx siempre estuvo inquieto por el sufrimiento del obrero: «el trabajador no se afirma en su trabajo —escribe—, sino que se niega; el obrero no se siente bien sino infeliz [...] él mortifica su físico y arruina su espíritu» (p. 117). Dos décadas antes de publicar *El Capital*, ya era evidente en él una profunda inquietud en relación a la infelicidad del obrero: «la relación del trabajador a su propia actividad no le pertenece: es la actividad como sufrimiento, la fuerza como impotencia, la procreación como castración» (p. 121). Sobra insistir que no se trata de alusiones marginales: en todo el sistema teórico de Marx es absolutamente claro que —al menos en el modo de producción capitalista—, el trabajador no podrá ser feliz. Según él, en la actividad productiva el hombre no se siente libremente activo como en las funciones verdaderamente humanas: comer, beber, procrear. En otras palabras, Marx asocia la «actividad vital» del ser humano a la «actividad productiva», al explicar que en la primera, no se disocia ni de la actividad (porque le pertenece), ni del mundo en el que realiza la actividad, mientras que en la segunda, él se aliena tanto de la actividad (la cual le es extraña), como del mundo, el cual se le presenta como un universo hostil.

Pero si Marx encontraba en la abolición de la propiedad privada la mayor esperanza para aliviar las miserias del trabajo capitalista, Weber se sitúa en un ángulo completamente diferente. Al interesarse por los asuntos de la dominación, Weber descubre una lógica particular de tiranía que puede ser, según él, origen de infelicidad y sufrimiento generalizado: la racionalización.

Además, las primeras investigaciones de Weber ya testimonian sus inquietudes por la división del trabajo en relación con las experiencias sensibles de los trabajadores. Tanto en la referida a la Situación de los obreros del Este del Elba (1892), como en *De la psicofísica del trabajo industrial* (1908), Weber se esfuerza por examinar el nivel de vida obrero, las condiciones laborales, la fatiga, el ritmo, la motivación, el sentido por el trabajo, etc. Vale la pena detenerse a señalar algunos elementos epistemológicos utilizados por Weber en sus investigaciones tempranas, puesto que brindan las pistas sobre la génesis de algunos aportes a los estudios sobre las experiencias sensibles en el trabajo cotidiano. Se puede constatar, por ejemplo, que Weber (1908) se apoya sobre algunos útiles de la psicología experimental como la «ley fundamental de la psicofísica». Sin embargo, él critica fuertemente la utilización de esta ley, muy especialmente la manera en que lo hace Lujo Brentano al asociar «la Teoría de la utilidad marginal» y la «ley fundamental de la psicofísica». Weber se toma



el tiempo de examinar las relaciones entre la «Teoría subjetiva del valor» (de los marginalistas: Jevons, Walras, Menger), para asociarlas a aquellas de la psicofísica experimental y, más concretamente, a la llamada «ley de Weber-Fechner».² Sin embargo, este modelo explicativo no le era suficiente en absoluto, porque, por una parte, el razonamiento marginalista, al «depender de una racionalidad calculadora, permite atribuir una intención, con un grado elevado de evidencia, a ciertas deliberaciones de los obreros como el hecho de satisfacer, en prioridad, necesidades alimentarias o de habitación»; por otra parte, la psicofísica suministra «algunos útiles que permiten identificar causas a las cuales parece, a primera vista, difícil de imputar un sentido como la fatiga fisiológica o la capacidad de recuperación» (Feuerhahn, 2005: 795).

Entonces, buscando *sociológicamente* las determinaciones de la acción social, Weber descubre que esos comportamientos deberían ser «causados por componentes intermediarios específicos»:

[...] *Procesos en los cuales unos 'estados de humor' que son percibidos como tales por la consciencia, influyen la realización del trabajo sin que, al mismo tiempo, el proceso de esta influencia (es decir el hecho de que la realización aumente, disminuya o difiera), sea conscientemente 'vivido' como siendo ligado a estos estados de humor, podemos hacer de tales procesos 'psicológicamente' comprensibles* (citado por Feuerhahn, 2005: 796).

Dos décadas antes de las célebres investigaciones de Hawthorne, Weber ya alertaba sobre la posible relación entre los estados de humor y el rendimiento en las tareas de los obreros en la industria, sin asegurar, por lo tanto, que existiera una relación directa entre el buen humor y el alto desempeño.

Por otra parte, muchos de sus continuadores han tomado menos en cuenta sus estudios sobre la realidad empírica de aquellos que, situados en la parte baja de la escala jerárquica, son responsables de las tareas «no calificadas» en un sistema de división social del trabajo que hace de éstas unas actividades desvalorizadas. Por eso, hay

² *Grosso modo, la teoría subjetiva del valor «defiende la idea según la cual el valor de los bienes de consumo es proporcional a su utilidad marginal, es decir a la utilidad de la última unidad consumida de cada bien» (Grossein, 2005: 906). A propósito de esto, Grossein recuerda que «la expresión 'utilidad marginal' [Grenznutzen] fue introducida por Friedrich von Wieser en 1884». En cuanto a la «Ley psicofísica de Weber-Fechner», se trata de la ley que propusieron los psicólogos experimentales Ernst Heinrich Weber y Gustav Theodor Fechner, para la medida matemática de las sensaciones.*



que ser justos con Weber y su legado. Sabemos que la sociología de las organizaciones y los dominios cercanos como el management, la psicología industrial, la antropología organizacional, la gestión humana, etc., desde sus orígenes se inspiraron fuertemente en los estudios de Weber sobre un tipo de división del trabajo que él estudió: la burocracia. Más concretamente, se basaron en un pequeño extracto de *Economía y Sociedad* (1922), titulado «La dirección administrativa burocrática», la cual fue considerada por Weber como «el tipo puro de la dominación legal» (Weber, 1971: 223-231). Ésta hace presencia no solamente en la dirección de las fábricas, sino también —y él lo tiene muy claro—, en el ejercicio de la administración pública. Weber se espanta por la estrechez de pensamiento y de espíritu que puede causar y por la limitada movilidad social que origina: «Es horrible pensar —escribe— que el mundo no podría estar un día repleto sino de esos hombrecitos que no son nada distinto que pequeños piñones en un engranaje, y que se aferran a su puesto subalterno, ensayando, simplemente, a acceder a funciones más altas» (citado por Mayer, 1943: 127).

Por eso, hay que insistir en la crítica a la teoría organizacional, el management y la gestión humana, cuando, históricamente, han acudido de manera tan selectiva y limitada a un vasto sistema teórico como el de Weber, en procura de explicar las dimensiones sensibles en el trabajo cotidiano. Por una parte, puede constatarse que los sociólogos de la burocracia, de los años 1940-50, en Estados Unidos, han prestado muy poca atención a las críticas de Weber y han adelantado sus desarrollos teóricos, casi siempre, del lado de un homenaje a este tipo de estructuración de las relaciones de poder (cf. Selznick, 1943, 1948; Gouldner, 1954; Blau, 1955). Por otra parte, los escritos tempranos de Weber sobre los obreros en las fábricas, incluso sus estudios de caso sobre el trabajo industrial, han sido prácticamente olvidados y nunca han sido explotados en toda su riqueza y originalidad (cf. Thoemmes, 2008; Feuerhahn, 2005; Abellán, 1994).

En general, puede observarse que el sufrimiento ha sido más común entre los autores de la sociología, y que esta dimensión del placer en el trabajo depende más de las preocupaciones de la psicología industrial desde sus albores mismos (cf. Mayo, 1933; Roethlisberger y Dickson, 1939); este interés también se aprecia luego, en la psicopatología del trabajo (Sivadon, 1952; Abramowitch, 1985); posteriormente, tal interés por el placer en el trabajo aparece con otras nuevas consideraciones de tipo administrativo, como la reciente exigencia de la «gestión de sí», el coaching, etc. Sin embargo, numerosas investigaciones permiten inferir de la lectura de la mayoría de



los autores sobre la felicidad en el trabajo, que sus obras están influenciadas, cuando no determinadas, por aspectos ideológicos que asocian directamente los estados gratificantes en el trabajo con el incremento de la motivación y la productividad (Gysler, 2012; Bermúdez, 2012; Du Roy, 2009; Guilhaume, 2009; Gori y Le Coz, 2007, Dejours, 2006; Martuccelli, 2006; Aubert, 2003).

No obstante, son menos los estudios sociológicos que tienen en cuenta, *en simultánea*, los aspectos sobre el sufrimiento laboral y la cuestión del trabajo como fuente potencial de placer y de sentimiento de autorrealización³. Precisamente, interesadas en la realidad empírica de la organización del trabajo actual, tanto la corriente contemporánea de la sociología clínica, como la psicodinámica del trabajo —fuertemente influenciadas por la teoría psicoanalítica—, dirigen hoy sus miradas, en paralelo, hacia los dos vectores. Por una parte, hacia la relación del sujeto con la tarea que él debe cumplir y las diversas dificultades emocionales que siente en su trabajo cotidiano; por otra parte, hacia el estudio de las posibilidades de minimizar el sufrimiento o de evitar que se convierta en patológico, e inclusive, de transformarlo en placer (Gaulejac, 2011, 2005; Dejours, 2009, 2007, 2006; Coupechoux, 2009; Kaës, 1996; Malenfant et Vézina, 1994).

Advertencias Metodológicas

Placer y el sufrimiento son, desde el punto de las ciencias sociales en general, apuestas teóricas y metodológicas que deben ser exploradas en sus manifestaciones cotidianas de la realidad vivida por el sujeto. Estos dos términos —que no son propiamente sociológicos—, designan unas experiencias sensibles, polimorfos, las cuales pueden alternarse y mantener entre sí relaciones dialécticas muy complejas. Sin embargo, estas dos nociones no son simples y exigen un mínimo de contextualización teórica antes de partir, de manera ingenua, a la indagación de campo⁴. El propósito del presente escrito es, precisamente, presentar los hallazgos de un ejercicio de contextualización de estos dos conceptos.

³ Hay que advertir sin embargo que la Sociología de las Emociones puede considerarse una interesante excepción; además de los estudios clásicos de Thomas Scheff (1966, 1977), Arlie Hochschild (1983, 2003), y Theodore Kemper (1978, 1981), algunos autores han logrado ciertos desarrollos teóricos que aportan directamente a los estudios de las experiencias sensibles en el trabajo cotidiano. Véanse, en este mismo artículo, en el apartado de advertencias metodológicas algunas referencias bibliográficas al respecto.

⁴ La investigación que soporta el presente artículo tiene la intención de abordar, desde el punto de vista sociológico, las dos caras de la relación vivida por el trabajador en sus actividades cotidianas en lo que se refiere a las experiencias sensibles del placer y el sufrimiento. Su propósito, es efectuar una observación etnometodológica de la situación vivida en lo cotidiano por algunos empleados de un almacén perteneciente a una gran cadena de distribución alimenticia. Actualmente, el investigador, apoyado por el Departamento de sociología de la Universidad de Quebec, Montréal (UQAM), se encuentra ultimando detalles con Loblaw's, Sobey's y Metro, los tres más grandes detallistas canadienses en alimentación, los cuales representan alrededor del 60% de las ventas alimentarias nacionales (Krakar y Longtin, 2005; Garneau y col., 2012).



Una segunda advertencia emana de la anterior: este artículo es entonces, básicamente exploratorio. Es un ejercicio tendiente a la construcción de un marco de referencia que permita ir al trabajo de campo con cierto utillaje teórico definido. Sin embargo, por el momento, puede exponer algunas conquistas teóricas de la sociología clínica y de la psicodinámica del trabajo (ambas, principalmente de inspiración francófona), para ponerlas al servicio de los interesados en el estudio de los seres humanos en el trabajo contemporáneo, como lo son, por ejemplo, los investigadores del management en general y de la gestión humana en particular. Será evidente entonces, a través del artículo, una grave limitación: la ausencia de apoyo en la Sociología de las Emociones cuyos aportes teóricos son una invaluable contribución en el abordaje de las dimensiones sensibles en el trabajo cotidiano (cf. Hochschild, 2003; Pierce, 1998; Soares, 2003; Wharton y Erickson, 1993).

Una tercera advertencia es más una aclaración sobre las elecciones epistemológicas. Una de ellas ha sido la de tomar distancia de ciertas definiciones muy comunes de estas nociones en el estudio del trabajo en los escenarios industriales. Éstas pueden hallarse en la acumulación epistemológica de la teoría organizacional, la psicología industrial, la gestión humana, etc. Tales definiciones incluyen asociaciones que resultan problemáticas, como la de relacionar, directamente, la alegría, el placer o la felicidad, a la moral y la motivación, y por ende, a los altos desempeños productivos; su contrapartida, es decir, los estados de tristeza o infelicidad aparecen entonces asociados con la desmoralización, la desmotivación y el bajo rendimiento (Roethlisberger y Dickson, 1939; Zalesnik y col., 1958; Deci y Ryan, 1985). En este mismo sentido, las experiencias displacenteras y las incomodidades anímicas son, comúnmente, arrojadas bajo el concepto de estrés. Se decidió entonces, permanecer al margen de las mencionadas asociaciones.

Una cuarta advertencia metodológica tiene que ver tanto con los límites contextuales como conceptuales de estas definiciones. En otras palabras: es preciso informar sobre las demarcaciones, por ejemplo, del contexto de la acción, de la situación, de la experiencia, etc., y también sobre las elecciones teóricas. Así, en cuanto a la primera de estas categorías, se decidió centrar la atención, *exclusivamente*, en el sufrimiento —no necesariamente patológico—, que se produce, en el acto del trabajo en la gran empresa contemporánea, en la cual, como se verá más adelante, los lazos entre las personas aparecen como vínculos instituidos (Kaës, 1996). Por eso, un autor como Kaës, aporta directamente, con sus elementos teóricos, a la definición



preliminar que se esboza en este artículo. En cuanto a la segunda categoría, el placer designa aquí, únicamente, a los estados episódicos gratificantes, llevados a cabo en el ejercicio de trabajo (en el mismo escenario que se acaba de mencionar), en la búsqueda del ser humano por afirmar y justificar su existencia en la sociedad (Freud, 1929). El aporte de la concepción antropológica de la teoría psicoanalítica fundadora, brinda aquí las pistas principales para hacer la asociación entre la búsqueda del placer y las aspiraciones humanas de realización existencial.

Definiciones Preliminares

El sufrimiento no patológico en el vínculo instituido

El sufrimiento es la experiencia de displacer intenso inherente a la vida misma (Kaës, 1996). Sin embargo, para definir esta noción, es necesario hacerlo al margen, tanto de los riesgos de la adjetivación moralista, como de las explicaciones netamente fisiológicas que ignoran las peripecias del sujeto. Se prefiere —al igual que lo hace Kaës—, comprender el sufrimiento como un asunto estructural de nuestra vida psíquica. Así, éste puede ser entendido como «el agujijón que nos obliga a encontrar, a inventar nuevas vías de satisfacción sustitutivas a la realización de nuestros deseos» (1996: 21). En el esquema explicativo de este autor hay cuatro razones por las cuales el sufrimiento aparece, las cuales resultan pertinentes para el estudio del placer y el sufrimiento en los escenarios laborales contemporáneos:

- a) *cuando fallan las capacidades propias de mantener la continuidad y la integridad del Yo;*
- b) *tan pronto se entra en contacto con la angustia primitiva;*
- c) *cuando las identificaciones fundamentales propias son amenazadas;*
- d) *cuando la confianza desaparece* (1996: 21).

Hay que insistir: en el contexto del ejercicio del trabajo cotidiano actual en la empresa (como en cualquier otro contexto de la vida ordinaria), estos cuatro factores de riesgo están siempre presentes. Además, en la empresa actual se evidencian, como se verá enseguida, las características de los vínculos instituidos.

Este tipo de vínculo es aquel que se determina por una doble conjunción: la primera es «la del deseo de cada sujeto implicado en la relación, de inscribir sus vínculos en una duración y en una cierta estabilidad», asunto este que es, en la mayoría de los casos, inherente a las aspiraciones de los trabajadores de las empresas. El segundo vector que determina al vínculo instituido es



el de «las formas sociales que reconocen y sostienen de diversas maneras (jurídica, religiosa, cultural, económica), la institución de ese vínculo” (Kaës, 1996: 1; 2005: 16). La empresa contemporánea está igualmente determinada por esas formas sociales.

Sin embargo, otra delimitación es necesaria para ensayar una definición más cercana a los intereses de una investigación sobre el placer y el sufrimiento en el trabajo cotidiano en la empresa actual: aunque el sufrimiento cause ciertos efectos de «desorganización de las funciones psíquicas (pensamiento, imaginación, motricidad, percepción)», éste no es siempre patológico. En otras palabras, todo tipo de sufrimiento emerge en la experiencia misma de la vida social, pero no siempre la vivencia del sufrimiento conduce a estados patológicos. Al explicar la especificidad del sufrimiento en el vínculo, Kaës recuerda que hay un sufrimiento psíquico inherente a la formación, al mantenimiento y a la disolución de todo lazo afectivo. «Todo encuentro, toda vinculación —escribe—, contiene ciertos componentes de sufrimiento: sufrimos la desilusión, la ambivalencia, las intermitencias del corazón a causa de las implicaciones y de las representaciones de cada uno en el vínculo» (pp. 21-22). Sin embargo, el sufrimiento patológico es otra cosa. Además de la destrucción de las funciones psíquicas, el sufrimiento patológico es «un impedimento permanente de amar, de trabajar, de actuar: siempre está asociado a una imposibilidad de establecer un lazo de amor satisfaciente, es decir creador de vida, consigo mismo y con los otros» (p. 21).

En el trabajo cotidiano en la empresa actual pueden presentarse, y de hecho suceden con frecuencia, episodios de sufrimiento invalidante; sin embargo, lo que interesa en la presente contextualización no es exactamente el sufrimiento patológico, sino, más bien, cómo se conjugan en el mundo ordinario del trabajo las experiencias intensas de displacer con aquellas de placer, justamente en la construcción y el mantenimiento de los vínculos entre los trabajadores y sus jefes inmediatos. Esto no quiere decir que el sufrimiento patológico no sea primordial en el estudio del trabajo cotidiano contemporáneo. La salud mental del trabajador y de la sociedad en general, ha sido y tendría que seguir siendo un problema sociológico fundamental. Así lo atestiguan, por ejemplo, los estudios de Ehrenberg (1998, 1995) cuando explica que asistimos a una sociedad en la que impera un individuo «incierto» o «fatigado de sí mismo», o los recientes trabajos de Otero (2012, 2011) sobre el sufrimiento y la depresión. Sobre lo que se quiere llamar la atención aquí, es sobre el hecho de que, a pesar de sufrir en el trabajo, muchos trabajadores conservan su salud mental y física, e inclusive, en muchas ocasiones aceptan



su sufrimiento como una condición del trabajo, como una fatalidad, y no encuentran razones para ejercer resistencia. Otros, incluso, afirman ser felices en su trabajo.

Por eso, se prefiere aquí mencionar un elemento teórico central en la tesis de Kaës sobre los vínculos instituidos, que será de suma utilidad cuando se explique, más adelante, la manera cómo la psicodinámica del trabajo ha procurado resolver el tema de los mecanismos de defensa contra el sufrimiento. Se trata de las *defensas masivas*, estudiadas a partir del examen de las conductas institucionales sintomáticas. A propósito de estos dispositivos, Kaës indica lo siguiente:

La parálisis y la sideración no son criterios unívocos: la agitación y el activismo son también efectos de defensas masivas. Meltzer destacó que la inversión de los sentidos en el autismo era una medida para no pensar en la institución; el activismo, la inversión en las tareas secundarias o en la burocracia, son medidas equivalentes. Esos síntomas atestiguan no solo la ausencia de espacio para pensar, ellos contribuyen a mantener el pensamiento fuera de uso (Kaës, 1996:24).

Su ejemplo se trae a colación porque en las empresas actuales es común que se presenten situaciones como la que describe Kaës, y sus ideas pueden servir, por una parte, para explicar formas de alienación en el trabajo cotidiano, que pueden ser asociadas con los mecanismos masivos de defensa y, por otra parte, porque al instituir espacios en los cuales el «no pensar» contribuye con la comodidad anímica, podrían estarse reproduciendo ciertas lógicas de dominación en el trabajo cotidiano contemporáneo (Londoño y Bermúdez, 2013).

El placer: la disminución o regulación de la excitación

Freud (1920), en la primera línea de *Más allá del principio del placer*, asegura que este principio rige automáticamente el transcurso de los procesos psíquicos (1981: 43). Según él, la actividad psíquica tiene como objetivo evitar el displacer (el dolor, el terror) y producir el placer. Los términos por él utilizados, «evitar» y «producir», tienen la intención de que se comprendan como asuntos económicos: ahorrar el desgaste, disminuir la tensión, etc. Sin embargo, para mejorar el contexto propio de la presente investigación, hay que hacer dos precisiones. Por una parte, estas ideas freudianas invitan a pensar que el placer no se reduce, en absoluto, a la satisfacción de la necesidad. En este sentido, Laplanche y Pontalis (1967), recuerdan que



aunque el placer puede ser concebido según el modelo del «apaciguamiento de una necesidad», tendería más bien a una «desrealización». Por otra parte, aunque el placer puede entenderse como tendiente a la disminución de la tensión, Freud admite que hay tensiones agradables: un aumento de tensión se puede volver «efectivamente motivante como displacer sentido» (Laplanche y Pontalis, 1967).

Obsérvese que estas explicaciones aseguran un enfoque diferente de ciertas premisas de partida de los estudios sobre la conducta de los trabajadores suministrada por el management y la gestión humana: ausencia de tensión y cumplimiento de necesidades no pueden asociarse siempre, *directamente*, al incremento de la motivación por las tareas en el trabajo. En ocasiones, la alegría manifiesta en las empresas y muchos estados de excitación, tanto individuales como colectivos, no son fiel muestra de motivación y de bienestar; muchas veces, estos pueden ser más síntomas de enfermedad que de salud mental y existencial. Como se verá más adelante, las *estrategias de defensa contra el displacer* generado por la organización del trabajo contemporánea, parecen ser mejores pistas para comprender el placer en los escenarios laborales actuales.

Además, la hipótesis freudiana sobre el placer se basa en una paradoja que no solamente contradice el sentido común, sino que, en general, no es potenciada por los autores de la psicología industrial y la sociología organizacional: placer y displacer se refieren a la cantidad de excitación presente en la vida psíquica, pero el displacer corresponde a un incremento de esa cantidad, y el placer a una disminución de ella. Para decirlo con las propias palabras de Freud «el aparato psíquico se afana por mantener lo más baja posible, o al menos constante, la cantidad de excitación presente en él [...] todo cuanto sea para incrementarla, se sentirá como disfuncional, vale decir, displacentero» (1981:45). El placer habría que comprenderlo entonces, más como un estado de constancia, como una tendencia al equilibrio. Según estas ideas, la propensión hacia la búsqueda del placer resulta irremediable, puesto que es constitutiva del aparato anímico; pero esto no significa que haya que equiparar *la predisposición hacia la búsqueda* con la posibilidad real de lograr un estado perpetuo de placer.

Desde este punto de vista, lograr estados placenteros perdurables en el trabajo (como en otros escenarios de la vida cotidiana), es una ilusión, la cual, aunque parece justificada por el sentido común, es, en el mundo efectivo, una ficción. Aquello que parece estar más acorde con la realidad, según



los hallazgos de la psicodinámica del trabajo, es que la búsqueda continua del sentido de la acción realizada por el individuo, puede generar estados que ajustan las cantidades de excitación (lo que no significa ausencia de tensión), y que pueden conducir, por consecuencia, a episodios gratificantes. Igualmente, las cantidades de excitación pueden ser reguladas por el reconocimiento recibido de parte de los demás y del propio sujeto por los actos realizados.

La Psicodinámica del Trabajo: ¿Sufrimiento vs Placer?

Los orígenes y el contexto: la organización del trabajo

Los especialistas en psicodinámica del trabajo definen este campo del saber como “una disciplina” cuyo objetivo es “el análisis psicodinámico de los procesos intersubjetivos movilizados por las situaciones de trabajo” (Dejours, 2008: 217). Su génesis hay que buscarla en lo que se conoce como la “psicopatología del trabajo”, cuyas primeras publicaciones, que datan de los años 1950, estuvieron a cargo de investigadores como Le Guillant, Veil y Sivadon⁵. A comienzos de los años 1970, Dejours, interesado en la salud mental y pública, se une a este tipo de estudios con un objetivo aun más concreto: “el análisis del sufrimiento psíquico resultante de los hombres en la organización del trabajo” (Dejours, 2008: 217). En este interés, aparecen claramente separados tanto el objeto: la *salud mental* de los trabajadores, como también las dos categorías centrales de análisis: el *sufrimiento psíquico* y la *organización del trabajo*. En ese entonces, se partía de la premisa de que el trabajo industrial era un “malestar” social histórico que podía causar daños a la salud mental de los trabajadores.

Vista así, la organización del trabajo aparecía como un “dato preexistente”, como una entidad dada de antemano, a la cual los trabajadores no tenían más alternativa que adaptarse. En cierto modo, se trataba de la misma perspectiva que los expertos en el estrés laboral venían proponiendo también desde los años 1930 (cf. Selye, 1936, 1956). Sin embargo, en tanto que endocrinólogos y epidemiólogos partieron siempre de premisas biológicas y fisiológicas para hacer sus explicaciones de terreno y de laboratorio, Dejours y sus colaboradores rápidamente abandonaron la psicología experimental y el behaviorismo, y prefirieron, como marco explicativo, a la fenomenología y el modelo psicoanalítico del funcionamiento psíquico.

⁵ En esta investigación se privilegió la corriente francófona. Para las bases de una psicodinámica del trabajo y las organizaciones de parte de autores anglófonos, véase Czander (1993); Cilliers y Koortzen (2000).



Los primeros trabajos en psicopatología del trabajo renunciaron a focalizar la investigación sobre las enfermedades mentales para desplazarla, muy concretamente, sobre las defensas contra el sufrimiento. Por aquel entonces, se proponía la tesis de que para luchar contra los posibles daños a la salud mental que las exigencias de la organización del trabajo causaba, los trabajadores elaboraban un conjunto de estrategias defensivas, tanto individuales como colectivas. Entre las primeras se destaca, por ejemplo, la «represión pulsional» en las tareas repetitivas en tiempo cronometrado, y entre las segundas están, por ejemplo, las «defensas colectivas» del oficio. Nótese que se presenta un viraje en cuanto al problema central de este dominio: la atención, que estaba centrada sobre lo patológico, se pone ahora en lo saludable. Este desplazamiento causó una ruptura epistemológica de consecuencias mayores: la emergencia de la «normalidad» como categoría central de análisis.

A partir de esta ruptura, la psicopatología del trabajo, como disciplina, se obliga a cambiar de nombre para llamarse, en adelante, psicodinámica del trabajo. Como se verá luego, según sus defensores, el placer en el trabajo comienza a ocupar un lugar de interés, al lado del sufrimiento.

Hay que hacer notar, sin embargo, que los investigadores en este dominio, algunos de ellos emergidos de la ergonomía (Daniellou, Logeay, Davezies), decidieron centrar su atención sobre la “organización del trabajo” y no sobre “las condiciones”, categoría ésta estudiada, desde Hawthorne (ruido, temperatura, humedad, vapores, bacterias, etc.). Sin embargo, estas condiciones ponen en peligro directamente al cuerpo y pueden emerger de ellas, mucho más indirectamente, patologías mentales o psicósomáticas. Por el contrario, la experiencia de los investigadores en psicodinámica del trabajo demuestra que en ciertos escenarios industriales, en los cuales las condiciones de trabajo son apropiadas y los trabajadores no se encuentran expuestos a peligros físicos de ninguna naturaleza (o que, de estarlo, cuentan con la formación, la prevención y la protección adecuadas), pueden emerger —y de hecho emergen, muy comúnmente—, estados de enorme sufrimiento.

En el seno mismo de la ergonomía, la noción de “organización del trabajo” comenzó a avizorarse como una categoría de análisis mal delimitada y bastante problemática. Este es un aporte fundamental a la psicodinámica del trabajo por parte de los estudios ergonómicos que venían inspirándose en algunos autores de la sociología del trabajo (cf. Friedmann, 1946, 1964; Naville, 1961; Touraine, 1965). La organización del trabajo no es, en absoluto,



una noción preexistente. La relación del ser humano con su trabajo *no puede ser estable*, puesto que trabajar implica acción, y cada acto de trabajo es "organizado" a partir de un conjunto de determinantes históricos, económicos, políticos, culturales, etc. En este contexto, el aporte crucial de la ergonomía a los estudios de la psicodinámica del trabajo, es el de haber demostrado que, hasta en las tareas más elementales y subdivididas, existe una distancia irreducible entre la tarea prescrita y la actividad real de trabajo (Laville, Teiger y Duraffourg, 1973).

La tarea prescrita es un ideal, incluso una ilusión. Está siempre diseñada en la mente, imaginada para ser actuada; sin embargo, el diseño no garantiza, en absoluto, que la tarea sea elaborada exactamente (y siempre), tal como se concibió; cada ejecutor tendrá siempre que filtrar por su propia mente, por su propia imaginación, su inteligencia, etc., la instrucción sobre el diseño y la concepción de las tareas. Toda tarea tendrá que ser pues *interpretada* por el ejecutor. Este tipo de análisis elemental, permite afirmar que la experiencia del trabajo es banalizada por parte de los responsables de la organización del trabajo en las empresas, «eufemizada», según la expresión de Davezies:

*Trabajar implica salir del discurso para confrontarse con el mundo
[...] el trabajo real es estructuralmente diferente del trabajo teórico
[...] trabajar es siempre tener, de un lado la prescripción, el cálculo,
el concepto, el discurso, y del otro, la resistencia al mundo (1993: 4).*

El trabajo implica pues, un proceso continuo de interpretación del mundo por parte de cada trabajador. Pero justamente este acto de interpretación puede causar unas dificultades emocionales enormes en cantidad y en intensidad que es necesario examinar.

Los mecanismos de defensa

Recuérdese que la hipótesis central de la psicodinámica del trabajo consiste en que para luchar contra los posibles daños a la salud mental que las exigencias de la organización del trabajo causa, los trabajadores elaboran un conjunto de estrategias defensivas. Estas son, tanto individuales como colectivas. Es necesario entonces detenerse a revisar una mínima definición de estos mecanismos de defensa. Así, a continuación se presenta una sucinta descripción de los dos ejemplos más representativos: las ideologías colectivas del oficio y la represión pulsional.

Las ideologías colectivas del oficio. Según Dejours (2008: 72), una ideología de



defensa es «una forma radicalizada de estrategia colectiva de defensa». Este autor indica que ésta «emerge en situaciones extremas de sufrimiento donde no hay más espacio de discusión para reorganizar la relación a la organización del trabajo», pero también donde «la renuncia de los agentes a toda acción de mejoramiento se traduce por la aparición de una práctica dominante de denuncia y por el esfuerzo desesperado de mantener la cohesión de los agentes entre ellos por referencia al enemigo común» (2008: 72-73).⁶

Grosso modo, la finalidad de este sistema defensivo es la de «mantener a distancia la percepción del riesgo». En la primera edición del «Ensayo de psicopatología del trabajo», Dejours (1980: 71), presenta las seis principales características que definen una ideología colectiva:

a) Enmascara, contiene y oculta una ansiedad particularmente grave; b) es elaborada por un grupo social particular (con una especificidad); c) está dirigida no contra una angustia emergida de conflictos intrapsíquicos de naturaleza mental, sino destinada a luchar contra un peligro y un riesgo reales; d) para ser operatoria, debe contar con la participación de todos los interesados; e) debe estar dotada de cierta coherencia; y f) tiene siempre un carácter vital, fundamental, necesario.

Las ideologías colectivas del oficio cumplen con todas estas características. Esa es la conclusión a la que llegan los investigadores en psicodinámica del trabajo, desde los tempranos estudios en psicopatología en el oficio específico de los obreros de la construcción (Abramowitch, 1985; Cru y Dejours, 1985; Dejours y Burlot, 1985). Una ideología colectiva del oficio protege contra el miedo real en el trabajo; ella cubre y complementa los vacíos dejados por los mecanismos de defensa individuales contra el miedo: evita dejar en evidencia la cobardía individual.

Los mecanismos de defensa individuales. El asunto de las defensas individuales ha sido tratado tanto por la psicología como por la psicopatología, y muy especialmente por el psicoanálisis. Concretamente, la psicodinámica del trabajo ha estudiado el concepto de «represión pulsional», una operación que reprime el contenido psíquico al nivel del preconscious, es decir, no exactamente en el nivel del inconsciente. En sus explicaciones sobre la

⁶ Dejours propone esta definición en la edición comentada de su libro *Travail, usure mentale* (2008), como respuesta a las «variadas críticas» recibidas a partir de la primera publicación de estas nociones en 1980. Véase su amplia nota en las páginas 72-73 de la edición de 2008.



arquitectura del aparato psíquico, Freud concibe la idea de una represión primaria y otra secundaria. Justamente esta última es la que es utilizada por la psicodinámica del trabajo. Sin embargo, es necesario, mínimamente, esbozarlas ambas para comprenderlas. La represión primaria, como lo indica su nombre «funcionaría desde un principio y sus contenidos reprimidos son originarios, anteriores a toda experiencia [y] actuarían como imanes de atracción respecto de representaciones surgidas en la experiencia vital del niño» (Saal, 1982: 323). Por su parte, «la represión pulsional que se produce después del nacimiento sería entonces represión secundaria». En este mismo sentido, Laplanche y Pontalis (1967) definen este concepto de represión pulsional como «una modalidad defensiva que se distingue de la represión [propriadamente dicha] y que actúa sin llegar a esta última, en la fuente misma de la pulsión». Nótese que se trata de una maniobra individual *stricto sensu*, puesto que lo que se produce es una operación mental. En el contexto del trabajo, se trata de protegerse, con recursos psíquicos propios, de la amenaza percibida. La organización del trabajo contemporáneo invita a pensar en estos mecanismos individuales de defensa porque ella contiene, en su esencia, un componente de extraordinaria individualización y parcelización. Esto puede validarse fácilmente, no sólo mediante el análisis elemental de los procesos y tareas en cualquier empresa, sino también, y sobre todo, examinando los mecanismos de evaluación del desempeño contemporáneos (Bermúdez, 2012; Gori, 2011; Martuccelli, 2006). Sin embargo, a pesar de la pertinencia de este mecanismo de defensa individual, las investigaciones en psicodinámica del trabajo demuestran que tal mecanismo está más asociado a las enfermedades del cuerpo que a las enfermedades mentales.

La relación entre placer y sufrimiento

Inspirados, una vez más, en ciertos estudios ergonómicos y en los teóricos de la sociología del trabajo ya citados, los autores en psicodinámica del trabajo proponen una nueva definición de este concepto estableciendo la ya mencionada diferencia entre la tarea real y la tarea prescrita. El trabajo es, según Davezies (1991), «la actividad desplegada por los hombres y las mujeres para hacer cara a aquello que no está ya dado por la organización prescrita del trabajo» (citado por Dejours, 2008: 228). No es exagerado insistir entonces en que el trabajo es fundamentalmente un acto de interpretación del mundo de parte de los trabajadores; pero la organización real es, además, un producto de las relaciones sociales. La psicodinámica del trabajo, afirma Dejours, se interesa en los «procesos intersubjetivos que hacen posible la gestión social de las interpretaciones del trabajo por los sujetos» (p. 228). En



otros términos, se trata de un análisis del sufrimiento no focalizado sobre el individuo y sus síntomas, sino más bien, centrado en la dialéctica de las relaciones intersubjetivas.

Con relación a los intereses de la presente investigación, dos conceptos llaman la atención: la «movilización» y el «reconocimiento». En cuanto a la movilización, sabemos desde Hawthorne, que la coordinación del trabajo exige «asegurar las condiciones *lógicas* y las condiciones *cognitivas*», pero, eso que recuerda Dejours es precisamente que para alcanzar la cooperación es necesaria «la *voluntad* de las personas de trabajar juntas y de sobrepasar, colectivamente, las contradicciones que nacen del hecho de la esencia de la organización del trabajo» (p. 230). Así, la «movilización subjetiva» es, grosso modo, el deseo de cooperar de manera espontánea de parte de los trabajadores en una tarea específica. Sin embargo, prescribir la movilización psíquica —la cooperación espontánea— es absolutamente imposible (a pesar de las ilusiones de los expertos en gestión humana). Creemos, con Dejours que, efectivamente el problema es a la inversa:

Se trata de saber cómo proceder para no impedir la movilización de las inteligencias y de las personalidades. Sin duda, la movilización subjetiva se advierte muy poderosa en la mayoría de los sujetos saludables. Es como si el sujeto confrontado a la organización del trabajo no pudiera evitar poner en acción los recursos de su inteligencia y de su personalidad. Y todo esto por razones que pueden cómodamente ser elucidadas por la investigación clínica y el análisis teórico» (2008: 233).

En cuanto al reconocimiento, esta noción es capital. Los investigadores en psicodinámica del trabajo lo han examinado en dos dimensiones: a) reconocimiento «de la realidad que constituye la contribución del sujeto a la organización del trabajo»; y b) reconocimiento «en el sentido de gratitud por el aporte de los trabajadores a la organización del trabajo» (Dejours, 2008: 233-234). Igualmente, llaman la atención sobre la secuencia ontológica «primero, reconocimiento del hacer, y luego, gratificación identitaria» (p. 235). Ese tipo de análisis permite comprender mejor la relación entre sufrimiento y placer a partir de la creación de sentido en el trabajo:

La construcción del sentido del trabajo por el reconocimiento gratificando al sujeto en relación a sus expectativas de cara a su autorrealización (edificación de la identidad en el campo social) puede transformar el sufrimiento en placer; [pero] si la dinámica



de reconocimiento es paralizada, el sufrimiento no puede ser más transformado en placer (pp. 236-238).⁷

En otras palabras, éste se acumula, se vuelve patógeno y conduce al individuo a la enfermedad. Es justamente esto lo que ha sido estudiado por la psicopatología del trabajo y representa actualmente un aporte fundamental al estudio de las experiencias sensibles en el trabajo cotidiano: la demostración de que el sufrimiento puede ser transformado en placer por medio del reconocimiento. Pero, es necesario tener clara la complejidad del reconocimiento, puesto que éste es mucho más que las simples tácticas de valoración propuestas por las retóricas manageriales, las cuales, en ocasiones, tienen el resultado adverso, y en lugar de valorar al trabajador, terminan por despreciarlo (Honneth, 2006; Londoño y Bermúdez, 2013; Bermúdez, 2012).

Los aportes de la sociología clínica

Los orígenes y el contexto: el método «clínico» en sociología

Actualmente hay sociólogos en muchos países que publican sus artículos bajo la rúbrica de «sociología clínica». Jan Marie Fritz, por ejemplo, advierte que este tipo de sociología se encuentra extendido en unos 25 países y cita autores de Francia, Italia, Bélgica, Holanda, Grecia, Brasil, Canadá y Estados Unidos (Fritz, s.f.: 1). Esta misma autora, define la sociología clínica como «un campo multidisciplinario humanístico que evalúa y reduce los problemas a través del análisis crítico y la intervención».

La génesis de esta subdivisión de la sociología se remonta a los célebres fundadores de la sociología estadounidense, y más concretamente a lo que se conoce como la primera etapa de la Escuela de Chicago. Autores como Ernest Burgess, Louis Wirth y Harvey Zorbaugh, por ejemplo, enseñaban cursos titulados «sociología clínica». Sin embargo, la inspiración para comenzar a institucionalizar este tipo de cursos puede hallarse en los esfuerzos de Milton C. Winternitz, decano de otra escuela, la de Medicina de la Universidad de Yale. Aunque Winternitz propuso formalmente, en 1929, la fundación de un departamento de sociología clínica (Fritz, 2001), el primer ejercicio de teorización sobre este concepto propiamente dicho, aparece publicado por primera vez en 1931, en un artículo de Louis Wirth en la *American Journal of Sociology*, el cual fue titulado justamente «*Clinical Sociology*» (cf. Wirth, 1931).

⁷ Subrayado agregado.



Este autor se extiende en su artículo animando a los sociólogos a inspirarse en el trabajo que se realizaba en las clínicas de desarrollo infantil, pero aboga para que se delimite claramente «la división del trabajo» entre psiquiatras, trabajadores sociales y sociólogos clínicos; según él, la contribución de estos últimos es mayor, gracias a la aplicación del enfoque cultural para la explicación de muchas formas de conducta. El artículo de Wirth es decididamente una invitación a una sociología aplicada, incluso *terapéutica*.

Posteriormente, también en Estados Unidos, comienzan a aparecer, profusamente, publicaciones bajo esta rúbrica de la sociología clínica. En 1978 se funda la *Clinical Sociology Association* y en 1982 la *Clinical Sociology Review*. Sin embargo, habrá que esperar hasta finales de 1980 para que comiencen a aparecer de manera sistemática publicaciones sobre la sociología clínica en lengua francesa. Estas publicaciones aparecen bajo el amparo del Comité de Investigación en Sociología Clínica de la Asociación Internacional de Sociología (AIS).

Hay ciertos estudios de algunos autores francófonos pertenecientes a la sociología clínica que resultan muy pertinentes para los análisis del trabajo. Eugène Enriquez, por ejemplo, desde la década de 1960, ofrecía también unos cursos titulados «sociología clínica» (Enriquez y col., 1993: 7). Pero, más allá del título de la sociología que él pretende aplicar, lo que interesa, en este contexto, además de su vigencia, es que tal autor es uno de los pioneros en utilizar ciertos recursos epistemológicos de la teoría psicoanalítica para indagar sobre el mundo de lo vivido en las organizaciones, la violencia sutil y simbólica que se presenta en ellas, etc. (cf. Enriquez, 2013, 2006, 1997, 1992).

Por su parte, Nicole Aubert y Vincent de Gaulejac (1991), cuentan con publicaciones igualmente interesadas en el mundo del trabajo, de las empresas y de la dirección. Según estos autores, la consecuencia lógica de la aplicación del management «de la excelencia», es la descompensación física y psíquica, el estrés permanente y el trabajo angustiante. Bien que la categoría central de análisis no es el sufrimiento —y por supuesto, mucho menos el placer—, se infiere de sus textos la importancia del profundo malestar causado por las prácticas manageriales. En *El culto a la urgencia* (Aubert, 2003), se puede validar, aun con mayor nitidez, la utilización de los recursos epistemológicos logrados a partir de la teoría psicoanalítica para explicar los malestares humanos. La tesis central del libro —el culto a lo urgente hace que la sociedad esté padeciendo la enfermedad del afán—, indica que el trabajo en las empresas se desmaterializa y pierde sentido, lo



cual contribuye a la destrucción del vínculo social y es fuente de sufrimiento: «el clima de presión es tal que corroe a los individuos que se desconectan brutalmente, como bajo el efecto de una sobrecarga energética intensa, o se sumergen en la depresión como para intentar ‘desacelerar’ el tiempo». En esta misma dirección y con los mismos recursos epistemológicos, Gaulejac (2005) publica una crítica a la «ideología administrativa, el poder managerial y el acoso social» en su texto *La sociedad enferma de la gestión*. Allí explica por qué la pérdida del sentido del trabajo causa sufrimiento y hace mención a las violencias presentes en la organización contemporánea del trabajo. Esta tesis se ve complementada en *Trabajo, las razones de la cólera* (2011), texto en el cual son tratados: el acoso, la violencia, el sufrimiento y los riesgos psicosociales.

Algunos aportes recientes de la sociología clínica aplicada al trabajo

El acoso, como problema de estudio es reciente. Soares (2006: 8), recuerda que se debe a Brodsky (1976) la primera definición: se trata de «tentativas, repetidas y persistentes, de una persona, con el fin de atormentar, romper la resistencia, frustrar u obtener una reacción de otra. Es un tratamiento el cual, con persistencia, provoca, ejerce presión, asusta, intimida o incomoda a otra persona».

Sin embargo, el mérito de la divulgación del concepto es para Marie-France Hirigoyen (1998). En el libro *El acoso moral*, Hirigoyen define el acoso en la empresa como un tipo de violencia perversa: «Por acoso en el lugar de trabajo, hay que entender toda conducta abusiva, que se manifiesta principalmente por comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos que pueden causar perjuicios a la personalidad, a la dignidad o a la integridad física o psíquica de una persona, poner en peligro el empleo de aquella, o degradar el clima de trabajo» (1998: 67). Sin embargo, la principal enseñanza del libro de Hirigoyen es aquella de haber permitido, tanto a los expertos en el dominio del trabajo, como al público en general, tomar consciencia de que no se trata de casos aislados, sino de un fenómeno de sufrimiento social.

Gaulejac (2011: 62-63), hace otra interesante contribución al proponer la separación metodológica entre el impedimento objetivo y el impedimento subjetivo: «el primero concierne a las prohibiciones, las exigencias, la represión social, la ausencia de medios de acción, el conjunto de condiciones concretas que determinan las posibilidades y las imposibilidades de actuar». El segundo tiene que ver con «las inhibiciones, los conflictos internos



(bien sean éstos psicológicos o psicopatológicos), las capacidades y las incapacidades 'internas' del sujeto». Hay pues unos elementos «materiales, concretos, observables», y otros elementos «subjetivos, percibidos, vividos, interiorizados».

¿Del sufrimiento a la cólera?

La noción de «malestar» parece más adecuada para un análisis sociológico que aquellas de violencia y de sufrimiento (Gaulejac, 2011). Efectivamente, se puede constatar en nuestra sociedad contemporánea un malestar generalizado «en los fundamentos de las organizaciones y en la estructura misma de nuestro sistema socioeconómico» (p. 69). Sin embargo, en la organización del trabajo actual el malestar no es aceptado, porque todo malestar, individual o colectivo, arriesga con amenazar la productividad. Hemos aprendido, desde las épocas de Hawthorne, que el displacer es un atentado contra el rendimiento. Entonces, de la misma manera que la violencia o el sufrimiento han sido subestimados e incluso deslegitimados, de parte de los defensores del management, así mismo se menosprecia el malestar; éste solamente es atendido cuando los indicadores de productividad se ven amenazados, pero ordinariamente se desconoce su etiología. Por eso, es fácil acordar con Gaulejac sobre lo grave que es la imposibilidad de la expresión de la cólera, una cólera absolutamente «justa y necesaria» en nuestros días:

A falta de poder expresar su cólera, el sujeto se siente mal al interior [...] Al no poder expresar un sentimiento 'justo' de cara a una situación intolerable, el sujeto desvía su cólera contra sí mismo bajo la forma de culpabilidad, de resentimiento interior (p. 70).

Mucho del sufrimiento en las empresas puede explicarse a partir de los conflictos y contradicciones no resueltas entre los deseos del trabajador y la ejecución de las tareas. ¿Qué decir entonces de las cóleras no expresadas?

Conclusión

La acumulación epistemológica del management y de la gestión humana, en general, resulta insuficiente para explicar las dinámicas inherentes al placer y el sufrimiento causados en el ejercicio cotidiano de las actividades laborales en la organización del trabajo. Estas experiencias sensibles han sido tratadas por otros dominios de las ciencias sociales como son, por ejemplo, la psicodinámica del trabajo y ciertas corrientes de la sociología, como la sociología clínica y la sociología de las emociones. Los objetos de estudio



de estos campos del saber (la salud mental, el cambio social, el trabajo y las emociones propiamente dichas), les ha permitido estudiar estos fenómenos sin necesariamente asociarlos a la productividad y el desempeño. Sus intereses académicos no han estado, como en el caso de la administración y la gestión humana, determinados por los afanes prescriptivos o normativos que pueden distraer o pervertir los ejercicios científicos.

Por eso, se considera pertinente que los investigadores en management y en gestión humana se replanteen la interrogación por el placer y el sufrimiento en la organización del trabajo contemporánea, y que al hacerlo, acudan a los hallazgos teóricos y metodológicos de estos dos campos disciplinares.

Porque, antes de buscar cómo generar estados de felicidad para incrementar la productividad, será necesario preguntarse por qué hasta ahora la aplicación de esas ideas sobre la felicidad en el trabajo ha terminado por hacer más infelices aún a los trabajadores.

Referencias

- ABELLÁN, Joaquín. (1994). «Presentación». En M. Weber, *Sociología del trabajo industrial* (pp. 9-23). Madrid: Trotta.
- ABRAMOWITCH, Jean. (1985). «Étude ethnographique du vécu des tâches de couverture dans le bâtiment». En C. Dejours, C. Veil y A. Wisner (dir.), *Psychopathologie du travail* (pp. 102-104). París: Entreprise moderne d'édition.
- AUBERT, Nicole. (2003). *Le culte de l'urgence*. París: Flammarion.
- AUBERT, Nicole y GAULEJAC, Vincent de. (1991). *Le coût de l'excellence*. París: Seuil.
- BERMÚDEZ, Héctor. (2012). «De la cultura organizacional al coaching: ¿El tránsito de la domesticación al sometimiento deseado?» Colección Nuevo Pensamiento Administrativo. Cali: Universidad del Valle [en prensa].
- BLAU, Peter. (1955). *The Dynamics of Bureaucracy. A Study of Interpersonal Relations in two Government Agencies*. Chicago: Chicago University Press.
- BOURDIEU, Pierre. (1991). «Introduction à la socioanalyse». *Actes de la recherche en sciences sociales*, 90, 3-5.
- BRODSKY, Carroll. (1976). *The Harassed Worker*. Lexington: Lexington Books.



- CILLIERS, Frans y KOORTZEN, Pieter. (2000). "The psycho-dynamic view on organisational behaviour". *The Industrial-Organizational Psychologist*, 38(2), 59-67.
- COUPECHOUX, Patrick. (2009). *La déprime des opprimés*. París: Seuil.
- CRU, Damien y DEJOURS, Christophe. (1985). «La peur et la connaissance des risques dans les métiers du bâtiment». En C. Dejourns, C. Veil y A. Wisner (dir.), *Psychopathologie du travail* (pp. 27-34). París: Entreprise moderne d'édition.
- CZANDER, William. (1993). *The psychodynamics of work and organisations*. Nueva York: Guilford Press.
- DAVEZIES, Philippe. (1993). «Éléments de psychodynamique du travail». En línea: http://philippe.davezies.free.fr/download/down/Elements_de_psychodynamique_1993.pdf (Consultado enero 9, 2012).
- DAVEZIES, Philippe. (1991). «Éléments pour une clarification (?) des fondements épistémologiques d'une science du travail». Colloque National de la Société Française de Psychologie, à Clermont-Ferrand, le 6 décembre 1991. En línea: http://philippe.davezies.free.fr/download/down/Une_sciences_du_travail_1991.pdf. (Consulta: febrero 1, 2012).
- DECI, Edward y RYAN, Richard. (1985). *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior*. Nueva York: Plenum Press.
- DEJOURS, Christophe. (2009). *Souffrance en France*. París: Seuil.
- DEJOURS, Christophe. (2008). *Travail, usure mentale*. París: Bayard.
- DEJOURS, Christophe (dir.). (2007). *Conjurer la violence. Travail, violence et santé*. París: Payot-Rivages.
- DEJOURS, Christophe. (2006). «Aliénation et clinique du travail». *Actuel Marx*, 39(1), 123-144.
- DEJOURS, Christophe. (1990). «Nouveau regard sur la souffrance humaine dans les organisations». En J-F. Chanlat, *L'individu dans l'organisation. Les dimensions oubliées* (pp. 687-708). Montréal: Les presses de l'Université Laval.
- DEJOURS, Christophe. (1980). «Essai de psychopathologie du travail». En C. Dejourns, *Travail usure mentale* (pp. 59-190). París: Bayard.
- DEJOURS, Christophe y Burlot, A. (1985). «Contribution de la psychopathologie du travail à l'étude de l'alcoolisme». En C. Dejourns, C. Veil y A. Wisner (dir.), *Psychopathologie du travail* (pp. 105-111). París: Entreprise moderne d'édition.
- DU ROY, Ivan. (2009). *Orange stressé*. París: La Découverte.



- EHRENBERG, Alain. (1998). *La fatigue d'être soi. Dépression et société*. París: Odile Jacob.
- EHRENBERG, Alain. (1995). *L'individu incertain*. París: Calmann-Lévy.
- ENRIQUEZ, Eugène. (2013). «Le travail, essence de l'homme? Qu'est-ce que le travail?», *Nouvelle revue de psychosociologie*, 15(1), 253-272.
- ENRIQUEZ, Eugène. (2006). «Violence du pouvoir: la violence subtile dans l'entreprise». *Sud/Nord*, 1(20), 59-69.
- ENRIQUEZ, Eugène. (1997). *Les jeux du pouvoir et du désir dans l'entreprise*. París: Desclée de Brouwer.
- ENRIQUEZ, Eugène. (1992). *L'organisation en analyse*. París: Puf.
- ENRIQUEZ, Eugène, Houle, Gilles, Rhéaume, Jacques y Sévigny, Robert. (dir.). (1993). *L'analyse clinique dans les sciences humaines*. Montréal: Saint-Martin.
- FEUERHAHN, Wolf. (2005). «Sociologie, économie et psychophysique. Une lecture de la 'Théorie de l'utilité marginale et la loi fondamentale de la psychophysique' de Max Weber». *Revue française de sociologie*, 46(4), 783-797.
- FOU CART, Jean. (2004). «La souffrance : un enjeu social contemporain». *Pensée plurielle*, 2(8), 7-20.
- FOU CART, Jean. (2003). *Sociologie de la souffrance*. Bruxelles: De Boeck & Larcier.
- FREUD, Sigmund. (1929/2007). *Le malaise dans la culture*. París: Puf.
- FREUD, Sigmund. (1920/1981). «Au-delà du principe de plaisir». En S. Freud, *Essais de psychanalyse* (pp.41-115). París: Payot.
- FRIEDMANN, Georges. (1964). *Le travail en miettes*. París: Gallimard.
- FRIEDMANN, Georges. (1946). *Problèmes humains du machinisme industriel*. París: Gallimard.
- FRITZ, Jan-Marie. (2011). "The Development of the Field of Clinical Sociology". En línea: <http://digilander.libero.it/cp47/clinica/fritz.htm>. (Consultado: diciembre 28, 2011).
- FRITZ, Jan-Marie. (2001). «Clinical Sociology». En E. Borgatta & R. Montgomery. *Encyclopedia of Sociology* (pp. 323-329). Vol. 1, 2a. Ed. Nueva York: McMillan.
- GARNEAU, Mary-Beth y coll. (2012). *Commerce de détail*. Catalogue Statistic Canada. Recuperado 08/08/2013 de <http://www5.statcan.gc.ca/researchers-chercheurs/index.action?lang=fra&univ=6&search=&start=1&end=25&sort=0&themeld=0&date=&series=&author=&themeState=-1&dateState=-1&seriesState=-1&authorState=-1&showAll=false?Lang=F&MM>



- GAULEJAC, Vincent de. (2011). *Travail, les raisons de la colère*. París: Seuil.
- GAULEJAC, Vincent de. (2005). *La société malade de la gestion*. París: Seuil.
- GORI, Roland. (2011). «L'évaluation comme « dispositif de servitude volontaire »». *Bulletin de psychologie*, 511(1), 45-47
- GORI, Roland y Le Coz, Pierre. (2007). «Le coaching: main basse sur le marché de la souffrance psychique». *Cliniques méditerranéennes*, 1(75), 73-89.
- GOULDNER, Alvin. (1954). *Patterns of Industrial Bureaucracy*. Nueva York: The Free Press.
- GROSSEIN, Jean-Pierre. (2005). «Traduction et notes». En M. Weber, « La théorie de l'utilité marginale et la "loi fondamentale de la psychophysique" ». *Revue française de sociologie*, 46(4), 905-920.
- GUILHAUME, Geneviève. (2009). *L'ère du coaching. Critique d'une violence euphémisée*. París: Syllepse.
- GYSLER, Didier. (2012). *La gestion de soi en milieu de travail: nouveau paradigme du sujet contemporain*. Projet de thèse de doctorat. Université du Québec à Montréal.
- HIRIGOYEN, Marie-France. (1998). *Le harcèlement moral. La violence perverse au quotidien*. París : Syros.
- HOCHSCHILD, Arlie. (2003). «Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale». *Travailler*, 9(1), 19-49.
- HOCHSCHILD, Arlie. (1983). *The Managed Heart*. Berkeley: University of California Press.
- HONNETH, Axel. (2006). «El reconocimiento como ideología». *Isegoría*, 35, 129-150.
- KAËS, René. (2005). *Sufrimiento y psicopatología de los vínculos institucionales*. Buenos Aires: Paidós.
- KAËS, René. (1996). «Souffrance et psychopathologie des liens institués. Une introduction». En R. Kaës y col. *Souffrance et psychopathologie des liens institutionnels* (pp. 1-47). París: Dunod.
- KEMPER, Theodore. (1981). "Social Constructionist and Positivist Approaches to the Sociology of Emotions". *American Journal of Sociology*, 87(2), 336-362.
- KEMPER, Theodore. (1978). "Toward a Sociology of Emotions: Some problems and some Solutions". *The American Sociologist*, 13(1), 30-41.



- KRAKAR, Eileen y LONGTIN, Kim. (2005). «Vue d'ensemble du système agricole et agroalimentaire canadien». Agriculture et Agroalimentaire Canada. En línea: <http://dsp-psd.tpsgc.gc.ca/Collection/A38-1-1-2005F.pdf> (Consultado agosto 25, 2011).
- LAPLANCHE, Jean y PONTALIS, Jean-Bertrand. (1967). Vocabulaire de psychanalyse. París: Puf.
- LAVILLE, Antoine, TEIGER, Catherine y DURAFFOURG, Jacques. (1973). «Conséquences du travail répétitif sous cadence sur la santé des travailleurs et les accidents». París: Rapport n°29, Laboratoire de physiologie du travail et d'ergonome, CNAM.
- LONDOÑO, David y BERMÚDEZ, Héctor. (2013). «Tres enfoques sobre los estudios críticos del discurso en el examen de la dominación». Palabra Clave, 16(2), 491-519. Disponible en: <http://palabraclave.unisabana.edu.co/index.php/palabraclave/article/view/3066/3152>
- MALENFANT, Romaine y VÉZINA, Michel (dir.). (1994). «Plaisir et souffrance. Dualité de la santé mentale au travail». Actes du colloque « Les aspects sociaux et psychologiques de l'organisation du travail ». UQÂM, 17 de mai 1994. Montréal : acfas, Les Cahiers scientifiques, n° 81.
- MARTUCCELLI, Danilo. (2006). «Derrière les rhétoriques managériales». Vacarme, 36. En línea: <http://www.vacarme.org/article676.html>. (Consultado mayo 25, 2012).
- MARX, Karl. (1867/1977). «La production de la plus-value relative». En K. Marx, Le Capital. Livre premier : Le développement de la production capitaliste. La production de la plus-value relative (pp. 230-361). París: Éditions sociales.
- MARX, Karl. (1844/2007). «Le travail aliéné et propriété privée». En K. Marx, Manuscrits économique-philosophiques de 1844 (pp. 116-129). París: Vrin.
- MAYER, Jacob. (1943). Max Weber and German Politics. Londres: Faber and Faber.
- MAYO, Elton. (1933). The human problems of an Industrial Civilization. Nueva York: Macmillan.
- NAVILLE, Pierre. (1961). L'automation et le travail humain. París: CNRS.
- OTERO, Marcelo. (2012). L'Ombre portée. L'individualité à l'épreuve de la dépression. Montréal: Boréal.
- OTERO, Marcelo. (2011). «Grammaires sociales de la souffrance». Les Collectifs du Cirp, 2, 226-236.
- PIERCE Charles. (1998). "Factors Associated with Participating in a Romantic Relationship in a Work Environment". Journal of Applied Social Psychology, 28, 1712-1730.