

GT 13 Trabalho indústria cultural e Trabalho imaterial

Coordinadoras;

Dr^a Maria Aparecida Bridi (Universidade Fderal do Paraná / Brasil)

Dr^a Leticia Pogliaghi (Universidad Autónoma Metropolitana / México)

Las dimensiones descuidadas del trabajo

Mariela Quiñones (autora)
Erika Van Rompaey (coautora)
Universidad de la República

En esta ponencia nos proponemos discutir el concepto de trabajo a la luz de las transformaciones del mundo productivo en las últimas décadas. En la medida en que el trabajo es una forma de interacción entre individuos y entre éstos con objetos materiales y simbólicos en el que están implicados procesos de construcción e intercambio de significados, proponemos revisar la pertinencia de abordar el trabajo desde una perspectiva ampliada donde se reconozca algunas de las dimensiones analíticas no siempre consideradas teóricamente ni en la praxis: a) la cognitiva (todo trabajo exige movilizar conocimientos y llevar a cabo acciones orientadas a resolver problemas); b) la ética (al resolver problemas las personas se confrontan con valores y dilemas éticos); c) la de articulación (todo trabajo es una actividad colectiva donde se articula y coordina con público diverso, lo que implica entre otras, movilizar y lidiar con las emociones).

RESUMEN EXPANDIDO

**VII CONGRESO LATINOAMERICANO DE ESTUDIOS DEL TRABAJO.
EL TRABAJO EN EL SIGLO XXI.
CAMBIOS, IMPACTOS Y PERSPECTIVAS.**

GT 13 Trabalho indústria cultural e Trabalho imaterial

Coordinadoras;

Dr^a Maria Aparecida Bridi (Universidade Fderal do Paraná / Brasil)

Dr^a Leticia Pogliaghi (Universidad Autónoma Metropolitana / México)

Título:

Las dimensiones descuidadas del trabajo

Autora:

***Mariela Quiñones, doctora en Sociología. Profesor de la Universidad de la República,
Departamento de Sociología***

***Erika Van Rompaey, magister en Sociología, Profesora de Departamento de Sociología
Universidad de la República (coautora)***

Objetivo

Esta ponencia se origina a partir de reflexiones en torno a las consensuadas definiciones en torno a las transformaciones del concepto de trabajo y la necesidad de ampliar los enfoques en base a los que se aborda su realidad actual. Asimismo, surge de la necesidad de ir más allá del dominio del trabajo clásico y de las tareas prescritas al abordar al trabajo como actividad que permite movilizar conocimientos en situaciones concretas de trabajo sometidas a innumerables imprevistos. Los objetivos centrales de la ponencia son analizar las distintas dimensiones del trabajo, y, en particular aquellas menos visibilizadas y tenidas en cuenta desde las perspectivas más tradicionales en torno al estudio del trabajo tales como la dimensión de articulación (en especial, el trabajo emocional asociado al mismo) y la dimensión ética ligada a la capacidad (predisposiciones, inclinaciones y creencias en torno al trabajo) y su viabilidad contextual (condiciones laborales, etc) para el logro de un compromiso con y hacia el trabajo por parte de quien lo ejecuta.

Finalidad

La misma se propone analizar el trabajo desde tres dimensiones que consideramos centrales para comprender la relación compleja que existe hoy entre determinadas transformaciones contextuales que ofician de estructuras estructurantes del trabajo y la acción de los distintos sujetos que intervienen en las actividades de producción y en la construcción de sus subjetividades. Estas dimensiones son, la cognitiva, la ética y la de articulación. Si bien las mismas se encuentran íntimamente relacionadas, el trabajo pretende realizar un esfuerzo analítico por diferenciarlas y abordarlas en sus rasgos centrales. Esto permite ampliar la comprensión de conceptos a partir de los cuales se ha abordado clásicamente el estudio del trabajo (control, regulación o división social del trabajo, entre otros), permitiendo arrojar luz sobre las dinámicas y transformaciones sociales a lo largo de los últimos treinta años y aportar a la reflexión del estudio del trabajo a partir del énfasis de la incorporación de diversas perspectivas que en este marco de comprensión aparecen como ineludibles para comprender estas dinámicas como son las perspectivas de género y otras dimensiones (raza, etnia, nacionalidad, entre otras) en torno al estudio de los procesos de diferenciación social al interior del mundo del trabajo, así como de los pautas y mecanismos de desigualdad social inherentes a éstos.

Resultados o avances de investigación

Desde distintas corrientes provenientes tanto de la Economía como de la Sociología tradicionalmente se ha dado mucho importancia al denominado “trabajo clásico” (más usualmente caracterizado como trabajo asalariado, y asociado a la riqueza material de la sociedad, o por lo menos éste era el arquetipo de trabajo). Sin embargo, el desarrollo cada vez más acelerado de distintas formas de trabajo inmaterial que, aunque objetivadas, tienen su producción en un acto de simultaneidad con las etapas de circulación y consumo, ha conllevado también el desarrollo de enfoques más integrales que hacen énfasis en la capacidad del trabajo de transformación, no sólo del objeto al que se aplica - cuando se trata de trabajo clásico- sino también del sujeto (incluyendo a los usuarios) y de las relaciones sociales en que se sostienen los vínculos laborales donde, tanto las estructuras contextuales del trabajo, como los sujetos y el trabajo se retroalimentan y reconfiguran permanentemente. En sintonía con esto, los análisis del trabajo inmaterial planteados por Hardt y Negri o Virno -entre otros-, describen una nueva realidad en la que el trabajo se presenta cada vez más como una *"una fuerza laboral intelectual, inmaterial y comunicativa"* [Hardt, y Negri, 2002. Virno, 2003]. En esta línea, creemos que la importancia del trabajo inmaterial y la necesidad de teorizar en torno a él no emanan de su relativa novedad o su extensión, sino en la tendencia a que este trabajo inmaterial tiene a subsumir todas las otras formas de trabajo anteriores¹.

En este sentido son también varios los autores que están de acuerdo además en que toda la producción en la actualidad tiende hacia la producción de servicios, ya sea por la introducción de la informática en los procesos de producción o por el tipo de relaciones que crean hacia dentro y hacia afuera en relación a los usuarios de los valores de uso, dando, incluso en la industria, substantividad a la idea que el trabajo es una actividad de intercambio, relación social, entre productores y receptores de estos valores de uso.

Por su parte, Zarifian remarca la importancia que para este tipo de actividad adquiere el conocimiento, incorporandola a su definición. Para Zarifian (2003) el trabajo puede ser definido como *“el ejercicio concreto de la potencia del pensamiento y de acción de los individuos, a la vez en su singularidad (lo que hace que un individuo sea siempre*

¹ Esto nos lleva a concordar con la idea que dichos autores sostienen mediante la cual argumentan que existen *"tres aspectos primarios del trabajo inmaterial...: la labor comunicativa de la producción industrial [vinculada por redes informáticas], la labor interactiva de los análisis simbólicos y la resolución de problemas y la labor de la producción y manipulación de los afectos [Ibidem]"*.

diferente de otro y adquiera y desarrolle dispositivos corporales e intelectuales específicos) y en su interdependencia, en su conveniencia recíproca y cooperación, (que hace que el ejercicio de una actividad profesional esté siempre atravesada por intercambios y conocimientos, puntos de vista, de experiencias distintas”. Una de sus tesis principales es que el Trabajo es sobre todo invención antes que imitación o reproducción. Este redescubrimiento tiene su importancia por una serie de razones. Por un lado, porque introduce una perspectiva constructivista al concepto de Trabajo que permite dar cuenta de fenómenos que aparecían obscurecidos en enfoques excesivamente objetivistas del mismo, tal como la relación entre el trabajo y la relación compleja de equilibrio entre las relaciones de dominación y los espacios de libertad que se establecen en el medio de trabajo. O por otro, porque permite superar ciertas perspectivas reductoras de la realidad que además, al hacerlo, la falsean. Por otro lado, porque la definición de Zarifian, al considerar al trabajo como servicio brindado, es decir, incorporándole un sentido de “utilidad social”, en ella incorpora no sólo la dimensión cognitiva del trabajo sino una dimensión ética, que incorpora al cliente o usuario al sistema de trabajo. La posesión de determinados conocimientos y la necesidad de asumir determinados comportamientos y competencias en el trabajo cada vez aparece como una dimensión necesaria de ser explicitadas como la de darles determinadas formas de reconocimiento y visibilidad (ya sea materializada en certificaciones y/o evaluaciones). Esto cada vez más crecientemente justificado en la inseguridad y riesgos que conllevan tanto para el trabajador como para el usuario el resultado de la producción, los objetos producidos (sean éstos materiales o inmateriales), los que tienen como fuente de incertidumbre la falta de rigurosidad y responsabilidad en el trato a los clientes vistos muchas veces como simples consumidores, sin explicarle las obligaciones y consecuencias que acarrearán la compras de productos específicos y, por lo tanto, sin hacerle entender en que medida estos actos comprometen su futuro, para bien o para mal. O trabajadores que no reciben el soporte necesario por parte de las organizaciones contratantes o el entorno del usuario cuando el acto de trabajo significa una sobrecarga emocional. .

Por último, e intimamente ligado a la necesidad de abordar al trabajo desde su dimensión ética y desde su necesaria dimensión colectiva y el carácter interactivo del proceso de trabajo es necesario rescatar lo que Anselm Strauss destacó en el concepto de “trabajo de articulación”. Éste entendido como el trabajo suplementario que debe ser efectuado

“porque los esfuerzos colectivos del equipo son más que el conjunto caótico de fragmentos separados del trabajo realizado” (Strauss et al., 1992: 191). Refiere a la naturaleza compartida del trabajo, pero también al trabajo que surge de la necesidad de afrontar las consecuencias de esta naturaleza cooperativa. Alude a la forma en que en la práctica se articulan los procesos de trabajo de diferentes trabajadores conformando un único proceso de trabajo complejo. Es por ello que entendemos que el concepto “trabajo de articulación” nos aporta un marco conceptual apropiado para seguir ampliando el concepto de trabajo y hacer visibles una diversos microprocesos del trabajo, así como de fenómenos que se originan en esta dimensión, los cuales tienden a pasar desapercibidos y, por lo tanto, nos revela aspectos de “trabajo” que de alguna manera quedan “invisibilizados”.

Cabe destacar que esta dimensión de articulación es señalada para algunos autores como una dimensión central. Según Hampson y Juno (2005), el concepto de trabajo de articulación refiere al proceso cognitivo requerido por la combinación de un criterio calmo, en conjunción con la capacidad de la toma de decisiones rápida y el uso rutinario y no rutinario de tecnología, para actuar y balancear la ética cuando se brinda un servicio personal. De acuerdo con los autores, se trata, además, de la capacidad para suprimir las lealtades de clase y las simpatías naturales asociadas a las mismas, lo cual implica una negociación incómoda y conflictual para quien realiza el trabajo de articulación entre los mundos sociales y de vida. En esta línea, la negociación de las demandas de mundos o vidas sociales requiere de la capacidad de juzgar y mediar a partir de la movilización de competencias (*“skills”*), así como del trabajo emocional por parte del trabajador-a que lo realizan.

Metodología

Por un lado se realiza una revisión bibliográfica sobre las investigaciones y autores que abordan las dimensiones del trabajo a nivel teórico y metodológica, tanto a nivel nacional como internacional. Por otro, la investigación se sustenta en una larga trayectoria de investigación original y de otros realizada en Uruguay en el marco del Grupo de Investigación en Sociología del Trabajo de la Universidad de la República y se triangula teórica y metodológicamente en el marco de las investigaciones actuales del Grupo que comprenden sectores como el financiero, el software, servicios de cuidados en domicilio, industria alimenticia, que comprende tanto sectores tradicionales como modernos,

Bibliografía

- Hardt, M y Negri, T. (2002) , *Imperio*, Colección Estado y Sociedad. Paidós, Bs As.
- Hardt, M y Negri, T (2004) , *Multitud*, Debate, Bs As.
- Hampson, I. y Juno, A. (2005): “Invisible work, invisible skills: interactive customer service as articulation work”. *New Technology, Work and Employment*. No. 2, Vol. 20.
- Hirata, H. y Kerogat, D. (1995): “Una nueva mirada de la división sexual del trabajo.” *Las nuevas fronteras de la desigualdad*. Icaria. Barcelona.
- James, N. (1992): “Care organisation, physical labour, emotional labour.” *Sociology of Health and Illness*. No. 4, Vol. 14.
- Jenson, J. (1989): “The talents of women, the skills of men: flexible specialization and women”. En Wood, S. (Ed.). *The transformation of work? Skill, flexibility and labour process*. Londres. Unwin Hyman.
- Quiñones, M. (2009): “Pautas de desigualdad en el mundo social productivo uruguayo. Aportes para el debate en torno a la gestión por competencias.” En Neffa *et al* (comp.) *Trabajo, empleo, calificaciones profesionales, relaciones de trabajo e identidades laborales*. CLACSO, Buenos Aires.
- Sennett, R. (2008): *El artesano*. Anagrama. Barcelona
- Sennett, R. (2003): “El respeto. Sobre la dignidad del hombre en un mundo de desigualdad”. Anagrama, Barcelona.
- Suchman, L (1996) “Supporting articulation Work” en Kling, R. (ed.) *Computerisation and Controversy* (San Diego: Academic Press), 2da. edición, pp. 407-423.
- Star, S. I.; Strauss, A (1999) “layers of silence, arenas of Voice: the Ecology of Visible and invisible Work” en *Computer Supported Cooperative Work* n° 8, pp. 9-30.
- Strauss, A et al. (1992) “Le travail d ’articulation” En Anselm Strauss (ed.) *La trame de la negociation* (Paris: l ’Harmattan), pp. 191–244.
- Tilly CH. Y Tilly C. (1998) *Work Under Capitalism*. Boulder
- Virno, P. (2003), *Gramática de la multitud. Para un análisis de las formas de vida contemporáneas*, Puñaladas ensayos de punta, Colihue. Buenos Aires.
- P. Zarifian (2003) *Quoi sert le travail? La dispute*