

Estrés y emoción entre un grupo de operadoras telefónicas

Josefina Ramírez Velázquez

Escuela nacional de antropología e historia (ENAH) - Instituto nacional de antropología e historia (INAH)

[josefinaram@prodigy.net.mx]

Introducción

«Tras una disputa salarial y por no lograr una promoción, encolerizado un contador de Lotería en Connecticut llegó a su trabajo por la mañana, colgó su chaqueta y entonces metódicamente apuñaló a cuatro de sus jefes, a uno de ellos lo alcanzó en el parque del estacionamiento, después volvió el arma sobre sí mismo» [“New York Times”, marzo 7 de 1998].

«Armado con un rifle AK-47 un trabajador despedido mató a cuatro de sus anteriores colaboradores en un patio de mantenimiento en un suburbio de Los Angeles, y antes que la policía le disparara, se quitó la vida» [*Obrero despedido mata a cuatro y después se suicida*, 1997].

Historias como éstas, en los años Noventa y cada vez con mayor frecuencia, se convirtieron en noticias de ocho columnas, además de una problemática central en algunas instituciones laborales y diversas compañías de seguros norteamericanas. En 1996 el homicidio fue la segunda causa principal de muerte relacionada al trabajo (TOSCANO G.A. - WINDAU J. A. 1998), y ese mismo año, dieciocho mil trabajadores sufrieron lesiones no mortales, aunque sí incapacitantes, debido a ataques y actos violentos (US DEPARTMENT OF LABOR 1998).

La violencia y agresión en el lugar de trabajo, observada por algunas compañías de seguros, sugiere que el estrés puede ser su causa y efecto. Mientras, algunos estudiosos consideran que la hipótesis de la frustración-agresión puede ser explicada al articular el estrés y las conductas agresivas en el trabajo; pues varios resultados de investigaciones norteamericanas están evidenciando la relación existente entre frustración, estresores laborales “ambigüedad de rol, conflicto de rol, conflicto interpersonal” y agresión interpersonal, sabotaje y hostilidad (CHEN P. - Y. - SPECTOR P.E. 1997 [1992]), e incluso, han hecho pensar en la relación existente entre estresores de

trabajo y reacciones emocionales, tales como el enojo (HODAPP, *et al.* 1988) y sentimientos de hostilidad (HOUSTON B. K. - KELLY K.E. 1989).

A nivel internacional, la literatura sobre estrés organizacional y frustración muestra un eslabón teórico y empírico entre estrés y agresión en el lugar de trabajo. No obstante, algunos autores (GLOMB T. - M. *et al.* 2002) subrayan que la dirección causal de tal relación es cuestionable y, de hecho, esta relación puede ser dinámica. Pero ¿Qué pasa en nuestro país al respecto? ¿Qué sabemos sobre lo que desata el estrés laboral? ¿Cómo estamos pensando en esta relación entre frustración / estresores / conflicto interpersonal, que los psicólogos organizacionales de otros países están ponderando?

Entre 2000 y 2001 se llevó cabo un estudio sobre estrés con un grupo de operadoras telefónicas de la empresa Telmex. Algunos colegas que escucharon por primera vez la exposición de los lineamientos de la investigación se sorprendieron pues, en general, se cree que el trabajo de operadora telefónica es muy sencillo ya que significa tan sólo responder el teléfono. Pero después de ser presentados los primeros registros de campo, tras ser mencionado que la voz que responde al teléfono es la de una mujer atribulada por las nuevas formas de trabajo que exigen un control de las emociones, una economía en los gestos, actitudes corporales y pensamientos en los cuales, por cierto, lo externo al trabajo – o sea la familia – debe quedar fuera y controlarse para rendir mejor, dichos colegas, descubrieron un mundo de conflictos que impedía seguir pensando en el estrés tan sólo como una reacción neurohormonal, para advertirlo desde una lógica de explicación causal sociopolítica, definida por sentimientos de pérdida, injusticia social y conflicto moral.

La principal motivación para realizar una investigación con operadoras telefónicas se dio dentro de una mezcla de necesidades. Por un lado, un grupo de mujeres sindicalistas que se propusieron luchar políticamente para que se reconociera el estrés como enfermedad profesional (RAMÍREZ J. 2005a); por otro, la inquietud por responder por qué en diversos conjuntos de trabajadores se estaban encontrando, como respuesta ante sus principales malestares físicos, mentales, emocionales y sociales, nociones como tensión nerviosa, nervios, angustias y estrés, para explicarse sus situaciones de agobio que, al parecer, estaban articulando el ámbito laboral y familiar (RAMÍREZ J. 2004, 2005d).

Para el estudio sobre estrés de dichas operadoras se había advertido previamente que de acuerdo a la propuesta de análisis de Karasek (KARASEK R. 1998), que relaciona altas demandas laborales con escaso control del tra-

bajo por parte del empleado, el Censo de Códigos Profesionales de Estados Unidos tipifica el puesto de la operadora telefónica como “estresante”. Además, el hecho de que desde otras miradas (DE LA GARZA E. - MELGOZA J. 1991, ESPINOZA A. 1995, SOLÍS V. 1992, COOPER J. 1988) que se han enfocado al análisis de las nuevas formas de organización laboral que ponderan la productividad en la empresa Telmex, se ha estado haciendo énfasis en que éstas nuevas formas generan descalificación, simplificación, monotonía e intensificación del trabajo, individualismo, competencia y sistema de premios y castigos. A partir de lo cual también emerge amenazante el estrés o fatiga laboral como un problema “nuevo” de salud de los trabajadores telefonistas.

El tema del estrés, sus causas, explicaciones y manejo, tiene sin duda aristas difíciles de explicar; máxime en el ámbito laboral donde la salud se convierte en una contienda política y la enfermedad en un estandarte. En este sentido, para poder explicar el estrés de las operadoras, asumiendo que éste existe porque ellas así lo perciben, fue necesario reconstruir, desde su perspectiva, la manera en que ciertos eventos, definidos por ellas mismas, se encuentran implicados en su aparición y cómo cada una lo experimenta.

Para dilucidar estas cuestiones se propuso describir y analizar los principales factores socioculturales implicados en la manifestación de estrés: articulando el trabajo y la familia. Uno de los principales supuestos destacó que los diversos significados que las operadoras elaboran sobre el estrés, se crean en una compleja concepción construida desde la experiencia corporal en relación con diversos contextos y en diferentes momentos históricos, y se despliegan en sucesivas metáforas que posibilitan articular ámbitos que aparentemente están separados, como son el laboral y el familiar. Además de ello, se supuso que al poner en evidencia las tensiones sociales, culturales e ideológicas del grupo, se podría ver si el estrés significa, en términos generales, injusticia, opresión social y de género, y cumple la función de comprender, comunicar e interpretar la experiencia corporal diversa que se presenta metafóricamente (RAMÍREZ J. 2005d).

Para llevar a cabo estos propósitos se seleccionó un grupo de 25 operadoras telefónicas que afirmaron sufrir de estrés⁽¹⁾. Se puso en relevancia el proceso narrativo de cada una de las operadoras ya que, con relación a la enfermedad, a menudo las personas llegan a un punto en el cual sus pensamientos y sentimientos se ponen en palabras y en gestos. Este acto de verbalización no implica sólo un esfuerzo para conceptualizar la experiencia, sino también para ordenarla, empezar el trabajo de entenderla y, en con-

secuencia, generar estrategias para atenderla. Se consideró que la narrativa era el medio idóneo a través del cual el investigador puede acceder al proceso que lleva a los individuos en su calidad de enfermos a conceptualizar y entender la experiencia de su enfermedad. Además, el acto de relatar yuxtapone elementos dispares “circunstancias, momentos, situaciones, personas” que le son significativos al sujeto, así como su propia persona, haciendo uso de su ir y venir en el tiempo, advirtiendo las diferentes transformaciones que operan en diversas esferas de su vida.

Atrás de estas consideraciones está, desde luego la noción antropológica de que la enfermedad es un pretexto para describir relaciones; pero no sólo eso, también se está recuperando la noción de enfermedad como proceso que provoca mudanzas en la identidad de los sujetos. Está la idea de que representación, acción y experiencia están articuladas en esos diversos momentos de transformaciones que si bien son reflexionados de manera individual, es el contexto en el que se desarrollan el que provee la lógica de dicha racionalidad, en donde lo cultural y lo ideológico están presentes de igual forma.

En el presente texto lo que interesa es mostrar diferentes procesos de cambio que han experimentado las operadoras telefónicas como trabajadoras y como mujeres, y que desencadenan un proceso complejo de elaboración de representaciones y prácticas, cuyas expresiones emocionales son diversas. Se enfoca particularmente el lugar de trabajo porque es ahí donde, al tiempo que son reguladas por la propia disciplina laboral, dichas emociones son expresadas cada vez más y de diferente forma a través de violencia cotidiana insinuada en gestos, conductas y, en otras ocasiones, abiertamente enunciadas hasta llegar a la violencia verbal y física. Tales respuestas se observaron en diversas direcciones: entre operadora/cliente, entre las mismas operadoras y entre operadora/supervisora. Las evidencias con las que se cuenta permiten subrayar que en este proceso de cambio existe una profunda sensación de injusticia a la que las operadoras responden de diversas formas y que es preciso destacar para poder entender su problemática actual.

Etnografía de las emociones

Desde los primeros comentarios y explicaciones del estrés, se fue encontrando una asociación con respuestas violentas y exposición de emociones negativas que fueron enmarcando cotidianamente un ambiente de trabajo hostil.

Chelito, comisionada de la Secretaría de previsión social que fue entrevistada en varias ocasiones en el 2001, comentó de manera muy sintética que percibía que algo había en el ambiente laboral que estaba afectando considerablemente a las operadoras, pues ella veía que muchos problemas de salud mental se estaban generando. Ella afirmó que el problema podía deberse al estrés que definió como «una enfermedad silenciosa, no la ves, hasta que la encuentras en las caras y en las actitudes de la gente, se vuelven hoscas, irritables o ensimismadas».

De la gran cantidad de información que se obtuvo entre definiciones, explicaciones y experiencias corporales definidas en primera persona, saltaban a menudo descripciones de aquellos eventos que no son fáciles de explicar pero que dibujan escenarios y conductas agresivas en el trabajo.

«Una compañera pega mocos en los teclados, todas las que se enteran se molestan. Una más se traza una tarea rutinaria de limpieza del teclado con alcohol. A mí me da asco la primera, que no entiendo por qué lo hace; pero me da coraje la segunda, que veo que puede echar a perder la máquina y además pierde el tiempo pues no se pone a trabajar, y aquí cuentan los minutos». Elsa (090 Lada internacional).

«Ella se paró y tranquilamente se dirigió a otra compañera y le vació una botella de perfume diciéndole: ¡Es que apestas!». Regina (090 lada internacional).

«Una compañera se quejó de que otra le ensució su suéter a propósito». Irma (020 lada nacional).

«El ambiente competitivo y feo nos ha alcanzado hasta en las cosas personales: hay mucha envidia. Por ejemplo, se presume lo que posees o lo que eres. Hace unos días Lupita, una compañera, nos llevó chocolitos como “remojo” de su nuevo carro. No pasó mucho tiempo y ya levantó un acta contra otra compañera, que dice que le rayó su carro porque no le quiso dar un aventón. No me lo puedo explicar más que pensando en cómo nos ha enfrentado este sistema de trabajo que genera mucho estrés». Nora (090 lada internacional).

«Las supervisoras tienen un trato despótico, yo siento como que ofenden o denigran a la operadora cuando le llaman la atención sobre como se arregla, o cuando no le quieren creer que el cliente nos ofende diciéndonos “cosas sucias” por el teléfono. Yo creo que hacen muy mal al decir – Yo en tu lugar no estaría inventando cosas por no aceptar que no haces bien el trabajo, mejor haría un buen papel, pues la empresa va que vuela para sustituirlas por nuevas máquinas –, con eso para mí que sólo nos van llenando de miedo y a lo mejor también de coraje». Esperanza (050 quejas).

En las descripciones que las operadoras hicieron de lo que consideran estrés apareció de diversas formas un mundo expresado a través de múltiples emociones. El estrés en sí mismo se configuró por casi todas ellas como una emoción cuyas nociones más representativas fueron: enojo, ira,

irritación y agresividad (RAMÍREZ J. 2005b); y que por la misma naturaleza del trabajo que exige un trato cordial con el cliente la empresa despliega una estrategia clara de regulación de sus emociones (RAMÍREZ J. 2005c).

Esta relación, observada entre estrés y emoción, confirma empíricamente lo que Lazarus (LAZARUS R.S. 1999) destacó en uno de sus últimos trabajos, en el que dejó en claro que cada emoción dice algo diferente del modo en que una persona ha valorado lo que sucede en una transacción adaptativa y el modo en que lo maneja. Cada emoción tiene un escenario e historia diferente sobre una relación continua con el entorno; por lo tanto, si se sabe qué significa experimentar cada emoción, ello proporcionará una visión inmediata de cómo transcurre la interacción humana, de cómo el estrés – ese concepto tan huidizo – puede explicarse mejor describiendo emociones que develan situaciones concretas, personas con significados precisos y formas de relación. Por ejemplo, dice Lazarus: la ira se refiere a ser degradado o despreciado, la culpa a un lapsus moral, la esperanza se vincula con una amenaza o promesa cuyo resultado es incierto pero podría realizarse posiblemente, la felicidad se refiere al logro de una meta que uno ha estado buscando o en cuya dirección ha progresado, y la compasión se vincula con el hecho de sentir empatía por el dolor de alguna otra persona.

Si bien las emociones expresadas por las operadoras son diversas y dependen de diferentes momentos descritos al reflexionar sobre su trayectoria laboral; en el momento actual, todas ellas para describir el estrés relataron un ámbito laboral hostil “contaminado de malas vibras”, cargado de violencia gestual, verbal y, en menor medida, violencia física.

Ante la pregunta explícita sobre eventos que describan el estrés de las operadoras, Nora, operadora de lada internacional, no vaciló al responder: «bueno últimamente mucho de nuestro ambiente de trabajo se ha volcado sobre nosotras mismas, es tan exigente, tan tedioso, tan estresante que muchas descalifican el trabajo de las otras. Las operadoras descalifican el de las profesoras y supervisoras que nada más están ahí, nunca salen de su cubículo, que deberían de darnos esto, lo otro, y éstas a su vez dicen que aquellas son unas flojas que no quieren trabajar. Entonces se vuelve un ambiente medio pesado».

La violencia en el lugar de trabajo fue advertida por todas aunque en las explicaciones sobre sus motivos hay diferencias. Un ejemplo de ello es la explicación de Nora ya que, debido a su participación en diversas comisiones, mostró variadas imágenes que describieron con cierto detalle una complicada trama de lo que hoy viven las operadoras, y cuya explicación mue-

stra una perspectiva más estructural que individual. Así se encontró que sus argumentaciones entretujan el sistema de trabajo, las explicaciones de género y la ideología. Para ella la violencia es resultado de las condiciones laborales actuales que diluyen los lazos que como trabajadoras deberían tener. Nora hizo una relación de casos que refiere a comportamientos violentos en el lugar de trabajo que a ella y a sus compañeras delegadas les han estado llamando la atención, ya que consideran que éstos se están incrementando.

Ella nos señala lo siguiente:

«Ha habido muchos ejemplos de violencia que me han comentado y otros que he visto. Desde la compañera que llegó y le vació una botella de perfume a otra diciendo: “¡Es que apestas!”, la que pasando, pasando echa habladuras, o la que pasando le ensucia el suéter a otra, hasta la que empujó a otra accidentalmente. Y muchas de estas fricciones se han llevado hasta las autoridades con el interés de calmar los ánimos, se han llevado a las asambleas; pero se miran como asuntos personales. Así se ventilan muchas cosas en el sindicato. Últimamente no son precisamente los problemas políticos, sino más bien problemas personales. Por ejemplo, para que te des cuenta del nivel de deterioro de las relaciones, una compañera acusa a otra que le rayó su coche, levanta un acta y tiene testigos. El asunto llega hasta la asamblea, le dan mucho tiempo al asunto y pasa de todo. No sé cómo decirte... se trivializa, porque los delegados o todos empiezan a decir: – Que si las viejas son puras argüenderas y que hay que dejarlas que hablen esos problemas para bajar sus tensiones –. Yo no estoy de acuerdo... porque creo que el problema no es porque sean mujeres sino por el propio sistema de trabajo que nos ha puesto muy enfrentadas. No es que justifique que sucedan estas cosas; pero creo que es el trabajo, la manera en que esto tan rutinario, tan exigente te hace que te vuelvas insensible. Es una lucha cotidiana entre ser un ser humano y ser una máquina».

«Otro tipo de expresión de agresividad es con los clientes, bajo el argumento de que ellos son los maniáticos, entonces son agresivos y contestan brusco, no modulan su voz y señalan que ya no soportan los insultos de los “públicos”. O compañeras que ya ni siquiera dan las frases completas, con un gran desgano contestan: “¿Telmex?”, o sea que ya están hasta el gorro y no les importa que las oigan que no están trabajando bien y nomás contestan: “¿Dónde quiere hablar?”, o que de plano dicen: “¿Sí, bueno?”».

«La dificultad con el cliente se incrementa también cuando ha habido cambios en las formas de marcación, pues ellos no entienden y llaman ya muy molestos, arremetiéndolo contra nosotras y eso, en cierto sentido, da coraje y hace crecer el problema que ya traemos de atrás, entonces el trato se vuelve muy enfrentado».

«Te doy otro ejemplo de lo que veo que ocurre en mi centro de trabajo. En la sala hay 8 islas de cuatro posiciones, no siempre están llenas a tope.

Normalmente en una jornada convivo con 10 compañeras. Y siento un malestar que parece generalizado. Yo creo que se debe a que se acusan unas a otras de tener mejores condiciones cuando en la realidad todas estamos igual».

«En mi caso he sufrido agresiones pues se cuestiona mi desempeño como delegada, pero en realidad muchas cosas que se hacen no son imputables a mí, sin embargo la respuesta de algunas de mis compañeras se siente agresiva. Por ejemplo, en asamblea estábamos pidiendo la revisión de perfiles... una compañera decía que “¡Cómo las de 020 van a ganar lo mismo que nosotras!, pues nosotras manejamos el inglés”, y quien sabe qué... Y bueno, en la asamblea yo le respondí que hacemos tan exactamente lo mismo que ellas, a excepción de que algunas de nosotras manejábamos “algunas palabras en inglés, que tenemos tantos años en la empresa, que no lo habíamos actualizado y que si nos hicieran algún examen pues ya nadie lo dominábamos al cien por ciento. Y finalmente en términos de labor no había ninguna diferencia, que éramos tan operadoras como ellas, que ahí no había operadoras de primera y de segunda. Entonces a raíz de eso ella estaba muy molesta conmigo. Me retiró el habla, no me cambiaba turnos, o sea, mala onda, por puntos de vista distintos. Yo entiendo también que todo esto parte de la imposibilidad como sindicalizadas de encontrar canales donde fluyan las perspectivas distintas y que se hagan valer».

Nora hizo una relación de diversos tipos de agresiones y violencia que tal vez no todas sus compañeras advierten, o más bien si lo hacen se lo explican como cuestiones aisladas, pues no alcanzan a ver más que un mal manejo de las problemáticas personales.

No obstante, al revisar en conjunto las explicaciones de los diferentes comportamientos que todas describen de otras compañeras, se puede ver, con cierta claridad, cómo las transformaciones del trabajo son el primer escenario que se asocia a la emergencia del estrés.

De acuerdo a las descripciones del antes y el después del cambio tecnológico, los aspectos en los cuales la mayoría encuentra un dejo de violencia, están vinculados a los ritmos de trabajo, agudizados por la vigilancia y el control (garantizado por los nuevos paquetes de computo como por el elemento humano que despliega al trato despótico de las supervisoras), a la competencia e individualismo generado por el programa de productividad y al trato agresivo y vulgar que dicen recibir con frecuencia de los clientes, antes denominados “abonados”.

En esta vorágine generada por el control de los tiempos y movimientos, el mayor reclamo que se descubre entre la narrativa de las operadoras es a ser tratadas como máquinas, y a que se controlen sus emociones. Cada una de ellas quizá se ha referido con mayor frecuencia al elemento que sienten que más les afecta. No obstante, las referencias conducen a perfilar un

mismo fenómeno que desemboca en la sensación de opresión moral e injusticia, generada en primer lugar por parte de las jefas; aunque no todas lo expresen así.

Los procesos implicados en el estrés como ritos de paso: un abanico de emociones

Analizar el estrés como proceso y hacerlo a través de la narrativa de las operadoras, permitió vislumbrar que está asociado a ritos de paso de un estadio a otro, a través de los cuales las operadoras elaboran una red semántica de categorías que advierten el antes y después de su aparición. Categorías que son capaces de dar cuenta de los acontecimientos sociales y de las circunstancias emotivas que generan. Un primer momento que adquiere importancia fue su ingreso a la empresa. El antes y después de dicho momento se fue describiendo como un proceso en el cual lo relevante fue su constitución como operadoras. Se mencionó que ser operadora, en principio, significó acatar las normas, las exigencias, la ética del trabajo y “los códigos simbólicos que refieren al oficio noble”. Pronto las operadoras aprendieron la idea del oficio noble, porque tiene la enorme virtud de ser útil a la sociedad, ya que comunica a las personas de diferentes lugares y posiciones sociales, las ayuda en casos de emergencia o de necesidad. Esta característica se enlaza a la idea de que, debido a la interacción con los solicitantes del servicio, ellas deben mantener un trato asistencial y desplegar emociones integradoras como gentileza, amigabilidad y simpatía siempre mostradas tras una dibujada sonrisa ⁽²⁾.

En este proceso inicial coexistieron, por un lado, la satisfacción de ser alguien, de vencer el reto de dominar el oficio y por otro lado el proceso de dominación del sistema laboral, aún no automatizado, que se expresaba a través de la vigilancia, control y exigencia de un buen desempeño, cuyos correlatos fueron, en todos los casos, las angustias y los nervios, es decir, la expresión clara de emociones.

Desde esta perspectiva, estas condiciones van a ser importantes en la manera en que se forman como trabajadoras, y en que afrontan las distintas circunstancias, tanto laborales como familiares, que se encuentran unidas desde el principio de su vida laboral en la empresa.

En la reconstrucción de su experiencia laboral – constitución del oficio y su pérdida –, son enunciadas diversas emociones en el intento de resolver problemas de los dos dominios, familia-trabajo; por ejemplo, emociones provocadas por dominar el trabajo y lograr su base, participar

más activamente en la vida sindical e interiorizar el conjunto de ideas, nociones, y conductas que constituyen el sistema de disposiciones que generan identidad en un grupo es decir “la satisfacción de sentirse útil”.

La constitución del oficio, vista como rito de paso, brindó información de cuáles fueron las situaciones difíciles que se vivían (disciplina y control de los cuerpos, exigencias de demostrar capacidades), la manera en que esto se resolvía o superaba por el hecho de saber que ese proceso normativo, también implicaba la construcción de una diferenciación relacionada con otros conjuntos sociales.

La maternidad también puede verse como rito de paso que provee información sobre las situaciones difíciles que se vivían en la intersección del trabajo y la familia. En este sentido fueron exteriorizados siempre el miedo y la preocupación de saber que mientras ellas trabajaban los hijos se quedaban solos. Esta preocupación se muestra aún en el caso de las operadoras con pareja, toda vez que ésta no garantizó siempre ni en todos los casos la atención de los hijos, mientras aquéllas trabajaban.

Cuando se generaron las transformaciones tecnológicas se produjo, como se pudo ver en diferentes narrativas, un empobrecimiento del trabajo inducido por la automatización que impuso: nuevos parámetros de medición, tareas repetitivas, respuestas automatizadas, aislamiento social y la falta de control por parte de las operadoras. En síntesis, todo ello fue perfilando, desde su narrativa, un proceso que recurrentemente resaltaba la pérdida. Así que ello refiere claramente a la pérdida de los contenidos simbólicos, el oficio noble y la capacidad de las operadoras de asistir.

Se hizo hincapié que este proceso de automatización generó uno de deshumanización. Un proceso mostrado por ellas en la constante referencia de «no querer ser tratadas como máquinas». En estas circunstancias, en las que a menudo el cambio tecnológico se mencionó como un hecho muy “estresante”, se dio forma a elementos que configuraron la transformación en su persona, sentida a través de la pérdida del oficio.

Dentro de este marco complejo, en el que se alcanza a mirar en primera instancia sólo a las máquinas como causantes de las primeras reacciones de malestar, se empieza a describir la urdimbre principal del conflicto: rumor (tecnología es igual a despido), miedo (“a no dar el ancho”), exigencias (ser tan sólo trabajadora, dejar fuera todo lo demás que no tenga que ver con el trabajo), acoso ideológico permanente (a través de disciplina, control de tiempos y movimientos, expresando la fórmula “una buena operadora es aquella que hace su trabajo amablemente y deja de lado sus

problemas personales...”), nueva tecnología, nueva organización del trabajo basada en otras reglas del juego que impusieron nuevos ritmos de trabajo (aplicación de la tecnología para mejorar el servicio a los usuarios, el salario de los trabajadores; pero también su aplicación para garantizar la vigilancia y control de manera más estricta hacia las operadoras), respuestas corporales individuales colectivizadas como los nervios, angustias y preocupaciones, que culminaron en algunas expresiones de histeria, recordadas por algunas informantes como “eventos que le ocurrieron a alguien”; pero que se buscó ocultar⁽³⁾.

El proceso de automatización propuesto por empresa y sindicato con el objeto de brindar mejores condiciones de trabajo, hoy es visto por las operadoras desde un punto de vista crítico. Su experiencia les ha mostrado que no hubo mejoras económicas, que las expectativas de asenso poco a poco fueron perdiéndose, configurando con ello una resignificación del sentido del trabajo. Esta resignificación ocurre en la medida en que también se han modificado los contenidos simbólicos del oficio, que hoy se ven perdidos; porque la transformación tecnológica no sólo generó un empobrecimiento del trabajo, referido a la disminución de tareas inducida por las respuestas automatizadas; sino que el empobrecimiento es advertido por las operadoras en la medida en que los parámetros de medición, las tareas repetitivas y la falta de control sobre su trabajo, les fue desvaneciendo el principio del oficio, es decir, su idea de ser útil, tener un trato amable, enlazar a personas en necesidades y desastres.

Estos elementos surgieron en la medida en que a la explicación de sus circunstancias actuales ellas recurrieron, casi todas, al mencionar lo que antes de la tecnología tenían y les daba una suerte de gratificación. Tratar con el “abonado”, entonces, era la posibilidad de sentirse útiles, de conocer personas de diversas partes del mundo e incluso, desde un imaginario colectivo, representaba la oportunidad de casarse.

El sistema automatizado, si bien en un principio se pensó como un mejoramiento de las condiciones de trabajo y al cabo del tiempo se experimentaron sus efectos físicos, sociales, morales, ideológicos.

Los parámetros de medición en el trabajo trajeron pérdidas. Por un lado, la desarticulación de los sistemas tradicionales de apoyo generado por sus redes sociales, en esa imagen de las operadoras trabajando codo con codo, del sindicato protector y de las compañeras solidarias. Por otro, la pérdida del oficio señalada como una parte humana desdibujada por el control tecnológico de tiempos, parámetros y vigilancia excesiva, monitoreada por los nuevos paquetes de cómputo.

Pero ante esto, por supuesto, las operadoras dieron respuestas. El mayor ejemplo de esto fue el hecho de seguir trabajando ante la adversidad, de no ser despedidas y que en el reto de manejar la nueva tecnología, ellas sintieron que “dieron el ancho”, que lograron manejar las máquinas e incluso, como lo dejaron ver algunas, se dieron cuenta que éstas también se equivocan y que ellas pueden manejarlas a su favor.

Ante las circunstancias adversas que las operadoras experimentaron en diversos momentos, entre los que destaca el proceso de configuración como operadoras, ellas encontraron en la dinámica cotidiana formas de respuestas que fueron más abiertas en aquellas que se mostraron más conscientes de sus procesos y, en consecuencia, pudieron responder adecuadamente ante el poder coercitivo de la empresa o del sindicato.

En este proceso en el que se advierte el deterioro físico, social y moral que hoy expresan como estrés, la pérdida del oficio cobra importancia, pues es un hecho que marca la desaparición de las telefonistas, esa parte humana de una gran máquina de comunicación que consiguió dar vida a la telefonía ⁽⁴⁾.

Actualmente también se vive de manera angustiante la posible pérdida del trabajo. Muchas descripciones de las operadoras hicieron pensar en las formas actuales que la empresa utiliza para “cansar” al personal, para que éste sea el que se rinda. Quizá por ello los rumores se magnifican y contribuyen a controlar a través del miedo. Los rumores sobre la pérdida de trabajo que ocurren en cada revisión salarial producen una reacción de “ansiedad colectivizada”, hoy definida como estrés; pero la posibilidad de la pérdida de oficio, como se ha analizado, que se viene experimentando desde la década de los 90, aunada a la pérdida del empleo, implica no solamente pérdidas financieras sino la anulación de la prolongada inversión en la constitución de una nueva persona, capaz de distinguirse de otros miembros de la comunidad de origen, o sea, la amenaza concreta de ser despojada de la posición de clase conquistada y de retornar a otro tiempo. La situación es agravada intensamente por estados de enfermedad personal o de algún miembro de la familia, o por saber que perder el trabajo significa alterar considerablemente la dinámica familiar, debido a que el salario de la operadora es central. Ora bien porque es mayor que el de sus maridos, o bien porque es el principal para aquellas que son jefas de familia.

Para terminar, se sintetiza lo anterior señalando que, desde un cuerpo disciplinado y controlado en sus emociones, se encontraron tres momentos significativos en la construcción del estrés que las operadoras expresaron a

través de su narrativa. Dichos momentos tienen que ver con el aprendizaje de un oficio, el reto de mantenerlo (pese a la nueva tecnología y a la diversificación de roles, familiares sobre todo) y el miedo e inseguridad de perderlo.

En el momento en el cual se realizó ésta investigación (2000-2001) no resultó central el tema de la pérdida del trabajo en sí misma, sino en su articulación precisamente con la pérdida de oficio, debido a la manera en que este proceso estaba afectando a las operadoras.

Respecto a este problema se observó en la revisión de la literatura, que la mayoría de los estudios están enfocados a analizar los efectos que la pérdida de empleo generan sobre la salud, toda vez que algunos autores consideran este hecho como una amenaza potencial de estrés (JACOBSON D. 1987). No obstante, la perspectiva de Locke y Taylor resulta interesante, pues relaciona los procesos de estrés precisamente con el significado del trabajo, considerando que éste permite el logro de muchos valores importantes. Los autores apuntan que:

« Cuando uno encara con estrés, tiene una opción entre varias alternativas. Uno puede intentar identificar las causas reales de estrés (valores inapropiados y/o bloqueos externos) reaccionando física y mentalmente para eliminarlos. Uno puede ignorar las causas y tratar sólo los síntomas a través de mecanismos de defensa, paliativos, o abusar de las drogas. Peor aún, uno puede reprimir los deseos y no pensar más en los valores significativos del trabajo. El resultado es que el trabajo pierde significado porque ya no pueden lograrse sus valores importantes. Si el trabajo pierde el significado, la vida puede también perder el significado, desde una parte considerable de la vida de uno el trabajo se acabó. Cuando esto pasa, uno puede sentirse acabado y viejo » (LOCKE E. - TAYLOR M.S. 1990).

Si bien lo que se está apuntando va en dirección de resaltar concretamente la pérdida de oficio, lo que ocurre con las operadoras también pasa por la manera en que dicha pérdida conduce a la resignificación de los valores del trabajo que, como se vio en las operadoras, va cambiando a lo largo de la vida laboral y que hoy se advierten con escasos elementos para la satisfacción.

¿Por qué resulta importante una mirada analítica al mundo de las emociones en el ámbito laboral?

En la investigación sobre estrés de las operadoras telefónicas se aplicó un modelo de análisis interpretativo (RAMÍREZ J. 2005e) que, poniendo atención en el significado social del estrés, del trabajo, de la vida familiar, de

las transformaciones del cuerpo de las operadoras y de su yo, llevó a ponderar el mundo de las emociones por el hecho de concebir la respuesta emocional (básicamente la negativa considerada como agresión o violencia) y el propio control de las emociones (economía de gestos, tiempos, y movimientos) por parte de la organización laboral, como elementos básicos que provocan conflicto interpersonal.

Las evidencias con las que se cuenta concuerdan con los estudios sobre estrés y afrontamiento (HEPBURN A.R. *et al.* 1997, PEETERS M.C. *et al.* 1995, TERRY D.J. *et al.* 1995) y con los que analizan las emociones en el trabajo (GRANDEY A. *et al.* 2002, GLOMB T. M. *et al.* 2002), dado que ambos coinciden en destacar que la frecuencia de conflicto interpersonal se relaciona claramente con reacciones emocionales de ansiedad, frustración y descontento en el trabajo.

Como se pudo apreciar en los pequeños ejemplos de lo que narraron las operadoras, la violencia, agresividad o conductas de incivilidad, como le llaman algunos autores (ANDERSON L.M. - PEARSON C.M. 1999), fueron descritas en varias direcciones, contrario a lo que se pudiera suponer, ante la idea de que las formas de dominación y resistencia sólo se muestran en relaciones jerárquicas. La voz recurrente descrita en imágenes que muestran las relaciones hostiles entre operadora y cliente, entre operadoras y, entre operadoras y supervisoras, exige destacar que son las formas de trabajo, las relaciones basadas en la exigencia de convertir en “máquina” el elemento humano, de controlar sus emociones economizando al máximo a través de una fraseología impuesta, y un control del cuerpo al que se le exige una sonrisa y voz amable sólo para el trabajo, las que generan respuestas emocionales negativas consideradas como violencia. Esto que resulta complejo de sintetizar aquí es importante porque está dando cuenta de los grados de frustración que emanan del espacio laboral, tal como funciona actualmente, en el que, sin duda, la expresión más negativa surge de la interacción social.

En este tenor, quizá uno de los hallazgos más importantes sea la consideración de que las respuestas emocionales negativas tienen como origen el despliegue de reglas emocionales en el trabajo, que están actuando como estresor laboral, ya que expone incongruencia ante el requisito de mostrar emociones integradoras como amabilidad o felicidad, mientras la realidad laboral que experimentan las operadoras les provoca desesperanza, infelicidad, frustración, enojo, depresión, etc.

La importancia de enfocar las diversas emociones que resultan del conflicto interpersonal, no sólo tienen como objetivo advertir el tipo de re-

spuestas y clasificarlas en relación con la personalidad de los trabajadores – como en algunos estudios se hace para separar el elemento conflictivo –. Desde cierto punto de vista, la función que debe cumplir el estudio de las emociones es la de mantener un registro que, articulado al contexto que lo provoca, permita comprender la producción sociocultural e ideológica de la enfermedad. Tener conocimiento de ello posibilitará, como lo han hecho otros estudiosos, incidir en algunos pequeños cambios organizacionales que refieren al tiempo de descanso que las operadoras deben tener durante la jornada, por señalar alguno.

Tal como lo ha apuntado Glomb y colaboradores (GLOMB T.M. *et al.* 2002), al proponer los lineamientos de la investigación futura en el estudio de las emociones en el ámbito laboral, se debe considerar la agresión como una conducta estructural influenciada por un modelo dinámico de relaciones. Lo importante, desde este punto de vista, no es enfocar el elemento humano para controlar y/o manejar el estrés y las conductas agresivas asociadas a éste, sino reconocer los elementos estructurales que están en juego para que ello ocurra.

Desde otra perspectiva, enfocar el conflicto interpersonal y las emociones que produce resulta importante porque, en un país como Canadá que lleva la delantera en el reconocimiento legal del estrés laboral (LIPPEL K. 1995), se ha mostrado que, aún con la dificultad que significa el análisis de las demandas, en algunas jurisdicciones de su país se ha aceptado que «...la atmósfera envenenada del lugar de trabajo, las condiciones precarias de trabajo, el trabajo en exceso, la falta de control, ambigüedad del rol de trabajo o la relación conflictiva con un colega o un supervisor, contribuyen a la invalidez eventual».

Seguro que los aspectos subjetivos que han destacado las operadoras, subrayando las relaciones interpersonales en el trabajo, son hallazgos que, hasta donde sabemos, no han sido estudiados en otros grupos de trabajadores mexicanos, o por lo menos no han sido reportados, ya que en la revisión previa del tema estos aspectos no fueron referidos en su generalidad.

Notas

⁽¹⁾ Por razones de espacio no se va a describir aquí el proceso de selección de dicho grupo, tan sólo se subrayará que para tal efecto se siguieron criterios previamente establecidos y uno de ellos fue que tuvieran un diagnóstico médico o autodiagnóstico de estrés (véase RAMÍREZ J. 2005d).

⁽²⁾ El control de las emociones no es realmente una tarea nueva en la empresa, pues de acuerdo con las descripciones de las operadoras, una característica del puesto de operadora telefónica ha

sido, desde antes del cambio tecnológico, la modulación de la voz creando la idea de trato amable con el “abonado”. No obstante, en la actualidad una estrategia que las empresas despliegan para garantizar captar la atención y satisfacción del cliente. La literatura sobre aspectos teóricos y conceptuales sobre las emociones en el ámbito laboral refiere que muchas empresas, dependiendo del trabajo que realicen, despliegan reglas de control emocional con lo cual es posible encontrar tres tipos de emociones que se ponen en juego en diferentes trabajos: las emociones integradoras, diferenciadas y suprimidas (WHARTON A.S. - ERICKSON R.J. 1993, JONES R.G. - BEST R.G. 1995). Las emociones integradoras, (como amabilidad y simpatía) se exigen en trabajos de servicio al cliente como las telefonistas (PARASURAMAN A. *et al.* 1985), emociones diferenciadas en trabajos como los que realizan empleados de tesorería, vigilantes, que inspiran diferente emociones, como enojo y miedo (HOCHSCHILD A.R. 1979, SUTTON R.I. 1991) y emociones suprimidas de trabajos donde se requieren neutralizar las emociones, como terapeutas o jueces. Estas características son reglas que se despliegan en el trabajo que puede comunicarse como normas o requisitos formales (HOCHSCHILD A.R. 1983).

⁽³⁾ Aunque algunas operadoras que reconstruyeron con mayor detalle sus procesos, comentaron relatos como aquellos que refieren a crisis nerviosas, llanto colectivo, o que describen a operadoras vomitando los teclados como respuesta ante la transformación tecnológica. No fue posible constatar que eso realmente hubiera ocurrido.

⁽⁴⁾ En esta investigación se encontró que los contenidos simbólicos del trabajo se transmiten de generación en generación, y en la práctica misma del oficio. Estos se crean y recrean a través de gran cantidad de información local y de otros países (boletines del sindicato de telefonistas y revistas de información que circula la empresa) en la cual, de muchas formas durante la primera mitad del siglo pasado, se exaltan los valores de asistencia social que, en principio, deben ser desempeñados por mujeres (véase UEDA V. 2002).

Bibliografía

- ANDERSSON L. M. - PEARSON C. M. (1999), *Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace*, “Academy of Management Review”, 1999, pp. 24, 452-471.
- COOPER Jeniffer (1988), *Mujer trabajo y Nueva Tecnología. Estudio de caso Teléfonos de México*, Tesis maestría en economía, Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- CHEN P. Y. - SPECTOR P. E. (1992), *Relationships of work stressors with aggression, withdrawal, theft and substance use: An exploratory study*. “Journal of Occupational and Organizational Psychology”, 65, 1999, pp. 177-184.
- DE LA GARZA Enrique - MELGOZA Javier (1991), *Los sindicatos frente a la productividad: Telefonistas y electricistas*, “El Cotidiano”, n. 41, mayo-junio 1991, pp. 4-6.
- ESPINOSA Arturo (1995), *Democracia y toma de decisiones en materia de productividad en el STRM*, Tesis de Maestría en sociología del Trabajo, Universidad Autónoma Metropolitana - Iztapalapa, México.
- GLOMB Teresa M. - PIERS D. G. - STEEL-ARVEY Richard D. (2002), *Office Sneers, Snipes, and Stab Wounds. Antecedents, consequences, and Implications of Workplace Violence and Aggression*, pp. 227-259, en LORD Robert - KLIMOSKY Richard - KANFER Ruth (editores), *Emotions in the workplace. Understanding the structure and role of emotions* en “Organizational behavior”, Jossey-Bass, San Francisco, CA.
- GRANDEY Alicia A. - BRAUBURGER Analea L. (2002), *The Emotion Regulation Behind the Customer Service Smile*, pp. 260-294, en LORD Robert - LIMOSKY Richard - KANFER Ruth (editors), *Emotions in the workplace. Understanding the structure and role of emotions*, “Organizational behavior”, Jossey-Bass, San Francisco, CA.
- HEPBURN C. G. - LOUGHLIN, C. A. - BARLING J. (1997), *Coping with chronic work stress*, pp. 343-366, en GOTTLIEB B. - H. (Editores.), *Coping with chronic stress*, Plenum Press, New York.

- HOCHSCHILD A. R. (1979), *Emotion work, feeling rules, and social structure*, "American Journal of Sociology", pp. 85, 1979, 551-575.
- HOCHSCHILD A. R. (1983), *The managed heart: Commercialization of human feeling*, Berkeley, University of California, Estados Unidos de América.
- HODAPP V. - NEUSER K. W. - WEYER G (1988), *Job stress, emotion, and work environment: Toward a causal model*. "Personality and Individual Difference", 9, 1988, pp. 851-859
- HOUSTON B. K. - KELLY K. E. (1989), *Hostility in employed women: Relation to work and marital experiences, social support, stress, and anger expression*, "Personality and Social Psychology Bulletin", 15, 1989, pp. 175-182.
- JACOBSON David (1987), *Models Of Stress and Meanings of Unemployment: reactions to Job Loss Among Technical Professionals*, "Social Science & Medicine", vol. 24, n. 1, 1987, pp. 13-21.
- JONES R. G. - BEST R. G. (1995), *A further examination of the nature and impact of emotional work requirements on individuals and organizations*, Paper presented at the annual meeting of the Academy of Management Vancouver, B.C.
- JUÁREZ Arturo - RAMÍREZ José A. (2005), *Psychosocial Stress in the Workplace (PSW): Where and Who We are in Mexico in Sharing experiences with US PSW researchers*, Facultad de Estudios Superiores Iztacala - Center For Social Epidemiology, UCLA, Los Angeles, CA.
- KARASEK Robert (1998), *Demand/control model: a social, emotional and physiological approach to stress risk and active behavior development*, pp. 34, en *Encyclopedia of Occupational Health and Safety*, 6, OIT, Suecia.
- Stress and Emotion. A New Synthesis en New York, Springer Publishing Company, New York.
- LIPPEL Katherine (1995), *Watching the Watchers. How Expert Witnesses and Decision-makers Perceive Men's and Women's Workplace Stressors*, pp. 265-291, en MESSING Karen - NEIS Barbara. - DUMAIS Lucie, *Invisible Issues in Women's Occupational Health*, Ed. Gynergy Books, Charlottitown (Canada).
- LOCKE Edwin A. - TAYLOR M. Susan (1990), *Stress, Coping and the Meaning of Work* en NORD Walter R. - BRIEF Artur P. (editores), *The Meaning of occupational Work: a collection of essays*, Lexington Books, Lexington, Ma.
- PARASURAMAN A. - ZEITHAML V. A. - BERRY L. L. (1985), *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. "Journal of Marketing", 49, 1985, pp. 41-50.
- PEETERS M. C. - BUUNK B. P. - SCHAUFELI W. B. (1995), *A micro-analytic exploration of the cognitive appraisal of daily stressful events at work: The role of controllability*, "Anxiety, Stress, and Coping", 8, 1995, pp. 127-139.
- RAMÍREZ Josefina (2004), *Representaciones y Prácticas sobre la salud y la enfermedad en un grupo de obreras*, pp. 277-320, en PÉREZ Gil-Ravelo (coordinadores), *Voces Disidentes. Debates contemporáneos en los estudios de género*, Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social / Miguel Ángel Porrúa, Cap. 9, México.
- RAMÍREZ Josefina (2005a), *Representaciones del estrés y su invisibilidad para la atención*, "Revista Cuicuilco", vol. 12, n. 33, 2005, pp. 27-60.
- RAMÍREZ Josefina (2005b), *Autoatención a la salud en el medio laboral. La perspectiva de las operadoras telefónicas, a propósito del estudio del estrés*, I Congreso Latinoamericano de Antropología, Universidad de Rosario, edición en CD, Rosario (Argentina).
- RAMÍREZ Josefina (2005c), *Una voz educada y amable. Regulación de las emociones en el trabajo*, I Congreso Latinoamericano de Antropología, Universidad Nacional de Rosario y Escuela de Antropología, edición en CD, Rosario (Argentina).
- RAMÍREZ Josefina (2005d), *El estrés como metáfora. Estudio antropológico con un grupo de operadoras telefónicas*, Tesis de doctorado en antropología, Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social, México.
- RAMÍREZ Josefina (2005e), *El estudio del estrés. Un modelo para armar*, en "Estudios de Antropología Biológica", vol. XII, 2005, pp. 497-520.

- SOLÍS VICENTE (1992), *El cambio Estructural y la Respuesta Sindical en Telmex*, Tesis de Licenciatura en economía, Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- SPECTOR P. E. (1997), *The role of frustration in antisocial behavior at work*, pp. 1-17, en GIACALONE R.A. - GREENBERG J. (editores), *Antisocial behavior in organization*, Thousand Oaks, CA.
- SUTTON R. I. (1991), *Maintaining norms about expressed emotions: the case of bill collectors*, "Administrative Science Quarterly", 36, 2, 1991, pp. 245-268.
- TERRY D. J. - TONGE L. - CALLAN V. J. (1995), *Employee adjustment to stress: The role of coping resources, situational factors, and coping responses*. "Anxiety, Stress, and Coping", 8, 1995, pp. 1-24.
- TOSCANO G. A. - WINDAU J. A. (1998), *Profile of fatal work injuries in 1996*, "Compensation and Working Conditions", 3, 1, 1998, pp. 37-45.
- UEDA Vanda (2002), *iDígame! El trabajo de las telefonistas en las centrales telefónicas: un estudio comparado*, Tesis doctoral en Geografía humana, "Scripta Nova, Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales", Universidad de Barcelona, vol. VI, n. 119, 94.
- US DEPARTMENT OF LABOR (1998), *Bureau of Labor Statistics*, abril 8, Washington, DC.
- WHARTON A. S. - ERICKSON R. J. (1993), *Managing emotion on the job and at home. Understanding the consequences of multiple emotional roles*, "Academy of Management Review", n. 18, 1993, pp. 457-486.

Nota sobre la Autora

Josefina Ramírez Velázquez nació en la Ciudad de México. Actualmente es profesora-investigadora del posgrado de antropología física de la Escuela nacional de antropología e historia ENAH-INAH. Doctora en Antropología con especialización en antropología médica por el Centro de estudios superiores en antropología social CIESAS-México. Dirige la línea de investigación titulada *Cuerpo y Poder* desde la cual se propone el estudio del cuerpo relacionado al trabajo industrial, poniendo particular interés en una lectura antropológica que destaque las relaciones en las que el cuerpo se encuentra inmerso. Los temas que trata son la enfermedad como una expresión sociocultural, analizada desde la experiencia corporal y de vida de diversos grupos de mujeres trabajadoras en su calidad de enfermas. El estrés desde el proceso de metafóricación, el cuerpo y el poder. Recientemente estudia los trastornos psicogénicos que sufren niñas y adolescentes en situaciones de encierro, explotación laboral encubierta y abuso de poder. Sobre tales temas ha publicado diversos artículos, todos de autoría personal. Entre los más recientes están: *Cuerpo y trabajo. Notas sobre el adiestramiento del cuerpo y la identidad de la operadora telefónica. Estudios de Antropología Biológica XIV*, UNAM, México, 2009; *El trastorno psicogénico de la marcha como lenguaje del cuerpo. Respuesta ante el encierro de internas en México*, XII Congreso Latinoamericano sobre Religión y Etnicidad. Cambios Culturales, Conflicto y Transformaciones Religiosas. CETRE/ALER, Bogotá (Colombia), 2008; *Las representaciones como formas de conocimiento necesarias para el estudio del proceso salud, enfermedad, atención*, en Silvia Valencia, B. Jiménez y R. M. López (coord.) *Representaciones Sociales. Avances recientes en América y Europa*, Universidad de Guadalajara (UDG), Centro

universitario de ciencias de la salud (CUCS), México, 2006; *El estrés como metáfora. Apuntes y resultados de un estudio antropológico con un grupo de operadoras telefónicas*. “Ritos de Paso”, 4, 2006. Su libro de reciente publicación: *El estrés como metáfora. Estudio antropológico con un grupo de operadoras telefónicas*, CONACULTA - INAH, México, 2010, 454 pp. (Colección Científica) [Dirección electrónica: josefinaram@prodigy.net.mx].

Resumen

Estrés y emoción entre un grupo de operadoras telefónicas

En el presente documento interesa mostrar algunos resultados provenientes de la investigación sobre estrés, realizada con un grupo de operadoras telefónicas de Teléfonos de México (Telmex), la más importante compañía telefónica en México. A través de la etnografía de un centro de atención telefónica, y de las narrativas de un grupo de operadoras, se advierte que el significado social del estrés, está asociado al cambio tecnológico, lo cual desencadena un proceso complejo de elaboración de representaciones y prácticas, cuyas expresiones emocionales son diversas. De esta manera es en el lugar de trabajo donde dichas emociones, al tiempo que son reguladas por la propia disciplina laboral, son expresadas cada vez más y de diversa forma a través de violencia cotidiana, insinuada en gestos, en conductas y, en otras ocasiones, abiertamente enunciadas hasta llegar a la violencia verbal y física. Tales respuestas las observamos en diversas direcciones: entre operadora y cliente; entre operadoras; y entre operadora y supervisora. Las evidencias con las que contamos permiten destacar que en ese proceso de cambio las operadoras exponen una profunda sensación de injusticia expresada con respuestas emocionales negativas que tienen como origen el despliegue de reglas emocionales en el trabajo, lo cual actúa como elemento de estrés laboral, ya que expone incongruencia ante el requisito de mostrar emociones integradoras como amabilidad o felicidad, mientras la realidad laboral que experimentan las operadoras les provoca irritación, desesperanza, infelicidad, frustración, enojo y depresión.

Riassunto

Stress ed emozione in un gruppo di operatrici telefoniche

Questo articolo espone alcuni risultati emersi da una ricerca sullo stress realizzata in un gruppo di operatrici telefoniche della Telmex, *Teléfonos de México*, la più importante compagnia telefonica messicana. A partire da una etnografia in un centro di servizio telefonico e attraverso le narrazioni del gruppo di operatrici, si comprende che il

significato sociale dello stress è associato al mutamento tecnologico, il quale innesca un complesso processo di elaborazione di rappresentazioni e pratiche dalla diversa espressività emozionale. In tal modo è nel luogo di lavoro che tali emozioni regolate dalla disciplina lavorativa sono espresse ogni volta in forma diversa attraverso la violenza quotidiana, che si insinua nei gesti, nelle condotte, e in altre occasioni apertamente enunciata fino a giungere alla violenza verbale e fisica. Tali risposte le osserviamo in diverse direzioni: tra operatrice e cliente, tra operatrici e tra operatrice e supervisore. Le evidenze con le quali abbiamo a che fare ci consentono di dire che in tale processo di cambiamento, le operatrici avvertono un sentimento di profonda ingiustizia espressa con risposte emozionali negative. Nel complesso la loro condizione di lavoro conduce queste lavoratrici a vivere sentimenti di irritazione, disperazione, infelicità, frustrazione, rabbia e depressione, che sono del tutto opposti al profilo lavorativo che richiederebbe espressioni gentili e anche gioiose per affrontare la routine quotidiana.

Résumé

Stress et émotion dans un groupe d'opératrices téléphoniques

Ce document est intéressant de montrer des résultats de la recherche sur le stress, avec un groupe d'opératrice de téléphonie appartenant à Telefonos de Mexico (Telmex), la plus grande compagnie de téléphone au Mexique. Grâce à une ethnographie d'un centre d'appels, et les récits d'un groupe d'opérateurs, nous voyons que le sens social du stress, est associée au progrès technologique, ce qui déclenche un processus complexe d'élaboration des représentations et des pratiques dont les expressions émotionnelles sont différents. De cette façon, il est le lieu de travail où ces émotions tout en étant régis par leurs propres discipline du travail, elles sont exprimées plus et de différentes manières par la violence quotidienne, implicite dans les gestes et les comportements et à d'autres moments ouvertement mis en place à la violence verbale et physique. Ces réponses sont observés dans des directions différentes: entre l'opérateur et le client, entre les opérateurs et entre les opérateurs et les superviseurs. La preuves avec laquelle nous pouvons noter que dans ce processus de changement, les opératrice exposé un profond sentiment d'injustice exprimé dans les réponses émotionnelles négatives qui elles découlent de la réglementation sur le plan affectif au travail, qui agit comme un facteur de stress du travail, car elle expose incompatibilité avec l'exigence de montrer les émotions comme la bonté ou la bonheur, alors que la réalité vécue par les opérateurs dans son travail provoque une irritation, le désespoir, la tristesse, la frustration, la colère et la dépression.

Abstract

Stress and emotions among a group of working women in a telephonic centre

The goal of this paper is to present some of the results from a study conducted among telephone operators working at Teléfonos de México (Telmex), the most important telephone company in Mexico. Based on ethnographies conducted at the call center the study explores the stress responses on the working women narratives. The social meaning of stress is largely related to technological change, the nature of the job under such conditions appears to generate a complex process of representations and practices loaded with a variety of emotional responses. The working setting then becomes the place for the emotions to emerge and at the same time being modeled and controlled by labor rules that do not escape from the violence surrounding the working relationships, expressed on gestures, verbal and physical violent behaviors. This responses move into various directions: between operator and customer; between operators and between operators and supervisors. What the data show is that the prevailing working conditions are interpreted by the operators as stressful and produced a strong feelings of injustice among them. As a whole their job situation makes them experience feelings such as irritation, despair, unhappiness, frustration, anger and depression that are completely opposed to the working profile that claims a kind and even a happy expression facing the daily routine.