

Representaciones del estrés y su invisibilidad para la atención

Josefina Ramírez Velázquez

Instituto Nacional de Antropología e Historia

RESUMEN: *En este trabajo se aborda el estrés como una expresión comprometida en marcos culturales e ideológicos, es decir, tiene significado y uso social. El significado es la interpretación o representación construida socioculturalmente que, referida al estrés, da cuenta de diferentes nociones, prácticas y discursos que a menudo se encuentran en contradicción. La investigación sobre la función evocadora del estrés, entre un grupo de operadoras telefónicas, mostró la tensión que existe entre las autoridades sindicales que hace sintonía con la autoridad empresarial y con la autoridad médica para hacer invisible el estrés, y las telefonistas, quienes desde la representación y la experiencia dan existencia al estrés como problema colectivo, social y político, cuyo fundamento se encuentra en su contexto social y no sólo en su cuerpo.*

ABSTRACT: *This paper is an analysis of stress in a group of phone operators within the context of working conditions characterized by tense relationships among workers and union representatives colluded with managers and medical authorities, which play a significant role in trying to ignore the existence of stress as an expression of working conditions in this group. Stress is considered in this study as a complex expression that is clearly compromised by cultural and ideological perspectives, attached to specific meaning and social uses. By 'meaning' I referred to the interpretation of socially constructed representations; within the stress context that accounts for diverse notions, practices and narratives that oftentimes become opposed to each other. In the case of the stress for the group of phone operators it is expressed as a collective experience with social and political grounds that go beyond their bodies.*

PALABRAS CLAVE: *enfermedad, estrés, representaciones, ideología*

EL ESTRÉS LABORAL

El interés en el estudio de la salud de la mujer trabajadora [Ramírez, 1998] me llevó a tomar en consideración el análisis del estrés, debido a que cada vez se advierte más como un padecimiento asociado con el trabajo asalariado y con las formas de vida industrializadas y urbanas, cuya expresión en términos epidemiológicos aún es desconocida en nuestro país, no obstante que muchos estudiosos aprecian su

importante presencia asociada con enfermedades crónico-degenerativas [Gutiérrez *et al.*, 1997; Peter y Siegrist, 1997].

Desde la salud laboral, numerosos estudios se han interesado en relacionar algunos síntomas, actitudes y cambios en la conducta del trabajador, con lo que se ha denominado *estrés ocupacional* [Jonson, 1996]. La mirada puesta en tales relaciones se deriva principalmente de las implicaciones de sus consecuencias sobre la producción, ya que se considera causante de incapacidades, ausentismo e incluso accidentes laborales [Córdova y Ortiz, 1979; De la Fuente, 1997]. Al respecto, la ciencia médica, interesada en encontrar la cura, impulsa la producción de fármacos orientados al control de situaciones depresivas o ansiosas, que afectan de diversas maneras a la población trabajadora.¹

Desde la perspectiva de los trabajadores, el estrés se percibe cada vez más como un problema laboral, pues no se le considera sólo un padecimiento que afecta a hombres sino también a mujeres, en tanto son trabajadores. En países anglosajones hay un gran interés por explicar las condiciones en que aparece el estrés, lo cual ha sido impulsado por organizaciones sindicales desde hace más de dos décadas [Plotke, 1982; Graham, 1989; Messing *et al.*, 1995]. En nuestro país dicho interés es más reciente, y se advierte en diversas organizaciones como el Centro de Investigación Laboral y Asesoría Sindical (CILAS, A. C.), el Frente Auténtico del Trabajo (FAT), Mujeres en Acción Sindical (MAS) y la Red de Mujeres Sindicalizadas.²

Me interesa destacar que, desde estos espacios propios de los trabajadores, vislumbro una mayor intencionalidad de grupos de mujeres sindicalistas por denunciar el estrés como producto de las condiciones de trabajo adversas a las que están sometidas las trabajadoras de la maquila y la manufactura, conducto-

¹ En nuestro país, diversos laboratorios (Rocher, Pharmacia & Upjohn) han manifestado un creciente interés por atender problemas de estrés entre la población trabajadora y se han acercado a los llamados “médicos de fábrica”, para sensibilizarlos hacia las bondades de ciertos fármacos, entre los que destaca Prozac. Más allá de considerar que el uso de este medicamento puede ser una moda, es preciso no perder de vista, como lo ha apuntado Foucault [1979], que hay una convergencia entre los requisitos de la ideología económico-política y la tecnología médica, y consideramos que el uso o acceso a ciertos fármacos está condicionado por dicha convergencia. En este sentido no hay que perder de vista que en Estados Unidos el uso de Prozac ha tenido una aparente baja, debido a una serie de problemas cuya explicación escapa al objetivo del presente trabajo.

² Diversos organismos como el Centro de Investigación Laboral y Asesoría Sindical (CILAS, A. C.), la propia Subsecretaría del Trabajo y Previsión Social y la Subdirección de Mujeres y Menores en el trabajo, del Distrito Federal, han mostrado interés en la protección y el cuidado de la salud de los trabajadores y trabajadoras, por lo que han desarrollado algunas estrategias para acceder a las problemáticas que enfrentan distintos conjuntos de mujeres respecto a la salud laboral.

ras y taquilleras del metro, empleadas bancarias y operadoras telefonistas. Así lo he encontrado referido en algunos documentos (véanse Shallat *et al.* [1991] y los Resultados del Curso Taller denominado *Mujer, Trabajo y Salud*) y así ha sido informado en entrevistas realizadas a diversas dirigentes sindicales.³

Se puede afirmar que existen varios actores sociales (empresarios, sindicalistas, profesionales de la salud) que han advertido la problemática del estrés en los medios laborales y que seguramente, aparte de tener una noción de lo que es y de la forma en que se genera, están trazando estrategias para atenderlo. Uno de mis primeros supuestos es que entre esos diversos actores sociales existen perspectivas diferentes de la problemática, que conducen por ende a estrategias de atención distintas, las cuales a menudo parecen estar en conflicto, evidenciando claramente una arena política. Esto no resulta novedoso si se subraya que en los medios laborales la enfermedad se traduce en una contienda política, cuyo centro de disputa es su reconocimiento, legitimación y, en consecuencia, su compensación por invalidez.

El interés en el tema me llevó a plantear el problema entre operadoras telefónicas, sobre todo al observar la emergencia de un discurso sindical feminista que estaba clamando por la existencia del estrés como una enfermedad contemporánea y específica de las telefonistas (Red de Mujeres Sindicalistas). Al mismo tiempo, varias referencias [Cooper, 1988, 1992; Messing y Dumais, 1997] habían puesto en evidencia que el cambio tecnológico, el estilo organizacional, las exigencias del puesto de trabajo, en conjunto con la doble jornada, constituyen situaciones que generan tensión, cefaleas, irritabilidad y angustia, por causa del *estrés*.

Me propuse el estudio del estrés entre un grupo de telefonistas de una importante empresa mexicana,⁴ para describir y analizar las principales representaciones y prácticas que las mismas trabajadoras elaboran al respecto, relacionándolas con el tipo de agentes que perciben como provocadores y los recursos de los que disponen para enfrentarlo. Mi intención era demostrar que la función evocadora del estrés por parte de las telefonistas evidencia una arena política en la cual éste se convierte en un acto de negociación compleja de la realidad, manifiesta por las relaciones sociales que entablan. El estrés, en este sentido, se convierte en un lenguaje *ad hoc* de dicha arena, cuyo uso permite, en principio, la posibilidad de

³ El curso fue organizado por la Subdirección de Mujeres y Menores en el Trabajo con apoyo de la Federación de Sindicatos Holandeses, y se llevó a cabo en septiembre de 1998. En ese mismo año realicé diversas entrevistas a mujeres dirigentes cuya información presentó como constante el reconocimiento de estrés como un problema importante de salud, caracterizado como estado de fatiga que genera problemas conductuales (tabaquismo, alcoholismo, drogadicción), irritabilidad, angustia y ausencia de motivación sexual.

⁴ Por razones de ética profesional mantendré confidencial el nombre de la empresa.

comunicar ciertos síntomas y sensaciones corporales que han estado silenciados, porque no tienen un sitio preciso y objetivo, pero también expresa un acto de negociación, porque en dicha arena se manifiesta una disputa. En ésta aparece, por un lado, una perspectiva —compartida entre autoridades empresariales, médicas y sindicales— que tenderá a desdibujar toda problemática de salud emanada del centro de trabajo, y que desde el discurso biomédico se encarga de categorizar la enfermedad a partir del diagnóstico. Por otro lado, está la perspectiva de las telefonistas, construida a partir de las situaciones cotidianas que viven y se expresan a través de su experiencia del padecer y de su cuerpo [Ramírez, 2000a].⁵

En el presente texto describiré y analizaré las principales ideas que tienen al respecto del estrés algunos dirigentes sindicales y el grupo de telefonistas seleccionados para el estudio, con el objetivo de advertir cómo las diversas representaciones del estrés muestran, entre otras cosas, diversas fórmulas que se aplican para su atención. Para ello muestro de manera sintética las formulaciones teóricas que respaldan mi propuesta, una breve descripción de la metodología aplicada y la propia narrativa de los actores que permite dibujar el contraste de las representaciones y las prácticas sobre el estrés.

FORMULACIONES TEÓRICAS

El estrés ha sido un tema de estudio propio de la psicología y de la biomedicina, áreas temáticas que han mostrado una marcada tendencia mayoritaria a dar cuenta del fenómeno, básicamente desde los niveles biológico y psicológico. No obstante, también ocurre desde la psicología social, organizacional; la medicina social y laboral han abordado el estrés intentado articular diversos elementos concebidos como ‘estresores’ o agentes externos que provocan una reacción de excitación en el individuo y que se circunscriben al ámbito laboral. A partir de estas áreas temáticas podemos advertir modelos de análisis del estrés como el biológico y el biopsicosocial, que si bien han sido contruidos a partir de dichas áreas temáticas, también dan cuenta de preocupaciones teóricas, conceptuales, metodológicas y epistemológicas de su momento, que se encuentran más allá de las fronteras de las disciplinas.⁶

En nuestra exploración sobre lo que hasta ahora se discute e investiga acerca del estrés hemos advertido una discusión sobre ciertos temas que han evidenciado

⁵ Algunos resultados de dicha investigación que abordan varios temas se han publicado en diversos medios [Ramírez, 2000a, 2001, 2002, 2003a].

⁶ Para una visión más amplia de los diversos modelos de análisis del estrés, invito al lector a revisar Ramírez [2003b].

escollos y limitaciones propias de las aproximaciones usadas para su estudio.⁷ Un primer problema se comprobó en el orden teórico y conceptual, dado que diversos autores destacan críticamente la naturaleza imprecisa de la noción de estrés [Young, 1980; Vingerhoets y Marcelissen, 1988; Pollock, 1988; Dressler, 1996], e incluso algunos de ellos (Young y Pollock) convienen en que es mejor dejar de usar dicha noción, ya que su poder explicativo, manejado en los modelos biológico y biopsicosocial, se disipa y pierde mucha de su supuesta utilidad; esto ocurre porque las nuevas perspectivas de análisis toman en cuenta la estructura social y el proceso, además de enfatizar las complejas relaciones entre variables que contribuyen a su emergencia, en lugar de considerarlo sólo como consecuencia de eventos individuales.

Otro de los escollos está advertido en el terreno epistemológico, discutido por Young [1980, 1993] de manera muy original, ya que expone la importancia de asumir que todo conocimiento producido, bien por el investigador o por el investigado, es un conocimiento *ideologizado*. Esto quiere decir que la producción de conocimiento sobre el estrés tiene un significado y un uso y, en todo caso, en términos generales la tendencia mayoritaria en la producción del discurso sobre estrés se basa en el conocimiento tácito del "individuo abstracto".⁸ A partir de estos señalamientos Young concluye, entre otras cosas, que:

[...] el conocimiento que han producido los investigadores de estrés, es conocimiento convencional que está 'naturalizado' es decir localizado en la naturaleza en lugar de en la sociedad o la cultura, y 'somatizado' es decir localizado en el individuo en lugar de en sus relaciones sociales [1980:140].

Retomando estos postulados queremos subrayar la importancia de abordar el estudio del estrés desde una perspectiva sociocultural que dé cuenta del con-

⁷ Dicha exploración dio como resultado una larga lista de cerca de 400 títulos que dan cuenta del estrés en general y, en particular, del estrés laboral referido a grupos de operadoras. Con estos referentes hemos analizado el estado actual del problema que nos ocupa, argumentando con ello la importancia del estudio del estrés desde el significado social descrito en el nivel sociocultural. Dado que el presente trabajo no tiene por objetivo ponderar las diversas aproximaciones que se han realizado sobre estrés laboral, remitimos al lector a la revisión de la tesis doctoral de Ramírez [2005] en la cual sí se presenta un análisis detallado de diversos estudios sobre estrés.

⁸ Young advierte desde este texto la importancia de "lo ideológico" y lo desarrolla en un trabajo posterior [1995] al analizar el estrés postraumático como construcción social de excombatientes de Vietnam atendidos en una clínica especializada. En este estudio, asume que la producción de conocimiento profesional/lego son representaciones y prácticas ideológicas porque se despliegan contra puntos de resistencia en el proceso de producción de conocimiento que genera la institución clínica, en donde las jerarquías están dadas entre los profesionales médicos, técnicos y los enfermos de estrés postraumático. La ideología clínica es para el autor un sistema local de conocimiento articulado en una jerarquía institucional particular.

texto biológico y social en el que ocurre, de los factores que están implicados en su proceso y de la manera en que se definen tales factores desde la perspectiva del actor.

Hay otras razones por las que también se han cuestionado los resultados de las investigaciones sobre estrés, y las señalaremos brevemente. La más importante de ellas, por la naturaleza de los resultados que se han producido, tiene que ver necesariamente con la metodología aplicada, con los instrumentos utilizados, los cuales han privilegiado por más de tres décadas el dato objetivo por encima de la subjetividad de los propios conjuntos sociales. Diversos autores concuerdan en que una gran cantidad de literatura sobre estrés contiene resultados incoherentes, contradictorios o inconclusos, y numerosos trabajos se han venido abajo por serios defectos metodológicos [Brown y Harris, 1978; Young, 1980; Vingerhoets y Marcelissen, 1988; Pollock, 1988; Aneshensel, 1992; Dressler, 1996; Lazarus, 1999; Van Derdoef y Maes, 1999].

Algunos estudiosos se percataron muy pronto de que las investigaciones sobre estrés se basaron en una división sexual tradicional del trabajo. Es decir, las investigaciones sólo se realizaban con trabajadores y en una relación directa con el trabajo, dejando de lado otros ámbitos como el de la familia, y evidenciando definitivamente las escasas aproximaciones con grupos de trabajadoras [Haw, 1983]. Apenas en las últimas dos décadas se aciertan a mirar las diferencias por género [Baruch, *et al.*:1987; Rosenfield, 1997] tomado en cuenta la importancia que los roles sociales de los trabajadores juegan no sólo dentro del trabajo, sino en otros ámbitos como la familia [Pearlin, 1975a, 1975b; Wheaton, 1990; Pearlin y McCall, 1990]. Las lecturas más novedosas sobre el estudio del estrés cuestionan fuertemente que se sigan conduciendo investigaciones desde paradigmas biologicistas, fuera de un contexto, cuyos máximos avances exponen categorías de *estresores* tomando en cuenta eventos importantes y trascendentales de la vida, pero desarticulados de los contextos, o bien apuntando el descubrimiento del *apoyo social* como moderador de la expresión de estrés *per se*, sin tomar en cuenta la importancia del significado y concretamente de contextos significantes como el trabajo y la familia [Folkman, *et al.*:1997; Eckenrode y Gore, 1990; Weiss, 1990].⁹

Los anteriores escollos han remitido a los estudiosos, sin importar el área temática desde la cual producen sus resultados, a elaborar nuevas interrogantes desde las cuales destacan preguntas como las siguientes: ¿cómo y quién define qué es un estresor?, ¿por qué ante los mismos estresores unas personas enferman y otras no?, ¿qué eventos influyen en qué enfermedades, bajo qué condiciones, a través de qué procesos?

⁹ Por desgracia, en el ámbito de la salud laboral en nuestro país aún no se han suscitado estas discusiones.

Estos señalamientos contribuyen a advertir que el estudio del estrés debe ser realizado desde el significado que el individuo le otorga, ya que abordarlo desde diferentes variables sin articular, y a través de cuestionarios con ideas preconcebidas por los investigadores, terminan por convertir a los sujetos en datos generalizables; esto sólo muestra una realidad comprimida, homogeneizada, que en la mayoría de los casos no refiere su propia realidad. Esta cuestión es todavía más patente si ponemos atención no sólo al contexto histórico, la organización social y las relaciones desiguales de poder, sino también a las de género, que desempeñan un papel importante en la expresión del estrés como malestar biológico, social y político.

Hoy en día resulta claro que en diferentes áreas de producción de conocimiento es inevitable advertir la importancia del significado que adquieren diversas circunstancias que cada sujeto enfrenta. Hablar de significado social implica, en primera instancia, reconocer la expresión individual colectivizada, es decir, aceptar la articulación que existe entre los dominios intrapersonal y extrapersonal, como lo han apuntado desde la teoría cognitiva Strauss y Quinn [1997].

Desde mi perspectiva, el significado no es producto de elaboraciones cognoscitivas personales, sino que se forma por los valores que elaboran los actores en el nivel personal y comparten como miembros de un grupo social. El significado es la interpretación o representación que evoca una persona sobre un objeto o evento en un momento dado. El reconocimiento del significado desde las ciencias sociales destaca como postulado epistemológico fundamental que no hay sujeto sin contexto. Dada esta contundente afirmación, es menester reconocer también que las representaciones no pueden entenderse de no ser referidas a las condiciones sociales de su producción, es decir, a los núcleos estructurantes de la realidad social [Ramírez, 2004]. De esta manera se puede comprender cómo la producción de representaciones da identidad a un grupo, en tanto son compartidas y ampliamente extendidas; en consecuencia, se despliegan contra puntos de resistencia que suelen ser las representaciones de los otros en interacción.

Para abordar el estudio del estrés entre un grupo de telefonistas, he partido de la idea de que el estrés, además de ser una expresión biopsicológica, es una expresión comprometida en marcos culturales e ideológicos, esto es, que tiene significado y uso social. En este sentido, uno de los supuestos centrales del estudio destacó que, si bien en el nivel individual las telefonistas razonan y reflexionan sobre sus estados físicos y emocionales a partir del padecer y de su cuerpo, el contexto social, cultural e ideológico, aporta la lógica de dicha racionalidad.

El hecho de evocar y de significar algo como enfermedad pone al sujeto padeciente en interrelación con otros y el significado, que se produce socialmente, tendrá un sello particular de acuerdo con la cultura y la sociedad de que se trate.

En este sentido, la enfermedad existe no sólo porque tenga una expresión objetiva en el cuerpo, sino también porque el sujeto tiene ideas sobre ella y responde o actúa en consecuencia. De esta manera, el problema a definir es la enfermedad en su carácter social, asumiendo que ésta se circunscribe mediante actos sociales que la condicionan. Uno de ellos que resulta relevante es su clasificación o diagnóstico, es decir, el proceso por el cual un individuo llega a ser designado 'enfermo' a partir de un cuadro de signos y síntomas. Otro está constituido por la respuesta del sujeto y de su contexto social respecto de tal designación. En resumen, la enfermedad que me interesa estudiar no refiere a una entidad abstracta, sino a una expresión real en sujetos concretos, que cobra existencia porque tiene fundamento en la realidad social y no sólo por su expresión en la realidad biológica. El centro de atención analítica es la representación de la enfermedad; ésta, a su vez, es el reflejo del proceso mediante el cual el sujeto produce ideas que dan significado a sus condiciones corporales. En la medida en que dicho sujeto forma parte de una sociedad y establece relaciones con otros, esas ideas van conformando un conjunto de prácticas y nociones (sistema de valores y normas) que surgen precisamente en la vida cotidiana para delinear una toma de decisiones frente a la enfermedad, esto es, tanto para decidir cómo denominará tal padecimiento, como para definir su causa y/o su cura [Ramírez, 2000a, 2004]. Las representaciones sobre la enfermedad me interesan porque son nociones y explicaciones que organizan la experiencia y conducta de la gente. Es decir, la enfermedad tiene un desarrollo que involucra no sólo al cuerpo o a un segmento de éste, sino a todo el ser, situando su existencia en el orden de significado y comprensión humana [Young, 1976]. Por lo mismo la enfermedad es importante, puesto que trastoca la vida de los sujetos y para interpretarla se requiere una mirada de largo alcance que evite la relación lineal de causa y efecto e involucre en su reflexión, antes que nada, al sujeto padeciente.

Siendo así, comprender de dónde emerge la necesidad de un grupo de telefonistas que se reconozca el estrés como enfermedad laboral, remite necesariamente a una búsqueda de sentido, de representaciones y prácticas que sólo nos podría ilustrar una descripción detallada de su trabajo.¹⁰ Pero no basta con señalar lo anterior si no se explicita que la lectura que hacemos del trabajo está acompañada por la propuesta de Kleinman [1994] de interpretar los significados, representaciones y prácticas que el sujeto en tanto enfermo elabora de su enfermedad, desde lo que el autor llama *mundos locales* (en este caso el lugar de trabajo), ya que en él emergen creencias, comportamientos, símbolos y conflictos que permiten cons-

¹⁰ Por razones de espacio no se presenta la descripción del trabajo, para dar paso a las representaciones que elaboran los actores sobre el estrés.

truir categorías de enfermedad en el terreno del análisis de la salud, así como la estructura biológica, social y cultural de su propio curso.¹¹

Se propuso un estudio con estas características, con la intención de contribuir al conocimiento de los distintos factores implicados en la producción de estrés, ligado a la manera en que operan los servicios existentes, los programas de atención y prevención que en materia de salud promueve la empresa a instancias del sindicato.

Que el estrés ocurre entre las operadoras es algo que se empieza a saber desde diversos espacios, pero nombrarlo significa una contienda y es un asunto no sólo legal, sino ideológico, cultural, que expone diversos elementos en tensión. En este trabajo expongo la manera en que las nociones, explicaciones y acciones acerca del estrés hacen manifiesto un sentido particular dependiendo del sitio que ocupa el actor social, con ello deseo subrayar el proceso de construcción social del estrés que pone en evidencia su visibilidad o invisibilidad.

RUTA METODOLÓGICA

Nuestro interés en el estudio del estrés se formuló en función de la descripción y el análisis de lo que un conjunto de operadoras experimenta, piensa, dice y actúa respecto del estrés; no obstante, para llegar a ello hubo necesidad de entrevistar a diversos actores sociales para exponer la importancia que tiene realizar un estudio sobre el estrés de las operadoras telefónicas desde la perspectiva sociocultural.

Para esto me propuse realizar un trabajo etnográfico al interior de un centro laboral, en el cual pude observar y registrar (a lo largo de ocho meses de estancia continua) el estilo de trabajo, el desarrollo de la vida cotidiana laboral, la interacción que se da entre operadoras y autoridades.¹² Nuestra intención fue conocer todos sus espacios y tiempos de trabajo, sus momentos de relajamiento, descanso, plática y conviven-

¹¹ Esta propuesta también incluye la familia o grupo doméstico como un “mundo local”, desde el que sus integrantes construyen representaciones y prácticas respecto de la salud y la enfermedad. Pero partimos del lugar de trabajo, considerando que constituye un eje articulador de la vida en general, y en concreto en relación con las telefonistas observaremos cómo la organización laboral está condicionando la mayoría de sus respuestas frente al estrés. Esto no quiere decir que enfoquemos el trabajo desde la mirada de la causalidad, ya que nos interesa explicar un fenómeno complejo que coloca claramente a las telefonistas en una permanente negociación de su persona (como trabajadora y como mujer), de su yo y de sus condiciones corporales.

¹² El trabajo de campo se inició a mediados de 2000, realizando entrevistas de manera informal. En 2001 inicié un trabajo etnográfico continuo por ocho meses en un centro laboral. Éste fue seleccionado por ser el que, a juicio de los comisionados, presentaba la mayor problemática de baja productividad, ausentismo y otros problemas relativos a las relaciones sociales hostiles. Posteriormente realicé diversas visitas discontinuas al centro laboral.

cia; asimismo, se tuvo la intención de colocar en primer plano la interacción social y consignar las diferentes respuestas ante el estrés, el trabajo y la vida familiar.

Los criterios de selección para la participación incluyeron haber recibido diagnóstico de estrés o percibir el estrés como problema de salud. De igual forma se tomaron en cuenta características como edad, antigüedad laboral, estado civil, paridad. A partir de ello conformamos un grupo de 25 operadoras pertenecientes a diversos departamentos de larga distancia (LADA) nacional (020); larga distancia (LADA) internacional (090), información (040) y quejas (050).

En el proceso de selección y particularmente en mi estancia en el centro laboral, pude contar la perspectiva que se han formado sobre el estrés algunos dirigentes sindicales, cuya participación permitió advertir las distintas expresiones sobre dicha problemática.

La metodología aplicada en el estudio fue básicamente cualitativa, por lo cual la selección de las informantes no buscó la representatividad estadística, sino más bien conformar un grupo diverso a partir del cual se pudiera acceder al sentido y significación que se da al trabajo, al estrés y a la enfermedad en general desde el punto de vista del actor.

La entrevista fue el instrumento clave para obtener información, pues a partir de ésta captamos la narrativa de las operadoras. Las entrevistas fueron básicamente individuales, con una duración promedio de una hora y media por sesión, y se realizaron al inicio o al término de su jornada. Sólo en algunos casos dichas entrevistas se practicaron a petición de ellas, con un grupo no mayor de cuatro integrantes, con el objetivo de que dieran su punto de vista en conjunto.

Enfocamos la narrativa, porque narrar permite articular alrededor del padecimiento diferentes circunstancias, momentos, situaciones personas, y a la propia persona, haciendo uso de su ir y venir en el tiempo. La narrativa fue un medio poderoso de comunicación que proveyó de significado a la experiencia, y cuya riqueza captó la reconstrucción del pasado, la explicación del presente y la anticipación del futuro, con lo cual es posible advertir no sólo la explicación del estrés (aunque éste sea el que más interese) sino también las transformaciones que sufren los actores en su cuerpo y en su yo ante el evento de la enfermedad, sea real o imaginaria. La compilación de la narrativa del estrés de las telefonistas ayudó a entender eventos concretos que requieren relacionar su mundo interno de deseos y motivos a uno externo de acciones observables y situaciones relacionales.

VISIBILIDAD E INVISIBILIDAD DEL ESTRÉS

Como ya señalé, el estrés ha devenido en un problema de salud cada vez más percibido por distintos sectores que se relacionan en el medio laboral: la empresa, el sindicato y los trabajadores y trabajadoras. Sin embargo, es posible afirmar que

dichos sectores manifiestan posturas distintas emitidas a través de actores individuales y colectivos que se encuentran en interacción en un sistema de relaciones generado en el ámbito laboral, que participan de normas, reglas, funciones y acciones que guían su proceso social y que, desde su sitio, han emitido explicaciones y acciones sobre el estrés. A todos los actores involucrados los consideramos importantes, dado que sostenemos que el estrés es una entidad que se define y circunscribe mediante discursos y actos sociales, culturales e ideológicos que lo condicionan, es decir, tiene una expresión diferencial a partir del sitio en el que se encuentra el emisor.

En efecto, encontraremos esta expresión diferencial en los diversos actores sociales que conforman la investigación (cuatro comisionados, tres delegadas sindicales y 25 operadoras).¹³ Consideramos pertinente esta expresión diferencial con el objetivo de generar una explicación del estrés en la arena política en que se desarrolla. No obstante, es preciso apuntar que, de acuerdo con el problema de investigación planteado, el propósito nodal fue explicar el estrés desde el punto de vista de las telefonistas, sobre todo por el hecho de que ellas se saben afectadas por tal padecimiento. Por esta razón las actoras centrales de la investigación son las 25 operadoras seleccionadas, y el resto de los informantes son actores secundarios.

Elegir aproximarme a las telefonistas a través de la instancia sindical puede no requerir mayor explicación, si admito de entrada que mi tendencia a la investigación siempre ha sido del lado de los trabajadores. Sin embargo, juzgo necesario explicar un par de razones más. La primera fue la consideración de que el sindicato de telefonistas ha mostrado —por lo menos discursivamente— un interés por impulsar investigaciones que sirvan a los trabajadores. Hay numerosos ejemplos de estudios realizados con la anuencia del comité sindical, que han abordado distintos temas como la participación sindical, los procesos de trabajo, el cambio tecnológico, aunque bien pocos refieren a la salud.¹⁴

¹³ A lo largo del presente trabajo nos referiremos a dichos actores sociales por sus nombres (aunque ficticios), ya que no hablo de casos sino de personas; el cambio de nombres se hace por una cuestión de ética profesional. No obstante, considero pertinente mostrar mi gratitud por la gentileza que todos los entrevistados tuvieron al compartir conmigo sus ideas, explicaciones, interrogantes y expectativas en torno del problema del estrés.

¹⁴ El asunto de la salud en marcos laborales resulta complejo, pues alrededor de éste se articulan discursos legitimadores que opacan la realidad en torno a la enfermedad, la cual, bien sabemos se convierte a menudo en un bien de uso y de cambio. La manera en que el sindicato y la empresa han negociado asuntos de salud a lo largo de su historia, está poco documentada por investigadores, aunque se encuentra registrada en boletines editados por el sindicato. La única información importante sobre salud de las operadoras se produjo gracias a Taméz [1992], quien en concordancia con el comité sindical, realizó la primera

La otra razón es que mi planteamiento de investigación ponderó desde el principio la importancia de conocer desde dentro la manera en que las telefonistas hacen su trabajo y se desenvuelven cotidianamente. Esto es, aplicar como recurso un trabajo etnográfico que permitiera situar a las telefonistas en sus formas de acción diarias y lograr un mayor control de la información que se produce en diversas direcciones. En este sentido, para acceder a una institución tan estricta, cuidada y ordenada en función de la productividad, requería contar con la aceptación y el apoyo del comité sindical.

Desde las primeras entrevistas con comisionados sindicales pude observar la posición que mantienen respecto del problema que me ocupa. Aunque es posible apreciar algunas diferencias entre ellos, me parece que desde el Comité Ejecutivo Nacional (CEN) del sindicato se construye un discurso sobre estrés que se aproxima más al discurso empresarial y al biomédico que al que expresan las operadoras de base. Una de las razones más simples para empezar a enunciar es que el CEN desconoce lo que las operadoras piensan, sienten y se explican en relación con los estados corporales que han empezado a definir como estrés. Los dirigentes no han considerado la importancia de conocer la perspectiva de las operadoras ya que dan por sentado que la modernización generada a finales de la década de 1980 les acarreó beneficios, entre los que se puede destacar el mejoramiento ergonómico del puesto de la operadora.

Pudimos vislumbrar que desde el CEN se manejan ciertas nociones sobre el estrés que están condicionando tanto las prácticas de atención como la idea de quienes se consideran grupos vulnerables, puesto que en 2000, a instancias del CEN, se impartió un curso sobre estrés para coordinadoras y delegadas de los departamentos de tráfico, es decir, con personal de mayor jerarquía. En esta decisión se advierte la influencia decisiva del discurso elaborado desde la biomedicina y psicología, el cual afirmó desde los años de 1970 que el estrés se manifiesta sólo en trabajadores que ocupan puestos de alta jerarquía laboral, cuya conducta fue tipificada como 'tipo A'. Dicha conducta se caracterizó por una personalidad obsesiva, competitiva con alto grado de autoexigencia y sentido de responsabilidad, asociada de acuerdo con los estudios de Glass [1977] a una conducta estresante y, en consecuencia, a una incidencia mayor de enfermedades coronarias.

investigación sobre salud entre las operadoras de tráfico. Dicha investigación es reveladora, no sólo por las conclusiones a las que llega, sino por la posición que toma el comité sindical ante dichos resultados con los que muestra desacuerdo, situación por la cual se presenta una fractura con la investigadora. El asunto es complejo para desarrollarlo aquí, pero lo comento porque tiene que ver con el manejo ideológico que se hace de la salud/enfermedad por parte del sindicato.

Invisibilidad del estrés

Ante mi petición de realizar un estudio sobre estrés con un grupo de operadoras, uno de los comisionados del CEN del sindicato, Arturo Montejo, adelantó la negativa, enunciando la frase “el estrés como problema, no lo considero, no lo veo entre las operadoras”. En sus palabras había una actitud como de desconcierto, como si apenas la noción de estrés le pareciera un posible problema.

Una vez que escuchó mis planteamientos estableció su postura, invitándome a realizar el estudio entre administrativos, pues al parecer la percepción del problema va en aumento, pero sobre todo en el área secretarial y no entre las operadoras, quienes desde su perspectiva se han visto sumamente beneficiadas por el cambio tecnológico. En este sentido, apuntó: “ellas no pueden tener problemas de estrés, ya que hoy cuentan con una posición ergonómica, diseñada para tener menos riesgos y mayor comodidad”.

En efecto, con el cambio tecnológico el sindicato puso mucha atención en el rediseño del puesto de las operadoras, tomando en cuenta las medidas necesarias para mejorar el medio ambiente físico del trabajo, garantizando que el nuevo equipo se adaptara a las exigencias ergonómicas. Estas cuestiones son ahora de dominio común, porque se divulgaron por varios medios sindicales. Es cierto que todas las trabajadoras están conscientes de esto, pero algunas también conocen experiencias de telefonistas de otros países, y saben que aunque el rediseño de puestos tiene la intención de reducir al mínimo los efectos negativos que puede tener el trabajo (no sólo atendiendo la relación cuerpo-máquina), esto se hace tomando en cuenta las exigencias del puesto de trabajo que aparecen en varios documentos de la OIT [1991].

El acento puesto sólo en la cuestión ergonómica del puesto de trabajo pareciera enfatizar el modelo causa-efecto en la perspectiva de Montejo. Siendo así, una vez atendido este asunto, le da la posibilidad de descalificar el estrés, al *invisibilizarlo* como problema de las operadoras. Pero dada mi insistencia en la realización del estudio, expresó su idea del estrés destacando que la respuesta pudiera encontrarse en un evento biológico como la menopausia, porque la generalidad de la población de operadoras es de mujeres mayoritariamente adultas que rebasan los 40 años de edad en promedio.

Pese a estas afirmaciones, y a partir de un intercambio de ideas expuestas con la intención de realizar el estudio dentro de algún centro de trabajo, efectuando estancias prolongadas, recorridos a diversos espacios laborales, observación participante y entrevistas a profundidad, Montejo admitió que la comunidad de operadoras estaba enfrentando más bien problemas generados por su *baja autoestima*, fuera por tener dificultades con sus parejas e hijos o por ser mujeres ‘solas’. Con estas afirmaciones advertí su interés por invisibilizar el estrés en el lugar

de trabajo para, en todo caso, desligarlo de éste. O más bien estaba *enfatisando* el estrés como sugiere Young [1980], esto es, ‘naturalizándolo’, colocándolo en el ámbito de la biología —menopausia— en lugar de vincularlo con la sociedad y la cultura, amén de ‘somatizarlo’; en otros términos, lo coloca en el individuo —baja autoestima— en lugar de ubicarlo en sus relaciones sociales.

La aceptación para iniciar el estudio se basó en la aclaración de mi parte, de mi intención de realizar una investigación cualitativa que busca datos estratégicos y en consecuencia requiere pocos individuos. Para Montejo, un acercamiento de ese tipo no implicaba peligro, porque entre mis intenciones no figuraban aplicar una encuesta masiva, que representaba el problema de sacar a mucha gente de su trabajo y alterar la producción. Realizar una investigación con pocos individuos generó una sensación de tranquilidad, pues supuso que las ideas que se hablaran sobre el estrés como problema de salud quedarían atomizadas en un grupo pequeño. Advertí con esto su rechazo a un estudio de mayor amplitud, que representa en principio la posibilidad de que la información circule, se intercambie y se reformule en conjunto, con lo que se corre el peligro de convertir al estrés en una idea politizada.¹⁵ Me pareció muy importante que el tema surgiera en la conversación, ya que hace manifiestas las fórmulas políticas que utilizan los dirigentes ante el manejo de ciertos aspectos como la salud. Es decir, por una parte aceptan la realización de investigaciones que favorecen en cualquier sentido a los trabajadores; esto los hace aparecer ante el sindicato como abiertos a la investigación académica, pero por otro lado los dirigentes sindicales conocen perfectamente la estructura de poder y de control que poseen, ante la cual los académicos circulamos con barreras permanentes.¹⁶

¹⁵ El encuentro con el comisionado en febrero del 2001 no fue fácil, estuvo lleno de tensión, de juegos de miradas inquisitivas, de constantes preguntas por su parte para estimar mi conocimiento sobre el problema y la manera en que lo abordaría. Pero sobre todo mostraba gran curiosidad en cuanto a los alcances que podría tener mi presencia y el estudio en sí. De ahí la discusión sobre lo cualitativo y cuantitativo, que muestra en buena medida el desdén hacia la investigación de la subjetividad, y al mismo tiempo el poco impacto que ésta puede tener ante los mecanismos de control que él bien conoce. Es decir, concibo al “aparato” sindical como una gran estructura que establece unos mecanismos de control muy sutiles. No discutiré este asunto por el momento, si bien me parece oportuno señalarlo, para advertir cómo un estudio con 10, 15 o 20 operadoras puede no representar un peligro, en la medida en que la información no se masifica.

¹⁶ Una vez aceptado el estudio, se definió también el camino que debería seguir en jerarquía, hasta llegar a las operadoras. Pasar de un encargado a otro u otra me permitió ver la estructura jerárquica y de poder que cada jefe, coordinadora o supervisora tienen desde su trinchera. Aún con la anuencia del comisionado tuve que negociar casi todos los días mi entrada al centro de trabajo para realizar las entrevistas. No puedo afirmar si era una estrategia de resistencia impuesta por “el aparato” ante mis necesidades; aunque muchas veces parecía que, negarme constantemente la entrada o la realización de las entrevistas con cualquier excusa, tenía la intención de que me aburriera y me diera por vencida.

Desde luego, lo que ocurre en los centros laborales interesa a los dirigentes, quienes saben que existen investigaciones socioeconómicas, e incluso políticas, que afirman y sustentan la idea de que el cambio social (ya sea en el nivel sindical o laboral) genera transformaciones en los trabajadores, que se expresan en el terreno de la salud.¹⁷ Además, por su conocimiento del proceso laboral y del trato cotidiano con los trabajadores en su puesto de trabajo, ellos saben bien el tipo de contrariedades a las que éstos se enfrentan.

Así que la postura de Montejo, de advertir apenas el estrés, es coherente con el lugar que ocupa en el comité central sindical, es decir, conoce la problemática pero intentará colocar su explicación en otro sitio.

Por lo pronto ese otro sitio es el problema de la *baja autoestima*. Esta situación parece compartirse entre los comisionados sindicales, observándose algunos matices.

La primera entrevista que realicé con una funcionaria de la comisión obreiro-patronal, Silvia Espinosa, pareció ser solamente operativa, ya que de manera práctica apuntó mis requerimientos para la investigación, y luego me mandó con otra comisionada para que guiara mis primeros pasos. De cualquier forma, en el intercambio de preguntas y respuestas ella expuso rápidamente su idea acerca del fenómeno del estrés; en ese punto advertí que ella había asumido más el tema, porque ella sí expresó la gran necesidad de realizar un estudio sobre estrés, dado que sentía que el problema era cada vez mayor. Espinosa no se refirió a la supuesta *baja autoestima* de las telefonistas, más bien dibujó una escena de rebelión casi cotidiana, comentando que a su oficina llegan grupos de mujeres que exigen, gritan, claman por sus derechos sindicales, para que cualquier problema sea resuelto pronto. Al mismo tiempo que firmaba unos documentos, dejando ver así la naturaleza de su trabajo como funcionaria, mencionaba, “se ponen como locas, exigiendo y gritando como si uno no hiciera nada. Todo lo quieren ya, y siempre señalan lo mismo: ‘¡Y mis derechos sindicales qué!’”.

Cuando le pregunté abiertamente cómo se explicaba el asunto del estrés, expresó enfatizando que “las operadoras tienen todo, un buen trabajo, buenas instalaciones, tecnología de punta, buenas prestaciones pero, en realidad, son como los hijos, les das todo y nunca están conformes y quieren más”. A eso de-

¹⁷ Ya comenté los estudios médicos que solicitó el comité en los primeros años de la década de 1980 para estimar las repercusiones del cambio tecnológico sobre la salud [Taméz, 1992]. Existe una importante literatura desarrollada desde la sociología del trabajo y la economía, que muestra desde hace varias décadas el devenir de la empresa y del sindicato desde el punto de vista económico y político. Véanse De la Garza [1984, 1991, 1997] Espinosa [1995], Lara [1992], Solís [1992], Cooper [1988], quienes con diferentes apreciaciones llegan a conclusiones interesantes que aseguran que tales cambios repercuten en la salud de los trabajadores con la aparición de estrés.

ben las exigencias, los gritos, que desde este punto de vista son tomados como comportamientos relacionados con el estrés.

Tal vez porque la entrevista fue muy rápida no hay mayores datos que expresen concordancia con la perspectiva de Montejo; no obstante, llama mi atención cómo la idea de estrés está asociada con un comportamiento irascible de las trabajadoras, que se explica por una insatisfacción irracional por parte de ellas, sin alcanzar a apuntar ni por asomo que el origen del conflicto podría estar en otras partes.

Pero quienes en teoría deberían tener mayor información sobre el asunto de salud en general y del estrés en particular, son los comisionados de la Secretaría de Previsión Social, a la cual me aproximé con la seguridad que otorga haber pasado ya por los mandos superiores.

Acostumbrada a la burocracia sindical, a esperar y no ser recibida, o ser recibida pero apenas ser escuchada porque el funcionario o la funcionaria en cuestión atienden el teléfono, a otras personas, a la vez que contestan mis preguntas, mi encuentro con Gabriela Torres, comisionada de dicha secretaría, fue registrado a retazos. Nunca tuvimos una entrevista sin interrupciones y siempre hubo evasivas que dejaban enormes incógnitas en mis cuadernos y en mi mente. Gabriela había manifestado su interés en el estudio y yo había percibido su discurso con tintes feministas, formulado entre la experiencia y la observación debida a sus más de 18 años de trabajo como operadora. Observé que en varias entrevistas ella se contenía cuando su descripción sobre el estrés de las telefonistas se enmarca en el discurso aprendido desde el “aparato”.¹⁸ Entonces su explicación de lo que enfrentan las telefonistas hoy en día recupera la idea de Montejo, esto es, que el verdadero obstáculo es la *baja autoestima*. Aunque desde una postura compasiva, que resaltaba lo bueno y lo malo del trabajo, Gabriela enfatizó con gran aflicción:

[Mis] compañeritas aman su trabajo pero lo sufren, pues su vida familiar se encuentra desarticulada, ya que casi un 80% de las operadoras de la ciudad de México, son jefas de familia y enfrentan un proceso de deterioro personal causado por la baja autoestima, pese a que se reconocen como trabajadoras de una alta conciencia política y solidaridad.

Le pregunté en varias ocasiones qué eventos podíamos perfilar dentro de ese proceso de deterioro, encontrando muy contenido y evasivo su discurso, que apuntó más hacia la incapacidad de las operadoras para salir adelante a título personal, y nunca se vislumbró un problema colectivo.

Aunque numerosas veces me dio la impresión que sí tenía una perspectiva crítica, Gabriela se mostró permanentemente alineada a la postura del comité ejecutivo; en ese sentido fue muy cautelosa y nunca proporcionó datos más precisos sobre los problemas de salud más importantes, las causas de inasistencia, los

¹⁸ Así se refieren varias telefonistas al comité sindical.

problemas legales referidos a enfermedad o accidentes, que en algún momento había aceptado darme a conocer.

El dato más interesante que proporcionó fue la afirmación de que la neurosis se reconoció hace tiempo como enfermedad laboral de las operadoras, porque los sucesivos repiques¹⁹ a los que estaban expuestas antes de la modernización, generaban tal problema de salud. No obstante, apuntó: “nadie demanda legalmente tener neurosis, porque hay un enorme desconocimiento por parte de las operadoras y además porque el proceso legal es sumamente desgastante y finalmente difícil de comprobar”.

Al cabo del tiempo, Gabriela volvió a su base con la categoría de supervisora, la categoría más alta a la que pueden aspirar las operadoras para más adelante poder jubilarse con el mejor sueldo.

Estando como supervisora, insistí en entrevistarla, argumentando lo fragmentado de nuestros encuentros. Acerca del estrés empezó comentando que es un problema generalizado, que surge en buena medida por los turnos, pero que también tenía que ver la manera en que las operadoras responden ante su vida, que se dejan abatir, no salen adelante y, por el contrario, se deterioran. Sus comentarios indicaron varias veces lo que se ve sólo desde los ojos del control:

Sus cuerpos [decía, refiriéndose a las operadoras de su centro de trabajo] no están debidamente colocados, o tiene muy alta la mesa, o muy opaca la pantalla. Levantan los pies en las mesas, o se paran, ¡cuando se supone que se gastó tanto para que tuvieran una posición ergonómica!

Gabriela colocaba de nuevo el problema en lo individual, la indisciplina, la falta de metas, ponderando sobre todo su experiencia como supervisora.

Gabriela se fue, y en su lugar se quedó Consuelo Ramos. ‘Chelito’ le decían todas de cariño, a esta mujer amable, de complexión gruesa, que se la pasaba agitada por varias actividades, llamadas, juntas, reclamos, negociaciones constantes con el aparato legal del IMSS, pues ella se encarga de darle seguimiento a todas las demandas por pago de indemnización, o por maltrato por parte de los médicos del IMSS.

Altamente sensible al tema de la salud y preocupada por él, comentó que recientemente en algunos centros administrativos empezó a generalizarse un problema de dermatitis entre trabajadores que manejaban dinero. Se hicieron revisiones del ambiente laboral, encontrando muy rápido la causa en un químico utilizado.

¹⁹ Descargas sonoras que afectaban el oído, provocan mareos, desmayos e incluso pérdida momentánea de la memoria, como indicaron algunas informantes.

Ese hecho le generó una enorme satisfacción, ya que el problema se resolvió con rapidez. Pero cuando empezó hablar de las operadoras, una suerte de incógnita se mostró en su cara, y movió la cabeza de un lado para otro señalando:

[...] no sé qué hay en el ambiente de trabajo que veo a mis compañeras tan deterioradas. Hay muchos problemas psiquiátricos, que no se han podido resolver. Me duele ver a compañeras que simplemente no pueden trabajar, ¡están mal! [Poniendo una mano encima de un montón de papeles, añadió] mira, todos estos expedientes son asuntos que están con problemas, compañeras que vienen mal. Se ve luego luego que algo no está bien con ellas. Dejan de arreglarse, de bañarse, están como perdidas. Y lo que tenemos que hacer es canalizarlas a psiquiatría y empezar a ver que las atiendan bien. Pero la verdad es que es tan difícil pelear la legalidad de una enfermedad. Además, ahora estamos enfrentando una disputa porque se quiere cambiar un artículo que refiere al tiempo que se tiene para notificar un riesgo laboral, queriéndose rebajar de 72 a 48 horas.

Con relación al estrés, Chelito señaló dos tipos de trabajadoras: las que han percibido que tienen problemas serios de estrés (y buscan canales de atención y ayuda), y aquéllas que, incluso cuando la empresa y el sindicato advierten problemas de comportamiento extraño y bajo rendimiento laboral, se convierten en un asunto difícil de resolver, pues cuando el sindicato se aproxima a ellas se sienten acosadas y niegan todo. Su respuesta inmediata es, como enfatiza ella, “y mis derechos sindicales ¿dónde quedan?”. Con calma, Chelito me comentó: “El estrés es 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”.

La diferencia que encontré en la información vertida por cada uno de los comisionados citados hasta ahora, muestra claramente cómo el sindicato es una institución con una estructura jerárquica que se maneja a partir de un juego de normas y valores que definen el rango de prácticas y tipo de interacciones permisibles dentro de un conjunto social caracterizado por su trabajo. Esta estructura genera un sistema local de conocimiento sobre las condiciones que viven los trabajadores, y dicho sistema es ideológico, pues tales conocimientos y prácticas se despliegan en puntos de resistencia, que puedo advertir no sólo entre empresa y sindicato, sino entre los propios integrantes del sindicato. Entendido esto, comprendemos que los comisionados compartan una visión sobre la salud, en cierta medida contenida, pues se encuentran cotidianamente negociando con la empresa. La información y explicación vertida por Chelito fue más libre y proporcionó más pistas para mi indagación posterior, porque como recién llegada al “aparato” apenas estaba aprendiendo los códigos y las maneras en que se debe responder como funcionaria. En cierto sentido el hecho de no estar aún sensibilizada a la

visión que tiene el CEN respecto al estrés, dejaba aflorar su propia percepción del estrés formada precisamente a partir de su experiencia inmediata como operadora. Por ello su discurso aparecía más fresco, más espontáneo y menos coercitivo hacia las trabajadoras.

Si bien la institución sindical se concibe como un espacio de apoyo y cobertura para los trabajadores en general, es obvio que también contribuye al ocultamiento de la información sobre la salud, en la medida en que dicha información es considerada potencialmente dañina porque involucra un problema monetario.

La visibilidad del estrés

La visibilidad del estrés se da abiertamente desde una mirada crítica que emerge de los centros laborales de la empresa, pero se manifiesta fuera de ese contexto. La mirada de Rosalba Gómez, quien formó parte del CEN del sindicato hasta 1998, y fue militante en la Red de Mujeres Sindicalistas, le ha permitido encontrar canales para difundir los problemas de salud de las operadoras. Para Rosalba, el principal problema de salud de varios conjuntos de trabajadoras del sector servicios se está manifestando a través del estrés, por lo cual considera que éste debería ser reconocido como enfermedad profesional.²⁰

Las primeras acciones son apuntadas como denuncias o informes que hacen manifiesto su carácter, al asociarlo con las exigencias de un trabajo rutinario, repetitivo, tedioso, con excesivo control y vigilancia por parte de una estructura jerárquica, que le niega autonomía a la telefonista. Así fue conformándose la noción de estrés en ciertos medios de comunicación que a nivel internacional informan, critican y discuten el dilema de la salud de las mujeres [Shallat *et al.*, 1991].

Para Rosalba, el *estrés* fue concebido como “una enfermedad en sí misma, por sus efectos sobre la conducta, y por desatar otros padecimientos como migraña, gastritis, hipertensión arterial, alteraciones en la columna y osteoporosis”, que fueron apuntados más desde una percepción subjetiva, generada por el trato cotidiano con las telefonistas, quienes en diversas ocasiones le describían sus

²⁰ Como exdirigente sindical, ha sido muy sensible a la problemática de la salud de las telefonistas, impulsando talleres con activistas de otros sindicatos. Además ha implementando acciones sobre hostigamiento sexual, así como canales adecuados y expeditos para la resolución de despidos injustificados cuyo argumento de peso sea una enfermedad o embarazo de las trabajadoras. Es importante aclarar que el reconocimiento del estrés como enfermedad laboral proviene de algunas sindicalistas destacadas por su activa participación, por su preparación política o su permanente visión crítica hacia los arreglos empresa/sindicato, que en los últimos años ha generado otro tipo de control hacia las bases, muy oculto tras la nueva cultura laboral. La ofensiva ideológica exige comportamientos dentro de normas y reglas que impiden cualquier falta ante el trabajo.

tribulaciones laborales, ante lo cual ella asumía la enorme necesidad de dar una lucha porque se reconociera como enfermedad laboral, pese a no contar con un referente claro y contundente, un dato duro, generado a través de la atención médica, ya sea por el médico del centro de trabajo, o por el del IMSS.

El estrés es una figura que, desde la perspectiva de Rosalba, admite la posibilidad de negociación de una realidad que enfrentan las telefonistas en tanto trabajadoras y mujeres. “Es algo que le ocurre a una y le ocurre a todas, pero casi todas sobre el mismo tópico, que conjuntan los problemas del trabajo con los propios de su casa, por la doble jornada de trabajo, por ello es tan estresante”.

LAS FORMAS DE ATENCIÓN

Como se podrá ver, los anteriores enunciados de sujetos, cuya principal característica es formar o haber formado parte del CEN del sindicato, tienen puntos de encuentro al percibir que existe una problemática que está afectando a las operadoras, ya sea manejada como una cuestión de baja autoestima o de estrés, o de éste como generador de otros problemas de salud. La discrepancia que se puede percibir entre ellos, si bien se encuentra en su discurso, también está en sus acciones.

Desde el punto de vista del discurso podemos ver que el hecho de ser funcionario sindical constriñe las posibilidades de elaboración en cuanto a la problemática, máxime hoy que las formas de negociación con la empresa han cambiado. Yo no dudo que Montejo y el resto de las delegadas conozcan los problemas que enfrentan las operadoras en tanto trabajadoras y mujeres, pero sus posibilidades de ejercer la búsqueda de los factores que inciden en la aparición de padecimientos y enfermedades entre los trabajadores se ven limitados por cuestiones estructurales e ideológicas que hoy orientan a ambos sectores (sindicato y empresa) con similares perspectivas a las que se observan de manera articulada en una jerarquía institucional. Esto quiere decir que, en cuanto a los padecimientos y enfermedades, la jerarquía sindical tiene la idea de que los trabajadores son expertos en fingir, y tal vez por ello el juego está por un lado en buscar lo objetivo y evidente de la enfermedad y, por el otro, en obviarla u ocultarla en tanto su manifestación no sea clara y legalmente definida. O bien se pretende explicarla colocándola en otro orden de discusión, lo harían igual que la empresa y los médicos, que adjudican al trabajador o la trabajadora la falta de cuidado e incapacidad para controlar su cuerpo y su vida.

Es interesante observar, que como funcionaria sindical, la mirada cambia. Es decir, se readequan las formas en las que tienen que aprender a ver lo que ocurre. Esto no implica sólo un cambio de “lentes”, por relacionarlo con aquello de la mirada. Se trata de todo un cambio ideológico, que exige mirar unas cosas y otras

no, que premia un comportamiento y sanciona otro. Así, ciertas declaraciones, como que las trabajadoras no tienen buenas posturas en sus “posiciones de trabajo” o tienen problemas de baja autoestima por los problemas con sus hijos o no tienen pareja, se pueden traducir en una perspectiva que delega al trabajador o la trabajadora la responsabilidad en el cuidado de la salud y en la aparición de la enfermedad.

Con esto no estoy tratando de desconocer las consecuencias de las malas posturas y la relación que guarda la baja autoestima con los problemas que surgen en la vida familiar. Pero esto a mi juicio es una lectura sesgada, producto de la ideología, que como señala Young [1993, 1995] debe ser entendida como sistema local de conocimientos insertados en una jerarquía institucional. Es ideología porque la representación de *baja autoestima* como problema que se produce en ese contexto, se despliega como control sobre las trabajadoras y sus ideas, que a su vez ejercerán su propio discurso de resistencia enunciando la existencia del estrés como problema emanado en principio del trabajo.

El despliegue de control se observa también en las prácticas. Es decir en todo un conjunto de acciones que el sindicato y la empresa realizan desde el área de bienestar social, dirigidas a impulsar la idea de superación, “para que el sujeto con problemas de baja autoestima crezca”. Como resultado de ello, la atención a la salud se da en términos de información a través de un folletito que se reparte mensualmente y que indica: “Superarse, es crecer, desarrollarse de manera continua y sin límites de manera integral. Superarse es no ser mejor que tal o cual persona, superarse es vencerse a sí mismo intentando ser mejor cada día”.

Varias informantes me obsequiaron algunos de esos folletos que edita bienestar social, en los que se muestran las diversas actividades del mes. El interés de ellas era que observara la “línea” del sindicato. Algunas comentaron que sus acciones eran verdaderos paliativos, otras en un tono de franca burla consideraban “hueco” el discurso de *superación* (como lo calificó Maya), incongruente con la realidad, pues “nuestra carrera escalafonaria no lo permite”, como no lo permite el propio puesto que exige “maquinitas” no mujeres. Me interesó mucho esta actitud, pues de cualquier forma me parece que una actividad, cualquiera que ésta sea, conferencia, curso, obras de teatro, etcétera, abocada a dar información y a orientar ante problemas de desarrollo humano, familiar, personal, contribuye a ubicar problemáticas, o tal vez hasta a resolverlas. No obstante, por eso es preciso no perder de vista las situaciones en que se encuentran las trabajadoras, para comprender, o la abierta aceptación de lo que digan y soliciten empresa y sindicato, o bien el rechazo permanente a todo lo que promuevan, aún considerando las acciones como positivas. No hay que perder de vista que también hay otras actividades dirigidas a cultivar a los trabajadores en diversos temas, desde la recreación: teatro, baile, cine, conferencias de arte, literatura, etcétera,

hasta algunas actividades específicamente dirigidas a la atención corporal, como ejercicio aeróbico, clases de baile, tai chi, yoga y otros recursos alternativos que inciden en la atención a la salud.²¹

La perspectiva de Rosalba en cambio, es un discurso elaborado para difundirlo hacia fuera, con otras mujeres sindicalistas, en otro nivel, que parece alejarse del mundo cotidiano de las telefonistas. Sin embargo se encuentra con otros discursos similares, venidos de otras mujeres —brasileñas, chilenas, canadienses, francesas— para destacarse junto con el de ellas, como una emergente necesidad de reconocimiento como enfermedad laboral. En este sentido tiene también un tinte ideológico, es una lectura hecha por mujeres, que a mi juicio, se encuentra en una etapa en la que incorpora más el discurso biomédico que el de las trabajadoras.

Me parece que esta propuesta, que me orienta originalmente hacia el estudio con telefonistas, es una propuesta incitadora, que logra el cometido por lo menos de volver los ojos a ese sitio cotidiano de labor y a las propias telefonistas. Mi perspectiva es que primero es necesario observar, para poder describir y posteriormente analizar cómo emergen las ideas que se forman las telefonistas respecto del estrés, de acuerdo con su sintomatología, en articulación con las circunstancias y momentos que ellas viven como agentes provocadores y, en consecuencia, qué hacen para resolverlo.

NOCIONES DE ESTRÉS DE LAS OPERADORAS

El mundo interno de las telefonistas es femenino, aunque existen varios departamentos en los que laboran hombres y un gran comedor al que asisten trabajadores y trabajadoras de otros centros de trabajo, por la sencilla razón de que la comida cuesta un peso.

Una primera mirada hacia las instalaciones puede reflejar comodidad y armonía: enormes salsas de estar, televisiones, biblioteca, baños y hasta dormitorios para las trabajadoras que, por sus turnos, salen muy tarde y prefieren quedarse a dormir para no viajar a sus casas por la noche. Pero si a todo ello le incorporamos ritmo, ruido, intensidad e historias de más de 880 trabajadoras (operadoras y categorías) repartidas en las distintas áreas, el confort y la armonía y la cultura de bienestar con la que arremete la ideología empresarial se diluyen para dar paso a los conflictos, a las relaciones tensas, pero también a los arreglos y negociaciones permanentes.

²¹ Parece ser que Montejo se ha abocado a esta tarea, promoviendo desde el concepto de “calidad de vida” algunas actividades dirigidas a la recuperación corporal. En este sentido, una magnífica prestación es el gimnasio que poseen todos los centros de tráfico, al que pueden asistir ya sea antes de su jornada o después. Efectivamente es una magnífica prestación, aunque al indagar con las informantes advertí que lo usan poco, y las razones recurrentes aducidas fueron la falta de tiempo y los turnos.

EL ESTRÉS COMO CONTROL Y NORMATIVIDAD LABORAL

La descripción más potente y enérgica que hizo el grupo de informantes, asociada con el estrés, se expone al representar el microcosmos laboral, ya que éste aparece primero desde un enfoque negativo, como verdadero agente provocador de estrés. Es el ambiente laboral, referido básicamente a las relaciones interpersonales entre jefas y subalternas y entre éstas mismas, el que toma el primer renglón de asociación al estrés representándose como hostigamiento y control. La vigilancia y control de los cuerpos “como máquinas” a quienes se exige un comportamiento sumiso, dócil, exacto, controlando al máximo sus problemas, emociones y cansancio son los elementos que la mayoría señaló como una fórmula de irritación cotidiana que, en consecuencia, las hace sentir estresadas.

Otro punto es que ante el argumento de que “el cliente siempre tiene la razón”, las operadoras sienten desvalorizado su trabajo cuando las jefas no les creen que el problema fue generado por el cliente, o cuando explican el gran número de llamadas liberadas, aduciendo que son presa de acoso por llamadas obscenas, y las jefas tampoco consideran esto un argumento sólido y verdadero.²² Esta cuestión, junto con el control y vigilancia aplicados para lograr las metas de productividad, las llena de cólera, pues nunca se sienten comprendidas.

Encontré el estrés como protesta en una primera frase que hizo eco en la mayoría de las entrevistadas:

Somos el único centro que no cumple la meta de productividad, por eso se ha extremado la vigilancia y el control y todo lo que hacen las supervisoras es un hostigamiento permanente que genera malas relaciones entre todas.

Entre las primeras reflexiones fue muy común la reflexión acerca de la injusticia de las supervisoras, que algún día fueron también operadoras. Con injusticia

²² El sitio que ocupan los clientes asume una forma imaginaria, dado el tipo de relación que tiene actualmente la empresa con ellos. En la actualidad esta relación es problemática para la empresa, la cual genera estrategias agresivas ante la competencia, para mantener y captar nuevos clientes, para lo que trata de mostrar la mejor cara de la atención. Por esta razón, la ideología que priva es ofrecer una atención clara, amable y rápida, así que no sólo hay presiones del cliente, sino también de los tiempos estipulados para una llamada. Quiero hacer notar que la mayoría de las informantes argumentaron, ante el número de llamadas liberadas y la atención al cliente, que a menudo recibían llamadas obscenas que las afectan emocional y moralmente lo cual no es tomado en cuenta por la empresa. En virtud de que ese asunto es de difícil comprobación (no está permitido grabar las llamadas), el hecho de que las operadoras lo mencionaran tanto me sugirió que se trataba de una respuesta potenciada imaginariamente. Es decir, no es que no crea que ocurra, pero su recurrencia y énfasis me parece más una estrategia de las operadoras ante las presiones del control. Algunas operadoras mencionaron lo mucho que las afectaban dichas llamadas, mientras que otras señalaron con tranquilidad “yo las libero y punto, no me afectan”.

se refieren a la poca credibilidad de lo que ocurre a las operadoras durante su jornada y en sus vidas personales, porque según ellas, esto les impide lograr el óptimo que exige la empresa. Para las supervisoras no existen excusas, ni importan los problemas personales de las subordinadas. Sólo importan la puntualidad, la eficacia y el servicio rápido. Desde este punto de vista, el estrés es un instante, es el momento de llegada y la acción de insertar la tarjeta para “chechar” la hora de entrada. Es introducirse en un mundo donde existen enormes contradicciones: es un espacio que hostiga, que agobia y que arranca muchas expresiones de resentimiento, pero al mismo tiempo es el único mundo en el cual ellas son las protagonistas centrales, no sus hijos, ni el marido, ni la familia, sólo ellas.

Inequidad, favoritismo y hostigamiento psicológico son los ingredientes que conforman el enojo, la irritación general de quienes no tienen tratos con las supervisoras y jefas. Todo ello junto con un trabajo descalificado, monótono, tedioso y prolongado, contribuye a conformar las principales representaciones sobre el estrés que van moldeándolo como un malestar corporal, social y moral del grupo de informantes.

LA POPULARIZACIÓN DEL ESTRÉS

La información que reciben las operadoras a través de diversos medios (televisión, revistas, radio, periódico, relación médico/paciente) proporciona una imagen popularizada del estrés, pero también traslapada con la información biomédica que se promueve cada vez más a través de esos medios. Por lo mismo, las primeras ideas que vienen a su cabeza cuando se les solicita que lo definan son precisamente las que tienen mayor resonancia.

Sus respuestas muestran con distintas palabras una vacilación expuesta por una expresión tautológica: “es algo que te mantiene tensa, te estresa”.

Más allá de eso, hay una constante que perfila al estrés como una emoción o una actitud. Todas las informantes lo formulan como un estado de irritación, angustia, enojo, coraje, ira, miedo, envidia, agobio, ansiedad. Es interesante notar que al solicitarles que definieran el estrés, ninguna mencionó malestares físicos como dolor de cabeza, cuello o espalda, ya que en sus definiciones se perfilaban, por ejemplo, expresiones como “el estrés es mucho enojo”, “es provocado por tanta envidia”, “es mucha ira contenida, que provoca agresión”, “es un estado de ansiedad permanente”.²³

²³ Estas respuestas cortas fueron expresadas por la mayoría de las operadoras, que más adelante se desarrollaron en relación con las razones que producen el estrés. Con el ánimo de hacer ágil la descripción y poder hilvanar algunas interpretaciones, subrayo las primeras ideas que, en el intento de explicación por parte de las informantes, contribuyeron no tanto a la definición propiamente dicha, cuanto a vislumbrar el significado que este adquiere para cada una.

Enseguida de esas primeras nociones, algunas quisieron ser más precisas, y usaron sus manos para mostrar presión. De manera sintética, Elsa utilizaba ambas manos para indicar “es un hueco en el estómago”. Esta opinión fue compartida por Aura, Lilia, Tina, Regina, Irma, aunque para esta última el hueco más bien estaba en el pecho, y Angélica lo experimentaba más como vacío. En una circunstancia similar estaría la referencia de Bertha como “una oleada de miedo”, o la de Nora, como “una descarga de ansiedad”.

Soledad, que fue más franca y recia en sus comentarios, impuso “para mí el estrés es como un tic tac en todo el cuerpo, pero cuando me pone hasta la madre, digo ya estuvo cabrón, y me lo saco”. Con estas palabras, Soledad no sólo expone su propia definición, sino también la manera en que concibe al estrés, como si tuviera sustancia y pudiera asirlo y sacárselo del cuerpo.

Una imagen simple pero elocuente es la de una liga que se estira hasta que revienta, y con ésta Lilia estableció la analogía con el cuerpo, pero concretamente con la cabeza, destacándola como tensión y presión en la cabeza: “Es como una presión de afuera, pero también de adentro que no me deja estar”.

En todas estas explicaciones observé que ellas ponían sus manos en la cabeza y/o entrelazaban los brazos a la altura de su pecho, insistiendo en algo que estremece, y fue el único momento en que me parecía que se articulaban mente y cuerpo.

En la conformación de estas ideas también advierto la innegable influencia de la noción profesional de estrés, ejemplificada con la expresión “es como un adrenalinazo”, que expuso Elsa, y que dejaba ver la idea original de Selye, en la cual se destacan tres fases: primero la de alarma, en la que hay una descarga de adrenalina; después la de resistencia, en la cual se supone que el organismo se adapta; y finalmente la de agotamiento, que hace evidente una incapacidad para la respuesta. Estas nociones profesionales son incorporadas por las operadoras, y se popularizan, dando un toque propio como lo deja ver la noción de Nora, quien afirmó sin ambages “para mí el estrés es algo que en principio te ayuda y después te hace mierda”.

Desde otro punto de vista también están las ideas que se forman por quienes, debido a una enfermedad, han recibido suficiente información por parte de su médico. Es el caso de Angélica, quien, además de ello, muestra un conocimiento conformado por su propia búsqueda para cambiar su diagnóstico de depresión. Por ello, su primera imagen sobre el estrés es de la vida vivida del lado oscuro; en tal caso, *el no estrés* sería una vida feliz.

Maya también es una paciente informada. Ella es una de las operadoras de mayor edad y, por ser asmática y tener crisis severas, define con toda seguridad “el estrés es un autodetonante de cualquier enfermedad, es una somatización”. Aunque también fue la única que representó abiertamente al estrés como un

problema de mujeres climatéricas, al señalar “es una manifestación física de climatéricas”.

La respuesta de Violeta, “es algo que se apodera de la gente que no tiene control sobre su persona” se apega también a una visión de la biomedicina y psicología, que han desarrollado la idea de que cierta personalidad —denominada como tipo A— es la propensa a sufrir estrés. Es la imagen de algo externo que se “mete” al individuo que tiene cierta susceptibilidad. Pero también deja ver un aspecto *estigmatizante* que Violeta expresó en varias ocasiones, incluso negando que ella sufriera de estrés, al indicar que quien sufre estrés está siempre de malas y genera problemas en el trabajo.

Con estas nociones quiero destacar la manera en que el conocimiento médico incide en la conformación de las ideas de las informantes. En ocasiones, justo por tener ese origen, se afirman con seguridad.

EL ESTRÉS Y LA NOCIÓN DE SEPARACIÓN

Otras definiciones, en un principio difíciles de entender porque las informantes repetían constantemente “cómo te puedo explicar”, encontrando una enorme dificultad para expresar un sentir, hicieron alusión a una escisión de su persona, establecida en dos ámbitos, entre un exterior y un interior, y entre las exigencias profesionales como “ser una buena trabajadora” y las personales-familiares, es decir, “ser una buena madre o hermana”, que parecieran de pronto irreconciliables. Bertha mencionó:

[...] hay algo que no entiendo y por eso no te puedo explicar, pero para mí, es como una división en la vida... hay lentitud en el exterior y yo quiero todo rápido. El estrés es igual a todo rápido porque se hace tarde, por eso mi cabeza está como dividida, es como si de pronto no fuera yo y entonces me entra una oleada de miedo.²⁴

Cora, por su parte, declaró:

[...] es lo que tenemos por un estado de incongruencia entre lo que tienes que ser y lo que puedes ser. Yo creo que trabajo bien, que lo hago por mí y por mis hijos, pero no hay un reconocimiento a tu trabajo, porque siempre hay más y más que dar. Y con los hijos también, además de que los dejas solos, y lo que veo que deja el estrés es un deterioro progresivo en mi persona, se me cae el pelo, bajo de peso, tengo problemas en la piel.

²⁴ Si bien con este pequeño párrafo no se aprecia claramente la escisión entre su ser profesional y su yo, pues en muchas ocasiones no supo precisar la razón de su miedo, hay elementos para pensar que ese miedo y esa división manifiesta entre el exterior y su interior, hacen referencia a la situación de conflicto que existe entre su ser trabajadora y su rol de madre.

Además de indicar en otro momento, aunque refiriéndose a su cuerpo: “soy cada vez menos yo misma, con estos cambios en mi cuerpo, con estas *incongruencias* entre lo que quiero ser y no puedo ser”.

Lilia mostró una expresión de escisión parecida, al indicar que el estrés es una presión constante, por las exigencias familiares y las de trabajo. Es una muestra del deber ser, porque asegura “tengo que ayudar a mis hermanos y también tengo que hacer bien mi trabajo”. Lilia define el estrés desde su experiencia. Describe su situación actual como de mucho estrés (angustia, tristeza, agobio, soledad) porque desde su “deber ser” ayuda su hermano a conseguir casa con sus prestaciones, lo cual significa quedarse sin dinero y, en consecuencia, “trabajar mucho”. Su expresión “estoy mal porque con nadie quedo bien” aunada a su comportamiento solitario, reflejó a menudo la sensación de estar perdida, abatida y sin saber por dónde ir.

Angélica fue muy escueta, y entre sus amplios silencios pudo formular la idea de que el estrés “es como un chispazo, que deja un vacío y la cabeza fracturada por dentro”. Socorro, aun manteniendo una actitud parca, mencionó: “el estrés es agobio que entorpece la mente, entonces tu cuerpo quiere una cosa y tu mente otra”.

La escisión exterior/interior enunciada por Bertha, es mostrada en el caso de Socorro, más como una escisión entre cuerpo y mente, como ocurre también en el caso de Martha, para quien el estrés es una carga de emociones que se contiene de manera distinta en el cuerpo y en la mente, toda vez que su cuerpo podía estar bien y ser visto por los demás sin advertir problema alguno, pero su mente no deja de pensar en un montón de cosas que la preocupan; en otras palabras, sigue caminando y mostrando imágenes que ella prefiere borrar haciendo crucigramas aunque por ello duerma poco.²⁵

Pero el estrés, como apuntó la mayoría, puede ser muchas cosas, dependiendo de qué lo produzca y qué efectos tenga. Así, Martha enfatiza: “puede desenlazar la falta de apetito, o comer de más, o no dormir, o que se te caiga el pelo o equis; puede tener muchas consecuencias”.

ASOCIADO A UNA SOCIEDAD PATÓGENA Y VIOLENTA

Inmersas en la dificultad de la definición, las operadoras se inclinaron más por hablar de las razones del estrés, en un intento por explicar los motivos, causas y

²⁵ Durante el periodo que me llevó el trabajo de campo, Martha estuvo como delegada y enfrentó varios problemas con otras compañeras, que la preocuparon porque se decía como rumor de pasillo que la iban a demandar, lo cual según ella la afectó mucho y la mantuvo con esa inquietud de su mente.

razones por las que creen que sufren estrés, aun cuando yo no se los había solicitado. En este sentido, algunas respuestas no señalaron qué es, sino qué creen que lo produce, refiriéndose a una sociedad patógena, es decir llena de violencia, ruido, agitación, desde una perspectiva que lo asume como natural.

Elsa, quien muestra en todo su discurso una mayor preparación e interés por la formación sindical y la “conciencia política”, exteriorizó una definición influenciada por ese interés, destacando que el estrés es una condición propia del capitalismo, una situación de alienación, que seguramente afecta más a unos trabajadores que a otros, y que en el caso de las mujeres es más problemático por la cantidad de cosas que hay que atender.

Angélica explica, “el estrés es producto de una vida diaria llena de agitación, violencia, del trayecto al trabajo, pero todo eso es normal”. Es algo muy similar a lo que apuntó Silvia: “es producto de la organización de la vida, que ya no podemos cambiar, llena de trabajo y agitación”.

Rocío y Jazmín lo definieron como agobio por hacer muchas cosas; a la vez lo asociaron a la vida llena de trabajo comprendido en ella (tanto el asalariado como el que realizan en sus casas), y para ello utilizaron el adjetivo “ajetreada”.

Esta idea, que refleja una sociedad peligrosa, represiva, con una normatividad en la cual el trabajo es el eje, está presente en la narrativa de todas las informantes como un marco general al cual se asocia el estrés, incluso asumiéndose en ocasiones como normal e irremediable, ya que con relación a la pregunta “¿cómo se imagina la vida sin estrés?”, la respuesta primaria fue “¡sin trabajo!”, como una reacción de descarga. Sin embargo, como se vio en las reflexiones de todas, la respuesta más pensada fue no tener presiones en el trabajo y ser tratadas con equidad.

EL ESTRÉS COMO CONTRADICCIONES ECONÓMICAS

A la pregunta “¿cuándo escuchó la palabra estrés por primera vez?”, algunas respuestas ubicaron momentos precisos al señalar el “error de diciembre”, que refiere a situaciones dramáticas de devaluación económica que muy pocas vivieron pero escucharon mencionar en otros ámbitos. El error de diciembre nos hace volver los ojos a una realidad vivida desde entonces y tal vez desde antes. Gracias a las prestaciones del sindicato, una tercera parte las operadoras vive endeudada, ya sea para comprar una casa, para ampliarla o pagar imprevistos. Para salir de este embrollo las operadoras han puesto en práctica la intensificación de su jornada, doblando turnos o trabajando todos los días de la semana. Es conveniente analizar este estilo de trabajo porque sus efectos son poco conocidos, ya que a menudo sólo se establece una relación entre trabajo nocturno y estrés [Rojas, 1998] pero no los efectos que producen de manera conjunta el trabajo nocturno y la rotación de turnos, o lo que genera en la vida personal y familiar el hecho de

mantener en constante cambio las horas de entrada y salida del trabajo durante todo el año. Sin embargo, las operadoras sólo identificaron la intensificación de la jornada cronometrada por ritmos precisos como una fuente de estrés, y no concibieron conflicto con el número de horas trabajadas al día que se da en la mayoría de los casos, básicamente por cuestiones económicas. Por el contrario, esos arreglos entre compañeras, que les permite a unas dejar de trabajar y a otras trabajar más para ganar más, son advertidos desde mi perspectiva como potenciales generadores de problemas (físicos, conductuales, sociales, etcétera), pero ellas no lo advierten así.

Este estilo de trabajo, que una operadora elogió por ser el único que se acomoda a su vida (desde su punto de vista), resulta paradójico porque, como se aprecia en sus narraciones y en su realidad cotidiana, prácticamente es el ordenador de su vida. El tiempo de las operadoras no se mide por el común denominador de la sociedad, puesto que no hay sábados, domingos ni días festivos. Ellas se ven obligadas a crear otros tiempos de festejo, otros espacios sociales que, tarde que temprano, se ven fragmentados también porque su familia cercana (hijos, marido, compañero, amigos) tienen otros tiempos (la escuela, el trabajo, la vida diurna).

ATANDO CABOS

Las operadoras que participaron en el estudio fueron seleccionadas bajo el principio que de afirman padecer de estrés. Una de las configuraciones del estrés que resultó ampliamente compartida fue la referida al control y vigilancia de los cuerpos en el trabajo. Desde ahí pude constatar que el estrés es una protesta que se manifiesta como enojo, coraje, ira, miedo, envidia, agobio o ansiedad. Es el lenguaje que utilizan las operadoras como metáfora de la forma en que el cuerpo expresa su molestia, su hartazgo, su límite. Para decirlo como lo ha argumentado Low [2000], son metáforas corporales que expresan dolor social, psicológico, político o económico.

Con definiciones genéricas todas las operadoras enunciaron el estrés como una emoción negativa, que siempre se vio acompañada por un relato que traía a la memoria objetos, eventos, situaciones, personas que, como bien ha apuntado Lazarus [1999], dan cuenta del modo en que una persona ha valorado lo que sucede en una transacción adaptativa y el modo en que la maneja.

Desde la narrativa de las operadoras pudimos observar que el conocimiento de estrés producido por la biomedicina y psicología es incorporado en todos los casos y sintetizado con sus propios conocimientos, popularizando la expresión. En el proceso de comprensión de lo que les ocurre en el nivel corporal, se reflejan nociones cartesianas con diversas oposiciones binarias: cuerpo-mente, dentro-fuera, rápido-lento, operadora-madre, trabajo-familia, etcétera. También hay

una resignificación de otros estados físicos incomprendidos, como los nervios, angustia, preocupaciones, categorías que algunas operadoras definieron como precursoras del estrés.

Entre el grupo de operadoras el estrés se ha hecho visible en las relaciones de trabajo hostiles, lo cual muestra su expresión colectiva. En lo individual, se experimenta en sucesivos episodios de enfermedad que ha llevado a 17 de ellas en busca de un diagnóstico médico. Aunque estas operadoras cuentan con dicho diagnóstico, en la mayoría de los casos no hay una atención directa, en la medida en que éste se torna secundario ante la presencia de otra enfermedad, como hipertensión, gastritis, colitis o diabetes.

El estrés para el médico deviene en metáfora médica al individualizarlo o extraerlo del trabajo para colocarlo en la familia. Esto se afirma así porque las operadoras describieron que el médico les pedía que controlaran su estrés y sus problemas familiares, ya que eran los causantes de sus malestares. Esta perspectiva concuerda de algún modo con la de algunos comisionados sindicales, como se pudo observar.

Desde estas miradas en tensión se advierte que en términos colectivos no hay aún una atención dirigida a la problemática del estrés, ni por parte del grupo de operadoras ni de parte del CEN del sindicato. Es más, se podría decir que la invisibilidad del estrés que se advierte tanto desde el CEN como desde la perspectiva médica, puede entenderse como una manera de impedir su atención. No obstante, la atención en el nivel individual, en términos de respuesta y manejo que mostró cada una de las operadoras, ocurre a pesar de la no intervención de aquellas instancias.

BIBLIOGRAFÍA

Aneshensel, Carol

1992 "Social Stress: Theory and Research", en *Annual Review of Sociology*, núm. 18, pp. 15-38.

Barnett, R. C., H. Davidson y N. L. Marshall

1991 "Physical Symptoms and the Interplay of Work and Family Roles", en *Health Psychology*, vol. 10, núm. 2, pp. 94-101.

Baruch, G. K., L. Biener, y R. C. Barnett

1987 "Women and Gender in Research on Work and Family Stress", en *American Psychologist*, núm. 42, pp. 130-136.

Brown, G. y T. Harris

1978 *Social Origins of Depression: A Study of Psychiatric Disorder in Women*, Nueva York, Free Press.

Cooper, J.

1988 *Mujer, trabajo y nueva tecnología. Estudio de caso en Teléfonos de México*, tesis de maestría en economía, México, UNAM.

1992 "Mujer, trabajo y nueva tecnología", en Salles, Vania y E. McPhail (coords.), *Nuevos textos y renovados pretextos*, México, El Colegio de México.

Córdova, A. y Federico Ortiz

1979 "El proceso de trabajo y su relación con la salud mental", en *Salud mental*, vol. 2, núm. 4, pp. 14-20.

De la Fuente, R. et. al.

1997 *La salud mental en México*, México, IMP/FCE.

De la Garza, E.

1984 "Requisa en Telmex. ¿Bueno?... ¿Bueno?... ¿el digital? ¡No se oye nada!", en *El Cotidiano*, núm. 2, septiembre-noviembre.

1991 *Crisis y sujetos sociales en México*, vol. I, México, CIIH-UNAM/Miguel Ángel Porrúa.

1997 "State-led Growth and Modernization", en Katz, Harry (ed.), *Telecommunications. Restructuring Work and Employment Relation Worldwide*, Estados Unidos, Cornell University Press.

Dressler, William

1996 "Culture, Stress and Disease", en Sargent, Carolyn y Thomas Jonhson (eds.), *Medical Anthropology Contemporary Theory and Method*, Estados Unidos, Praeger Publishers, pp. 252-289.

Eckenrode, J. y S. Gore

1990 *Stress Between Work and Family*, Nueva York, Plenum.

Espinosa, A.

1995 *Democracia y toma de decisiones en materia de productividad en el STRM*, tesis de maestría en sociología del trabajo, México, UAM-I.

Folkman, Susan et al.

1997 "Positive Meaningful Events and Coping in the Context of HIV/AIDS", en Gottlieb, B.H., *Coping With Chronic Stress*, Nueva York, Plenum.

Foucault, Michel

1979 *El nacimiento de la clínica*, México, Siglo XXI.

Glass, D.

1977 *Behavior Patterns. Stress and Coronary Disease*, Nueva York, Wiley.

Gutiérrez, R., E. Sugiyama y C. Contreras-Ibáñez

1997 "Factores psicosociales de estrés organizacional y su relación con la hipertensión arterial", en *La psicología social en México*, vol. VIII, pp. 617-623.

Graham, Lowe

1989 *Women, Paid/Unpaid Work, and Stress: New Directions for Research*, Ottawa, Canadian Advisory Council on the Status of Women (CACSW), 74 p.

Haw, Mary Ann

1983 "Mujeres, trabajo y estrés: una revisión y un programa para el futuro", en *Cuadernos Médicos Sociales*, núm. 24, Argentina.

Johnson, J. V.

1996 "Conceptual and Methodological Developments in Occupational Stress Research: An Introduction to State-of-the-Art Reviews", en *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 1, núm. 1.

Kleinman, A.

1994 "Pain and Resistance: The Deligitimation and Religitimation of Local Worlds", en Delvecchio Good, M. J., *Pain as Human Experience*, Berkeley, University of California Press.

Lara, M. A.

1992 "Proceso de trabajo y automatismo (el caso de Teléfonos de México)", tesis de licenciatura en economía, México, UNAM.

Lazarus, R.

1999 *Stress and Emotion. A New Synthesis*, Nueva York, Springer Publishing Company, Inc.

Low Sheta, M.

2000 "Embodied Metaphors: Nerves as Lived Experience", en Csordas, Thomas, *Embodiment and Experience*, Estados Unidos, Cambridge University Press.

Messing, K. B. Neis y Dumais, L.

1995 *Invisible. Issues in Women's Occupational Health*, Canadá, Gynergy Books, 401 p.

1997 "Las mujeres están insertas en trabajos muy marginales", en *Mujer Salud/Red de Salud de las Mujeres Latinoamericanas y el Caribe*, núm. 2.

OIT

1991 *Salud y seguridad en el trabajo con unidades de visualización*, núm. 61, serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo.

Pearlin, L.

1975a "Sex, Roles and Depression", en Datan, N. y L. Ginsberg, *Life-Span Developmental Psychology: Normative Life Crises*, Nueva York, Academic, pp. 191-207.

1975b "Status Inequality and Stress in Marriage", en *American Sociological Review*, núm. 40, pp. 344-357.

Pearlin L. y Mary E. McCall

1990 "Occupational Stress and Marital Support. A Description of Microprocesses", en Eckenrode, John y Susan Gore (eds.), *Stress Between Work and Family*, Nueva York, Plenum.

Peter R. y J. Siegrist

1997 "Chronic Work Stress, Sickness Absence and Hypertension in middle-managers. General or Specific Sociological Explanations?", en *Social Science & Medicine*, octubre, núm. 45, pp. 1111-1120.

Plotke, David

1982 "Occupational Stress and Labor Organizing. The Work of the Institute for Labor and Mental Health. Interview with Michael Lerner and Lee Schore", en *Socialist Review*, núms. 63-64, mayo-agosto.

Pollock, Kristian

1988 "On the Nature of Social Stress: Production of a Modern Mythology", en *Social Science & Medicine*, vol. 26, núm. 3, pp. 381-392.

Ramírez, Josefina

1998 "En torno a la percepción social que un grupo de obreras de la industria metalme-cánica tiene acerca de sus procesos enfermantes", tesis de maestría en antropología social, México, CIESAS.

- 2000a "La construcción social de la enfermedad: el estrés como metáfora de la angustia e irritación de nuestro tiempo. Un estudio antropológico de la enfermedad entre operadoras", en *Proyecto de investigación. Doctorado en Antropología Social con especialización en Antropología Médica*, México, CIESAS (inédito).
- 2000b "La construcción Social de la enfermedad", en *Diario de Campo, Boletín Interno de investigadores en Antropología*, abril, México, INAH.
- 2001 "Mujer, Trabajo y estrés", en *Revista Latinoamericana de Salud en el Trabajo*, vol. 1, núm. 2, mayo-agosto, pp. 58-74.
- 2002 "El estrés como problema o el problema del estrés", ponencia presentada en la convención Psychosocial Stress in the Workplace (psw): Where and Who We Are in Mexico Sharing Experiences with U.S. psw Researchers, celebrada en México D. F., diciembre.
- 2003a "El estrés de las telefonistas: amenaza o desafío", en *Revista Desacatos*, México, CIESAS.
- 2003b "El estudio del estrés. Un modelo para armar", en *Memorias del Coloquio Juan Comas*, Tlaxcala, noviembre (versión CD).
- 2004 "Las representaciones como formas de conocimiento necesarias para el estudio del proceso salud, enfermedad, atención", presentada en la VII Conferencia Internacional de Representaciones Sociales, Guadalajara, septiembre.
- 2005 "El estrés como metáfora. Estudio antropológico con un grupo de operadoras telefónicas", tesis doctoral, México, CIESAS, 660 p.

Rojas, Alicia

- 1998 "El estrés laboral en el personal de enfermería", en Lartigue, Teresa y Victoria Fernández (coords.), *Enfermería: Una Profesión de alto riesgo*, México, Plaza y Valdés.

Rosenfield, Sarah

- 1997 *Gender Stratification, Stress, and Mental Illness*, Estados Unidos, Rutgers University.

Shallat Lezak, C. Torres y A. M. Seifert

- 1991 "Dossier sobre malestar laboral", en *Revista de la Red de Salud Isis Internacional*, núm. 4, Chile.

Solís, V.

- 1992 "El cambio estructural y la respuesta sindical en Telmex", tesis de licenciatura en economía, México, UNAM.

Strauss, Claudia y Naomi Quinn

- 1997 *A cognitive theory of cultural meaning*, Estados Unidos, Cambridge University Press, 323 p.

Taméz, S.

- 1992 "Modernización productiva, cambio tecnológico y daños a la salud", en *Revista Trabajo*, núm. 7.

Van Derdoef, Margot y Stan Maes

- 1999 "The Job Demand-control (-support) Model and Psychological Well-being: A Review of 20 Years of Empirical Research", en *Work & Stress*, vol. 13, núm. 2, pp. 87-114.

Vingerhoets y Marcelissen

1988 "Stress Research: Its Present Status and Issues for Future Developments", en *Social Science, & Med*, vol. 26, núm. 3, pp. 279-291.

Verbrugge, Louis M.

1985 "Gender and Health: An Update on Hypotheses and Evidence", en *Journal of Health and Social Behavior*, núm. 26, pp. 156-182.

Weiss, Robert

1990 "Bringing Work Stress Home", en Eckenrode, J. y Susan Gore (eds.), *Stress between Work and Family*, Nueva York, Plenum.

Wheaton, Blair

1990 "Where Work and Family Meet Stress across Social Roles", en John y Susan Gore (eds.), *Stress Between Work and Family*, Nueva York, Plenum.

Young, A.

1976 "Some Implications of Medical Beliefs and Practices for Social Anthropology", en *American Anthropologist*, núm. 78, pp. 5-24.

1980 "The Discourse on Stress and The Reproduction of Conventional Knowledge", en *Social Science & Medicine*, vol. 14B, pp. 133-146.

1993 "A Description of How Ideology Shapes Knowledge of a Mental Disorder (Post-traumatic Stress Disorder)", en Lindenbaum, Shirley y Margaret Lock (eds.), *Knowledge Power & Practice. The Anthropology of Medicine and Every Life*, Berkeley, University of California Press.

1995 *The Harmony of Illusions: Inventing Post-Traumatic Stress Disorder*, Princeton, Princeton University Press, 327 p.