

RITOS DE PASO 4

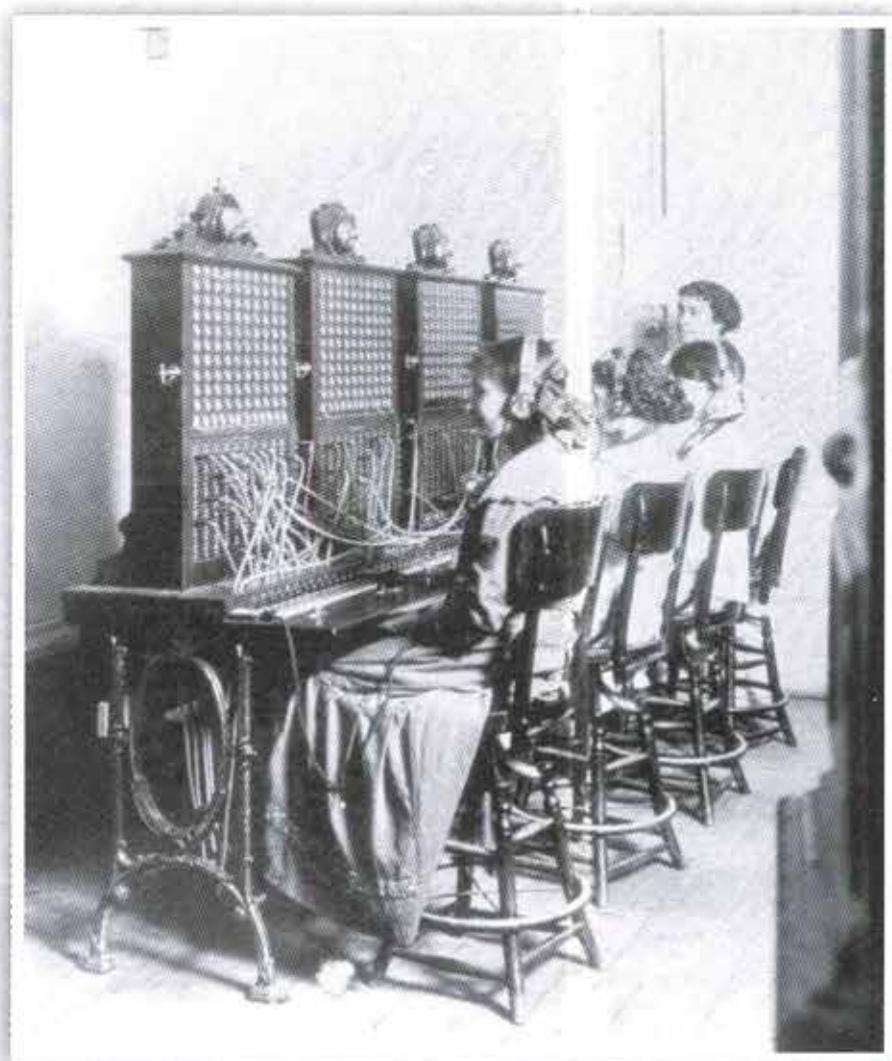
julio 2006

Diario
DE CAMPO



El estrés como metáfora. Apuntes y resultados de un estudio Antropológico con un grupo de operadoras telefónicas

El estrés como metáfora. Apuntes y resultados de un estudio Antropológico con un grupo de operadoras telefónicas



Telefonistas, retrato de grupo. © Fototeca Nacional del INAH, Fondo Casasola.

Disertación Doctoral*

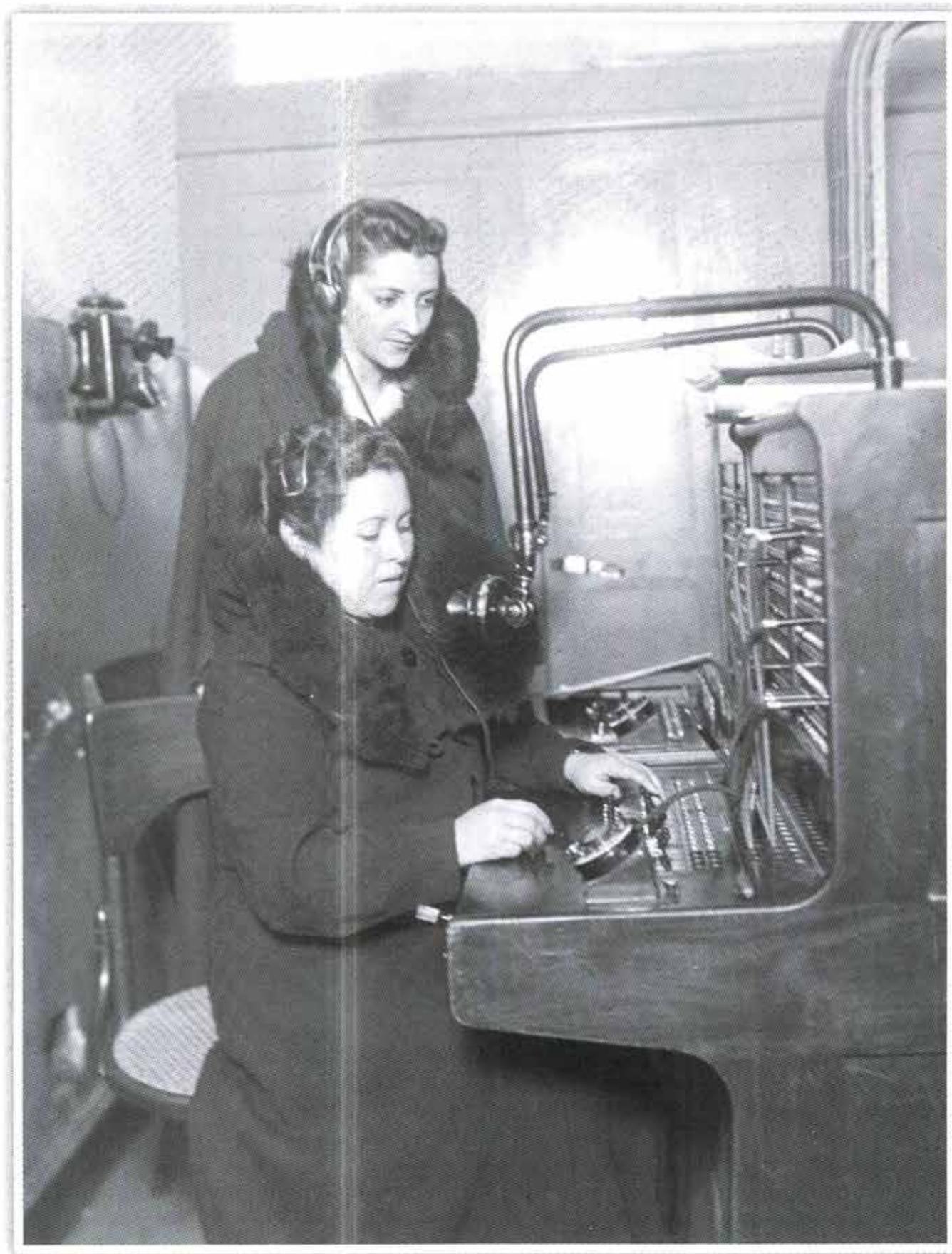
Josefina Ramírez Velázquez

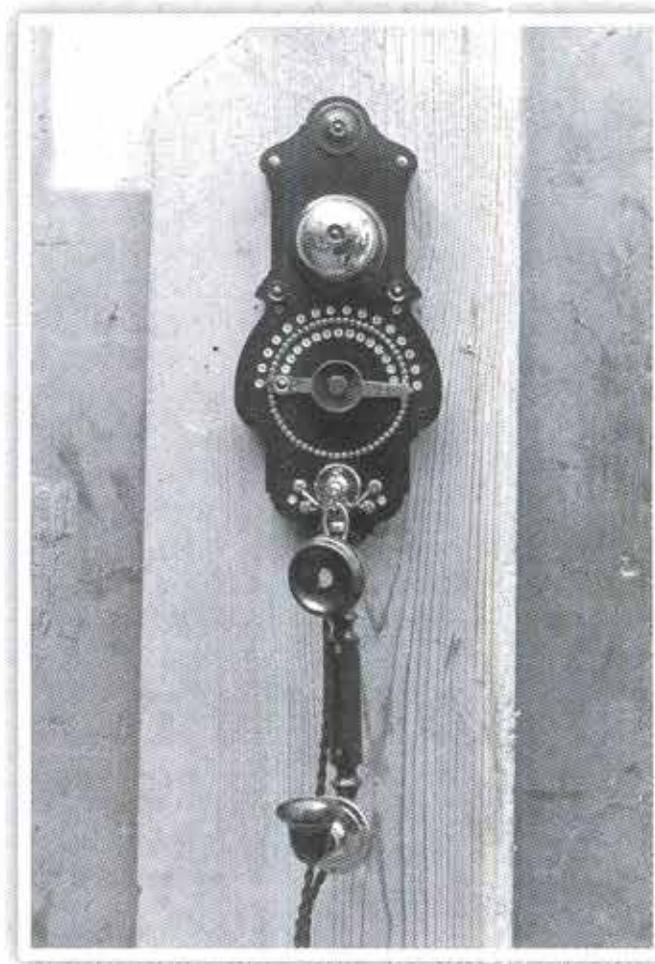
*Disertación presentada el 9 de diciembre de 2005 en las instalaciones del CIESAS sobre la tesis titulada
"El estrés como metáfora. Estudio antropológico con un grupo de operadoras telefónicas"

diario de
campo

COLECCION
DIARIO DE CAMPO

COORDINACION NACIONAL DE ANTROPOLOGIA
INSTITUTO NACIONAL DE ANTROPOLOGIA E HISTORIA





Aparato telefónico con detalles ornamentales montado en madera. © Fototeca Nacional del INAH, Fondo Casasola.

Al terminar el borrador de esta tesis, escribí a mis amigas para informarles con agrado: "entregué al fin la tesis. Se llama *El Estrés como metáfora*". Inmediatamente recibí respuesta con felicitaciones y comentarios. Entre su forma siempre dicharachera y peculiar, Aída Castilleja antropóloga de Michoacán me respondió a lo mexicano *El Estrés como metáfora... ¿ah te caí?* Así parca y sencilla como suele ser, con su afirmación, pregunta o cuestionamiento había puesto en evidencia justo el dilema que traería consigo afirmar de entrada que el estrés es una metáfora.

Cuando en diversas ocasiones otros amigos y compañeros académicos me preguntaban -sobre qué había hecho la tesis-, sus respuestas, ante mi planteamiento, mostraron gestos de interrogación, que como en el caso de Aída, dejaban ver claramente su desacuerdo, pues decían que su estrés era más real que nada.

Mucho tiempo atrás Hernán Moyano, mi compañero, me había advertido que no me metiera en problemas dado que el concepto de metáfora ha sido uno de los dilemas filosóficos más antiguos y difícil de entender, que pertenece a la retórica y que nada tendría que ver con los estudios que estaba realizando sobre el estrés de las operadoras telefónicas.





Mujer laborando como telefonista.
© Fototeca Nacional del INAH, Fondo Casasola.

Para entonces su advertencia había llegado demasiado tarde, pues ya había planteado dos de los desafíos más importantes de este trabajo de investigación. El primero fue estudiar el estrés como un problema de naturaleza sociocultural, reto que significó advertir que una gran cantidad de investigadores (de carácter internacional) desde hace más de cuatro décadas ya habían polemizado sobre la naturaleza "huidiza" del concepto (Vingerhoets y Marcelissen, 1988; Pollock, 1988), y sobre la problemática que en lo teórico-metodológico indica su estudio (Young, 1980; Dressler 1996; Lazarus, 1999).

El otro desafío consistió nada menos que en la inquietud que mostré por analizar el estrés desde la metaforización, toda vez que considero que todas las personas cuando enferman, elabo-

ran nociones, explicaciones y conductas acerca de sus síntomas y, desde la antropología médica (Scheper-Hughes y Lock, 1986) se ha hecho un esfuerzo por reconceptualizar tales síntomas para estudiarlos no sólo como "entidades biológicas" sino como metáforas codificadas que hablan de aspectos contradictorios de la vida social, expresan sentimientos, aflicciones e ideas que a menudo se mantienen ocultas.

Antes de adentrarme en el aspecto conceptual de estos dos desafíos vale la pena comentar el origen de ellos.

Mi formación académica la realicé dentro del campo de la antropología médica y ávida del conocimiento generado en éste, inicié una búsqueda de lecturas claves, de propuestas teóricas y conceptuales para estudiar uno de los problemas que desde la antropología física siempre me pareció nodal, sin embargo, en ésta no encontré las respuestas adecuadas para estudiarla: me refiero a la manera en que la sociedad, la cultura y las relaciones de poder inciden en las formas de pensar y de actuar de los trabajadores respecto de su cuerpo y particularmente de sus condiciones corporales como la salud, la enfermedad, la muerte y sus formas de atención.

La línea de especialización en antropología médica, tal y como la ha desarrollado el profesor Menéndez en el CIESAS brindó un abanico de posibilidades para reflexionar sobre el proceso salud/enfermedad/atención. Su propuesta me convenció de que el análisis de dicho proceso ofrece más información que otros campos de la realidad social, toda vez que encierra problemáticas estructurales, manifiestas también en una estructura de significados, ya que la salud, enfermedad, muerte y su atención, son hechos socioculturales que expresan relaciones de domina-



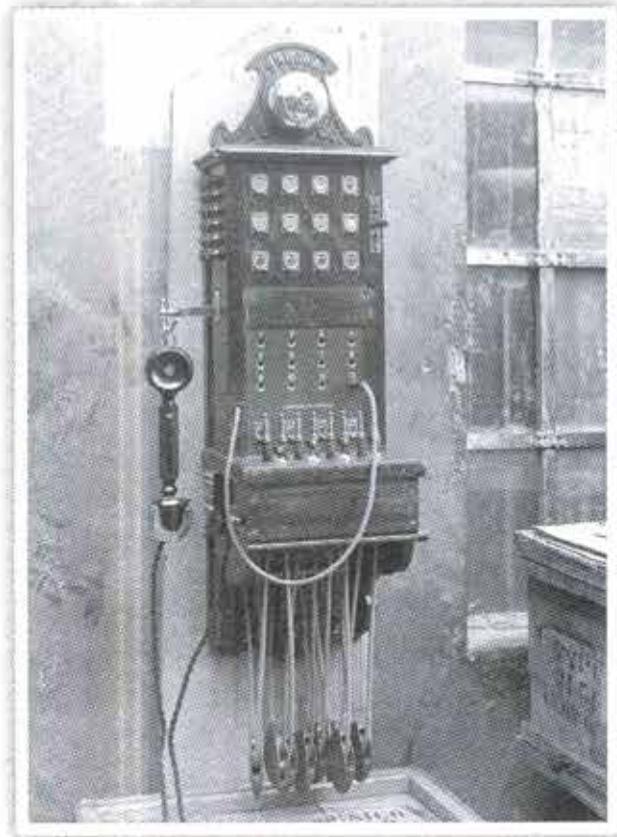
ción y resistencia (Menéndez, 1994) y juegos transaccionales organizados en torno a procesos de poder y micropoder (Menéndez, 1997).

Desde la antropología médica como campo problemático pertinente y lógicamente justificado para el estudio de proceso salud/enfermedad/atención, se han elaborado propuestas teóricas estimulantes y un proceso de apropiación y resignificación de conceptos de otros dominios disciplinarios que conviene no ignorar.

Por ejemplo, cuando Nancy Scheper-Hughes y Margaret Lock (1987:30) hablaron de la necesidad de elaborar una nueva síntesis teórica referida a la dicotomía cuerpo/mente proponían "el desarrollo de una nueva epistemología y metafísica del cuerpo y la mente articulados y de las fuentes emocionales, sociales, y políticas de la enfermedad y su atención". El desafío no sólo se emitió al nivel teórico, sino que también hizo alusión en términos de lo que para ellas es el carácter "moral de la antropología", cuyo objetivo ha sido: dar la voz a las subculturas sumergidas, fragmentadas y silenciadas, las de los enfermos y los inválidos (Scheper-Hughes y Lock 1986:137).

Por otro lado, el reconocimiento en términos epistemológicos que la enfermedad *representa* y *expresa* pone en relevancia que ésta es una construcción social que sólo es susceptible de conocer a través de actividades interpretativas. La tradición interpretativa en antropología médica ha traído al debate teórico y metodológico diferentes formas a través de las cuales se ha dado cuenta de la enfermedad de diversos conjuntos sociales, estudiándola desde la *representación*, la *experiencia* o la *metáfora*.

Volver los ojos a conjuntos sociales silenciados, como lo apuntan las auto-



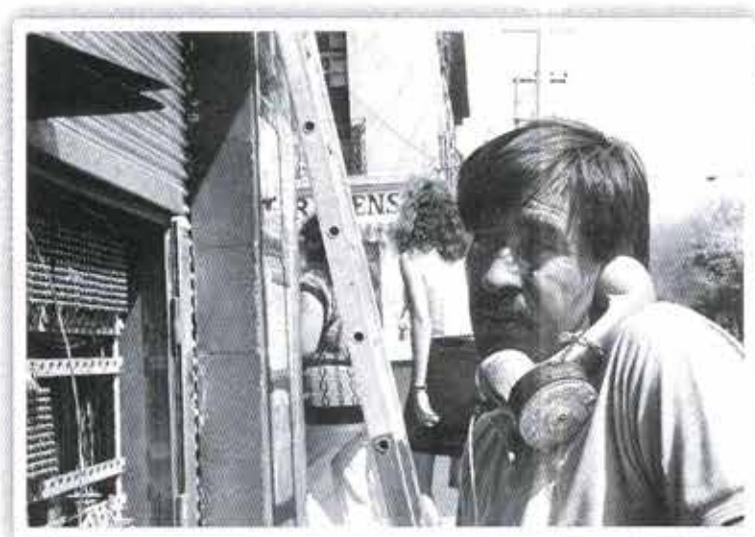
Aparato telefónico para uso comercial instalado en una pared. © Fototeca Nacional del INAH, Fondo Casasola.

ras antes citadas, ha significado para los antropólogos médicos poner atención en las fórmulas para acceder a la experiencia de la enfermedad desde el punto de vista del enfermo y, además, describir y analizar de manera crítica dicha perspectiva.

Con estos principales supuestos puse la mirada en las operadoras telefónicas de TELMEX dado que a decir de Rosario Ortiz, militante telefonista y dirigente de la Red de Mujeres Sindicalistas, la salud de las operadoras telefónicas se ha deteriorando a causa de las nuevas formas de trabajo que responden a los programas de productividad, los cuales imponen jornadas prolongadas, ritmos repetitivos, monotonía y vigilancia extrema.

Desde esta perspectiva la Red de Mujeres Sindicalistas ha trabajado ar-





Revisando líneas después del sismo de 1985 © Archivo Fotográfico del STRM.

duamente para incidir en las iniciativas de reforma a la Ley Federal del Trabajo (LFT) presentadas en la Cámara de Diputados, proponiendo, entre otras cosas, considerar el estrés como enfermedad profesional¹.

Sin duda alguna este hecho fue el punto de partida para construir mi objeto de estudio que fue orientado por las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son los significados socioculturales que las operadoras dan al estrés y a través de qué procesos podemos comprender dichos significados?; ¿el estrés constituye un problema de salud desde la perspectiva de las operadoras telefónicas?; ¿a través del estrés se articulan procesos socioculturales que operan tanto en el ambiente laboral como en el familiar?; ¿las metáforas de enfermedad y de su atención posibilitan comprender dicha articulación?; ¿cuáles son los diferentes procesos por medio de los cuales un grupo de operadoras telefónicas identifica, describe, denomina y maneja de-

terminado espectro de síntomas físicos y estados emocionales bajo la noción de estrés?; ¿qué significa el estrés para las telefonistas y qué funciones cumple? Desde estas interrogantes sintetizadas para el caso elaboré las siguientes hipótesis:

1. Los diversos significados del estrés, que se crean en una compleja concepción construida desde la experiencia corporal en relación con diversos contextos y en diferentes momentos históricos, se despliegan en sucesivas metáforas que posibilitan articular ámbitos que aparentemente están separados, como son el laboral y el familiar.
2. El conjunto de nociones, experiencias y acciones que las operadoras refieren para identificar, explicar, denominar, manejar y describir el estrés se conforma a partir de



Marcha 1°. De mayo contra la Ley Abascal © Archivo Fotográfico del STRM.

¹ Reportaje "Iniciativas de ley desestiman derechos de las trabajadoras". En línea <http://www.cimac.org.mx/noticias.14-06-04>

procesos de cambio que ya hemos mencionado, pero también a través de un proceso de transacción entre el saber biomédico y el propio saber de las operadoras elaborado en la tradición, experiencia e información en general.

3. Al poner en evidencia las tensiones sociales, culturales e ideológicas del grupo, vamos a ver que el estrés significa, en términos generales, injusticia y opresión social y de género; y cumple la función de comprender, comunicar e interpretar la experiencia corporal diversa que se presenta metafóricamente.

La investigación que propuse se basa en dos fundamentos teóricos importantes. El primero alude a la enfermedad, considerada para su análisis como hecho cultural dado que significa y representa, y como producto socio-histórico. Esto es, cada sociedad y cultura tienen sus propias formas de *concebir, experimentar, usar y darle significado al cuerpo* y a los hechos que se asientan en él; por tanto producen sus propias representaciones, experiencias y metáforas sobre la naturaleza de éstos, constituyendo así un conocimiento elaborado social y culturalmente.

El otro fundamento teórico destaca que no existe actor sin contexto. Esto quiere decir que los significados que los actores elaboran, siempre deben referir el contexto que les da sustento y si hablamos de actores caracterizados por su actividad laboral, mi aspiración fue subrayar que el trabajo y la familia deben estudiarse como contextos significantes, dado que generan relaciones de poder jerárquicas cargadas de ideología y de significados, desde las cuales emergen creencias, comportamientos, símbolos, conflictos que remiten a las



Informe de delegadas. Comisión de Higiene y Seguridad. 2002
© Archivo Fotográfico del STRM.

configuraciones que cada actor tiene de la salud, enfermedad y atención.

En este estudio mi interés fue mostrar que el estrés es una construcción social. Es decir, que su constitución es producto de la relación generada por los actores sociales. En este sentido, si bien asumo que la noción de estrés es una elaboración del saber profesional de la biomedicina y psicología que describe, a través de diversos indicadores, la reacción neurohormonal y psicológica de un individuo a una variedad amplia de estímulos medioambientales, constituye simultáneamente una metáfora que los conjuntos sociales manejan y aplican para explicar síntomas físicos, así como situaciones y relaciones en las cuales se encuentran inmersos.

Como lo apunté a lo largo de la investigación, el centro de interés estuvo puesto en la manera en que las operadoras lo definen, experimentan y actúan para resolverlo.

Se consideró entonces que el estrés es una figura que encierra diversos significados que se crean en una compleja concepción construida desde la experiencia corporal que se despliega



en un andamiaje de metáforas, que depende del contexto y de su momento histórico. En síntesis, desde mi perspectiva, el estrés es un malestar físico, emocional, social y moral, cuyos orígenes y consecuencias son estructurales.

El reto metodológico de esta propuesta imponía preguntarme ¿cómo puedo escribir sobre el estrés de las operadoras de tal manera que al tiempo que comprendo las realidades de su experiencia vivida puedo alcanzar a entender procesos sociales e históricos de los cuales ellas pueden o no estar conscientes?

Debo confesar que esta pregunta surgió como resultado de la reflexión elaborada entre la construcción del objeto de estudio y el inicio del trabajo etnográfico que imponía a toda costa la afinación de los instrumentos para captar de primera mano las explicaciones y experiencias de las operadoras.

La base substancial de lo construido en esta investigación lo conforma el trabajo etnográfico realizado en un



Visita a la sala de tráfico del Director de Telmex Juan A. Pérez Simón, antes de la privatización en 1990. © Archivo Fotográfico del STRM.

centro laboral de la empresa TELMEX durante poco más de un año. Desde dentro de la institución, una vez seleccionado el grupo de operadoras que formó parte del presente estudio, realicé diversas entrevistas, observaciones e interacciones con ellas y además con diversos grupos de personas que proporcionaron información relevante.

Observé las formas de trabajo, la interacción social de todo el personal con el que compartían cotidianamente las operadoras y realicé entrevistas que tuvieron como hilo conductor la historia del padecimiento articulando los niveles individual, laboral y familiar. A partir de ello fue posible advertir evidencias que permitieron comprobar las hipótesis e incluso obtener información estratégica que mostró una trama aún más compleja dibujada por contradicciones y respuestas situacionales de cada una de las operadoras que formaron parte del estudio.

De acuerdo con la guía principal la entrevista que se realizó con cada una de las



Hernández Juárez informa en sala de tráfico después de la privatización. © Archivo Fotográfico del STRM.

operadoras en sucesivas ocasiones, puse particular atención en su narrativa ya que la consideré el medio idóneo a través del cual, como investigadora, podía acceder al proceso que las lleva, en su calidad de enfermas, a conceptuar y entender la experiencia de su enfermedad. Se tomó en cuenta que, el acto de contar, yuxtapone elementos dispares (circunstancias, momentos, situaciones y personas) que le son significativos al sujeto, así como su propia persona, haciendo uso de su ir y venir en el tiempo, a fin de advertir las diferentes transformaciones que operan en diversas esferas de su vida. Atrás de esto estaba desde luego, la idea de que la enfermedad es un pretexto para describir relaciones, pero no sólo eso. También se recuperó la noción de enfermedad como proceso que provoca mudanzas en la identidad de los sujetos; y la idea de que representación, acción y experiencia están articulados

en esos diversos momentos de transformaciones, que si bien son reflexionados de manera individual, es el contexto en el que se desarrollan el que provee la lógica de dicha racionalidad, en donde lo cultural y lo ideológico están presentes de igual forma.

Desde esta perspectiva la narrativa fue importante por su rica calidad imaginativa, por la capacidad de describir un mundo a través de la evocación de imágenes sensorias, que permanecen, cambian, o viven en contradicción y que en su carácter individual se fundamentan en la cultura, pero también se transforman y crean conocimiento compartido. *En definitiva la narrativa ofreció una manera de contemplar lo inefable, lo abstracto, por vía de lo concreto. Y aquí es donde adquirió importancia la metáfora, pues consideré que ésta es el vehículo que nos permite hacer comprensible aquello que aparece confuso y hacernos comprensibles a los demás,*

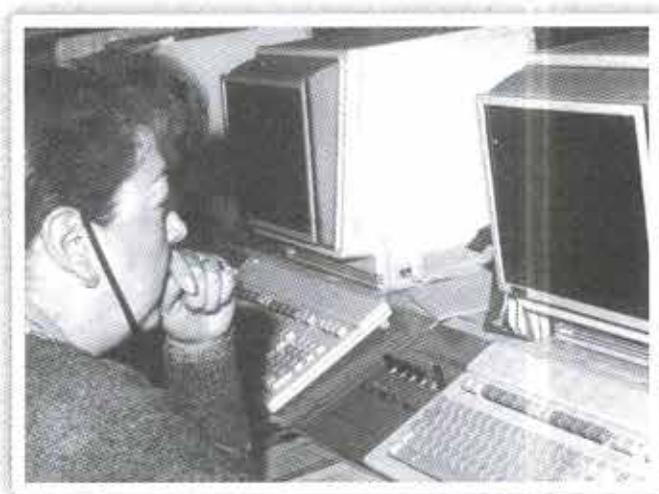


Videoconferencia para difundir el acuerdo de productividad, año 2000. © Archivo Fotográfico del STRM.





Sala de tráfico del Centro telefónico de San Juan, después del sismo. © Archivo Fotográfico del STRM.



Servicio de información de directorio telefónico antes de la privatización. © Archivo Fotográfico del STRM.



Informe de Comisión Obrero-Patronal área de tráfico. © Archivo Fotográfico del STRM.

aunque también sirve para opacar las determinantes socio-ideológicas que las producen.

Si como he dicho toda sociedad y cultura crea sus propias formas de explicar, denominar y atender la enfermedad, entonces la metáfora será la forma que los sujetos utilicen para conferir sentido a su experiencia y, de la misma manera, proporcionar una estructura coherente, en la cual pueden destacar algunos aspectos y ocultar otros.

Decidí estudiar el estrés como metáfora, en principio por mostrar, en contraposición a la exigencia de objetivar el estrés, una noción que lo ubicara, sin lugar a dudas, en el ámbito de la interpretación. La metáfora es esa noción que además, de manera inevitable y por su propia historia, refiere necesariamente a oposiciones binarias como realidad/fantasia, verdad/ficción, objetivo/subjetivo, lenguaje literal/lenguaje figurativo, pues por definición hemos aprendido que lo que es literal no es metafórico, que lo literal se acerca más a la verdad y que lo metafórico es ficción. De ahí que comprenda la reacción de Aída y de los otros que quieren que se entienda que su estrés es real y de la señora que me atendió para la impresión de las tesis, quien al observar el título dijo en voz alta y suspirando: "ojalá el estrés fuera una metáfora".

Efectivamente, la metáfora ha sido estudiada sobre todo al interior de la retórica, disciplina que ha contribuido de manera importante a difundir la idea de que esta manifestación del lenguaje constituye un tipo de expresión situada en un nivel peculiar –distinguido y sofisticado– que se diferencia de las expresiones de la lengua coloquial que se hallan en un nivel ordinario.

Esta estricta delimitación de la metáfora dentro del ámbito de la retórica se halla ligada a la visualización de

la misma como una forma *desviada* del carácter esencialmente lógico atribuido al lenguaje.

La gran responsabilidad de estas creencias sin duda está en la filosofía analítica, cuya reflexión acerca de la metáfora fue siempre algo más bien marginal, pues se consideraba una materia propia de críticos literarios. La tajante dicotomía positivista entre la función cognitiva y emotiva del lenguaje, excluía la metáfora como tema apropiado de investigación filosófica, además de la consideración de que la función cognitiva vista como función primaria del lenguaje es la que condujo a la creencia de que el conocimiento de tipo científico debe ser expresado de manera literal (Davidson, 1978; Johnson, 1981; Bosque, 1984).

Si bien reconozco que la metáfora es ante todo un hecho del lenguaje y subrayo que su principal característica es crear nuevo sentido a partir de otro equivalente, aclaro que en este estudio la metáfora no se abordó por su expresión lingüística, ni en oposición al sentido literal de los términos sino, de acuerdo con la postura de Lakoff y Johnson (1980), por su elaboración fundamentalmente conceptual. Es decir, porque orienta y dirige muchos otros comportamientos, más allá del lenguaje, que constituyen creencias y formas de aprehender el mundo. Y aunque la metáfora, como lo ha apuntado Herrera (2004:103) no es la única que interviene en ello, su capacidad para articular



Integrantes del primer comité democrático y trabajadores en lucha. © Archivo Fotográfico del STRM.

estructuras conceptuales dispares, permite comprender, dar coherencia, explicar y delimitar el origen, la causa o el desarrollo de las cosas y de los comportamientos humanos que de otra manera serían radicalmente inaprehensibles.

Analice el estrés como metáfora también de forma provocativa, pues en el medio laboral en el cual se exige objetividad respecto de la enfermedad, de la interacción social y del trabajo, mirar el estrés desde la producción metafórica de los actores permitía develar la realidad social, cultural e ideológica, que a menudo aparece opacada.

En este sentido, el estrés como metáfora era la carta de presentación que evidenciaba la intención de interpretar en lugar de medir, de comprender la realidad heterogéneamente compleja de las operadoras en lugar de traba-



Mujer realizando labor como telefonista. © Fototeca Nacional del INAH, Fondo Casasola.



jar para demostrar la objetivación del estrés como enfermedad profesional. Esto no quiere decir, sin embargo, que esté en contra de este hecho, pero mi propuesta se dirigió a develar lo que encierra el estrés como metáfora contemporánea que expresa la tensión del mundo laboral, ya que consideré que ésta es una metáfora homogeneizadora que oculta la polivocalidad de los mundos laborales.

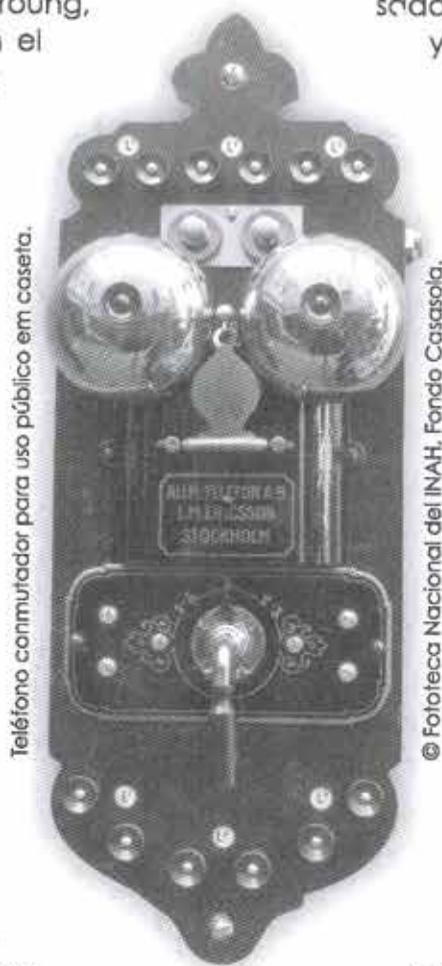
Como lo ha apuntado Allan Young, primero en 1980 en su trabajo sobre el discurso convencional de estrés y en los noventa al estudiar el estrés post-traumático de excombatientes de la guerra de Vietnam, (Young, 1995) notable estudio en el que utilizó como título la metáfora de "la armonía de las ilusiones", decir que el estrés es una construcción social no quiere decir que éste no exista, que no sea real. Por el contrario. Y aquí retomo su argumentación para subrayar que, la realidad del estrés está confirmada empíricamente por el lugar que tiene en la vida de las operadoras, por sus experiencias y convicciones, y por las inversiones personales y colectivas que ellas han hecho de éste. Como Young, subrayo que mi trabajo como antropóloga investigadora del estrés, no es negar su realidad sino explicar cómo ésta y su experiencia han devenido en un hecho real que genera diversas transformaciones en aquellos que sufren de estrés.

Decir que el estrés es una metáfora no significa exponerlo como irreal o inverosímil, por el contrario me parece que de esta manera pude ver la realidad de los actos cotidianos de violencia y las sensaciones de pérdidas personales que han experimentado las operadoras en este proceso de cambio social.

Síntesis y reflexión sobre la información obtenida

De acuerdo con la información obtenida a partir del trabajo de campo y de manera concreta de la que proporcionaron 12 operadoras (siete casadas y cinco mujeres sin pareja y con hijos) de las cuales dimos cuenta en la tesis, pudimos observar el complejo proceso de construcción del estrés, cuya explicación parte de la situación vivida al momento en que se llevó a cabo la indagación y la realización de las entrevistas. De esta forma, los significados del estrés surgen a partir de que las operadoras explicaron sus síntomas y en la mayoría de los casos expresaron diversas emociones, sentimientos de injusticia y de pérdida.

Toda la explicación que describe lo que ocurre en el momento actual refiere una compleja relación entre la realidad social, cultural y política que viven las operadoras, (en el trabajo y en la familia) y sus síntomas físicos y psicológicos que son difíciles de sinte-



Teléfono conmutador para uso público em caseta.

© Fototeca Nacional del INAH, Fondo Casasola.

tizar. Además esto es así porque a partir de su situación actual, que es el resultado del proceso de transición como el que se genera con la implementación de la tecnología, y con la maternidad que se ubican en el ámbito extralaboral, que las operadoras hacen visible la problemática del estrés y resignifican otros síntomas y situaciones experimentados en otros momentos.

Por ello, desde la narrativa de las operadoras advertimos que el estrés, como proceso, aparece asociado a situaciones, relaciones, acontecimientos, mostrando su naturaleza polisémica y multicontextual desde la cual se observan diversos procesos de significación y resignificación.

Respecto de las hipótesis elaboradas en las cuales lo que se pretendió fue relacionar diversos elementos que advertimos en el proceso de construcción del estrés, es importante señalar



Trabajador de planta exterior en un pozo, antes de la privatización. © Archivo Fotográfico del STRM.



Convención Nacional Democrática antes de 1985. © Archivo Fotográfico del STRM.

que en la sistematización, clasificación y análisis del material en general y, en particular, de la narrativa de las operadoras, advertí la enorme complejidad del fenómeno, que me obligó en repetidas operaciones a relacionar y deshacer los posibles juegos de relaciones entre los elementos observados.

Desde esta operación que resultó compleja, pude observar contradicciones y respuestas situacionales de las operadoras que aunque habíamos vislumbrado, sólo pudimos ver con mayor claridad ya bien avanzada la investigación y, sobre todo, en la medida en que ellas brindaban, en su propia reflexión, mayores elementos para la comprensión.

Quisiera destacar por lo menos tres ejemplos que seguro servirán para repensar el proceso de visibilidad del estrés que las operadoras revelaron al tratarlo de explicar, y su contraparte que fue precisamente su negación y exclusión que expresaron algunas de ellas.

El primero se refiere a los significados que la gran mayoría de las operadoras expresa sobre el estrés (preocupación, carga, pérdida, opresión e



Zócalo, 1º. Mayo de 2004. © Archivo Fotográfico del STRM.

injusticia) que ponen en evidencia las contradicciones, exigencias y conflictos que se viven tanto en la familia como en el trabajo, no obstante, el interés de las operadoras se inclina por subrayar sólo aquello que refiere al ámbito laboral, aún cuando ellas mismas quisieran que se reconocieran sus problemáticas familiares. Esta contradicción se explica a partir de la información obtenida que nos permitió ver la necesidad de las operadoras de objetivar la enfermedad legitimándola como un proceso de ocurrencia laboral. En este hecho observamos la exclusión de la problemática emanada del ámbito familiar, por ser considerada como la parte emotiva, subjetiva y a la cual se le atribuyen comportamientos de baja autoestima, que por su tono negativo las operadoras no quisieran ser relacionadas con tales comportamientos.

El segundo aspecto es el de aquellos casos de operadoras como Socorro y Violeta, quienes aunque afirmaron no sufrir de estrés, mostraron procesos de significación de éste en los que se ven claramente articulados el trabajo y la familia. Sin embargo, su negación la podemos comprender al advertir los

significados que adquiere la enfermedad y en concreto el estrés, como expresiones que dentro del medio laboral se sancionan por el peligro potencial que representa para la productividad.

Negar la experiencia del estrés es mostrar el lado negativo ideológico en el que se manifiesta la metáfora de la improductividad y de la degradación constante que en el medio laboral se hace de aquellas operadoras, cuya problemática de salud es evidenciada no por sus enun-

ciados, es decir, por sus explicaciones verbales que pueden o no afirmar la experiencia de estrés, sino por los comportamientos corporales que se manifiestan, como lo indicaron algunas



Mujeres laborando como operadoras en una central telefónica © Fototeca Nacional del INAH, Fondo Casasola.



Elaborando gráficas de turnos. Departamento de tráfico de San Juan. Archivo fotográfico Josefina Ramírez Velázquez 2001.

operadoras, en agresividad, ensimismamiento o aislamiento social.

Analizar la relación entre las telefonistas que aceptan sufrir de estrés y las que lo niegan y, entre las primeras, comprender los diferentes significados y usos del estrés, significó entender una racionalidad particular que refiere, con un peso importante, a la manera en que las autoridades (médicas, empresariales y sindicales) se explican y significan también el estrés.

Si bien entre nuestras hipótesis no contemplamos de manera relacional lo que las autoridades piensan del estrés laboral y lo que desde su punto de vista significa, las operadoras en la mayoría de los casos, al describir y explicar sus ideas y experiencias de estrés sacaron a la luz lo que tales autoridades han manifestado en torno a éste. Aunque este aspecto no lo estudiamos con profundidad, lo que podemos destacar es que por lo menos la autoridad médica

no acredita el estrés desde un diagnóstico, y en todos los casos que describimos cuando lo atiende en la consulta médica no lo mira como resultado de relaciones conflictivas, situaciones laborales, adversidades diversas, o exceso de trabajo, sino más bien como causa de otras enfermedades como gastritis, colitis, neurodermatitis, asma, hipertensión e incluso diabetes. Este hecho desde mi perspectiva pone de manifiesto la naturaleza compleja que en el terreno ideológico adquiere el problema del estrés, pues desde el punto de vista médico se objetiva a nivel psicológico, es decir, responsabilizando a las operadoras de dicha problemática. Por ello, es posible pensar que también a partir de esta connotación, las operadoras rechazan sufrir de estrés, o bien afirman que aunque pueden eventualmente tener problemas de salud descritos como estrés, ellas saben manejarlo y controlarlo.





Mujer laborando como telefonista operadora.
© Fototeca Nacional del INAH, Fondo Casasola.

El último punto que quiero destacar refiere a la última de nuestras hipótesis en la que asumíamos que entre los diversos significados del estrés iban a estar las sensaciones de injusticia, opresión social y de género.

A lo largo de los dos capítulos etnográficos de la tesis vimos mencionados con diversas expresiones metafóricas, síntomas que desde la perspectiva de las operadoras clarificaban las sensaciones de desigualdad, de injusticia, de opresión referida a las relaciones sociales y laborales. Aunque indagamos la manera en que las expectativas y los significados de los roles sociales y familiares podían mostrar significados de opresión comprometidos en la expresión de estrés, resultó que la información que las operadoras proporcionaban al respecto no mostraba la misma insistencia que la referida al ámbito laboral.

Mientras mi hipótesis sigue apostando por la articulación de las exigen-

cias y preocupaciones que se generan en el trabajo y en la familia, para explicar el estrés de manera más integral, desde la narrativa de las operadoras si bien encontramos diversas explicaciones y metáforas que aluden a la articulación de ambos dominios, las operadoras no fueron muy abiertas para hablar sobre sus problemáticas y conflictos de pareja generados por las demandas de los roles convencionales. Pese a ello, contamos con algunas referencias que en algún sentido nos permiten destacar dicha opresión.

Digo esto, en primer lugar, porque todas las operadoras casadas describieron problemas con sus parejas y en la familia, generadas por la supuesta falta de correspondencia en las prácticas relativas a los roles convencionales que exigen que sean las mujeres las que cuiden del hogar, de los hijos, del marido, etc., y no que sean las que tengan trabajo asalariado y menos si dicho salario es mayor al del marido.

Si bien la mayoría de las operadoras ha negociado ciertos arreglos con sus parejas y familia, como en cierta forma también lo han hecho las operadoras sin pareja, las significaciones



Marcha 1°. De mayo contra la Ley Abascal. © Archivo Fotográfico del STRM.

culturales sobre el ser mujer, la maternidad y el cuidado del hogar y de los hijos les genera conflictos de los cuales en muchas ocasiones no quisieron hablar. Sin embargo sus referencias al distanciamiento, a "las caras largas", a la poca disponibilidad física y emocional que tienen en ocasiones para la pareja o la familia e incluso la manifestación del enojo, irritación, y "estallido" como manifestación clara de estrés que se pondera en la familia, hacen pensar en conflictos familiares no resueltos que se potencian con los que provienen del ámbito laboral. Cabe destacar con esto que aunque de diversas maneras las operadoras nos permiten ver dicha opresión, sólo Elsa y Nora la afirman con toda claridad y con una explicación que permite advertir las tensiones generadas sobre todo en la pareja, por relaciones de poder. El resto no la manifiestan así pero además no hablan de ello dado que estas condiciones también adquieren un significado a partir del cual se establecen juicios de valor a menudo asociados a la noción de baja autoestima o de poco éxito en el control de los problemas emanados del trabajo.

Esta cuestión también obra como una exclusión de dichos elementos que dificultan la comprensión global del estrés, para poder afirmar que efectivamente la opresión de género está implicada en su manifestación.

Estos elementos que ponen de manifiesto aspectos ideológicos de la construcción del proceso de estrés que ocurren en ambos ámbitos resultan de enorme complejidad para la explicación, aunque considero que quizá nuestra contribución esté por lo menos en dejarlo sugerido, no sólo porque lo elaboramos como supuesto sino porque a lo largo de la etnografía se encuentran elementos que lo sugieren y



Central Telefónica. © Fototeca Nacional del INAH, Fondo Casasola.

que es menester tomar en cuenta para futuras elaboraciones.

Para finalizar este apartado cabe señalar que aunque mis intenciones de investigación se cumplieron en su gran mayoría, la naturaleza misma de la información que busqué (por ser interior, personal, es decir, que atañe al cuerpo y a sus emociones) y que fui construyendo tomando en cuenta a las operadoras telefónicas en relación con sus contextos, puso en evidencia un gran despliegue de metáforas alusivas no sólo a la enfermedad y al estrés sino también al trabajo, la familia,



Toma del sindicato por telefonistas. © Archivo Fotográfico del STRM.



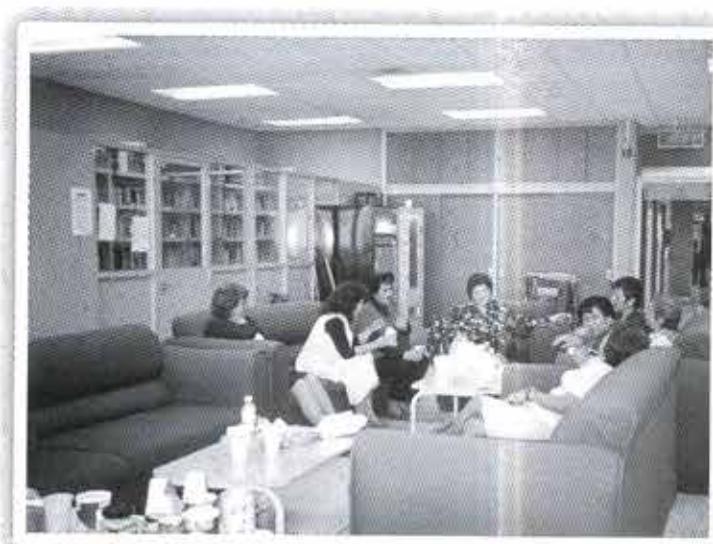
y los diversos roles sociales adquiridos como trabajadoras y como mujeres. Este hecho si bien confirma la naturaleza diversa del estrés, dibujada las más de las veces de manera muy nítida en los dos apartados etnográficos es, en sí mismo, un resultado monumental que por el momento rebasa mi capacidad de análisis en términos de una clasificación posible a la manera de Lakoff y Johnson (1980), quienes han propuesto algunas fórmulas para agrupar y entender los significados metafóricos. Pero es necesario subrayar que mi interés en



Mitin de información en la sala de tráfico. © Archivo Fotográfico del STRM

En términos generales considero que el punto nodal de la investigación se cumplió al articular un conjunto de proposiciones explicativas con elementos empíricos a partir de lo cual elaboré resultados que, de aquí en adelante, constituyen referentes para volver a pensar e interrogar la realidad.

A continuación presento los principales resultados apuntándolos de manera sintética, para posteriormente ejemplificar algunos de los elementos más importantes encontrados, estableciendo comparaciones con la literatura revisada tanto para nuestro país como para el extranjero con el objeto de contribuir a la comprensión de la compleja trama en la que aparece el estrés.



Convivencia y relax entre jornada y jornada. Sala de descanso de lada nacional (020). Archivo fotográfico Josefina Ramírez Velázquez 2001.

la metáfora se relacionó siempre con la consideración de su capacidad para articular estructuras conceptuales dispares, y porque ésta permite comprender, dar coherencia, explicar y delimitar el origen, la causa o el desarrollo de las cosas y de los comportamientos humanos. La afirmación del estrés como metáfora y de las sucesivas metáforas que evoca se sustentó en la anterior consideración con el objeto de interpretar la multivocalidad que encierra la propia noción de estrés.



Asamblea sindical en el viejo edificio de Villalongin No. 50. © Archivo Fotográfico del STRM.

Resultados

Los principales resultados obtenidos en el orden teórico y empírico son los siguientes:

- a) Desde el punto de vista teórico nuestra revisión dio cuenta de la necesidad de estudiar el proceso de estrés desde el significado social, dado que resultados provenientes de diversos modelos analíticos muestran sus limitaciones al no contemplar el significado que los actores sociales le dan al estrés, el cual depende de su contexto específico y, concretamente en lo que respecta al estrés laboral, al no analizarlo en relación con el ámbito familiar y tomando en cuenta aspectos tanto objetivos como subjetivos.
- b) Estudiar el estrés desde la significación poniendo atención en la narrativa develó la experiencia

de la enfermedad articulada con situaciones, momentos, personas, relaciones, lo cual constituyó un material rico en imágenes y referentes que, no sólo mostró la forma en que las operadoras conciben su experiencia de enfermedad, sino toda una compleja interpretación en la cual vimos el lugar que toman el trabajo y la familia y, un proceso de transformación de ellas como trabajadoras y como mujeres. En este sentido, podemos decir que en sus narrativas se expresaron diversas metáforas desde las cuales las diferentes transformaciones constituyen procesos de resignificación.

- c) En el orden empírico podemos destacar que en las elaboraciones de las operadoras el trabajo aparece como la principal causa de estrés. Todos los elementos re-



Operadoras personal estratégico de la telefonía y apoyo nodal que llevó a Hernández Juárez hacia el proceso de democratización. © Archivo Fotográfico del STRM.



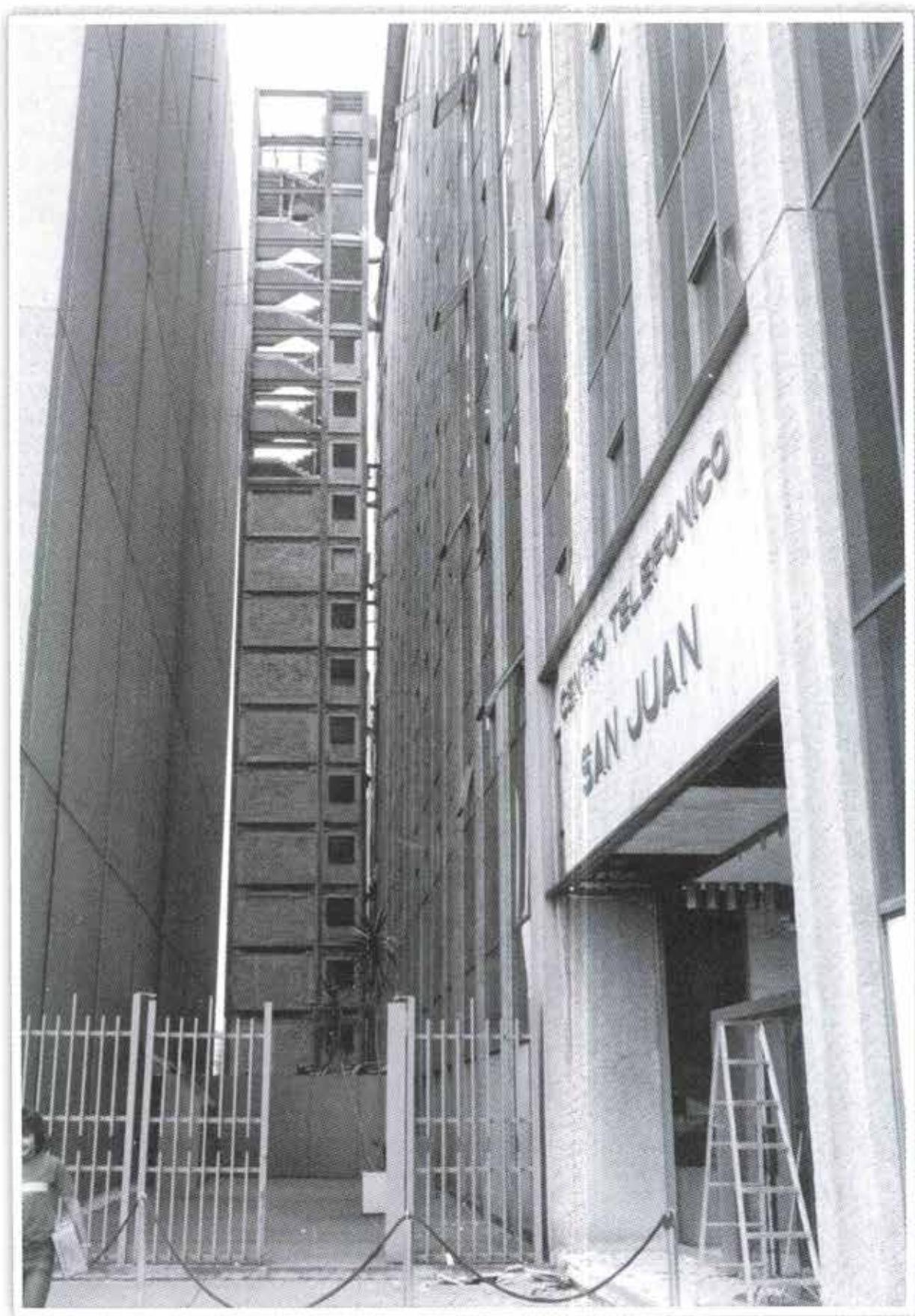
feridos a éste son dinámicos, en este aspecto, cambiantes a lo largo de su historia laboral. Para el momento actual, el principal malestar está en las relaciones interpersonales transformadas por el cambio tecnológico y las nuevas exigencias de producción que pusieron de manifiesto la pérdida del contenido simbólico del trabajo, la transformación de las redes sociales solidarias que se convirtieron en la actualidad en relaciones agresivas en diversas direcciones (entre operadoras, entre operadora/cliente y entre operadora/supervisora) y, la insatisfacción laboral actual manifiesta, sobre todo, ante la constante amenaza de la desaparición de la categoría de operadora telefónica. Aunado a estos aspectos que surgen en su expresión negativa, observé que, la participación sindical, el significado del sindicato y el del trabajo tienen un importante papel en la manera en que las operadoras perciben situaciones estresantes y responden a ellas.

- d) El énfasis en el espacio laboral como causante de estrés hace aparecer el espacio familiar, con sus significados y exigencias, secundarizado y autocontrolado dado que las operadoras advierten que desde la perspectiva de las autoridades (empresariales y sindicales) el estrés es resultado de conflictos familiares que se traducen como baja autoestima. No obstante, las diversas metáforas usadas muestran cómo ambos espacios están en constante transacción. La problemática familiar dibujada en la mayoría de los casos con dramas sociales de alta exigencia emocional evidenció que

estas mujeres son el pilar económico, asistencial y emocional de su familia, aunque en la mayoría de los casos, ellas consideran no recibir el mismo trato. Al establecer una asociación con las exigencias y beneficios provenientes del trabajo podemos decir, en términos generales, que el conflicto familiar puede encontrar algo de alivio en los pocos satisfactores que hoy en día consideran que les da el trabajo. Desde aquí es posible sostener que la mayor problemática de estrés es experimentada en el choque de demandas provenientes de ambos espacios.

- e) Analizar el estrés como proceso y hacerlo a través de la narrativa permitió vislumbrar transformaciones asociadas a ritos de paso de un estadio a otro a través de los cuales las operadoras elaboran una red semántica de categorías que advierten el antes y el después de su aparición y que van perfilando procesos de resignificación. En este sentido, precisamos tres momentos distintos que tienen que ver: con el aprendizaje de un oficio; el reto de mantenerlo pese a la nueva tecnología y a la diversificación de roles (familiares sobre todo); y el miedo e inseguridad de perderlo.
- f) Las diferentes metáforas del estrés presentadas a través de la narrativa de las operadoras ejemplifican con diversas imágenes la transacción de saberes biomédicos y de sentido común, la resignificación de otros síntomas y malestares bajo la noción de estrés y la función de exclusión de los comportamientos de estrés dado que se considera que estos se deben a un mal manejo de los conflictos personales.





Centro Telefónico San Juan afectado por el sismo de 1985. © Archivo Fotográfico del STRM.



Los procesos implicados en el estrés como ritos de paso

Analizar el estrés como proceso y hacerlo a través de la narrativa de las operadoras permitió vislumbrar que éste está asociado a ritos de paso de un estadio a otro, a través de los cuales, las operadoras elaboran una red semántica de categorías que advierten el antes y después de su aparición. Categorías que son capaces de dar cuenta de los acontecimientos sociales y de las circunstancias emotivas que generan.

Un primer momento que adquiere importancia fue su ingreso a la empresa. El antes y después de dicho momento fue descrito como un proceso en el cual lo relevante fue su constitución como operadoras. Se mencionó que ser operadora en principio significó acatar

las normas, las exigencias, la ética del trabajo y los códigos simbólicos que refieren al oficio noble. Es decir, pronto las operadoras aprendieron la idea de que el oficio de operadora o telefonista, es tan noble porque tiene la enorme virtud de ser útil a la sociedad, ya que comunica a las personas de diferentes lugares y posiciones sociales, las ayuda en casos de emergencia o de necesidad.

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

Sin embargo, al interior del grupo apreciamos una diferencia que muestra que tales códigos simbólicos del trabajo se expresan y se viven en forma distinta. Consideramos que tal diferencia puede explicarse porque algunas informantes se incorporan a la vida laboral de la empresa siendo madres y además en un período crítico en su relación de pareja.

Al describir al grupo de operadoras casadas, advertimos la importancia que para ellas había representado entrar a la empresa. Su proceso de constitución como operadoras fue descrito como un rito de paso en el cual fueron muy importantes las características que definieron su oficio como un oficio noble. Tales características también las vimos enunciadas en el grupo de mujeres solas. Sin embargo, en este grupo apreciamos una diferencia interna que muestra que tales códigos simbólicos del trabajo se expresan y se viven en forma distinta para Violeta, Maya e Irma. Pensamos que tal diferencia pue-



Central Victoria destruida por el sismo.
© Archivo Fotográfico del STRM.

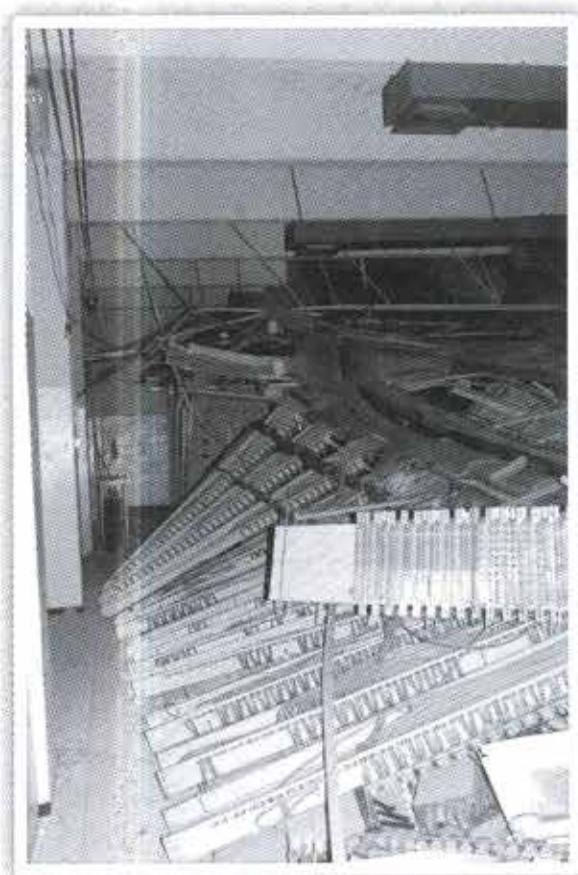
de explicarse porque estas tres mujeres se incorporan a la vida laboral de la empresa siendo madres y además en un periodo crítico en su relación de pareja. Estas condiciones anteriores y externas al mundo laboral de la empresa van a perfilar las condiciones de ingreso a la misma, así como la manera en que cada una de las operadoras crea sus expectativas, actúa frente a las normas y disciplina, establece sus relaciones, genera inversiones (tiempo, expectativas, interés, estudio) para su crecimiento personal como operadoras. Desde nuestra perspectiva estas condiciones van a ser importantes en la manera en que se forman como trabajadoras y en que afrontan las distintas circunstancias tanto laborales como familiares que se encuentran unidas desde el principio de su vida laboral en la empresa.

En este sentido, creemos que existe diferencia respecto de Nora y de Regina, quienes se convierten en madres muchos años después de haber entrado a la empresa, con lo cual como vimos a través de la reconstrucción de su experiencia laboral, -la constitución del oficio y su pérdida- son enunciadas con intensidades distintas pues mientras Violeta, Maya e Irma tienen que pensar de manera constante en resolver problemas de los dos dominios, familia-trabajo; Nora y Regina se dedican de lleno en una primera etapa de su vida laboral a vivir diferentes emociones provocadas por dominar el trabajo y lograr su base, participar más activamente en la vida sindical e interiorizar el conjunto de ideas, nociones, y conductas que constituyen el sistema de disposiciones que generan identidad en un grupo, es decir, "la satisfacción de sentirse útil".

La constitución del oficio vista como rito de paso, nos brindó información de cuáles fueron las situaciones difíciles que se vivían, (disciplina y control

de los cuerpos, exigencias de demostrar capacidades) la manera en que esto se resolvía o superaba por el hecho de saber que ese proceso normativizador también implicaba la construcción de una diferenciación con relación a otros conjuntos sociales.

Algunas autoras como Antonaz (2002) al analizar la expresión de la tenosinovitis en un grupo de operadoras brasileñas, destaca que la pertenencia a la empresa genera también un proceso de constitución de la ciudadanía (o aprendizaje de los derechos), es lo que nosotros también resaltamos en la importancia que para las operadoras representó "ser alguien", pero además ser alguien definida a partir de los códigos simbólicos que ya hemos citado. Antonaz señala que quizá pertenecer



Central Victoria destruida por el sismo.
© Archivo Fotográfico del STRM.



a la *Telerj* (empresa que ella analiza) no representa para las operadoras la oportunidad de salir de la pobreza, sin embargo, puede considerarse un instrumento por medio del cual se propicia una reconstrucción de la persona y la reestructuración de las identidades².

Nosotros veíamos algo similar cuando advertíamos lo que para las operadoras ha significado pertenecer a la empresa, es decir, mejorar de estatus social con buenos salarios, tener prestaciones, cobertura sindical, apoyo social y político, etc. Nos pareció interesante destacar esto que es una de las primeras constantes que encontramos en el proceso narrativo de las operadoras, ya que pone en relevancia otros elementos que van más allá de lo estrictamente material. Por ello, destacamos que si bien para todas, pertenecer a la empresa significa un cambio radical de las condiciones de existencia en aspectos materiales, también podemos subrayar los aspectos simbólicos que dan sentido a su vida de trabajadoras.

La constitución del oficio y la maternidad, pueden verse como ritos de paso que proveen información sobre las situaciones difíciles que se vivían, en el primer caso en cuanto a la disciplina y control de los cuerpos,

exigencias de demostrar capacidades, la manera en que esto se resolvía o superaban por el hecho de saber que ese proceso normativizador también implicaba la construcción de una diferenciación, en relación con otros conjuntos sociales. En el segundo, fueron exteriorizados siempre el miedo y la preocupación de saber que mientras ellas trabajaban los hijos se quedaban solos. Esta preocupación se muestra aún en el caso de las operadoras con pareja, toda vez que ésta no garantizó siempre, ni en todos los casos, la atención de los hijos mientras aquellas trabajaban.

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

Cabe destacar que este proceso de automatización generó uno de deshumanización, mostrado por ellas en



Mujer laborando como telefonista.
© Fototeca Nacional del INAH, Fondo Casasola.



² Comunicación personal proporcionada vía internet 3/08/02.



Primeros días posteriores al sismo organizándose en la calle para dar servicio telefónico. © Archivo Fotográfico del STRM.

la constante referencia, contestataria desde mi punto de vista, de "no querer ser tratadas como máquinas". En estas circunstancias en las que a menudo el cambio tecnológico se mencionó como un hecho muy "estresante", se dio forma a elementos que configuraron la transformación en su persona, sentida a través de la pérdida del oficio.

En este marco complejo en el que se alcanza a mirar en primera instancia sólo a las máquinas como causantes de las primeras reacciones de malestar, se empieza a describir la urdimbre principal del conflicto: rumor (tecnología es igual a despido), miedo ("a no dar el ancho"), exigencias (ser tan sólo trabajadora, dejar fuera todo lo demás que no tenga que ver con el trabajo), acoso ideológico permanente (a través de disciplina, control de tiempos y movimientos, según la fórmula "una buena operadora es.."), nueva tecnología y organización del trabajo ba-

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

Aunque relatos como aquellos que refieren a crisis nerviosas, llanto colectivo, ubicados en ese momento de transformación tecnológica, se describieron por algunas operadoras que reconstruyeron con mayor detalle sus procesos, tales hechos no se pudieron constatar del todo. Sin embargo, estas nociones



Primeros días posteriores al sismo organizándose en la calle para dar servicio telefónico. © Archivo Fotográfico del STRM.

fueron transmitidas a través del trato cotidiano en el ámbito laboral o por medio de folletos, revistas, periódicos con temas sindicales que exponen las situaciones laborales, de condiciones de trabajo y arreglos obrero/patronales de grupos similares. No descarto la posibilidad de que información sobre desmayos e histerias colectivas ocurridas en otros países para grupos de operadoras se dieran a conocer a través de la organización sindical. Por lo menos eso me hicieron pensar los comentarios de Nora, quien sin mucha precisión informó que sabía de algunos casos, en otros países en donde hubo reacciones de desmayos e histerias relacionadas con el cambio tecnológico.

Tal vez resulte interesante recordar que en nuestra indagación de literatura especializada encontramos tres estudios dirigidos a analizar lo que denominan *epidemias psicogénicas*. (Boulougouris, et al (1981), Alexander y Fedoruk (1986) Yassi, et. al. (1989). Los trabajos resultan muy interesantes, ya que tras una indagación de las razones por las que ocurrieron tales epidemias, al-

gunos investigadores acuerdan que en los informes sobre 'shock', resultó obvio que el problema principal había sido una reacción de estrés colectivo.

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

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



Servicio telefónico gratuito para los habitantes del D. F. durante el sismo, en el viejo edificio de Villalongin No. 50 © Archivo Fotográfico del STRM.



Mitín informativo durante la privatización, en el departamento de tráfico de San Juan. © Archivo Fotográfico del STRM.

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

Los parámetros de medición en el trabajo trajeron pérdidas. Por un lado, la desarticulación de los sistemas tradicionales de apoyo generado por sus redes sociales, en esa imagen de las

operadoras trabajando coco con codo, del sindicato protector, de las compañeras solidarias. Por otro, la pérdida del oficio señalada por ellas en la parte humana desdibujada por el control tecnológico de tiempos, parámetros y vigilancia excesiva, monitoreada por los nuevos paquetes de cómputo.

Pero ante esto, por supuesto que las operadoras dieron respuestas. El mayor ejemplo de respuesta ante la adversidad fue el hecho de seguir trabajando, de no ser despedidas y de que

en el reto de manejar la nueva tecnología ellas sintieron que "dieron el ancho" que lograron manejar las máquinas e incluso como lo dejaron ver algunas se dieron cuenta que éstas también se equivocan y que ellas pueden manejarlas a su favor.

Ante las circunstancias adversas que las operadoras experimentaron en diversos momentos entre los que desta-



Zócalo 1º de mayo cuando aún el STRM pertenecía al Congreso del Trabajo. © Archivo Fotográfico del STRM.

can el proceso de configuración como operadoras, ellas encuentran en la dinámica cotidiana formas de respuestas que fueron más abiertas en aquellas que se mostraron más conscientes de sus procesos y en consecuencia pudieron responder a ellos (Elsa, Carla, Santa, Nora, Maya y Regina), y menos activas por aquellas que mostraron temor por advertir el poder coercitivo de la empresa o del sindicato (Isabel, Jazmín, Rocío, Socorro, Irma y Violeta).

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

En la transmisión de los contenidos simbólicos del trabajo encontramos que algo similar reporta Antonaz, (2002) al destacar que éstos se transmiten de generación en generación y en la práctica misma del oficio, como lo informamos nosotros. Además en torno a la telefonía encontramos gran cantidad de información local (boletines del sindicato de telefonistas, así como revistas de información que circula la empresa)³ y otra que refiere a

otros países, en la cual, de muchas formas durante la primera mitad del siglo pasado se exaltan los valores de asistencia social que en principio deben ser desempeñados por mujeres. Véase Ueda, (2002)⁴.

El otro momento que distinguimos es el actual, en el cual se vive de manera angustiante la posible pérdida del trabajo. Muchas descripciones de las operadoras nos hicieron pensar en las formas actuales que la empresa utiliza para "cansar" al personal para que sean ellos los que se rindan. Quizá por ello los rumores se magnifican y contribuyen a controlar a través del miedo.

Los rumores sobre la pérdida de trabajo, que ocurren en cada revisión salarial, producen una reacción de "ansiedad colectivizada" hoy definida como estrés y que algunas pueden controlar porque reaccionan según esto "pensando las cosas". Pero la posibilidad de la pérdida de oficio como lo hemos analizado (y que se viene experimentando desde la década de los noventa) aunada a la pérdida del empleo, implica no solamente pérdidas financieras, sino la anulación de



Visita de Hernández Juárez al departamento de información (040) de la sala de tráfico de San Juan. © Archivo Fotográfico del STRM.

³Desde el más antiguo de los periódicos llamado *El Microteléfono*, pasando por el *Guajolote*, periódico del movimiento democrático telefonista (1975-76), hasta las revistas actuales de la empresa, en algún momento se ha hecho alusión al oficio noble de las telefonistas.

⁴Véase también *Number please connect with the first telephone operators*. En línea <http://www.pbs.org/wgbh/amex/kids/tech1900/phone.html> 25-09-04

la prolongada inversión en la constitución de una nueva persona, capaz de distinguirse de otros miembros de la comunidad de origen, o sea, la amenaza concreta de ser despojada de la posición de clase conquistada y de retornar a otro tiempo. La situación es agravada, intensamente, por estados de enfermedad personal o de algún miembro de la familia, o por saber que perder el trabajo significa alterar la dinámica familiar debido a que el salario de la operadora es central. Ya sea porque es mayor que el de sus maridos o porque es importante para aquellas que son jefas de familia.

Para terminar sintetizo que desde un cuerpo disciplinado y controlado en sus emociones, encontré tres momen-



Operadoras del departamento de información (040) de la sala de tráfico de San Juan antes de la modernización © Archivo Fotográfico del STRM.



Operadoras telefónicas en asamblea general extraordinaria sección matriz. © Archivo Fotográfico del STRM.

tos significativos en la construcción del estrés que las operadoras expresaron a través de su narrativa. Dichos momentos tienen que ver con el aprendizaje de un oficio, el reto de mantenerlo pese a la nueva tecnología y a la diversificación de roles (familiares sobre todo) y, el miedo e inseguridad de perderlo.

En el momento en el cual hicimos la investigación (2000-2001) no resultó central el tema de la carencia del trabajo en sí mismo, sino en su articulación precisamente con la pérdida de oficio debido a la manera en que este proceso afectaba a las operadoras.

Respecto a este problema observamos en nuestra revisión de la literatura que la mayoría de estudios están enfocados a analizar los efectos que, la pérdida de empleo generan sobre la salud, toda vez que algunos autores consideran la falta de empleo como una amenaza potencial de estrés (Jacobson, 1987). No obstante, la perspectiva de Locke, y Taylor (1990) resulta interesante, pues relaciona los procesos de estrés con el significado del trabajo, al tomar en cuenta que éste permite el logro de muchos valores importantes.



Los autores apuntan que:

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

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

En la literatura revisada observamos que a diferencia de las diversas vertientes que analizan los efectos de la pérdida de trabajo, el análisis de la pérdida de los contenidos simbólicos del trabajo como elemento provocador de estrés ha recibido poca atención.

Algunos estudios han puesto atención al proceso de cambio social y económico que genera una pérdida de valores establecidos en las sociedades en transición. Desde el punto de vista cultural Dressler (1996) impulsó la idea de que esta pérdida de valores genera desequilibrio estructural y sugiere una asociación con el riesgo sociocultural de enfermar, en consecuencia, distingue la *incongruencia en el estilo de vida* como fuente de estrés crónico.

En cuanto a las transformaciones dentro del trabajo ya sea por innovaciones tecnológicas o por el proceso de privatización que genera otra relación entre Estado y trabajadores, Bourdieu (1993, 1996) apunta que estos hechos, más allá de generar desajustes económicos, si se trata de despidos, producen pérdida de valores simbólicos. Desde la escuela francesa de estudios del trabajo, se analizan las nuevas formas de organización en el trabajo como '*nuevas formas de dominación*'. Para atender a dichas transformaciones

(Balazs, et. al. 1996) destaca que ese proceso también trae una desvalorización simbólica de los grupos obreros, desilusión política, crisis del militarismo, etc. Cuestión que no me parece alejada de lo que ocurre con el sector de operadoras telefónicas.

Medición de la posible afectación del uso de computadoras en mujeres embarazadas. Estudio realizado durante la modernización.
© Archivo Fotográfico del STRM.



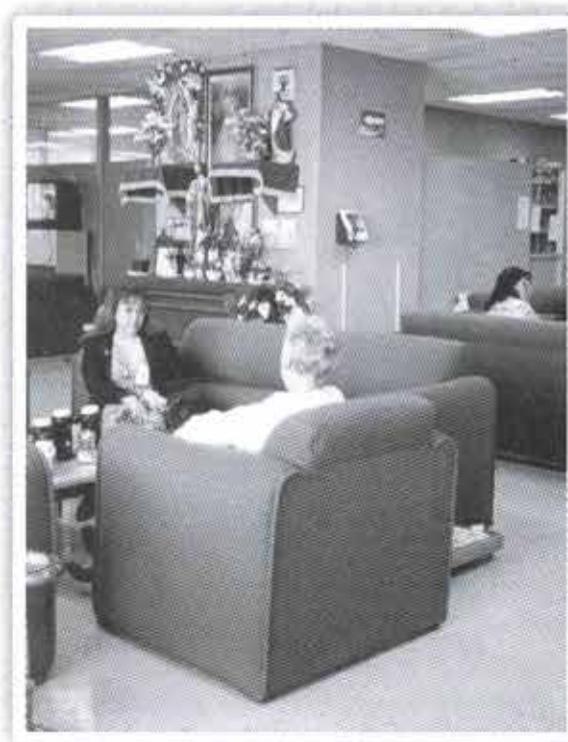
Eso advertí en los primeros encuentros con las operadoras quienes repetían una y otra vez la imagen del estrés asociado al trabajo, al ritmo de las llamadas que se sucedían una tras otra, a la vigilancia extrema, y al malestar social en general, del cual en los primeros encuentros aún no había elementos para comprender que éste se debía en buena medida a la fractura social que las nuevas formas de trabajo habían generado en su mundo laboral.

De esta forma se confirma cómo sus nociones, explicaciones y respuestas, aprendidas y compartidas en su ámbito laboral, son convencionales y aparecen como la parte superficial de sus relatos. No obstante, conforme las entrevistas se realizaban y los encuentros lograban traspasar el límite de la premura y el desinterés, contar se volvió una tarea importante y gratificante para ellas, aún en los casos en los que poner los sentimientos en palabras y gestos, produjo dolor y llanto.

De modo que al develar las capas culturales e ideológicas que rodean la noción de estrés, apareció el lenguaje del cuerpo que en urgencia de explicaciones ubicaba un antes y un después.

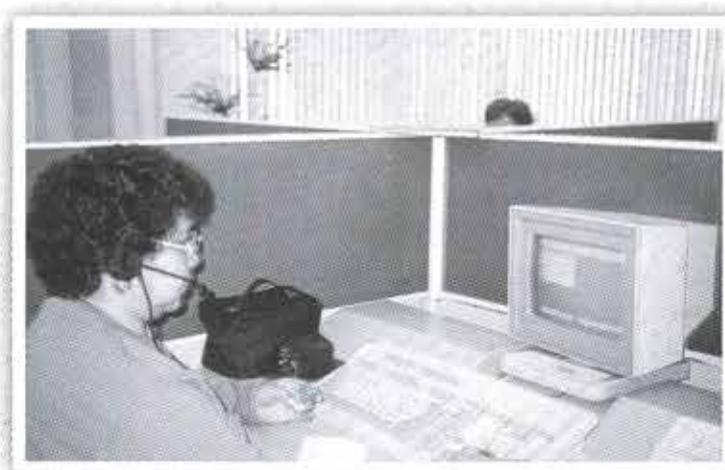
Podríamos sintetizar las diversas referencias sobre ese hecho con las imágenes, "antes yo no estaba irritada, estaba nerviosa", hoy "hay mucho enojo, malos humores y mucha presión".

La configuración del estrés como explicación de circunstancias laborales también mostró diferencias ubicadas en momentos específicos que refirieron primeramente a la noción cuerpo-máquina, causa-efecto, que como pudimos ver se expusieron con claridad para destacar cómo las com-



Descanso y bendición en departamento de tráfico lada nacional (020) San Juan. Archivo fotográfico Josefina Ramírez Velázquez 2001.

putadoras les afectaban generándoles inseguridad, miedo, angustia, y algunos malestares físicos, que desde el punto de vista de algunas podían desencadenar en crisis nerviosas. A partir de la experiencia corporal-social tal relación se formula de otra manera y da paso a



Operadora de servicio de información (040) Archivo fotográfico Josefina Ramírez Velázquez 2001.



explicaciones que hacen a un lado a la máquina como enemiga, para evidenciar las relaciones laborales jerárquicas y entre pares como el germen del conflicto.

En el *antes* se situaron los nervios, angustias, preocupaciones perfectamente identificados en casi todos los casos en su relación con la incertidumbre de lo que ocurre en la familia y concretamente con los hijos mientras ellas trabajan, en la angustia que genera cometer algún error como robar la línea para cuestiones personales, o por no hacer bien el trabajo⁵. Ésta es una de las primeras metáforas que permite explicar las transformaciones sociales y laborales, pero desde el cuerpo y más allá de las laborales, dado que los nervios antes no eran provocados exclusivamente por el trabajo, sino por las preocupaciones que existen fuera de éste.

El *después*, es el estrés como metáfora contemporánea que describe

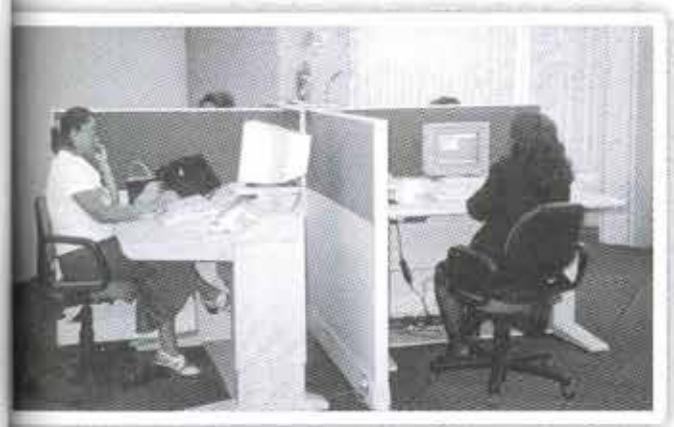


Telefonistas de la compañía Ericson laborando.
© Fototeca Nacional del INAH, Fondo Casasola.

la experiencia corporal codificando las condiciones sociales opresivas y frustrantes, que tienen su origen en el cambio tecnológico y que se agudizan hasta el momento actual.

Por ejemplo, en este *después* hicieron referencias constantes en que al proceso de automatización le siguió uno de deshumanización. Proceso mostrado a través de metáforas de resistencia "no querer ser tratadas como máquinas", "leo porque me resisto a que me coma la máquina", "no soy una grabadora", "quiero ser tratada como un ser humano", "quiero reír". En estas circunstancias en las que a menudo la automatización se mencionó como un hecho muy "estresante", se dio forma a elementos que configuraron la transformación en su persona, sentida a través de la pérdida del oficio.

De manera que pudimos dar cuenta de cómo el estrés es la resignificación de otros estados corporales



Operadoras Iada internacional (090) trabajando en sistema automatizado. Archivo fotográfico Josefina Ramírez Velázquez 2001.

⁵ En la configuración de la noción de nervios y angustia las operadoras muestran los efectos de la disciplina y control ejercido sobre el cuerpo, toda vez que la vigilancia pasa por la postura corporal, el uso correcto de la voz y de las emociones que reflejan al ámbito individual (las emociones relativas a sus relaciones familiares y las que emanan en la relación con el cliente) y al ámbito colectivo, es decir, a las que emanan en las relaciones laborales entre operadoras y también con las supervisoras.

físicos y emocionales que con la implementación de la tecnología y otros elementos externos se van a reformular.

Es decir, las operadoras mencionan la aparición del estrés asociado al uso de computadoras y miran en los nervios y las angustias los precursores de éste. Elsa es quien con toda claridad esquematiza con metáforas gestuales al señalar la diferencia entre el uso de la tecnología analógica (antes) con la tecnología digital (después).

Para ella hay expresiones claras que evidencian la diferencia, pues ex-



Supervisoras de pie y operadoras trabajando en conmutador sistema analógico usado antes de la privatización.
© Archivo Fotográfico del STRM.



Supervisión personal a trabajadoras de lada nacional (020) Sala de San Juan. Archivo fotográfico Josefina Ramirez Velázquez 2001.

plicando el comportamiento de sus compañeras mencionó que antes algunas de ellas provocadas por tanto cansancio "aventaban el equipo en un acto de rebeldía", hoy se dan reacciones como la de una compañera que grita "*¡este trabajo apendeja!*" y se sale sin permiso de la sala. Para ella la diferencia se explicaba así:

Hay diferencia, o por lo menos yo así la percibo, porque la que avienta el aparato, que es la del analógico, lo hace por puro cansancio. La que grita

es la del digital, y para mí, gritar "¡este trabajo apendeja!", y salirse sin importarle un reporte o las consecuencias de ello, habla de mucho estrés.

En estas reflexiones empezamos a ver cómo las concepciones más complejas -como lo han indicado Lakoff y Johnson (1980)- se construyen de la elemental experiencia corporal que se extiende en un andamiaje de metáforas y ayuda a comprender las transformaciones que ocurren en la vida en general de las operadoras.



Convivencia y relax entre jornada y jornada. Sala de descanso de lada nacional (020). Archivo fotográfico Josefina Ramirez Velázquez 2001.



La manera en que éstas hicieron énfasis en el ámbito del trabajo, en la relación con la tecnología y con los primeros síntomas que dieron forma al estrés se advierte un proceso de elaboración que está en transacción con nociones e ideología biomédica que lo describe como un proceso neurohormonal, asociado a eventos difíciles que rebasan la capacidad de los sujetos.

Con lo anterior quiero destacar que en la conformación de las ideas de las operadoras advierto la innegable influencia de la noción profesional de estrés, ejemplificada con expresiones tales como "adrenalinazo", "estado de ansiedad permanente", "descarga de ansiedad", que dejan ver la idea original de Selye, en la cual se destacan tres fases, primero la de alarma, donde 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 muestra una incapacidad para la respuesta. Estas nociones profesionales son incorporadas por las operadoras, popularizándose, dando un toque propio como lo deja ver la noción de Nora, quien señaló "para mí el estrés es algo que en principio te ayuda y después te hace mierda".

A partir del momento en que las operadoras denominan su padecimiento y, esta denominación se expresa y se usa cotidianamente, se genera un proceso de formulación social que pasa por redes ya existentes y por formas de organiza-

ción renovadas, que reúnen a las operadoras.

La noción de estrés se estructura en la incorporación de información que proviene de diversas fuentes. Las categorías utilizadas para expresarlo son colectivas y se inspiran ya sea en la tradición (conformada por la información y experiencia sindical), la experiencia relacionada a hechos específicos como la implementación de nueva tecnología y, posteriormente a la incorporación del lenguaje médico y psicológico.

Incorporada esta información, las operadoras resignifican incluso aquellos momentos en los cuales no había una clara identificación de procesos de estrés como el de su incorporación al mundo del trabajo y a su proceso de constitución de operadora. Con esa información podemos confirmar que el estrés es la resignificación de otros malestares como nervios y angustias, inseguridades, miedos, que las operadoras manifestaron de

manera recurrente para dibujar las contradicciones existentes en su conformación como trabajadoras, en los momentos de transformación social y en el conflicto permanente entre el trabajo y la familia.

Toda esa información que se formula en un imaginario social circula en diversas direcciones -de las delegadas hacia el resto de la base



Operadora de lada nacional en el sistema digitalizado cambiando de posición debido al cansancio. Archivo fotográfico Josefina Ramírez Velázquez 2001.





"En el trabajo siempre me protejo y me encomiendo a Dios"
Operadora de servicio de información (040) Archivo fotográfico
Josefina Ramírez Velázquez 2001.

y entre todas-. También se articula con información externa de otros medios de difusión (televisión, radio, revistas, discurso sindical) y, como experiencia, logra una transacción entre las nociones tradicionales, la información anterior y las nuevas nociones adquiridas en la relación médico/paciente.

En el momento en el que el estrés ha adquirido existencia entre las operadoras, hay una resignificación de sus nociones y surge entre sus explicaciones, operando de manera diferencial.

Aquí distinguimos el uso que se hace del estrés, pues al mismo tiempo que hemos visto que da cohesión al grupo, dado que participan de los mismos códigos y condiciones socioculturales por lo menos en el trabajo y con sus matices en relación con la familia, la noción de estrés se usa para establecer una diferencia social. Aquellas con mayor información proveniente de médicos, lecturas referidas a la salud laboral, televisión, etc., hablaron del estrés con un discurso de *estatus*. Desde la perspectiva de éstas, las que se siguen refiriendo al estrés bajo otras nociones dadas antes de la automatización serán reconocidas como operadoras que no tienen información, por ello se en-

cuentran en otro nivel. Esta noción de cierta forma también confirma la influencia del saber biomédico que no le da importancia a la experiencia del paciente.

Por otro lado, dadas las consideraciones negativas que se adicionan a la noción de estrés, se produce una segregación en el sentido que hubo quienes negaron sufrir de estrés precisamente por la connotación de marginación que la aceptación puede representar. Desde esta perceptiva, las

descripciones relativas a un "cuerpo estresado" siempre refirieron en primer lugar al de las otras. Incluso algunas de ellas indicaban alguna clasificación para referir ciertos comportamientos. Otras como Nora y Elsa apuntaron con toda claridad una clasificación de los comportamientos que observaban al indicar que con relación a la expresión del estrés existen tres tipos de operadoras: las *agresivas*, las *ensimismadas* y las *que se aíslan*. Desde mi perspectiva estas descripciones son metáforas gestuales que me permitieron comprender



Grupo de disidentes al proyecto del comité central del sindicato telefonistas. © Archivo Fotográfico del STRM.



Apoyo de telefonistas a la formación de FESEBES, 1994. © Archivo fotográfico del STRM.

Metáforas de estrés

Como lo establecimos en el planteamiento teórico estudiamos el estrés (como categoría dada por la medicina), pero concibiéndolo como hecho social, es decir como una noción, explicación, experiencia sensitiva, afectiva y emocional que se elabora en la interacción humana.

Más allá del interés por definir si lo que cada operadora expresó, era estrés o no, nos propusimos demostrar que éste es una metáfora contemporánea que explica el conflicto del mundo laboral, pero ignora la importancia de relacionar el ámbito de la familia y del trabajo como contextos significantes. En definitiva sólo toma en cuenta algunos aspectos objetivos del mundo laboral.

En este estudio pudimos dar cuenta de una trama social y cultural en la cual el estrés empieza a percibirse por los resultados que produce en el cuerpo y en las relaciones socioculturales de las operadoras.

A partir de la etnografía en el centro de trabajo y de los relatos de las operadoras pudimos observar cómo el estrés se configura de manera comple-

ja, evidenciando un proceso de malestar físico, social, moral y político que se manifiesta de manera diferente a lo largo de su vida laboral.

Decíamos en el planteamiento teórico que una de las ideas que orientó nuestra mirada fue que el estrés interesaba no tanto como una enfermedad en sí, si no más bien por las formas en las que las operadoras lo experimentan y viven y, la manera en que su historia personal y sus relaciones se ven afectadas por su presencia.

Enfocado en el proceso narrativo, insistí a las operadoras en contar y explicar lo que ellas consideran del estrés, para tomar en cuenta todos los aspectos importantes de su vida.

De esta manera, como pudimos describirlo a lo largo de la tesis, en primer lugar aparecieron las nociones convencionales del estrés. Por nociones convencionales me refiero, como lo ha apuntado Young (1980) a que el conocimiento sobre estrés se construye socialmente y sus significados son convencionales en la medida en que están en sintonía con la ideología dominante.



Operadoras de lada nacional (020) trabajando con sistema digitalizado en la Sala de San Juan. Archivo fotográfico Josefina Ramírez Velázquez 2001.



en todo el grupo se cuenta con un diagnóstico específico de estrés otorgado por un médico. Para ser claros lo que refirieron las operadoras fue un diagnóstico de estrés elaborado a partir de otras enfermedades (neurodermatitis, asma hipertensión, diabetes) y no como diagnóstico principal y, menos, asociado a un diagnóstico como depresión pues como apuntó claramente Socorro los médicos del seguro "no atienden problemas de depresión y agobio".

En este sentido, lo que observamos es la tendencia de los médicos a mirarlo como causa (de enfermedad) no como efecto y cuando se aprecia como efecto, se acentúa la responsabilidad individual no el contexto (social, cultural e ideológico) de las operadoras.

Sostenemos esto con base en las referencias de las operadoras que resaltan los comentarios médicos en los cuales éstos, aparte de restarle importancia al problema del estrés, concebido así por el médico, responsabilizan a la operadora de ello.

Respecto de la popularización de la noción de estrés, algunos autores mencionan que el uso de términos como el estrés de manera doméstica desvirtúa en parte su esencia nosotáxica. Eso referido a la manera en que desde el sentido común se habla del estrés. No obstante, para subrayar la manera en que el médico secundariza el estrés a mí me sugiere que ocurre lo que Low (2000) apoyada en Kirmayer (1992) llama metáforas médicas. Pero más allá de considerar que todo diagnóstico es también una metáfora, me parece oportuno destacar que lo que los médicos hacen al restarle importancia al estrés, es justamente opacar la realidad ideológica y social en la que se expresa el estrés. La respuesta del médico como *metáfora médica*, no sólo

evita el claro diagnóstico médico dado que éste tiene la función de legitimar la enfermedad, sino que lo coloca en el orden de la explicación individual que apela a la falta de control de la paciente. El peligro de esta metáfora médica es la medicalización, como lo ha mostrado Sheper-Hugges (1992) al estudiar a los cortadores de caña del nordeste del Brasil, cuyos síntomas refieren más al hambre crónica pero que son medicalizados por ser concebidos como nervios.

Podemos decir entonces que las metáforas de estrés se configuran con una base experiencial y se elaboran a partir de las circunstancias que viven las operadoras. Como lo señalamos anteriormente, cada contexto que refiere contradicciones irresolubles, situaciones de antagonismo e injusticia social y de género, así como el constreñimiento sentido por los valores y estereotipos de rol, genera en las operadoras una respuesta física y/o emocional. Esta respuesta física y emocional también es un lenguaje que como metáfora hace que el cuerpo exprese su molestia, su hartazgo y su límite. Como apunta Low (2000) de cada síntoma subjetivo se puede extraer lo que ella denomina una *metáfora corporal*.



Paro realizado en 1998 por el STRM contra el iva a alimentos y medicinas. © Archivo Fotográfico del STRM.

Los síntomas que las operadoras describieron para explicar el estrés fueron agrupados y a través de su análisis pudimos ver que éstos se formularon más allá del cuerpo biológico.

Así, el estrés se formula en esta investigación como una experiencia corporal, emocional y afectiva que refleja condiciones existenciales adversas, producidas en diferentes momentos, circunstancias cotidianas y además por aquellos eventos que consideramos ritos de paso.

Como ha señalado Finkler (1989) al analizar los nervios, éstos reflejan la experiencia corporal de la adversidad generalizada y recrean en el mundo interior del cuerpo las contradicciones percibidas y desorden del mundo externo, del mismo modo que el ruido o la contaminación del aire pueden convertirse en una experiencia corporal patógena. Con ciertos acuerdos, Low (2000) pone el acento no sólo en el significado sino en la construcción de éste y en su referente local, los nervios, que son elaborados por el discurso local y por las instituciones, entonces se expresan y se actúan como una metáfora de dolor social, psicológica, política o económica.

La manera en que las operadoras representan el estrés muestra una resonancia con la información médica

convencional de acuerdo con ciertos síntomas somáticos. Sin embargo expresa, desde mi punto de vista, una especificidad del grupo cuando en el terreno de la definición, ellas explican el estrés como una emoción referida mayoritariamente al conflicto interpersonal en el cual cobra importancia la envidia y el enojo.

Como se pudo mostrar en diversas narrativas, cada momento, circunstancia, rito de paso, lleva relacionada una emoción que muestra una forma de ser de las operadoras.

En este sentido, síntomas como la envidia o la 'mala vibra' que se señalaron como algo que se está expresando en el conjunto y que tiene un efecto a nivel de malestar, si bien no se expresaron por todas, si por la mayoría.

En torno a la envidia que se mencionó sobre todo para describir el conflicto interpersonal que se experimenta en la actualidad, si bien la gran mayoría lo apreció, no todas lo supieron explicar. Contamos con algunas apreciaciones que brindó Nora en una forma de disección de las relaciones de trabajo para conocer, antes que para entender. Explicar la envidia como síntoma de estrés es ciertamente difícil, sin embargo, es una evidencia de las formas de relaciones y expresiones que mostró el grupo de estudio como algo

Marcia del Congreso del Trabajo en apoyo a los trabajadores del STRM. © Archivo Fotográfico del STRM.





Marcha 1ª. De mayo contra la Ley Abascal © Archivo Fotográfico del STRM.

que no es privativo de un área de trabajo sino como algo significativo para su comunidad.

Lazarus en su texto *Stress and Emotion* (1999) tiene un apartado dedicado a desarrollar su nueva postura analítica que él define como *Perspectiva Descriptiva*, en la cual analiza la narración de 15 emociones. Son emociones consideradas estresantes tanto positivas como negativas. De acuerdo con su clasificación, define a las emociones como *desagradables, existenciales, desfavorables, empáticas y favorables*. Entre las primeras describe la *ira, envidia, celos*. A lo largo de su texto el autor menciona que no es fácil determinar qué emociones son de tono positivo. La decisión depende de si se adopta como criterio, las condiciones de activación, la calidad subjetiva de la experiencia o los valores sociales. En cualquier caso, supone que la felicidad-alegría, el orgullo y el amor cuentan con justificantes más fuertes para ser designadas como positivas.

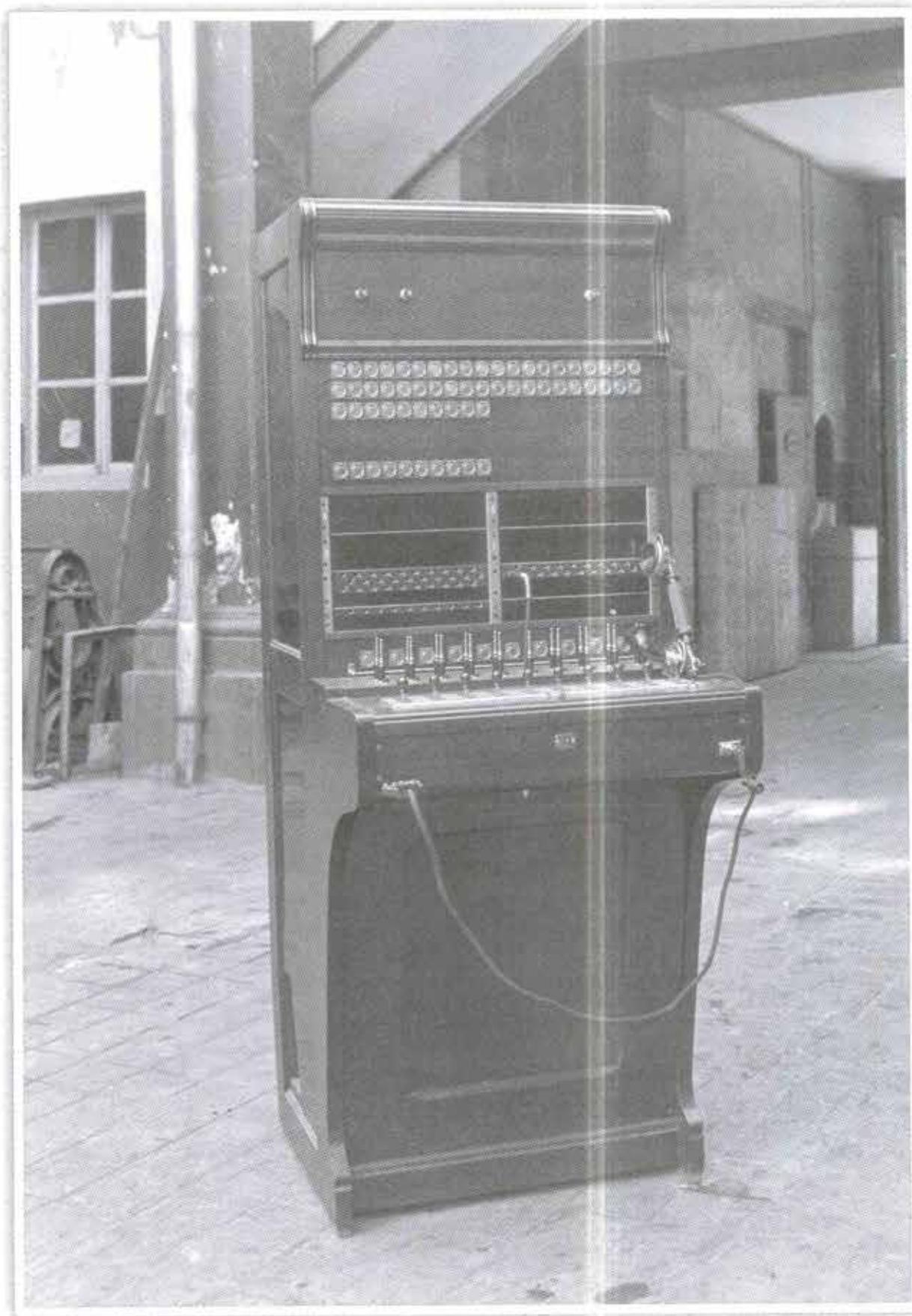
Sobre la envidia, este autor establece una importante asociación con los celos, ya que considera que están

muy relacionados aunque son diferentes. Destaca que la envidia es la más simple de las emociones que describe y alude a una relación entre dos personas en la cual una desea algo que tiene la otra persona y cree que ha sido privada de ello injustamente porque vale tanto como la otra persona. Los celos, por el contrario, se producen en una relación de tres personas en la que se culpa a una de ellas de una pérdida, o la amenaza de pérdida, de lo que otra desea. Si analizamos el ambiente descrito por las operadoras a partir de estos señalamientos de Lazarus, observamos que en efecto, en la interacción entre operadoras y entre éstas y las supervisoras pueden expresarse tanto la envidia, como los celos. Estos últimos se producen en la tríada formada por operadora/supervisora/otras operadoras. El dato que queremos destacar sin embargo, es que desde la perspectiva de las operadoras la envidia es una categoría explicativa de las situaciones de molestia física, mental, emocional y social que muchas perciben y viven del momento actual.



Sala de tráfico. Lada internacional (090) de San Juan. Archivo fotográfico Josefina Ramírez Velázquez 2001.





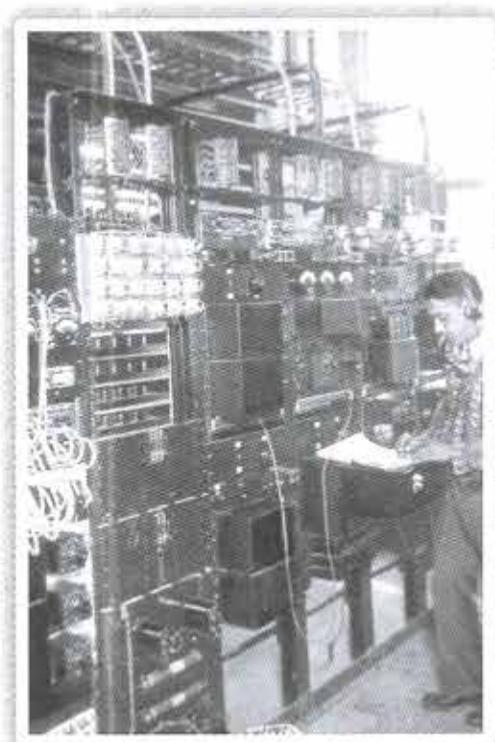
Central telefónica montada en base de madera. © Fototeca Nacional del INAH, Fondo Casasola.



En este marco en el que advertimos elementos de frustración y de descomposición social, un hecho sobresaliente es la violencia en el trabajo. De acuerdo con lo que narraron las operadoras, la violencia, agresividad o conductas de incivildad como le llaman algunos autores (Anderson & Pearson, 1999) fueron descritas en varias direcciones, contrario a lo que pudiéramos suponer ante la idea de que las formas de dominación y resistencia sólo se muestran en relaciones jerárquicas. Es

decir, la violencia se da con el cliente, (considerando que hay compañeras que son agresivas con éste) se da también entre compañeras, así como entre autoridades y trabajadoras. Aunque se reportó más violencia verbal que física. Esto que resulta complejo sintetizar aquí es importante porque está dando cuenta de los grados de frustración que se expresan en las relaciones sociales.

En este grupo de operadoras no encontramos un referente de hostigamiento sexual, quizá porque en su mayoría el ámbito laboral cotidiano es femenino. Por el contrario, lo que parece resaltar es la agresión en el trabajo, cuya urdimbre es tan compleja que puede llevar por caminos fáciles a decir que es debido a algo intrínseco de las personas. Nada más falso como lo pudieron dejar en claro diversos relatos de las operadoras cuando en distintos momentos mencionaron las situaciones de



Técnico de teléfonos revisando las instalaciones de una central telefónica. © Fototeca Nacional del INAH, Fondo Casasola.

sometimiento generado por el programa de productividad. Sin duda, éste es un tema de enorme importancia, pues contribuye a los sentimientos de insatisfacción laboral, hastío o rechazo del ámbito de trabajo, que es menester tomar en cuenta para una respuesta de estrés.

Un hallazgo importante, que refiere a los síntomas de estrés tiene que ver con la manera en que estas condiciones en conjunto están impactando a la salud de las operadoras, se encuentra en una

alteración del área cognitiva que ellas denominaron a menudo problemas de olvidos. *Se me olvidan las cosas*, fue una frase que le escuché decir a la gran mayoría. Así el problema de la memoria, lo tuve presente en adelante con toda intención. La búsqueda evidenció el hecho de que todas enfrentaron en momentos un olvido importante, desde el olvido de los hijos en la escuela, hacer actividades a las que se comprometen con anticipación, checar, hasta tareas de la vida diaria que suelen alterar la vida familiar.

La memoria dañada o empobrecida de las operadoras se deja ver también en las entrevistas en las que buscamos el detalle y la reconstrucción de eventos. Los recursos no se hacen esperar, así como las respuestas en las que insisto. *Ya no se me olvida lo importante porque lo apunto*, señalaron muchas de las entrevistadas, que



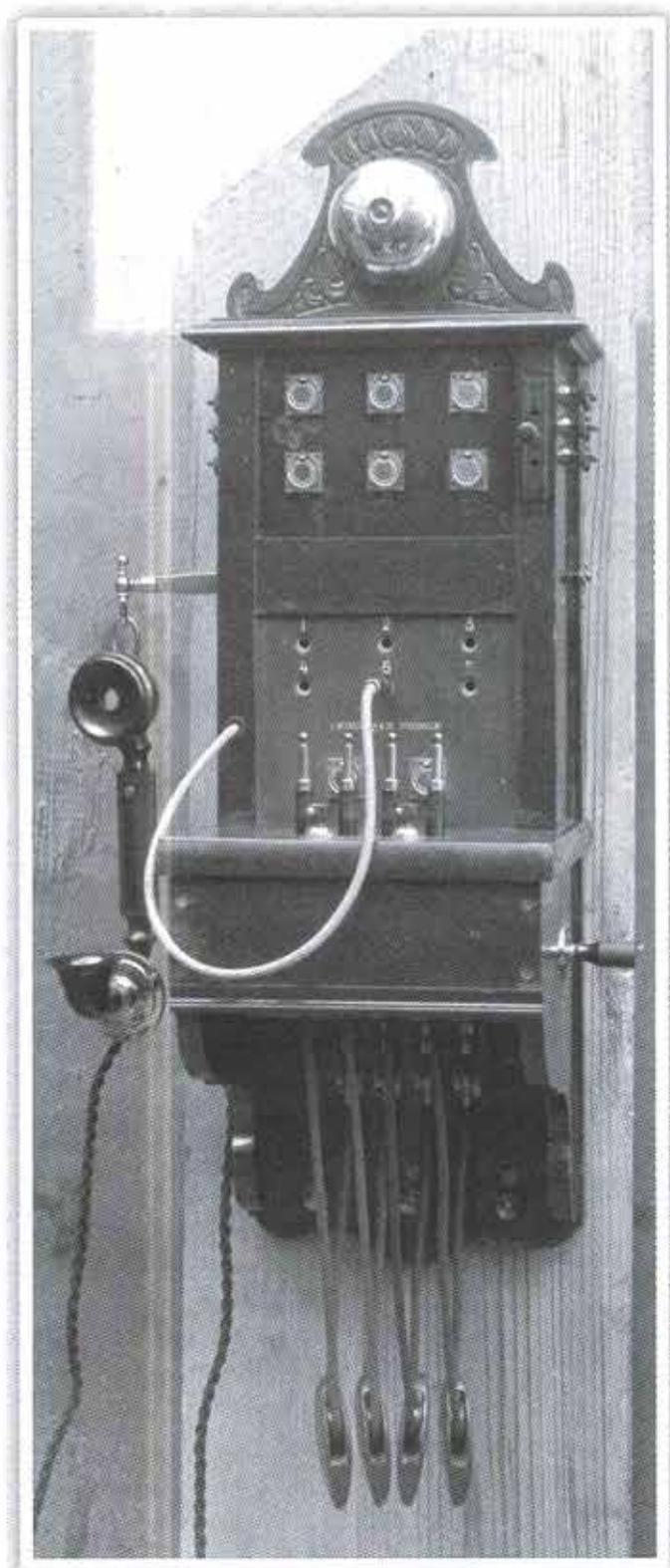
además llevan, como ejecutivas, una agenda específica para ordenar su vida laboral y por ahí introducir su vida familiar y social.

La alteración en la concentración y en consecuencia el problema de los olvidos, es probablemente uno de los efectos poco conocidos de la rotación de turnos y turnos nocturnos, ya que la disminución de los periodos REM en los que el sujeto encuentra el descanso, no permite integrar las experiencias del día, de ahí que se altere la memoria. Este dato me parece importante ya que los problemas de salud provocados por la rotación de turnos y los turnos nocturnos no han sido estudiados y, por ende, no son contemplados entre las 161 enfermedades laborales registradas en la *Ley Federal del Trabajo*⁶.

Ante la sorpresa de verse afectadas por procesos de olvido, y pensar que en ese esfuerzo cotidiano entre ser persona o máquina, luchan por no ser estigmatizada, la expresión de la enfermedad real o imaginaria, física, mental o emocional, se esconde. Sin embargo, esta apreciación no parece concordar con los datos que refieren los diversos síntomas y malestares que aludieron las operadoras y las enfermedades diagnosticadas por el médico. ¿Cómo explicamos esto entonces?

Anteriormente ya había señalado que la cultura del trabajo organiza un conocimiento sobre el cuerpo denegando toda posibilidad de expresión de enfermedad. No prepara a los sujetos para estar atentos a sus sensaciones y síntomas físicos. Por el contrario, el lenguaje del cuerpo tiende a ser silenciado y negado.

Aguantar es el dilema. Aguantar un ambiente deteriorado en las rela-



Aparato telefónico conmutador de caseta pública
© Fototeca Nacional del INAH, Fondo Casasola.

⁶ Por lo menos con referentes específicos para la población mexicana.



Teléfono conmutador para uso en caseta telefónica pública.
© Fototeca Nacional del INAH, Fondo Casasola.

ciones, un espacio social de poco crecimiento, en el que pese a la lucha cotidiana contra "ser comida por la máquina", no hay para donde hacerse.

La pregunta obligada al final es, de todas las operadoras ¿quién sufre más de estrés? De acuerdo con sus reflexiones desde luego, queda claro que en este proceso en el que se han visto resignificados algunos estados corporales para dar paso a la explicación del estrés, también vimos que a lo largo de la vida laboral el significado del trabajo se transforma, como cambia también sus ideas sobre la familia.

Hoy en día lo que pudimos observar es que hay diferencias en las actitudes ante el estrés, como también ante el trabajo, y lo que esperan de éste. Algunas, las menos (Regina, Nora y Santa) son optimistas pese a todo lo que ya se ha descrito, pues ven que el trabajo tiene aún significado, aunque observan que la gratificación a nivel personal se está perdiendo. Otras, (Elsa y Maya) por estas razones muestran ya franco rechazo al trabajo, por ello su despegue y su vuelta a casa esperando tan sólo que les llegue el día de su jubilación. El resto (Carla, Isabel, Jazmín, Rocío, Socorro, Irma y Violeta) tan sólo espera.

En algún momento de todo este trayecto reflexivo llegué a pensar que

el estrés estaba más implicado en jornadas prolongadas de trabajo, junto con las exigencias, ideologías, disciplina y control. Fue muy ilustrativo observar diferencias en formas de pensar y atender el estrés y advertir por lo menos estos tres grupos.

En el segundo caso, Elsa y Maya, son las únicas que no le trabajan a otras compañeras. Incluso Maya es la única del grupo que trabaja en promedio menos de 40 horas semanales, debido a que ya no soporta el trabajo. Ella tal vez podríamos decir que es la que más alterada se siente dentro de éste por ello se aleja, pero además porque tiene la posibilidad de hacerlo. El resto de sus compañeras no.

Las demás, como lo mencionamos en algún momento, afrontan de manera distinta sus procesos de estrés.

Si observamos las respuestas en términos reflexivos y conductuales po-



Mujer utilizando un teléfono. © Fototeca Nacional del INAH, Fondo Casasola.



Central telefónica. © Fototeca Nacional del INAH, Fondo Casasola.

demostramos afirmar que más de la mitad (Elsa, Carla, Isabel, Santa, Nora, Maya, Regina) ha mostrado tener mayoritariamente respuestas pensadas sobre sus circunstancias, mientras el resto (Jazmín, Rocío, Socorro) presentan respuestas conductuales, aunque ello no quiere decir que no tengan momentos en los que también "piensan las cosas". Entre estas respuestas desde luego hay que señalar que hay muchos matices.

A través de diferentes metáforas, el estrés ha tenido existencia en todas, pues se advierten procesos distintos y cercanos en la medida en que comparten un conjunto de nociones y prácticas que les da identidad como grupo laboral.

Vimos las nociones biomédicas en transacción con su sentido común, no sólo en lo que respecta al estrés sino también en sus apreciaciones sobre el cuerpo.

La importancia de las explicaciones biomédicas que a menudo men-

cionaron las operadoras tiene, desde mi perspectiva, la función de legitimación del estrés como enfermedad laboral. Esta idea, sin embargo, apenas fue referida en el grupo. Es más, podríamos decir que sólo Elsa y Nora están convencidas de la importancia del estrés como hecho colectivo, no obstante se detuvieron al pensarlo en su importancia política, es decir, desde su reconocimiento como enfermedad laboral. Si bien todas apreciaron la existencia de malestares que han empezado a denominar como estrés, están aún lejos de referir conscientemente la existencia legal de éste.

Lo anterior no quiere decir que el estrés no exista. Desde mi perspectiva el hecho político que significa el reconocimiento de estrés como enfermedad laboral requiere una discusión aparte que por el momento rebasa los límites del presente trabajo. Empero hay que resaltar, que lo relevante es que el estrés es percibido por las operadoras como



hecho social, que además encierra la posibilidad de verse como estrategia social factible de comunicación. Y esto puede ser, toda vez que se trató aquí de representaciones compartidas que un colectivo hace del estrés, es decir, de un grupo con una cultura y lógica interna propias.

Las telefonistas como grupo sindical, perciben los problemas sociales que originan enfermedades, pero también los problemas que genera la discrepancia de concepciones entre las trabajadoras y las autoridades en relación con la enfermedad y que destacan la esfera política, la de las relaciones de poder, de ahí la importancia de la interpretación del estrés como malestar social y político y como negociación de relaciones de poder.

Encarar el estrés en cuanto hecho social, ahora puede parecer obvio, sin embargo, significó un duro y lento proceso de desconstrucción de una serie de "certezas" legitimadas a nivel social. Para ello fue necesario en primer lugar, acceder al conocimiento profesional

del estrés, es decir, entender el proceso de construcción biomédica y psicológica y su fundamento ideológico. Los textos que refieren al estrés laboral lo ubican de manera naturalizada como simples consecuencias de condiciones de trabajo adversas, o sea, tienen como origen el proceso de trabajo.

Ahora nosotros hemos visto cómo el estrés queda rebasado en la narrativa de las operadoras y es posible ver cómo éste desafía toda clasificación, al mostrar una expresión polisemántica, revelando paso a paso diversos contextos significantes.

Del silencio al estallido

En la trama compleja del ámbito laboral, el estrés se manifiesta a través de dos metáforas en aparente contradicción. O *da estatus*, dado que en nuestro mundo neoliberal la idea de trabajo y logro de metas asociado a éxito, pulsa la de productividad contra la holgazanería que refiere a improductividad, a valores perdidos, donde no hay futuro, no hay progreso, no hay incremento ni econó-



Mujeres laborando como telefonistas operadoras en una central telefónica.
© Fototeca Nacional del INAH. Fondo Casasola.



Empleados de teléfonos, instalando un equipo. © Fototeca Nacional del INAH, Fondo Casasola.

mico ni cambio de condición social; o bien se desdibuja, en la medida en que en el medio laboral toda enfermedad se encuentra bajo sospecha y, el estrés, considerado desde el saber profesional como una reacción corporal de sujetos con determinada personalidad, se convierte entonces en un estigma a partir del cual se puede iniciar un proceso de exclusión.

En el moderno proceso de la telefonía asistimos, desde la mirada y experiencia de un grupo de operadoras, a un paulatino proceso de degradación de la persona hasta despojarla de sus más caros anhelos de asistencia social y expresividad lúdica y emotiva. *"Leer para no ser comida por la máquina"*, *"hacer crucigramas"*, alegar la violencia de los clientes y las *llamadas obscenas* que minan la autoestima, y llorar como respuesta ante el hostigamiento cotidiano de las supervisoras que arremeten con la idea de desaparición de la categoría de operadora telefónica, son metáforas de resistencia que muestran a plenitud diversas emociones como característica esencial del lado humano.

No obstante, en esa compleja urdimbre el silencio de las operadoras no es pasividad ni conformidad ante un mundo injusto y cada vez más degradante generado por la productividad, el control de calidad y el logro de competitividad que requiere de "máquinas" que respondan eficazmente a tareas programadas en un tiempo específico. El silencio es más bien autocontrol, un remedio personal para no ser "catalogadas" para no ser consideradas incapaces y débiles en el manejo de las adversidades, dado que, ser una persona estresada es tener tics, manías, *"estar de malas"*, *"perder el control"* y ser culpable de sus propias circunstancias.

El estallido muestra entonces el punto cumbre de las tensiones

"Estallar" es manifestar *"¡este trabajo apendeja!"*, es escupir a las computadoras en un acto de coraje y rebeldía, es escenificar una riña por cosas que se creen injustas, es verbalizar el coraje ante la improductividad de las otras, es llevar los conflictos cotidianos a las asambleas sindicales para que a modo



de *catarsis* se logren resolver, es la manifestación de la histeria colectiva ante la amenaza del 'fin de la operadora', es tener "comportamientos extraños" como agresividad, aislamiento, ensimismamiento que se manifiestan también por medio de cólera, ira o envidia.

Estallar es también llevar las tribulaciones del trabajo a la familia y gritarle a los hijos y/o al marido, pero también es aislarse y no estar disponibles física y emocionalmente para ellos. Y en sentido inverso, es llevar las angustias de la familia al trabajo y ocultarlas, puesto que las normas institucionales así lo exigen, aunque en el momento de la explicación, las preocupaciones y angustias familiares sean utilizadas para definir el estrés como incapacidad de las operadoras para lidiar con las exigencias del

dominio familiar y no como un diagnóstico médico.

Para qué sirve un estudio como este

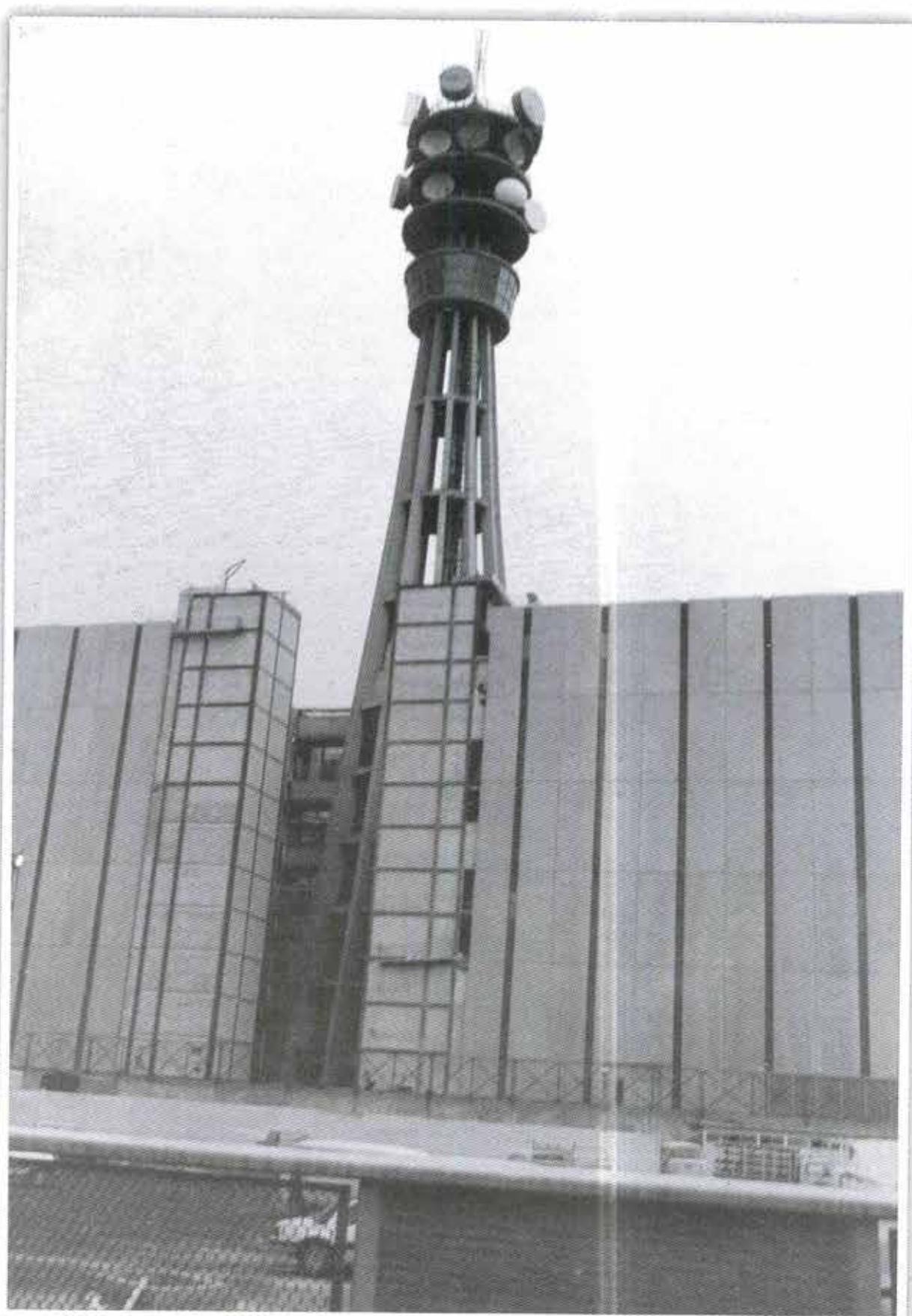
En esta investigación he dado cuenta de diferentes metáforas que como vehículos de comprensión se expresan sobre el proceso de estrés que ha mostrado a las operadoras en las transformaciones de su cuerpo, de su yo, y de su vida social en general.

No obstante cualquiera podría preguntarse y eso ¿de qué sirve? Considero que los relatos que presentamos en este estudio que tejen un fenómeno muy complejo, son quizá el mejor aporte para reconocer que el asunto del estrés no puede explicarse desde la teoría psicogenética y la de la culpa, que bastante han sido cuestionadas por responsabilizar únicamente al trabajador de sus circunstancias de enfermedad, ni simplificarse en los métodos de estudio tradicionales de la salud en el trabajo y, menos aún, descansar en la responsabilidad del trabajador todo lo concerniente a las formas en las que ella o él van disminuyendo su salud.

La importancia de un estudio como éste que recupera el significado que para los actores tiene el estrés, pero explicitando los procesos que implica, y los resultados que genera, ha cumplido su función al trascender el nivel individual, colectivizando la experiencia, mostrando con cierta nitidez cómo desde la narrativa de las operadoras se advierte una lógica de explicación causal sociopolítica definida por sentimientos de pérdida, injusticia social y problema moral. Desde mi punto de vista esto ayudará a no seguir estudiando el estrés tan sólo como una reacción neurohormonal, cuya perspectiva contribuye a reafirmar una noción *psicologizada* y *naturalizada* de éste.



Fotografía de un hombre telefonista. © Fototeca Nacional del INAH, Fondo Casasola.



Reforzando Centro Telefónico de San Juan después del sismo de 1985. © Archivo Fotográfico del STRM.

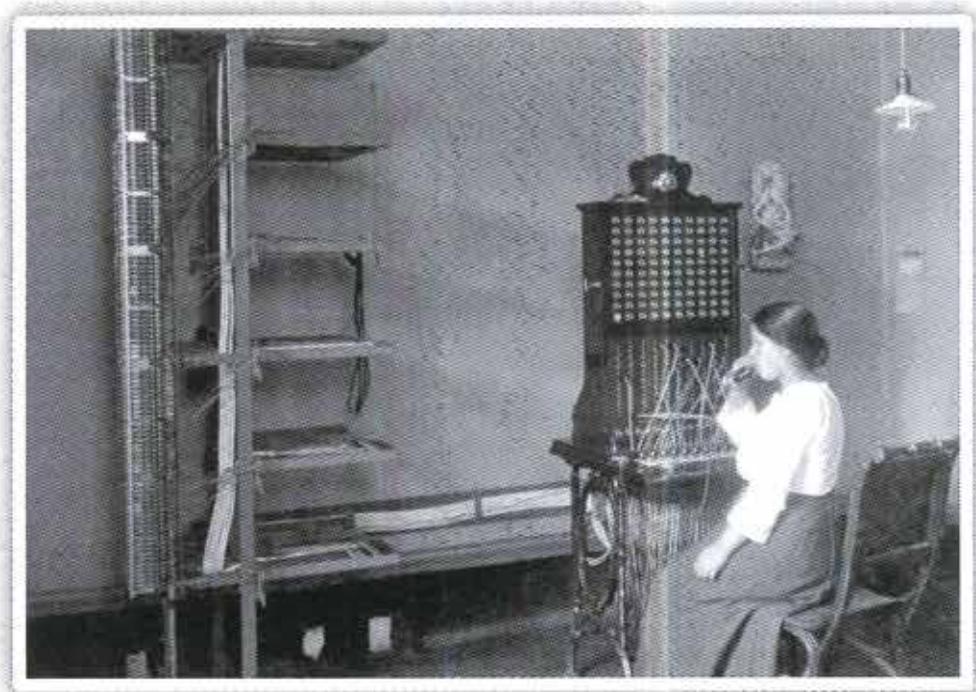


Bibliografía

Bibliografía

- ALEXANDER, RW y FEDORUK, MJ. 1986 (January). Epidemic Psychogenic Illness in a Telephone Operators' Building. *Journal of Occupational Medicine* 28, 1. 42-50.
- ANDERSSON, L. M., y PEARSON, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24: 452-471.
- ANTONAZ, D. 2002. "Tenossinovite" À Construção Social da uma Doença do Trabalho em Brazil. Ponencia presentada en *The 3rd Annual International Social Anthropology Conference*, convocada y organizada por el Centre for the Study of Health, Sickness and Disablement (CSHSD) de la Brunel University, West London. Londres.
- BALAZS, G. y PIALOUX, M. 1996. Crise du travail et crise du politique. En *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, (114): 3-4.
- BOULOUGOURIS, JC. et al. 1981. Epidemic Faintness: A Psychophysiological Investigation. *Psychiatria-Clinica* 14(4): 215-25.
- BOURDIEU, P. 1993. La démission de l'État. En: Bourdieu, Pierre. *La misère du monde.*, Éditions du Seuil. 219-228. París.
- 1996 (Septembre). La double vérité au travail. En *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, (114): 5 - 20.
- BOSQUE, I. 1984. Bibliografía sobre la metáfora: 1971-1982. *Revista de Literatura*, Pamplona España 46: 173-194.
- DAVIDSON, D. 1978. «What Metaphors Mean». *Critical Inquiry* 5: 31-47. Comp. en *Truth and Interpretation*, 245-265. Oxford: Oxford University Press.
- DRESSLER, W. 1996. Culture, Stress, and Disease. En Carolyn Sargent y Thomas Jonhson edit. *Medical Anthropology Contemporary Theory and Method*.
- FINKLER, K. 1989. The Universality of Nerves. *Health Care for Women International*. 10:171-9
- HERRERA, M. C. 2004. Valores metafóricos De Po:C-TLI 'humo' en los antropónimos nahuas. En Mercedes Montes de Oca Vega Editora, *La metáfora en Mesoamérica*. Instituto de Investigaciones Filológicas. UNAM.
- JACOBSON, D. 1987. Models of Stress and Meanings of Unemployment: reactions to Job Loss Among Technical Professionals, *Soc. Sci. & Med*, Vol. 24. No. 1: 13-21.
- JOHNSON, M. 1981. *Philosophical Perspectives on Metaphor*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- KIRMAYER, L. 1992. The Body's Insistence on Meaning: Metaphor as Presentation and Representation in Illness Experience. *Medical Anthropology Quarterly* 6(4): 323-346.
- KLEINMAN, A. y KLEINMAN, J. 1985. Somatization: The Interconnections in Chinese Society among Culture, Depressive Experiences, and the Meanings of Pain" en Kleinman y *Good Culture and Depression. Studies in the Anthropology and Cross-Cultural Psychiatry of affect and disorder*. University of California Press, Berkeley.
- LAZARUS, RS. 1999. *Stress and Emotion. A New Synthesis*. New York: Springer Publishing Company, Inc.
- LAKOFF, G. y M. JOHNSON. 1980. *Metaphors We Live By*. Chicago: Chicago University Press; trad. cast. 1986. *Metáforas de la vida cotidiana*. Madrid: Cátedra.

- LOCKE, E y TAYLOR, MS. 1990. "Stress, Coping and the Meaning of Work". En W. Nord & A. Brief (Eds.) *The Meaning of Work*. New York D. C. Health.
- LOW S, M. 1994 (2000). "Embodied metaphors: nerves as lived experience". En Thomas Csordas *Embodiment and Experience*. Cambridge University Press.
- MENÉNDEZ, E. 1994. La enfermedad y la curación. ¿Qué es la medicina tradicional?. *Alteridades Rev. UAM-IZT*, año 4, No. 7. México.
- 1997. El punto de vista del actor: homogeneidad, diferencia e historicidad. *Relaciones*, 67: 239-270. El Colegio de Michoacán, México.
- POLLOCK, K. 1988. On the nature of social stress: production of a modern mythology. *Soc. Sci. & Med.* vol. 26, No. 3: 381-392.
- SCHEPER-HUGHES, N. 1992. *Death Without Weeping*. Berkeley: University of California Press.
- SCHEPER-HUGHES, N y LOCK, M. 1987. The Mindful Body: A Prolegomenon to Future Work in Medical Anthropology. *Medical Anthropology Quaterly*. 1: 6-41.
- UEDA, V. 2002. ¡Dígame! El trabajo de las telefonistas en las centrales telefónicas: un estudio comparado. Tesis doctoral en Geografía humana. *Scripta Nova, Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, Universidad de Barcelona, vol. VI, No119 (94), [ISSN: 1138-9788] <http://www.ub.es/geocrit/sn/sn119-94.htm>
- VINGERHOETS, AJJM y MARCELISSEN, FHG. 1988. Stress Research: its Present Status and Issues for Future Developments. *Soc. Sci. & Med.* 26 (3): 279-291.
- YASSI, A. et. al. 1989 . Epidemic of Shocks' in Telephone Operators: Lessons for the Medical Community. *Canadian Medical Association Journal* 140: 816-20.
- YOUNG, A. 1980. The Discourse on Stress and The Reproduction of Conventional Knowledge. *Soc. Sci. & Med.* 14B: 133-146.
- 1995. *The Harmony of Illusions: Inventing Post-Traumatic Stress Disorder*. Princeton, NJ. 327.



Mujer laborando como telefonista. © Fototeca Nacional del INAH, Fondo Casasola.



AGRADECIMIENTOS:

Agradecemos el apoyo del Comité central del Sindicato de telefonistas de la República Mexicana (STRM) que aprobó llevar a cabo la investigación y, particularmente, al grupo de operadoras telefónicas que me permitieron entrar a sus vidas a través de sus relatos, mostrando el claroscuro del trabajo, dibujando de diversas formas el estrés y haciendo comprensible el proceso complejo que implica ser trabajadora y ser mujer.

De igual forma agradecemos a la Fototeca Nacional del INAH y a Eduardo Torres del Comité de prensa del STRM, el apoyo recibido por los materiales fotográficos que ilustran una importante época de transición tecnológica. Un enorme agradecimiento para Gloria Artís, Roberto Mejía, Vicente Camacho y su equipo de trabajo por el interés y cuidado que han mostrado para la presente publicación.

INSTITUTO NACIONAL DE ANTROPOLOGÍA E HISTORIA

Restaurador Luciano Cedillo Álvarez
Director General

Arqueólogo Mario Pérez Campa
Secretario Técnico

Licenciado Luis Ignacio Saíz
Secretario Administrativo

Maestra Gloria Artís Mercadet
Coordinadora Nacional de Antropología

Consejo Editorial

**Gloria Artís • Francisco Barriga • Francisco Ortiz
Lourdes Suárez • Xabier Lizarraga • María Elena Morales**

RITOS DE PASO

Gloria Artís
Dirección Editorial

Roberto Mejía
Subdirección Editorial

Lizbeth Rosel
Acopio Informativo

Vicente Camacho
Responsable de Edición

Olga Miranda
Corrección de Estilo

Amadeus / Luis Alberto Sandoval
Diseño Gráfico



Telefonista sentado ante un escritorio. © Fototeca Nacional del INAH, Fondo Casasola.

diario de
campo

COLECCION
DIARIO DE CAMPO

COORDINACION NACIONAL DE ANTROPOLOGIA
INSTITUTO NACIONAL DE ANTROPOLOGIA E HISTORIA

