

Límites y potencialidades para las identidades colectivas en escenarios del trabajo flexible

Resultado de investigación finalizada

GT 18: Reestructuración productiva, trabajo y dominación social

Alvaro Soto Roy

Facultad de Psicología, Universidad Alberto Hurtado, Chile

Resumen

Esta ponencia aporta elementos para la discusión sobre las oportunidades existentes para el surgimiento de identidades colectivas, en el marco de la naturaleza del trabajo actual y de los procesos globales de individualización. Se ofrecen los resultados de un trabajo de investigación desarrollado en empresas chilenas a partir de dos estudios, uno relativo a sistematizar diferentes escenarios de trabajo flexible en empresas de cinco sectores relevantes de la economía chilena y otro focalizado en las narrativas de trabajadores de esos mismos sectores acerca de sus trayectorias. La reflexión se centrará en los límites y tensiones respecto de la dimensión colectiva en los procesos de construcción identitaria en el trabajo flexible.

Palabras clave: Escenarios del trabajo, identidad, colectivo

Límites y potencialidades para las identidades colectivas en escenarios del trabajo flexible

1. Las bases identitarias de la acción colectiva

Esta ponencia busca discutir acerca de las manifestaciones y formas de lo colectivo en el marco de las construcciones identitarias individualizadas del trabajo contemporáneo.

La noción de identidad y específicamente la identidad social ha acompañado la evolución de la teoría sociológica durante el siglo XX, entendida ya sea desde la tradición funcionalista como un proceso genético e histórico de transmisión de formas de reconocimiento institucional y de interiorización individual de condiciones sociales, o desde la perspectiva del interaccionismo simbólico como relaciones estratégicas entre actos de atribución provenientes de las instituciones y actos de pertenencia por parte de los individuos.

Las identidades colectivas desarrolladas en la sociedad industrial han sido concebidas desde la idea del Sujeto histórico, donde los sujetos personales y colectivos intentaban al mismo tiempo crear y dominar su creación, luchando por poner la industrialización al servicio de su bienestar y de su libertad. Para Touraine (1992, 1999) la modernidad implica la interacción creciente entre el sujeto y la razón, manifestada en la lucha entre las clases sociales definidas por las posiciones de los actores en las relaciones sociales de producción. La presencia de un movimiento social en la acción obrera daba cuenta no sólo de la defensa de la autonomía frente a la organización del trabajo, la búsqueda de mejores condiciones de trabajo y de empleo, sino que manifestaba la defensa del sujeto obrero contra una racionalización que, si bien no se rechazaba en sí misma, se identificaba directamente al interés patronal (Touraine, 1992).

El desarrollo del movimiento obrero durante la mayor parte del siglo XX se funda en la valorización del trabajo como factor productivo. El trabajo obrero, caracterizado por el sentimiento de

orgullo propio y por la admiración del resto del mundo popular, se transforma así en una importante fuente de identidad social. Al momento de la crisis del modelo de desarrollo hacia adentro y del conflicto social de los años 60, el movimiento obrero es portador de un proyecto basado en su propia y reconocida capacidad creadora, sintiéndose progresivamente fuerte como para desafiar frontalmente al capital (Pinto y Salazar, 2002).

Son los trabajos de Renaud Sainsaulieu (1977) y de Claude Dubar (1991) los que posicionarán el concepto de Identidad en el Trabajo en el corazón de la sociología del trabajo en el período de ocaso de la tradicionalmente llamada sociedad industrial, y en ambos casos refiere fundamentalmente a procesos de identificación de carácter colectivo, a la base de las lógicas de acción desarrolladas por los actores laborales.

Sainsaulieu (1977) pone el foco en el tríptico poder-conflicto-reconocimiento desarrollado en las relaciones interpersonales en el trabajo, donde se produce el enfrentamiento entre los deseos de reconocimiento de los sujetos, en un contexto en donde el acceso al poder es desigual, cambiante y complejo. La identidad representaría al mismo tiempo la permanencia de los medios sociales para obtener reconocimiento y la capacidad del sujeto para atribuir un sentido durable a su experiencia, “...deseoso de ser, el sujeto solamente encuentra su plenitud en las formas sociales de codificar su propia experiencia”¹ (Sainsaulieu, 1977: 333).

Dubar (1991) basa igualmente su noción de identidad en el marco de las relaciones sociales, particularmente en las dinámicas de *transacción* de la persona con su entorno y de conciliación subjetiva entre lo heredado y lo deseado por la persona. Los procesos identitarios son heterogéneos y combinan siempre una dimensión *biográfica* y una *relacional*, que se juega en torno al problema del reconocimiento del saber y de las competencias e imágenes de sí propuestas y expresadas por los propios individuos en los sistemas de acción, siempre situados en espacios específicos de legitimación, es decir, de relaciones de poder en las cuales se sitúa el individuo y su grupo de pertenencia.

Con la salida de la sociedad industrial, las formas identitarias estables y colectivas entran en crisis (Dubar, 2000), dando paso a formas identitarias desarrolladas en el marco de colectivos múltiples, variables y efímeros, a los cuales los individuos adhieren por períodos limitados, que ofrecen recursos de identificación que las personas gestionarían de manera diversa y provisoria. En las nuevas identidades laborales primaría el sujeto individual por sobre las pertenencias colectivas, así como de las identificaciones “para-sí” por sobre las identificaciones “para-los-demás” (Dubar, 2000).

Parte importante de estas transformaciones identitarias refieren a los cambios propios al trabajo, y a las nuevas formas de organizar los procesos de trabajo que se distancian de la tradicional segmentación de tareas y realzan la integración de tareas, la comunicación y la participación en los grupos de trabajo como medio para obtener flexibilidad y aprendizaje organizacional. Las identidades colectivas se ven directamente interpeladas por las nuevas formas de trabajo. El reconocimiento de los colectivos de trabajo en cuanto actores de la innovación y de la transformación de las regulaciones organizacionales difiere a la tradición de las empresas de no aceptar a los colectivos, a menos que sea para enmarcar su acción y someterlos a la autoridad jerárquica. Los colectivos recompuestos por el management, como grupos de calidad o de mejoramiento están comúnmente marcados una diversidad de formas de acción, frágiles identidades colectivas y múltiples diferencias que los dividen en términos de sexo, de edad, de antigüedad, de calificación o de posición institucional. Las nuevas formas de trabajo fundadas en la autonomía y la participación permitiría así la entrada de un mayor número de trabajadores en la escena organizacional, definiendo un sistema más rico en actores y renovando sus capacidades de acción colectiva, ya que se producen nuevas formas de interacción al interior de los grupos, que llevarían al descubrimiento de diferencias, a las experiencias de solidaridad y a procesos de crítica de la autoridad, de escucha y de animación (Martin, 1994).

¹ Traducción libre desde el francés.

Laville (1992) propone que la experiencia participativa sólo es viable en el largo plazo en la medida que permita desarrollar procesos de “pertenencia productiva” en las unidades de trabajo, lo cual estaría íntimamente vinculado a las lógicas de organización del trabajo y a la herencia cultural de los actores organizacionales. La pertenencia productiva sería distinta a la comunidad de empresa ya que no se refiere a la implicación en torno a valores comunes, y a la vez se diferencia de la solidaridad de oficio tradicional en cuanto no se basa en un cuerpo de conocimientos prácticos estables y transmisibles, sino más bien en interacciones comunicacionales establecidas desde que la información poseída por actores diferentes se comparte y se maneja colectivamente.

En Latinoamérica la investigación sobre identidades en el trabajo ha hecho la reflexión acerca de la salida de un orden social estable, en la que el trabajo es una categoría central, hacia el despliegue de formas sociales más dinámicas e inestables, en que el trabajo no sólo se expresa en situaciones cada vez más heterogéneas sino potencialmente cada vez menos centrales para los sujetos. Consecuentemente, y en cuanto se ubica en la frontera entre lo social y lo individual, la noción de identidad ha tendido a desplazarse desde lo colectivo hacia lo individual. Desde una mirada primero desconcertada y pesimista, centrada en la desestabilización de ciertas identidades colectivas tradicionales (Battistini, 2004) y de la imposibilidad de reconstruirlas en los contextos de precariedad que caracterizan el trabajo en Latinoamérica (Abal, 2004; Longo, 2004), la atención en las formas más colectivas de construcción identitaria se ha centrado en reconocer la amplia heterogeneidad de las formas de apropiación de referentes colectivos (Maceira, 2009; Mercado & Hernández, 2010) y de acción colectiva en el trabajo (Wilkis & Battistini, 2005; Battistini, 2009; Garabito, 2011).

No obstante, la construcción de identidades colectivas se enfrenta a realidades de trabajo que determinan pruebas sociales que exigen respuestas extremadamente singularidades y singularizadas (Soto, 2009; Stecher, 2011; Araujo & Martuccelli, 2012; Cárdenas, Link & Stillerman, 2012). La individualización de los escenarios del trabajo transformaría sustancialmente las dinámicas de transacción relacional y subjetiva propios de los procesos de construcción identitaria. El juego relacional aparece siempre particular y cambiante. Las ofertas identitarias disponibles son más difusas y todas apelan al individuo de manera aislada. La discontinuidad de las trayectorias laborales impone nuevos y mayores desafíos a los procesos de transacción subjetiva, en la medida que una mayor fragmentación de las experiencia laboral exigirá un trabajo más activo de atribución de continuidad a la propia experiencia de trabajo (Alvesson & Willmott, 2002; Alvesson, Ashcraft & Thomas, 2008; Alvesson, 2010). La construcción identitaria refiere entonces a un proceso permanente, un mecanismo para administrar la turbulencia y la incertidumbre del entorno, a partir de un mito personal que otorgue soporte a la experiencia (Sveningsson & Alvesson, 2003).

2. La noción de Escenario del trabajo y su aplicación

Identificar las potencialidades de construcción de identitaria en el trabajo exige entonces comprender las formas concretas que adquiere el trabajo y en el marco de los cuales se definen las relaciones de poder de los actores. Pero con mucha frecuencia, quienes se enfrentan al desafío de retratar o analizar las experiencias laborales o las situaciones de trabajo en una empresa o un sector de actividad carecen de modelos pertinentes para vincular de manera y pertinente y sustantiva la complejidad de dimensiones que se conjugan en el espacio laboral, que dan lugar a diferentes poblaciones laborales que probablemente poseen diferentes niveles de calificación, contratadas a partir de formas contractuales diversas, de las cuales se esperan aportes diferentes y que reciben de manera muy diferente las eventuales iniciativas que desde el mundo de la gestión se instalan para promover su buen desempeño o su desarrollo futuro.

Se propone acá la noción de Escenarios del trabajo, que refieren a configuraciones laborales típicas, transversales a diferentes sectores y empresas, donde confluye una forma particular de vínculo

laboral ofrecido por el empleador orientada a garantizar un tipo específico de aporte por parte de sus principales grupos de trabajadores, en el marco de los procesos de trabajo establecidos y del funcionamiento del mercado laboral en un contexto económico estructural determinado. Estas configuraciones se pueden abstraer al analizar las prácticas y discursos que desarrollan los empleadores respecto de tres dimensiones: (a) las prácticas de organización del trabajo dentro de las empresas, que refiere al tipo de tarea, los grados de autonomía ofrecidos y las prácticas de control que se ejercen en el trabajo; (b) la situación de empleo, que refiere a las prácticas específicas de contratación y de renta definidas en relación al funcionamiento del mercado laboral; y (c) la gestión de personas eventualmente instalada en la organización, referida a los discursos y dispositivos concretos de gestión de recursos humanos que intentan asegurar el alineamiento y el compromiso de los trabajadores a partir de ofertas más o menos claras de recompensa, desarrollo o inclusión.

Los escenarios del trabajo se distinguen entre sí por el tipo de aporte fundamental que se espera de los trabajadores, la cual toma sentido en el marco de los desafíos estratégicos y procesos productivos de una organización o de la red de organizaciones que conforma un sector de actividad. Cada escenario del trabajo propone una exigencia fundamental a los trabajadores, que pueden ser entendidas como las nociones de eficacia que inspiran la organización del trabajo (Veltz, 2000), que otorgan la posibilidad de obtener rentas o conservar el empleo, pero además –y menos evidentemente- aseguran poder ser incluidos y reconocidos como integrantes valiosos de la red organizacional (Aubert & De Gaulejac, 1991; Courpasson, 2000).

Los diversos escenarios que confluyen en ciertos espacios organizacionales o inter-organizacionales define configuraciones socio-técnicas a partir de las cuales se estructuran relaciones sociales en el trabajo. Los individuos interactúan con pares dentro de un mismo escenario (por muy diferente que sea el contenido específico), así como con otros individuos que se desenvuelven en el marco de otros escenarios. Sobre esta base de diversidad se desarrollan lógicas de acción, relaciones de poder, de comunicación y de construcción cultural propias de la vida organizacional. Consecuentemente, los escenarios del trabajo constituyen el contexto de base para la construcción subjetiva en el trabajo, ya que posicionan a los actores sociales en un espacio particular de recursos para obtener reconocimiento dentro del sistema social, desde el cual dar sentido a su experiencia de trabajo.

En base al modelo de escenarios del trabajo se realizó una investigación, orientada a sistematizar las principales experiencias subjetivas de trabajadores chilenos² (Gaete & Soto, 2012, Soto & Gaete, 2013), A fin de hacer emerger desde la observación de terreno una clasificación de diferentes escenarios del trabajo, se desarrolló un primer estudio en empresas de cinco sectores relevantes de la economía chilena (producción frutícola, administración municipal, servicios de alimentación colectiva, producción pesquera y servicios financieros), identificando sus diferentes prácticas de empleo, organización y gestión de personas. Se realizaron entrevistas a doce profesionales responsables de las áreas de recursos humanos de empresas pertenecientes a los sectores señalados, en las que se pedía que identificaran *grupos dotacionales* existentes en sus organizaciones, es decir, que clasificaran a grandes rasgos a la dotación de sus empresas en función de sus prácticas de trabajo. Una vez que los entrevistados sugerían una clasificación preliminar, se les proponían sucesivamente contenidos propios de las categorías de análisis predefinidas (empleo, organización del trabajo, gestión de personas) construyendo un diálogo a partir del cual cada entrevistado fue justificando y ajustando sus ideas. De esta manera, a partir de la identificación de grupos dotacionales existentes, se recogió información acerca de las dinámicas de mercado que explican las formas de contratación y renta, del contenido de las tareas que realizan y de las principales preocupaciones de las áreas de gestión de personas respecto a cada grupo dotacional.

² Escenarios del trabajo contemporáneo en Chile: un acercamiento a la construcción de subjetividades en nuestra sociedad. Proyecto FONDECYT n° 11090154, 2009-2012.

De esta manera, se identificaron seis escenarios del trabajo, la mayor parte de ellos comunes a más de un sector de actividad. El nombre de los escenarios remite directamente al aporte esperado o exigencia fundamental realizada y la característica central del vínculo propuesto. El siguiente cuadro sintetiza la información generada en el análisis.

Tabla 1. Los escenarios del trabajo identificados

Escenario del trabajo (exigencia)	Grupos dotacionales que convergen	Lógica de organización del trabajo	Lógica de gestión del empleo	Lógica de gestión de personas
Escenario A: Intensidad e intermitencia precaria	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores temporeros (Frutícola) • Trabajadores de plantas pesqueras no automatizadas (Pesquera) • Tripulantes y motoristas de flota (Pesquera) 	<p>Labores simples en procesos secuenciales</p> <p>Exigencia de rapidez, foco en la disciplina.</p> <p>Fuerte control.</p>	<p>Alta variabilidad de las dotaciones</p> <p>Alta variabilidad de las rentas</p> <p>Dotaciones de baja calificación pero alta especialización (práctica)</p>	<p>Inexistente en dispositivos y en discursos, solo complementarias al trabajo a trato</p>
Escenario B: Disciplina en baja renta	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliares y técnicos (Alimentación) 	<p>Prescripción de operaciones.</p> <p>Alto control. Foco en el apego a normas en el marco de prácticas rutinarias</p>	<p>Contratos estables</p> <p>Rentas bajas</p> <p>Dotaciones de baja calificación</p>	<p>Dispositivos de entrada (reclutamiento, selección, formación al puesto)</p> <p>Promesa de desarrollo</p> <p>Llamado a adherir a valores</p>
Escenario C: Disponibilidad en la rutina	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores estables (Frutícola) • Funcionarios administrativos (Municipal) • Técnicos y administrativos (Banca) 	<p>Labores rutinarias en procesos estandarizados de trabajo de trabajo.</p> <p>Necesidad de disponibilidad ante necesidades emergentes y rigurosidad en los procedimientos regulares</p>	<p>Estabilidad en el tiempo</p> <p>Rentas medias</p>	<p>Sistemas de evaluación del desempeño (criticados)</p> <p>Importancia de la figura de la autoridad</p>
Escenario D: Adaptabilidad desde la norma	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos de plantas (Pesquera) • Profesionales y técnicos Salud (Municipal). • Maestros (Alimentación) 	<p>Procesos automatizados o altamente prescritos.</p> <p>Requerimientos de adaptabilidad de los sujetos en el marco del respecto a normas estrictas.</p>	<p>Estabilidad</p> <p>Rentas medias</p> <p>Calificación media</p>	<p>Acento en la prescripción de comportamientos y habilidades.</p> <p>Discursos sobre la importancia del rol y del equipo de trabajo</p>

Escenario E: Apropiación para la promoción	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionales corporativos y de administración (Alimentación) • Profesionales intermedios área comercial (Banca) • Directivos y profesionales de apoyo (Banca) 	Espacios de autonomía y decisión en el marco de sistemas complejos y procesos fuertemente normados. Necesidad de llevar a la práctica orientaciones y desafíos, corporativas a partir de la proactividad y la gestión de redes organizacionales.	Estabilidad Altas Rentas con componente variable. Posibilidad de desarrollar carrera en la empresa	Definición y medición de metas individuales y colectivas Ofertas de promoción y movilidad Referencia a valores y cultura corporativa
Escenario F: Creatividad e influencia desde lo informal	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionales y técnicos ámbito social (Municipal) 	Creación de planes de acción y redes de influencia en entornos complejos y metas variadas	Precariedad contractual (honorarios), no se entrega garantía de continuidad.	Sin dispositivos concretos Solicitud de identificación con el usuario

Escenario A: Intensidad e intermitencia precaria. El primer escenario del trabajo es propio de cadenas productivas estandarizadas y se centra en el interés de la empresa por asegurar intensidad y rapidez en el trabajo rutinario. El mecanismo fundamental de movilización de los trabajadores son las rentas variables en función de la cantidad de trabajo producido, el cual es de carácter estrictamente individual en el caso de temporeros frutícolas y trabajadores de plantas pesqueras, mientras que para los tripulantes de flota, la lógica de medición de la producción es colectiva. La gestión de personas en este escenario es casi ausente, limitándose a los ajustes necesarios (en reclutamiento, contratación y gestión remuneracional) para que funcione la apuesta por el pago variable asociado a la intensidad del trabajo de los ejecutantes.

Escenario B: Disciplina en bajas rentas. Si bien es cercano al escenario recién analizado, en este escenario lo que se espera de los ejecutantes, más que la estricta intensidad de su esfuerzo, es la disciplina de sus comportamientos en torno a prácticas rutinarias. Aquí se despliega una serie de dispositivos de gestión de personas, tales como la capacitación, la instalación de códigos de conducta, y el control directo en faena, así como la evaluación permanente del compromiso organizacional de los trabajadores. Los discursos resaltan permanentemente a la empresa como un espacio de oportunidades y de reconocimiento al progreso personal, que ofrece posibilidades de ascenso condicionadas a las buenas evaluaciones y a las capacitaciones habilitantes. Sin embargo, las altas tasas de rotación y los problemas para dotar cargos superiores dan luces de la ineficacia de la oferta de estabilidad y desarrollo a este grupo dotacional.

Escenario C: Disponibilidad en la rutina. El tercer escenario corresponde a la búsqueda de disponibilidad y rigurosidad de los ejecutantes en procedimientos regulares de trabajo. El foco principal de preocupación de la empresa no es la disciplina como en el caso anterior, sino que los trabajadores dominen los procedimientos preestablecidos y sobre esa base se muestren disponibles a realizar esfuerzos específicos –respetando los procedimientos- ante situaciones inesperadas del entorno. La oferta de estabilidad y seguridad contractual por parte de la empresa se entiende como el mecanismo fundamental del intercambio en la relación laboral. Si bien los mecanismos de gestión del desempeño puestos en práctica son diferentes para cada caso, todos tienen en común el hecho de que finalmente parecen ser bastante inciertos en cuanto a su impacto real.

Escenario D: Adaptabilidad desde la norma. Este escenario del trabajo da cuenta de una preocupación de las empresas por asegurar la adaptabilidad de sus trabajadores en espacios de trabajo que no son posibles de prescribir en su totalidad, pero que se encuentran insertos en procesos de trabajo estrictamente normados. Todos los grupos se desenvuelven en espacios de autonomía locales en los que deben adaptarse a las situaciones emergentes a fin de garantizar la continuidad de los procesos productivos o la realización del servicio.

Escenario E: Apropiación para la promoción. El quinto escenario es cercano al anterior, pero más que adaptabilidad, lo que se requiere de los trabajadores es la proactividad en el marco de sistemas y procesos normados, vinculados fundamentalmente a la gestión de organizaciones. Lo esencial acá es que se promueve la responsabilización de los sujetos en torno a ciertas metas definidas por la empresa, de manera que hagan esfuerzos y sorteen impedimentos a fin de lograrlas. Los trabajadores deben actuar en el marco de procesos fuertemente reglados, en los que deben desenvolverse creativamente a fin de conseguir ciertas metas definidas por la organización. Las herramientas principales de alineamiento dicen relación con la remuneración, la atribución de símbolos de estatus organizacional (títulos y privilegios) y las recompensas por cumplimiento de metas (bonos anuales).

Escenario F: Creatividad e influencia desde lo informal. El último escenario dice relación con el interés de las empresas de asegurar de parte de ciertos trabajadores la capacidad de creación de planes de acción y redes de influencia en entornos complejos y metas variadas, que implican movilizar competencias diferentes a la luz de desafíos institucionales no siempre evidentes de concretizar. Esto en el marco de imposibilidades estructurales a garantizar estabilidad en el empleo o buenas rentas. A diferencia de lo que sucedía con el grupo dotacional anterior, en éste no se observan dispositivos particulares de recompensa y promoción de esta disposición esperada, más allá de la satisfacción propia y el reconocimiento de los pares.

3. La emergencia del colectivo entre construcciones identitarias individualizadas

Sobre la base de los escenarios del trabajo identificados, se intentó luego comprender las subjetividades que desarrollan los sujetos que trabajan en ellos a partir del análisis de las narrativas de los trabajadores acerca de sus propias trayectorias laborales. Se realizó un segundo estudio, centrado en las narrativas de los trabajadores acerca de sus trayectorias laborales, poniendo atención al trabajo que hacen los sujetos por atribuir sentido y continuidad a su experiencia. Se identificaron tres lógicas narrativas, del *testimonio*, de la *proyección* y del *personaje* cada una muy vinculada a los diferentes escenarios flexibles (Gaete & Soto, 2012).

Las tres narrativas identitarias identificadas como expresiones diversas individualización, donde el sentido del trabajo parece siempre autorreferido y las relaciones subjetivas singularizadas. La atribución de sentido a la experiencia de trabajo recurre a un abanico de significaciones diferentes, plurales, todas las cuales terminan siendo singulares, referencias a sí mismo que combinan lo instrumental y lo expresivo.

Al mismo tiempo, las narrativas proponen imágenes de sí altamente como sujetos reflexivos. Los sujetos se presentan como individuos racionales, ya sea en la búsqueda de empleos inestables, en la obtención de premios dentro de la empresa o en la creación de redes. Destaca la presentación de sí en base a imágenes idealizadas, en cuanto sujeto que toma decisiones respecto de su situación laboral. Las tres narrativas identitarias esbozan a un actor que decide, un agente que toma decisiones relevantes en base a sus preferencias y a sus rasgos sustantivos.

La dimensión de la implicación subjetiva está cruzada por innumerables vacíos en las narrativas identitarias, ya que conviven representaciones contradictorias acerca del trabajo, de los otros y de la empresa, los cuales finalmente el sujeto intenta excluir de la narrativa, quedando sólo espacios para la implicación con un proyecto personal. Las tensiones y vacíos con que estos principios

individualizantes estructuran las narrativas dan luces acerca de la distancia que establece el sujeto en los espacios laborales respecto de la empresa. No hay introyección simple de estos principios, una apropiación cultural directa.

El análisis muestra que, pese al esfuerzo individualizante y diferenciador del trabajo narrativo, surgen de manera implícita y tensionada ciertos referentes colectivos que permiten dar sentido a la experiencia y a la trayectoria de trabajo, que podrían estar a la base de eventuales referenciales identitarios comunes a partir de los cuales surjan espacios de construcción colectiva para la defensa de sus intereses, pese a lo coyuntural de los lazos en relaciones de precariedad. Si bien el colectivo no es fuente privilegiada de identificación, el sujeto se muestra siempre como un sujeto en relación, lo que abre finalmente oportunidades para la acción colectiva.

En el escenario de la *segmentación precaria*, las narrativas del *testimonio* suelen aislar al sujeto respecto de la empresa, coherentemente a la nula preocupación de la empresa por afianzar y desarrollar el vínculo laboral y la pertenencia organizacional. Los sujetos se conciben en situación de trabajo, no en el espacio social de la empresa, lo que en la situación del trabajador/a temporal refuerza la experiencia de independencia. En el caso de las narrativas de la *proyección*, desarrollados en escenarios de *adaptación normada*, la empresa sí forma parte de los espacios sociales en el cual el sujeto se manifiesta inserto, aunque este posicionamiento es ambiguo y contradictorio. Las narrativas manifiestan perspectivas bastante críticas acerca de las prácticas de gestión y de la empresa. Fundamentalmente, los sujetos toman distancia de adherir a una imagen de una comunidad de empresa, criticando la inconsistencia respecto del real interés de la empresa, utilizar al extremo la fuerza de trabajo, sin importar el desgaste generado. Pese a poseer empleo estable y posibilidades de desarrollo, los sujetos son activos en des-identificarse de la empresa (“trabajamos para nosotros mismos, para ninguna empresa”). No obstante, se constatan chispazos de identificación a la empresa, un “nosotros” se esboza tímidamente, por ejemplo al compararse con otras empresas. En la experiencia cotidiana los sujetos jugarían hábilmente con la adhesión a estas identidades de empresa, operando cierta forma de cinismo (Fleming & Spicer, 2003; Whittle, 2005), que permitiría adaptarse y al mismo tiempo tomar distancia en la relación laboral.

Esta reflexión permite poner límites y repensar los mecanismos en que funcionan los sistemas de gestión de personas de grandes empresas que ofrecen escenarios de *adaptación normada*. Estos resultados muestran que si bien logran movilizar a los sujetos, están lejos de desarrollar una identidad colectiva en torno a la empresa. En términos psicodinámicos, de operar ciertos “imaginarios señuelo” propuestos por la empresa (Enriquez, 1997) que movilicen a los sujetos a partir de sus deseos de afirmación narcisística, éstos reenvían a imágenes individualizadas y no comunitarias de éxito y poder. Por su parte, en las narrativas del *personaje*, desarrolladas en escenarios de *creatividad informal*, la pertenencia a la Institución tiende a ser fuente de tensión narrativa, dada la ausencia de espacios institucionales que reconozcan el aporte del sujeto. Las narrativas se esfuerzan por resaltar el logro personal descontextualizado, no vinculado a la empresa, pero inevitablemente permean los frustrados deseos de recibir los reconocimientos a los que pueden acceder quienes tienen empleo seguro: estabilidad, ascensos, autoridad, beneficios económicos. Los vínculos descritos con la institución son recurrentemente ambiguos y contradictorios. E

La pregunta central refiere a si el esfuerzo de individualización constado transversalmente en las narrativas entrega pistas de posibles identificaciones respecto a algún colectivo de trabajadores, y si eventualmente éstas podrían estar vinculadas a formas de acción colectiva en el trabajo. Como plantea Battistini (2009), el desafío es identificar las posibilidades de surgimiento de referenciales identitarios comunes a partir de los cuales surjan espacios de construcción colectiva para la defensa de sus intereses, pese a lo coyuntural de los lazos en relaciones de precariedad.

El análisis muestra que, pese al esfuerzo individualizante y diferenciador del trabajo narrativo, surgen de manera implícita y tensionada ciertos referentes colectivos que permiten dar sentido a la

experiencia y a la trayectoria de trabajo. En la lógica narrativa del *testimonio*, si bien hay una permanente referencia al carácter individual del trabajo y a la pertinencia (justicia) de la renta variable individual, el colectivo de trabajo surge espontáneamente (se filtra) en el discurso de los entrevistados tanto a nivel de los vínculos que desarrolla en el trabajo como de las autodefiniciones a las cuales recurren los sujetos. La experiencia cotidiana de trabajo es marcadamente colectiva, tanto por una estrategia instrumental orientada a negociar mejores condiciones con los intermediarios, como por las interacciones que se dan en torno al trabajo, las cuales no son necesariamente funcionales sino más bien muestran al grupo de trabajo en una función de soporte social al sacrificio propio de trabajar. Llama la atención que las narrativas dejan entrever el uso de referentes colectivos siempre genéricos (ser “de campo”, “gustarle la plata”), que permiten dar cuenta de los propios rasgos en el trabajo, explican el buen desempeño en la actividad, dan coherencia a la trayectoria y permite proyectar la experiencia hacia el futuro. Sin embargo, esas categorías colectivas utilizadas suelen no estructurarse en torno al trabajo, lo que parece dificultar las identificaciones, el conflicto o la acción colectiva en torno al trabajo.

En el caso de las narrativas de la *proyección*, desarrolladas preferentemente en escenarios de *adaptación normada*, se observa una dinámica bastante paradójica entre un esfuerzo narrativo orientado a la diferenciación individual - en función de rasgos personales - y una experiencia colectiva estructurada a partir de las interacciones funcionales en la actividad de trabajo. El colectivo ocupa un lugar fundamental en la vivencia presente, no solo porque la actividad se define interacciones funcionales, sino porque se generan prácticas colectivas semi-clandestinas desarrolladas para romper con la monotonía y desafiar la alta normatividad y control del sistema. Al ser las narrativas que más claramente muestran posicionamientos críticos hacia la empresa, son también las que más se abren al reconocimiento del conflicto en la relación laboral. Son comunes las referencias sobre conflictos puntuales en los espacios de trabajo que se traducen en explosiones puntuales –siempre focalizadas- de acción colectiva, que luego se extinguen muy rápidamente. Además, las narrativas son críticas respecto de las culturas autoritarias que reconocen en las empresas, tanto en el ejercicio de los roles de sus jefaturas como en la evolución de los estilos de relación de los propios pares que ascienden en la estructura. Los sujetos dan cuenta de diversas estrategias individuales para soportar los estilos autoritarios y se autodefinen, a partir de estilos de relación opuestos a la cultura autoritaria dominante. En ese sentido, estas narrativas son las que más posibilidades poseen de confluir en la actividad sindical. De hecho, los sujetos aluden a situaciones puntuales en las que se han movilizado en el ámbito sindical, no obstante predomina una actitud de distancia hacia lo sindical, que incluyen sospechas de cooptación de las dirigencias por parte de las empresas. El afán narrativo de diferenciación individual se impone como un obstáculo al desarrollo de identidades colectivas y particularmente a la acción en torno a lo sindical.

Finalmente, la narrativa del *personaje*, desarrollada en escenarios de *creatividad informal*, propone una compleja relación con referentes colectivos. En este escenario flexible, lo colectivo forma parte fundamental de la experiencia de trabajo, donde los sujetos miden y reconocen su valor como trabajadores. La red permite construir soluciones pertinentes y efectivas en la actividad cotidiana, además que sirve para enfrentar las siempre presentes restricciones institucionales (económicas, burocráticas, etc.). La amplitud de la red social construida en torno al trabajo es usada de hecho como una medida del valor dentro de las narrativas. Al igual que en la narrativa del *testimonio*, los referentes colectivos que se utilizan en la narrativa del *personaje* son siempre genéricos y no se vinculan a la situación concreta de trabajo. En este caso, las narrativas tienden a exaltar el propio nivel de calificación, y ser profesional (tanto en términos genéricos como respecto de la profesión específica que se posee) constituye un elemento fundamental de las autodefiniciones presentes en las narrativas. La utilización de estos referentes categoriales permitiría esbozar un estatus particular dentro de la institución, pese a no contar con los reconocimientos formales asociados a esa posición. La fuerte

referencia a las profesiones de origen estructura las interacciones sociales a partir de la segmentación e incluso la discriminación social.

En ese marco, se observa, al igual que en el escenario anterior, la existencia de momentos específicos de involucramiento en formas de acción colectiva que buscan mejoras en las condiciones de empleo, sin adoptar en todo caso pertenencias colectivas ni explicitar abiertamente las posiciones de conflicto frente a la institución.

La cuestión relevante aquí es anticipar las posibilidades de acción colectiva que se incuban en esos procesos de pertenencia productiva en el trabajo flexible. Dicho de otra manera, se abre la interrogante sobre el potencial impacto de estas pertenencias colectivas en niveles más fuertes de conciencia sindical o en prácticas concretas que revitalicen el sindicalismo chileno, sometido a un profundo procesos de evolución y a la emergencia progresiva de nuevas formas de acción (Aravena, 2007).

Parece central atender a la dimensión del Conflicto y la convivencia en la experiencia laboral. El acercamiento a lo subjetivo debe incorporar las formas de vinculación generadas en los propios espacios de trabajo, estructurados hegemónicamente en torno a los principios de la funcionalidad técnica (Dodier, 1995, 1997) y a la ambigüedad del reconocimiento.

Araujo & Martuccelli (2012) dan mucho énfasis a la descripción del universo semántico común que caracteriza a la experiencia de sociabilidad en el trabajo en Chile: chaqueteo, envidia, desconfianza, competencia, que representarían la consolidación de una forma de conflictividad propiamente interindividual, consecuencia del debilitamiento de los lenguajes clasistas o socioeconómicos al momento de dar cuenta de los conflictos de intereses en el mundo laboral. La queja se expresa más en términos morales que socioeconómicos, como si gozara de mayor legitimidad al momento de expresar un malestar personal. El mundo del trabajo se transforma en un universo de juicio y condena moral.

Según nuestras observaciones, los sistemas de gestión y organización del trabajo ejercen un efecto privatizador del conflicto, en donde incluso puede llegar a ser visto como algo funcional (aunque en general es conceptualizado como una disfunción para la convivencia) en términos del mejoramiento de los procesos o del funcionamiento de la red. Las preguntas que rondan ahí tienen que ver con el continuo existente en las subjetividades de los trabajadores en torno al conflicto, desde un polo privado-individual-centrado en la tarea (como me parece que se vive en su mayor parte) hasta un polo público-colectivo-centrado en la democracia que es como evidentemente el mundo del trabajo no ha igualado a la movilización en otros sectores de la vida social.

Bibliografía

- Abal, P. (2004). Identidades colectivas y dispositivos de control en el marco del empleo asalariado joven: un estudio de caso en el sector supermercadista. *Revista Argentina de Sociología*, 2, 74-94.
- Alvesson, M. (2010). Self-doubters, strugglers, storytellers, surfers and others: Images of self-identities in organization studies. *Human Relations*, 63, 193-217. doi: 10.1177/0018726709350372
- Alvesson, M., Ashcraft, K. L. & Thomas, R. (2008). Identity matters: Reflections on the construction of identity scholarship in organization studies. *Organization*, 15, 5-28. doi:10.1177/1350508407084426
- Alvesson, M. & Willmott, H. (2002). Identity regulation as organizational control: Producing the appropriate individual. *Journal of Management Studies*, 39, 619-644. doi:10.1111/1467-6486.00305
- Araujo, K. & Martuccelli, D. (2012). *Desafíos comunes: retrato de la sociedad chilena y sus individuos, tomos I y II*. Santiago, Chile: LOM.
- Aravena, A. (2007). Reflexiones metodológicas para el estudio del sindicalismo en Chile: aportes para un debate necesario. *Alternativa*, 25, 9-22.
- Aubert, N. & De Gaulejac, V. (1991). *Le Coût de l'excellence*. Paris: Éditions du Seuil.
- Battistini, O. (Comp.). (2004). *El trabajo frente al espejo: continuidades y rupturas en los procesos de construcción identitaria de los trabajadores*. Buenos Aires, Argentina: Prometeo.
- Battistini, O. (2009). La precariedad como referencial identitario: un estudio sobre la realidad del trabajo en la Argentina actual. *Psicoperspectivas: Individuo y Sociedad*, 8(2), 120-142.
- Cárdenas, A., Link, F. & Stillerman, J. (eds.) (2012), *¿Qué significa el trabajo hoy? Cambios y continuidades en una sociedad global*. Santiago: Catalonia
- Courpasson, D. (2000). *L'action contrainte, organisations libérales et domination*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Dodier, N. (1995). *Les Hommes et les Machines, la conscience collective dans les sociétés technicisées*. Paris, Francia : Métailié.
- Dodier, N. (1997). Remarques sur la conscience du collectif dans les réseaux sociotechniques. *Sociologie du travail*, 2, 131-148.
- Dubar, C. (1991). *La socialisation: Construction des identités sociales et professionnelles* [La socialización: construcción de identidades sociales y profesionales]. Paris, Francia: Armand Colin.
- Dubar, C. (2000). *La crise des identités, l'interprétation d'une mutation*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Enriquez, E. (1997). *Les jeux du pouvoir et du désir dans l'entreprise*. Paris, Francia: Desclée de Brouwer.
- Fleming P. & Spicer, A. (2003). Working at a Cynical Distance: Implications for Power, Subjectivity and Resistance. *Organization*, 10(1), 157 - 179. DOI: 10.1177/1350508403010001376.
- Gaete, T. & Soto, A. (2012) Esta es mi trayectoria, este es mi trabajo: narrativas e identidad en el trabajo en Chile. *Psykhé*, 21(2), 47-59.
- Garabito, G. (2011). Trabajo, identidad y acción colectiva en McDonald's. En E. De la Garza Toledo (Coord.), *Trabajo no clásico, organización y acción colectiva* (Tomo I, pp. 289-329). México, DF, México: Plaza y Valdés/Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa.

- Laville, J.-L. (1992). *La participation dans les entreprises en Europe*. Paris, Francia: Viubert.
- Longo, M. E. (2004). Los confines de la integración social. Trabajo e identidad en jóvenes pobres (Serie Documentos de Trabajo N° 027). Buenos Aires, Argentina: Universidad de El Salvador, Facultad de Ciencias Sociales, Instituto de Investigación en Ciencias Sociales.
- Maceira, V. V. (2009). Segmentación de la fuerza de trabajo e identidad obrera en Argentina. *Revista Mexicana de Sociología*, 71, 491-524.
- Martin, D. (1994)., *Démocratie Industrielle, la participation directe dans les entreprises*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Mercado, A. & Hernández, A. V. (2010). El proceso de construcción de la identidad colectiva. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 53, 229-251.
- Pinto J. & Salazar, G. (2002). Historia contemporánea de Chile III, La economía: mercados, empresarios y trabajadores. Santiago: LOM Ediciones.
- Sainsaulieu, R. (1977). *L'identité au travail [La identidad en el trabajo]*. Paris, Francia: Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques.
- Soto, A. & Gaete, T. (2013). Tensiones en la construcción identitaria individualizada en el trabajo flexible. *Universitas Psychologica*, 12 (aceptado, en prensa).
- Soto, A. (2009). Formas y tensiones de los procesos de individualización en el mundo del trabajo. *Psicoperspectivas*, 8(2), 102-119.
- Stecher, A. (2012). Perfiles identitarios de trabajadores de grandes empresas del retail en Santiago, Chile: aportes psicosociales a la comprensión de las identidades laborales. *Psyche*, 21(2), 9 – 20.
- Sveningsson, S. & Alvesson, M. (2003). Managing managerial identities: Organizational fragmentation, discourse and identity struggle. *Human Relations*, 56, 1163-1193. doi:10.1177/00187267035610001
- Touraine, A. (1992). *Critique de la Modernité*. Paris : Fayard.
- Touraine, A. (1999). *Sociologie de l'action, essai sur la société industrielle (1965)*. Paris : Éditions du Seuil.
- Veltz, P. (2000). *Le nouveau monde industriel*. Paris: Gallimard.
- Whittle, A., (2005). Preaching and practising 'flexibility': Implications for theories of subjectivity at work. *Human Relations*, 58(10): 1301–1322.
- Wilkis, A. & Battistini, O. R. (2005). El valor del trabajo en las construcciones identitarias de un grupo de asalariados jóvenes. *Cuadernos de Antropología Social*, 22, 55-75.