

Reseñas

Domesticación del trabajo

Cuadernos de Relaciones Laborales, Vol. 26, núm. 2.

Los artículos que se presentan en este monográfico contenido en el Volumen 26, núm. 2 de la revista *Cuadernos de Relaciones Laborales* tienen en común denominador el estudio del trabajo, pero su singularidad no reside en el tema ni en la diversidad de perspectivas con la que se trata, sino en la línea de continuidad que se establece a partir de las cualidades del trabajo que atraviesan todo tipo de actividad, desde el trabajo de cuidados en los hogares hasta la gestión del empleo en las grandes compañías. El eje transversal que une las actividades, y que une a los distintos artículos presentados en este número, es la consideración de las emociones, los sentimientos y la subjetividad, presentes en los trabajos analizados. En las presentaciones se añan análisis teóricos vinculados a la sociología del trabajo con reflexiones que emanan de las investigaciones empíricas realizadas. La confluencia de aportaciones diversas desde puntos de trabajo y lugares distantes pone de manifiesto la importancia que este campo de análisis está teniendo en el estudio del trabajo. Los tres primeros artículos tratan el trabajo desde la centralidad de los cuidados, mientras que los cuatro restantes que componen el monográfico lo hacen desde distintas áreas laborales en sectores de servicios; sin embargo, no hay división entre unos y otros, porque existe una continuidad en

todos ellos a partir de la consideración de lo subjetivo presente en todos los trabajos, desde los domésticos hasta la actividad en grandes compañías multinacionales. Este monográfico es fruto de las ponencias presentadas en el Simposio *Feminismo y Cambio Social*, que cumple en esta edición su primera década y que es conducido, entre otras, por algunas de las autoras que escriben en este número¹.

El monográfico se inicia con el artículo de M. Teresa Martín Palomo: “Domesticar el trabajo: una reflexión a partir de los cuidados” en el que la autora analiza y revisa el concepto de trabajo, proponiendo una extensión del mismo más allá de su dimensión asalariada y mercantil en la que lo situó la industrialización. Con la introducción del estudio de los cuidados pone de manifiesto la pervivencia del modelo tradicional de reparto del trabajo por género pero, además, cuestiona las tradicionales dicotomías sobre las que se han asentado los análisis del trabajo, con o sin perspectiva de género, desde hace décadas; considera que hasta ahora las dimensiones afectivas y morales que están implícitas, tanto en los cuidados que se proveen en el ámbito familiar como en otras muchas actividades profesionales, no han sido tenidas en cuenta, siendo aquellas un componente fundamental del trabajo.

¹ El volumen incluye también otros dos interesantes artículos que tratan, el primero, la problemáticas de trabajadores prejubilados a partir de sus asociaciones específicas y, el segundo, la precariedad laboral apreciada desde la protección social del desempleo; ambos desde una mirada cualitativa sobre estos grupos sociales que, en la medida que se ven apartados del mercado laboral están cada vez más afectados por la vulnerabilidad y el riesgo social.

La autora propone la utilización del concepto *domesticación del trabajo*, como herramienta que permite formular, estratégicamente, una modificación del tradicional concepto de trabajo incorporando aspectos como la afectividad, los sentimientos y la solidaridad que están implícitos en tal actividad. Profundiza en ese estudio abordando las dimensiones en las que se presentan los trabajos de cuidados, desde sus componentes material, moral y afectivo, y propone tratar al mismo tiempo estas tres características de manera articulada.

La construcción del concepto de trabajo forjada en el siglo XIX, se gestó bajo la división sexual del trabajo que imponía un modelo de distribución de responsabilidades por género. Sin embargo, los vínculos existentes entre trabajo doméstico y extradoméstico ponen en entredicho la separación que habitualmente se establece entre estos ámbitos, el trabajo remunerado y el no remunerado, el productivo y el reproductivo. Los estudios realizados en este sentido serían, según la autora, un antecedente de la pretendida “domesticación del trabajo” y la aportación de este concepto conllevaría la oportunidad de incorporar las características de reciprocidad y solidaridad, así como los aspectos afectivos y morales, que acompañan al trabajo de cuidados.

Se abre así un nuevo campo de investigación en relación con el cuidado, el *care*, que en lengua inglesa reúne tanto el significado de provisión de ayuda en el entorno familiar a las personas que lo necesitan, como fuera de ese medio, en el ámbito profesional, donde muchas ocupaciones incorporan cualidades específicas del trabajo de cuidado a su desempeño laboral. Por otro lado, el trabajo de cuidado se abre al ámbito político social a través de la consideración de los vínculos con la protección social y las políticas públicas. No puede obviarse la relación entre la provisión de cuidado y las implicaciones normativas y prácticas desarrolladas en los países ricos según el grado de bienestar alcanzado. El *social care* trata tanto las políticas como las prácticas cotidianas relacionadas con el cuidado, es decir, añade la dimensión institucional y pública al estudio de esta actividad.

La propuesta de Matxalen Legarreta Iza, que presenta en su artículo “El tiempo donado en el ámbito doméstico. Reflexiones para el análisis

del trabajo doméstico y de cuidados”, se refiere al análisis del trabajo de cuidado desde la perspectiva central del tiempo; contempla ese trabajo en tanto que tiempo para otros, en tanto que *tiempo donado*.

Tras su incursión por la teoría clásica del don (a partir de con las aportaciones de M. Mauss y J. Bestard) esta autora explora las características que le son propias, como el altruismo y la reciprocidad, pero también indaga en su carácter obligatorio, en tanto que el tiempo donado para cuidar aparece como norma social asociada al género y al ciclo vital. Afirma que la donación de tiempo está presente en las relaciones interpersonales y en el trabajo de cuidados y, en ese contexto, es un tiempo “que no se vende pero que tampoco se regala”, que implica altruismo pero también obligación moral impuesta socialmente.

La autora lleva a cabo una revisión de la desigual distribución de los tiempos y de los espacios en base a la *Encuesta de Presupuestos de Tiempo* del País Vasco, y describe las ventajas y los límites del análisis cuantitativo, para seguir profundizando en el carácter que presenta la categoría *tiempo* en el ámbito doméstico. Por un lado, dice, constituye el marco en el que se expresa el trabajo de cuidados: la donación se produce en el tiempo, y, por otro lado, el tiempo es objeto de donación: se ofrece tiempo de dedicación; en sus propias palabras: “el tiempo constituye el don y el don se constituye en el tiempo”. En la medida que el tiempo se dona, y que tiene una duración, su estimación de valor puede alcanzarse mediante las encuestas de uso del tiempo; pero esa no sería sino sólo una parte de su carácter, puesto que su significado va más allá de la valoración cuantitativa, y puede explorarse con análisis estructurales, cualitativos. El tiempo lineal y secuencial, que reflejan las encuestas, se ve enriquecido por otras propiedades que definen la singularidad de ese tiempo donado, con características como la simultaneidad, la reciprocidad y la implicación personal. En definitiva, se trata de un tiempo que no se agota en su cuantificación temporal sino que contiene cualidades fundamentales y significados diversos que están presentes en la construcción de las relaciones sociales que acontecen y dan sentido a la vida cotidiana.

El carácter moralizado del tiempo de cuidado es una propiedad que aparece cuando se observa

desde la perspectiva de género; pero también atañe al tiempo vivido por otros grupos sociales como prejubilados y jubilados, que atraviesan una etapa de su ciclo vital, fuera de la lógica del mercado, en la que se ven atrapados por tareas y ocupaciones no previstas, para las que no se habían preparado; su dedicación diaria a trabajos domésticos y de cuidados (generalmente de los nietos) aparece como, moralmente obligada, lo que les acarrea una carga emocional, la de un tiempo “encarnado, incorporado” que también forma parte de ellos. Los individuos “somos tiempo”, dice Legarreta, y esta afirmación se torna más veraz cuando se vincula al ciclo vital, donde se constata que hay un tiempo para dar, otro para recibir y otro para devolver lo que se obtuvo en el pasado. De esta manera se conforma un razonamiento circular que se construye en base a la donación de tiempo para el cuidado: dar para recibir en el futuro. Es el proceso intergeneracional esperado. Sin embargo, cuando el compromiso de reciprocidad se quiebra, cuando se prevé que esa expectativa no se cumplirá, quienes fueron donantes de tiempo se sienten estafados y aparece el descontento, la preocupación. Las personas mayores que cuidaron a sus hijos/as, y ahora cuidan a sus nietos/as, no tienen la confianza de que serán cuidados en un futuro, cuando lo necesiten. El tiempo donado no vincula a todos los individuos por igual, ni a todos los grupos sociales, también está atravesado por asimetrías de género, generacionales y de posición socioeconómica.

Magdalena Díaz Gorfinkiel escribe en este monográfico sobre “El mercado de trabajo de los cuidados y la creación de las cadenas globales de cuidado: ¿cómo concilian las cuidadoras?”. Ya desde la primera página de su artículo las dos citas que recoge, extraídas de los discursos de una empleadora y de una empleada inmigrante, hacen presagiar la contradictoria situación en la que se halla la prestación de cuidados en contextos locales y globales. Sobre ello trata este texto.

El hecho de necesitar de cuidados es una contingencia que puede afectar a cualquier persona en alguna (o varias) de las etapas de la vida. Si a esta circunstancia se añaden, en los países desarrollados, otras características de índole demográfica, que afectan al envejecimiento, a los cambios experimentados en torno

a la familia y a la mayor participación en el empleo por parte de las mujeres, se puede comprender la importancia que ha adquirido en estos países la contratación de mano de obra (extranjera) para trabajo remunerado de cuidados en los hogares.

La característica más destacada del proceso de contratación de mano de obra inmigrante para el trabajo de cuidados en los países ricos es que las mujeres que atienden el cuidado de niños/as cuentan, en muchas ocasiones, con criaturas que dejaron en su país de origen, que no pueden atender, y que son cuidadas por otros miembros de la familia, generalmente abuelas y tías, ampliando éstas el cometido de sus actividades domésticas no remuneradas. Esta sucesión de prestación de cuidados que se produce con la contratación de madres inmigrantes en los países ricos, para cubrir atención y cuidado de niños/as (o personas mayores), desencadena alteraciones, desplazamientos, en la cobertura de atención y cuidados de sus hijos/as en sus países de origen; este fenómeno se conoce como *cadena global de cuidados*.

Este proceso de satisfacción de la demanda de cuidados a escala global muestra, por un lado, los escasos cambios producidos en los roles sociales y la distribución del trabajo por género, con independencia del país y de su grado de desarrollo; dicho de otra forma, el modelo *breadwinner* (ganador de pan), que implica la asignación femenina a tareas domésticas, sigue teniendo un fuerte peso tanto en los países receptores como en los países de origen; en ambos, el trabajo y las responsabilidades de cuidado siguen recayendo sobre las mujeres, que son quienes mayoritariamente los asumen, sea de manera remunerada o no remunerada. Al mismo tiempo, esta situación pone de manifiesto que las políticas públicas, en relación con igualdad de género e inclusión social, destinadas a modificar la división sexual del trabajo, la segregación ocupacional y el acceso a empleos de calidad no han sido suficientemente eficaces.

En España se ha constituido un mercado laboral específico en torno al cuidado de personas en los hogares de manera remunerada, un mercado que se caracteriza porque la mano de obra es generalmente femenina y, además, mayoritariamente inmigrante. Estos dos rasgos configuran al sector del servicio doméstico

como un espacio de baja cualificación, con condiciones laborales desfavorables, donde aún quedan reminiscencias de un trabajo servil, especialmente porque se desarrolla en un espacio privado, oculto a la vigilancia de la normativa laboral.

Las jornadas laborales más extendidas en este sector de servicio doméstico son en régimen de interna (empleada interna) o la jornada completa y, en menor medida, en régimen externo, media jornada o por horas. Las dos primeras modalidades, las más frecuentes, tienen para las empleadas un coste personal elevado porque sus horarios dificultan sus relaciones sociales y su convivencia familiar. La empleadoras, por su parte, manifiestan su conformidad con el hecho de disponer de una empleada a tiempo completo o interna, preferiblemente sin hijos/as y, si los tienen, que no sean demandantes de tiempo para sus progenitoras, es decir, que a poder ser permanezcan en sus países de origen. De no ser así resultaría “complicadísimo”, tal y como expresa la empleadora que manifiesta su opinión en la primera cita de este artículo. Esta compleja y contradictoria situación es la que lleva a esta autora a hablar de la difícil, cuando no imposible, conciliación en el caso de las inmigrantes. La cadena global de cuidados refleja que mientras las mujeres de los países ricos pueden compaginar su empleo con la atención de su familia (delegada en mano de obra remunerada), las inmigrantes no pueden hacerlo. Mientras unas familias tienen la posibilidad de comprar tiempo, el de las inmigrantes, éstas lo venden, a la vez que prescinden de un tiempo compartido con sus propias familias. Por lo tanto, la dificultad de compaginar un tiempo vendido con otro donado o compartido se agranda en la distancia. Además, la provisión de cuidados suministrada en base a este sistema encadenado mantiene invariables las pautas de distribución del trabajo por género, tanto en los países de origen como en los países de destino; en todos ellos, los cuidados, sean remunerados o no, permanecen bajo la responsabilidad de las mujeres. En definitiva, lo que se comprueba es que discriminación de clase y discriminación de género se refuerzan mutuamente en este contexto local-global de la prestación de cuidados.

José Ángel Calderón titula el artículo con el que contribuye a este monográfico: “Trabajo,

subjetividad y cambio social: rastreando el trabajo emocional de las teleoperadoras”. El análisis que realiza se sitúa en la esfera del empleo, en una de las ocupaciones que, como señala, ha alcanzado una expansión notable en las dos últimas décadas. La observación empírica la lleva a cabo en un *centro de llamadas* de una empresa francesa de los servicios de la comunicación, dedicada a la producción y distribución de energía, que ha pasado de ser empresa estatal a privada, todo lo cual la sitúa como espacio excepcional para estudiar los cambios que se producen en los sistemas de producción en lo que atañe a la organización, las condiciones de trabajo y los vínculos materiales y emocionales que se establecen entre las empleadas y su entorno laboral.

Una de las peculiaridades de esta actividad reside en que los requisitos que se piden para formar parte de la empresa no son aparentemente exigentes; se trata de una empresa con un alto volumen de trabajadoras, donde las condiciones de acceso y desempeño no parecen tener que ver con la cualificación (que existe, es necesaria, pero parece ignorarse) sino con la feminidad, la cual se pone en juego a través de expectativas relacionadas con supuestas cualidades, valores y comportamientos que las mujeres aportan al mundo laboral. Tal concepción esencialista de feminidad se asocia, así mismo, con la implicación subjetiva en el trabajo, las emociones, la empatía, la compasión, la capacidad de seducir y la sonrisa, que se convierten, todas ellas, en herramientas de trabajo.

El reconocimiento público de la cualificación se recoge en el modelo “amable señorita sonriente” como parte de la imagen corporativa de la empresa, lo que muestra, para el autor de este artículo, las conexiones existentes entre el ejercicio de poder por razón de clase, o categoría jerárquica, y el poder de género, que se construye en base a una concepción particular de la feminidad.

Los dispositivos de control del tiempo de trabajo tayloristas se manifiestan en la organización de las relaciones laborales de la empresa estudiada en el control indirecto ejercido sobre el número de llamadas atendidas por la operadora, la duración de las mismas, de las pausas, las ventas efectuadas, etc. Su actividad se lleva a cabo mediante la comunicación con los clien-

tes de manera mecanizada, aprendida, rutinizada, propia de los “tiempos modernos” vigentes en muchas de las empresas del sector.

Los mecanismos de respuesta de las empleadas a los sistemas de control de su trabajo son escasos: ellas manifiestan que, además de la presión sobre el tiempo de trabajo y sobre la obtención de resultados, la mayor coacción la sufren por el control y la manipulación de sus sentimientos y por la suplantación de sus valores: deben de mentir para convencer a los clientes, es parte de su labor; sienten presión psicológica cuando tienen que construir un personaje por encima de sus ideas, capaz de mostrar sentimientos que no tienen, para cumplir así con objetivos que generalmente no comparten. Estas condiciones de trabajo afectan a su salud, provocan enfermedades profesionales, no suficientemente tratadas, y generan altos índices de absentismo laboral.

Pascale Molinier titula su artículo: “Trabajo y compasión en el mundo hospitalario. Una aproximación a través de la psicodinámica del trabajo”. La autora lleva a cabo su investigación a partir de la observación de la actividad laboral desempeñada en el medio hospitalario, un medio donde se atienden las demandas de curación y de cuidado de las personas que los necesitan y donde la prestación del servicio se desenvuelve bajo normas de gestión organizacional; el personal cualificado trabaja al servicio de la población enferma pero las personas atendidas no son (o no deben ser) tratadas como clientes. Es en este marco laboral donde se contempla la actividad desempeñada por el personal sanitario, especialmente de enfermería, desde un enfoque psicodinámico, es decir, atendiendo especialmente al conflicto que aparece entre los sujetos y la situación laboral, o el medio, en el que se hallan, que ha sido creado sin su participación.

Si en alguna ocupación intervienen los sentimientos de manera específica y primordial esta es la enfermería; hasta el punto de que es difícil entender esta profesión sin el componente vocacional que implica el compromiso personal con el trabajo que se desempeña. El personal de enfermería debe de ser capaz de detectar no sólo el dolor sino también el estado anímico del paciente. El grado de madurez que exige incluye una buena capacidad de empatía, ser capaz de colocarse en la situación del otro, sentir el

sufrimiento. Es lo que Molinier contempla como sentimiento de compasión. La compasión, dice, consiste en hacer propio el sufrimiento del paciente, compartirlo. Este sentimiento no es natural ni espontáneo sino que se aprende. La capacidad de aprender, de adaptarse a la situación y sentimientos del paciente se vincula, en el imaginario social, con la población femenina. La profesión de enfermería se ha desarrollado en base a premisas y cualidades, como la compasión, la discreción, etc., que son asignadas socialmente a las mujeres.

Idoia Gorroño Arregi trata sobre “El abordaje de las emociones en las organizaciones: luces y sombras”. La finalidad de este artículo es analizar el lugar que ocupan las emociones en la gestión de personal en el ámbito de las organizaciones. Una característica de la gestión de las relaciones laborales en las grandes empresas es la búsqueda de un supuesto *paraíso de la armonía organizacional*. Para alcanzarlo se fomenta el desarrollo de las cualidades y las capacidades formativas de sus empleados, de sus valores y de sus emociones. Los gestores de recursos humanos tratan de explorar las habilidades comunicativas de su personal, su mundo afectivo, su capacidad de compromiso con la firma, en definitiva, su subjetividad. Es en esa dirección donde los gerentes de las compañías sitúan una de las claves importantes para lograr el éxito empresarial.

Los cambios económicos que se van produciendo en las últimas décadas en la economía globalizada, con una mayor presencia de tecnologías de la información y la comunicación, la liberalización de los mercados, la desregulación laboral, etc., propician el desarrollo de un clima laboral favorable a la individualización de las relaciones laborales, donde el discurso corporativo incluye metas de desarrollo personal alcanzables a través de la propia gestión empresarial (*management*), que se presenta como alternativa para un desarrollo armónico de los equipos de trabajo pero también para la conciliación, del equilibrio laboral e, incluso, el extralaboral y el doméstico. Este aparente interés hacia las personas es lo que explica la derivación de la noción de *gestión de recursos humanos* hacia una nueva denominación: la *gestión de personas*; sin embargo, la finalidad sigue siendo la misma que ya buscaron otras escuelas de relaciones labora-

les desde la llamada segunda revolución industrial: obtener la máxima capacidad de trabajo de los empleados, el mayor rendimiento, para mejorar objetivos y aumentar la cuenta de resultados.

La gestión de las emociones en el ámbito laboral está siendo objeto de tratamiento específico en cursos de formación y técnicas de *coaching* dirigidos a personal directivo. En este tipo de cursos se instruye a coordinadores de grupos de trabajo en técnicas de comunicación verbal y no verbal con objeto de optimizar las habilidades comunicativas de personas y de equipos bajo su dirección. Mediante el *coaching* se pretende, nada menos, que “obtener resultados extraordinarios en la vida, profesión, empresa o negocio de las personas. Mediante el proceso de *coaching* el cliente profundiza en su conocimiento, aumenta su rendimiento y mejora su calidad de vida”; es decir, mediante el entrenamiento se busca unificar la demanda del cliente con la respuesta ofrecida, de manera personalizada, por la empresa que presta el servicio, pero también se aspira a lograr expectativas que los individuos mantienen en su vida privada.

Esta sintonía o armonía construida entre personas –expertos de la organización– y clientes tiene efectos perversos, como señala esta autora,

sus luces y sus sombras. Mientras las luces se vinculan al éxito del negocio, las sombras recaen sobre los individuos. Entre sus consecuencias se encuentran la constatación de que no existe solución de continuidad entre el proyecto de vida y el proyecto de trabajo, con lo que el entrenamiento bajo técnica de *coaching* puede derivar en un desarrollo individual dependiente del proyecto profesional; además, la subjetividad de las personas se pone al servicio de la organización, con lo que los límites entre dedicación profesional y desarrollo personal son borrosos o indefinidos y, por último, la armonía de la organización que se proyecta bajo este modelo que se afirma en la subjetividad pero que no la contempla en relación a las asimetrías de poder, segregación ocupacional y toma de decisiones que son generadores de conflicto en la vida organizacional.

Damos la bienvenida a este volumen que supone la constatación de que la investigación en el área de los cuidados, poco explorada en nuestro país, va avanzando y, con la presentación de este monográfico, se va asentando sobre una base sólida.

Cristina García Sainz