

# Dimensió psicosocial del treball

Josep M. Blanch Ribas

PID\_00172982



Universitat Oberta  
de Catalunya

[www.uoc.edu](http://www.uoc.edu)



# Índex

<b>Introducció</b> .....	5
<b>Objectius</b> .....	8
<b>1. Primera part: el passat del treball</b> .....	9
1.1. Concepcions del treballar .....	9
1.1.1. Etimologia .....	10
1.1.2. Definició .....	10
1.1.3. Modalitats .....	11
1.2. Facetes de la realitat laboral .....	14
1.2.1. Dimensions .....	14
1.2.2. Divisions .....	15
1.2.3. Condicions .....	16
1.2.4. Significacions .....	17
1.2.5. Organitzacions .....	18
1.3. Experiència laboral i qualitat de vida .....	21
1.3.1. Estudis empírics .....	21
1.3.2. Models teòrics .....	31
<b>2. Segona part: el futur del treball</b> .....	41
2.1. Megatendències i metamorfosis sociolaborals .....	41
2.1.1. Vectors del canvi .....	43
2.1.2. Impacte de les transformacions .....	47
2.2. Qüestions psicosocials emergents .....	57
2.2.1. Estrès i desgast professional .....	58
2.2.2. Persecucions sexual i moral en l'entorn organitzacional .....	71
2.2.3. La desorientació psicològica en la subocupació .....	79
2.3. A la recerca del paradigma laboral perdut .....	83
2.3.1. La civilització del treball a la cruïlla .....	83
2.3.2. La societat <i>del risc</i> laboral .....	85
<b>Resum</b> .....	88
<b>Activitats</b> .....	91
<b>Exercicis d'autoavaluació</b> .....	91
<b>Solucionari</b> .....	94
<b>Glossari</b> .....	95

---

**Bibliografia..... 98**

## Introducció

El treball és una activitat fonamentalment econòmica, que comporta una determinada manera d'interactuar amb les coses i especialment amb les persones i amb la societat. En aquest mòdul, estudiarem alguns fenòmens, processos i representacions que constitueixen el nucli central de l'experiència psicosocial del treball i de les relacions laborals. I ens proposem fer-ho adoptant una doble perspectiva: primer, mirarem cap a enrere, per a comprendre com s'ha desenvolupat aquesta experiència al llarg de la modernitat industrial capitalista. Una vegada hàgim construït aquest mapa significatiu de l'anomenada *civilització del treball*, dirigirem les nostres mirades cap endavant, per a analitzar els profunds canvis que s'estan produint en el món laboral i per a reflexionar sobre les seves implicacions teòriques i pràctiques.

En la primera part, tractarem sobre el **treball** com a fenomen socioeconòmic i historicocultural. Sintetitzarem el seu **concepte** en clau moderna i contemporània i assenyalarem les **modalitats** més significatives d'aquest tipus d'activitat humana, analitzant les seves principals facetes, que ens remetran a les seves **dimensions** (atenent les perspectives pluridisciplinàries i els múltiples nivells d'anàlisi –de l'individual al macrosocial), a les seves **divisions** (tècnica, de gènere, etc.), a les seves **condicions** (físiques, socials, contractuals, etc. de realització), als seus **significats** (que s'estenen des d'una consideració negativa com a "maledicció divina" fins a la valoració positiva com a "experiència autorealitzadora", passant per enfocaments intermedis com els de "mitjà de vida", "dret" o "deure") i a les seves formes **d'organització** (del model de banda militar en l'empresa taylorista dels temps moderns al del quartet de jazz de l'empresa flexible postmoderna).

Posteriorment, centrarem l'atenció en un dels trets més rellevants de l'anomenada *civilització del treball*: la institució de l'activitat laboral com a eix no solament de l'economia, sinó també de la vida social, política, cultural, urbana, moral, jurídica i, fins i tot, psicològica. Tractarem esquemàticament la relació del treball amb la qualitat de vida i, més concretament, de l'associació entre *ocupació* i *benestar*, per una part, i entre *desocupació* i *malestar*, per una altra. Per a això, resumirem l'evidència empírica acumulada per la investigació científicosocial sobre determinats **efectes** econòmics, sociopolítics i psicosocials de l'experiència laboral, de les variables que els modulen i dels marcs teòrics que els fan comprensibles. D'entre aquests últims, en destacarem els tres següents:

### Civilització del treball

*Civilització del treball* és aquella que vertebra el seu ordre social i cultural entorn del treball i les relacions laborals. Aquí parlem en termes de *civilització* per a referir-nos a una espècie de macrocultura que inclou una sèrie de **cultures** específiques més o menys homogènies pel que fa als seus principis estructurals bàsics.

Per exemple, podem parlar de *civilització industrial* per a referir-nos al que constitueix el denominador comú de les cultures japonesa, europea i nord-americana del segle XX.

1) El construccionisme, que ens facilita la comprensió del procés a través del qual la nostra civilització ha arribat a considerar, percebre, consensuar i constituir la **desocupació** com la caixa de Pandora, de la qual emanen tots els mals socials, i l'**ocupació** com la gran panacea, mare de totes les solucions socials.

2) El funcionalisme, que ens aporta algunes claus per a la lectura de les dades empíriques sobre els **efectes latents** de l'experiència laboral.

3) L'ecologisme, que ens descobreix, en les condicions físiques, tècniques i, sobretot, socials, contractuals, salarials i organitzacionals de l'**entorn** de treball, la **font** principal dels **efectes** més diversos que, al seu torn, influeixen en la qualitat de vida laboral, en l'eficàcia i eficiència de les organitzacions i, evidentment, en les mateixes relacions laborals.

En la segona part, estudiarem l'actual procés de canvi sociolaboral. Partirem del supòsit que el sistema econòmic, social, polític i cultural sobre el qual es basen l'experiència del treball i les relacions laborals de l'era moderna capitalista i industrial arrenca amb força el segle XVIII, es consolida i expandeix al llarg del XIX, arriba al seu punt culminant en el segon terç del XX i entra en un període de profundes transformacions en la transició entre mil·lennis.

Bona part del que sabem actualment sobre treball i relacions laborals –fruit d'una important tasca interdisciplinària– és un coneixement retrospectiu, que va incrementant el seu valor arqueològic en la mateixa mesura que disminueix el seu potencial explicatiu del present i predictiu del futur al qual ens endinsem.

Coneixem el passat probablement més que cap generació anterior, però afrontem qüestions, desafiaments, amenaces, oportunitats i dilemes concernents al futur des d'una incertesa sense precedents sobre el que podem saber i esperar d'aquest avenir i des d'un notable desconcert consegüent sobre què podem fer per a encarrilar-lo cap a una direcció social i personalment desitjable. En pocs camps de l'existència humana, el vertigen i el desassossec associats al fet de no saber cap a on anem es fan tan visibles i palpables com en el del treball.

Per a ubicar-nos davant del nostre camp d'estudi, recorrerem a l'abundant informació disponible sobre el tema, en la qual predominen les caracteritzacions del procés de canvi tecnoeconòmic i sociohistòric general, així com de les seves repercussions en l'àmbit laboral en particular i en el cultural en general. Fugirem de les inundacions de dades i de les revisions enciclopèdiques. Buscarem les nostres referències principals en una sèrie d'obres seleccionades entre els nombrosos productes de qualitat disponibles sobre el tema que ens ocupa. Aquestes fonts bàsiques ens presenten sistemàticament algunes de les tendències de canvi més significatives i rellevants al món sociolaboral: la introducció a gran escala de les tecnologies de la informació i de la telecomunicació (TIC), la globalització de l'economia i les noves formes d'organització *flexible* del treball. Primerament, centrarem la nostra atenció en els actuals processos

de canvi en l'espai, el temps, l'organització, la naturalesa, les formes i les funcions de l'activitat laboral. Posteriorment, valorarem l'impacte d'aquestes metamorfosis sobre la naturalesa i l'estructura de l'ocupació, sobre la qualitat de vida i sobre la mateixa experiència laboral.

El nostre estudi del canvi laboral no constitueix un receptari de respostes concretes a preguntes rellevants, ni de solucions eficaces a problemes urgents. Ha estat concebut més aviat com una guia didàctica per a l'anàlisi, la reflexió i el debat sobre el futur del treball i de les relacions laborals, per a la construcció de preguntes i per al plantejament de problemes sobre el complex panorama considerat. En definitiva: un pas epistemològic previ, fonamental i necessari per al progrés en la recerca de respostes teòriques i en el disseny de solucions pràctiques.

La irrupció de l'infocapitalisme flexible i global afecta, per a bé o per a mal, directament o indirectament, tota la humanitat. Tanmateix, la *crisi de la civilització del treball* planteja qüestions i desafiaments específics tan sols a una selecta minoria de la població mundial, a la qual pertanyem. Els problemes que ens plantejarem sobre el present i el futur de l'**ocupació** són un luxe teòric i pràctic a l'abast directe d'un reduït percentatge d'habitants del planeta. Com ens han anat recordant els recents informes de les Nacions Unides sobre el **desenvolupament humà**, en el llindar del tercer mil·lenni, dos de cada tres éssers humans no han usat en la seva vida un telèfon i vuit de cada deu entreveuen encara molt llunyà l'horitzó de la seva connexió a la "xarxa"; manques que passen desapercebudes encara per a més d'un miler de milions de congèneres, ocupats com estan, prioritàriament, a procurar-se alguna cosa per a menjar. Quan estudiem els aspectes psicosocials del treball, pot ser que no tractem, doncs, sobre el nucli problemàtic de la condició humana actual universal, sinó que més aviat dediquem etnocèntricament la nostra atenció a un tòpic que, ara com ara, (només) preocupa especialment en les societats econòmicament més avançades.

## Objectius

Els objectius que ha d'assolir l'estudiant amb aquest mòdul didàctic són els següents:

1. Familiaritzar-se amb l'estudi interdisciplinari i multiparadigmàtic del món del treball i de les experiències i relacions que implica.
2. Saber explorar la dimensió psicosocial latent de l'experiència laboral, sovint eclipsada per les seves manifestacions tecnoeconòmiques.
3. Aprofundir en el caràcter sociohistòric i cultural de fenòmens i processos laborals sovint viscuts com a *realitats naturals*.
4. Saber proporcionar un marc de referència bàsic per a l'estudi de la transformació contemporània del món del treball i del seu impacte en l'experiència laboral.
5. Tenir capacitat per a la realització de les operacions específiques següents:
  - Utilitzar adequadament el vocabulari bàsic desenvolupat en el text i resumit en el glossari.
  - Estructurar els components principals del concepte de *treball*.
  - Distingir l'*ocupació* d'altres formes de *treball*.
  - Identificar *dimensions* i *divisions*, *condicions*, *significacions* i aspectes de l'*organització* del treball.
  - Determinar, des d'una òptica interdisciplinària, funcions i disfuncions respectives de l'ocupació i de la desocupació.
  - Descriure i aplicar models teòrics *construccionista*, *funcionalista* i *ecològic* en els efectes sociopolítics i psicosocials de la situació sociolaboral.
  - Esquematitzar les principals megatendències de canvi al món sociolaboral contemporani. Definir els conceptes de síndrome d'esgotament professional (*burnout*) i d'assetjament psicològic (*mobbing*).
  - Valorar l'impacte psicosocial de la *subocupació* i de la precarietat laboral.



## 1. Primera part: el passat del treball

### 1.1. Concepcions del treballar

Al llarg de la història i de les cultures, **treballar** constitueix un component clau en la vida quotidiana de les persones i dels pobles. A la Grècia antiga, Hesíode ens presenta *els treballs* com una cosa tan natural com els dies; a les portes de l'edat mitjana, Benet de Núrsia organitza les regles de la vida monàstica entorn del binomi *ora et labora* i, en plena modernitat industrial, Freud proposa prevenir el malestar humà amb una sana combinació d'"estimar i treballar".

La nostra experiència contemporània del món està saturada de referències treballològiques: en efecte, l'anomenada **civilització del treball** està marcada per la *divisió*, l'*organització* i el *mercat de treball*, l'*ètica* del treball i l'*amor* al treball, el *dret* al treball i l'*obligació* de treballar, la *realització*, *emancipació*, *alliberament* i *humanització* –i també l'*alienació*, *dominació*, *esclavització* i *explotació*– pel treball, el *plaer* i el *dolor* per treballar, l'*addicció* i l'*aversió* al treball, l'*èxit* i el *fracàs* en el treball, tenir i no tenir *treball*, l'*excés* i el *dèficit* de treball, l'*estrès* per treballar i per no fer-ho, etc.

El treball és un camp d'investigació i intervenció interdisciplinària en el qual conflueixen perspectives tan diverses com l'economia, la medicina, la història, el dret, l'antropologia, la politologia, la sociologia, la psicologia, la pedagogia, l'ecologia, etc. És certament un fenomen polifacètic:

"Nos referimos al *trabajo* como una actividad o una tarea (*estoy trabajando duro*), como una situación ocupacional (*he encontrado un trabajo*), como un ambiente o contexto físico (*trabajo al aire libre, puesto de trabajo*), como una técnica o método de producción (*trabajo artesanal, trabajo a destajo*), como un significado subjetivo (*tengo derecho a trabajar*), como una actitud o creencia (*es bueno trabajar*), como un resultado (*he hecho un buen trabajo*), como un valor (*el trabajo es lo más importante en mi vida*), como estructuración temporal (*es hora de trabajar*), como símbolo social y cultural (*posee un buen trabajo, los japoneses son trabajadores*), como coste o esfuerzo (*ha supuesto mucho trabajo*), como intercambio social y económico (*lo ha recibido a cambio de su trabajo, vive de su trabajo*), como ética (*el trabajo redime*), etc."

J. M. Peiró i F. Prieto (eds.). (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo* (vol. 1, p. 16). Madrid: Síntesis.

Aquesta aparença de fenomen universal, ubic i etern, que ho envaeix tot i tot ho travessa, confereix al treball la significació d'un fenomen gairebé *natural* a què cada cultura dóna només el seu toc característic. La qüestió que se'ns planteja sobre això és la de si *treballar* significa el mateix per a tothom, quan invoquem una experiència bàsica comuna, o bé es refereix a moltes realitats diferents, perquè remet a una calaix de sastre que conté coses heterogènies.



### 1.1.1. Etimologia

Els diccionaris etimològics de les llengües més diverses proporcionen una idea de la polisèmia del vocable *treball* (i equivalents), així com de l'evolució del seu significat. La historiografia i la sociologia del treball posen en relleu una evolució des d'una pluralitat de **treballs concrets** i específics fins a la representació del **treball abstracte** i en majúscula.

L'ús quotidià i científic contemporani del terme *treball* per a referir-se a qualsevol tipus d'activitat productiva o generadora de valor econòmic i susceptible d'intercanvi mercantil, té una curta història i un llarg període d'incubació social i cultural.

Amb anterioritat a l'era moderna industrial –i, més concretament abans del segle XVIII–, com observa Cartier (1984), ni en les llengües europees ni en les de la resta del món no trobem cap indicatiu d'un vocable genèric que complís aquesta funció. Més aviat apareix una pluralitat de veus que remeten a parcel·les específiques de l'ampli espai semàntic inclòs per aquell referent global. "El que nosaltres anomenem *treball* és una invenció de la modernitat", afirma Gorz (1988, p. 25). Aquest sociòleg francès descriu el *treball abstracte* com aquesta activitat que "tenim", "busquem", "oferim" i "desenvolupem" en l'esfera pública, que ens és "demandada, definida i reconeguda com útil per altres, i per tant és remunerada per ells", i que "situem en el centre de la vida individual i social".

Aquesta activitat es distingeix de les tasques domèstiques i quotidianes associades a la *reproducció de la vida* per les seves finalitats, condicions i circumstàncies específiques: en les societats *modernes*, es duu a terme en el marc de la compravenda dels seus productes o serveis, regulada per un contracte explícit, pel qual la persona es compromet i s'obliga a un treball, a canvi de la compensació econòmica corresponent. En aquest context, es considera treballadora qualsevol persona que treballa assalariatament.

En el llindar del segle XXI, formar part de la població treballadora equival, pràcticament a la carta de ciutadania. Pertànyer al món del treball apareix gairebé com un atribut de la mateixa condició humana.

### 1.1.2. Definició

Una vegada feta una primera aproximació a les arrels etimològiques dels significants, procedirem a la construcció d'un mapa conceptual de la versió contemporània de la idea del *treballar* (taula 1).

#### Lectures complementàries

Vegeu en la bibliografia final les obres següents:

Jaccard, 1960; Parias, 1960; De Ruggiero, 1977; Hall, 1986; Pahl, 1988; Tripiet, 1991; Aizpuru i Rivera, 1994; Castel, 1995; Meda, 1995; Bauman, 1998; Castells, 2000.

#### Lectura recomanada

M. Cartier (1984). *Le Travail et ses Représentations*. Paris: Archives Contemporaines.

A. Gorz (1988). *Metamorfosis del trabajo*. Madrid: Sistema, 1995.

#### Treball per Bauman

Sintetitzant aquesta perspectiva Bauman (1998) concep el **treball** com una activitat que les altres persones consideren valuosa i mereixedora d'una recompensa econòmica.

#### Treball i capital

En aquest context les *relacions laborals* són les que mantenen dos agents principals: la part contractada assalariada (*treball*) i la contractant patronal (*capital*).

#### Residència i ciutadania

Multitud de nacions-estat concedeixen la *residència* i, a la llarga, la *ciutadania* i la *nacionalitat* a la població immigrant que ha aconseguit obtenir un contracte laboral.

Agafat en la seva accepció més abstracta i genèrica, *el treball* té la capacitat de funcionar com el denominador comú de totes les representacions quotidianes *dels treballs* concrets i específics.

Quan parlem de *treball*, ens referim a una activitat humana, individual o col·lectiva, de caràcter social, complex, dinàmic, canviant i irreductible a una simple resposta instintiva a l'imperatiu biològic de la supervivència material. Es distingeix de qualsevol altre tipus de pràctica animal per la seva naturalesa reflexiva, conscient, propositiva, estratègica, instrumental i moral.

### Lectures complementàries

Vegeu en la bibliografia final: Agulló i Ovejero, 2001; Blanch, 1990; Cartier, 1984; De Ruggiero, 1973; 1998; Hall, 1986; MOW, 1987; Pahl, 1988; Peiró, 1990; Peiró i Prieto, 1996.

Taula 1. Concepte de treball

Treball és qualsevol aplicació humana			
de	coneixements	habilitats	energies
per part de	individus	grups	organitzacions
de manera	conscient i intencional	sistemàtica i sostinguda	autònoma o heterònoma
amb	esforç	temps	compromís
en un marc	tecnoeconòmic	juridicopolític	sociocultural
mitjançant	materials	tècniques i instruments	informacions
sobre	objectes	persones o organitzacions	coneixements
per a	obtenir béns	elaborar productes	prestar serveis
que són	escassos	desitjables	valuosos
i generar	riquesa	utilitat	sentit
i així	satisfer necessitats	rebre compensacions	assolir objectius
de caràcter	biològic	econòmic	psicosocial

### 1.1.3. Modalitats

Com apareix a la **taula 2**, el treball, en tant que manera d'aconseguir el suport material, és una pràctica tan antiga com la mateixa humanitat. La modalitat actualment dominant d'activitat laboral –la *normal* estadísticament i socialment– és *l'ocupació* o *treball assalariat* –*expressió que*, a partir de l'anomenada Revolució Industrial, funciona com a sinònim de *treball*. En les crisis cícliques del *mercat laboral* capitalista vuitcentista, agafa forma un nou problema social, l'enèsima versió de la pobresa: la *desocupació*. Ja en ple apogeu del sistema industrial, la *subocupació* (o l'ocupació de baixa qualitat) arriba a constituir,

### Salari

En llatí, *salarium* significa la ració periòdica de sal que rep l'esclau del seu amo.

al costat de la desocupació, la part fonamental del nucli dur de l'anomenada *nova qüestió social*, que amenaça el progrés de la qualitat de vida laboral i el del mateix treball com a factor de benestar, tant en l'escala local com en la global.

Taula 2. Cronologia de l'aparició de fenòmens sociolaborals

Constructe	Context de la seva posada en escena
Treball	Apareix amb la mateixa humanitat.
Ocupació	Emergeix el segle XVIII.
Desocupació	Irrump en la 2a. meitat del segle XIX.
Subocupació	Esclata en la 2a. meitat del segle XX.

En les societats econòmicament avançades del segle XX, s'observa fàcilment la fractura sociolaboral ocupació/desocupació. En les de principis del XXI, aquesta discontinuïtat social tendeix a deixar pas a un continu en un dels pols del qual apareix la *superocupació* o l'ocupació d'alta qualitat, en l'altre la desocupació pura i dura i, en un cada vegada més extens i difús espai intermedi, les múltiples modalitats emergents de *subocupació*.

Per ocupació<sup>1</sup> entenem una modalitat de treball desenvolupada en el marc d'una **relació contractual** d'intercanvi **mercantil**, de naturalesa jurídica, establerta, públicament i voluntàriament, entre dues parts:

- 1) la persona treballadora **contractada** –que ven esforç, temps, coneixements, destreses, habilitats, rendiments i múltiple subordinació a imperatius funcionals de naturalesa tècnica, jurídica, ecològica, comptable, evaluativa, productiva, burocràtica i organitzacional– i
- 2) la **contractant** –que compra tot això, a canvi d'un salari i eventualment, a més, d'altres compensacions en forma de béns o serveis.

La taula 3 inclou una tipologia de situacions sociolaborals estructurada entorn de la condició laboral "activa" o "inactiva" de la població.

Taula 3. Tipologia de situacions sociolaborals

<b>Població laboralment activa</b>	<b>Autoocupada</b>	Intervé en el procés productiu, treballant per compte propi.
	<b>Ocupada</b>	Treballa per compte d'altri, assalariat i amb contracte regular.
	<b>Subocupada</b>	Ocupa un lloc de treball de rang inferior a la seva categoria professional i/o en condicions de precarietat contractual, salarial, i/o temporal.

#### Ocupació, desocupació i subdesocupació

*Ocupació, desocupació i subdesocupació* són categories pures, o tipus ideals. La realitat social concreta inclou infinitat de formes híbrides, mestisses, fractals, limítrofes, amb característiques de més d'una d'aquestes categories abstractes.

La mateixa subocupació, per exemple, enclou propietats de l'ocupació i de la desocupació.

<sup>(1)</sup>El que aquí denominem ocupació és el nucli central del dret del treball.

	<b>Aturada</b>	Té edat, capacitat i disponibilitat per a l'activitat laboral, manca d'ocupació, desitja ocupar un lloc de treball i així consta a l'organisme corresponent, on la seva fitxa està registrada i actualitzada.
<b>Població laboralment inactiva</b>	<b>Preactiva</b>	Està en minoria d'edat laboral o manté l'estatus d'"estudiant".
	<b>Passiva</b>	Consumeix, té edat i capacitat per a estar laboralment ocupada; però ni està ocupada, ni procura ni desitja estar-ho.
	<b>Paraactiva</b>	Executa "tasques de la llar" i, és per això que, participa més o menys activament i directament en el procés productiu; tot i que oficialment és categoritzada com a aliena al món laboral.
	<b>Desanimada</b>	Està en condicions d'ocupar un lloc de treball; però es resigna a la inactivitat, desesperançada de trobar una feina, que ja ha deixat de buscar.
	<b>Inactivable</b>	Pateix alguna discapacitat que la inhabilita per a l'activitat laboral convencional.
	<b>Postactiva</b>	Gaudeix de la jubilació o de l'edat de jubilació laboral.

Si bé la modalitat "assalariat" constitueix el nucli dur del concepte modern de *treballar*, existeixen altres formes de treball rellevants socialment i econòmicament. A la taula 4 es reflecteixen, resumides, algunes d'aquestes.

Taula 4. Modalitats de treball no assalariat

<b>Treball no assalariat</b>	<b>Tasques domèstiques</b>	Activitats diverses i heterogènies, de caràcter privat, relacionades amb el manteniment quotidià de la pròpia llar.
	<b>Autoproducció</b>	Economia de producció orientada fonamentalment al consum dels propis productors; típica de les societats agrícoles preindustrials.
	<b>Voluntariat social</b>	Tasques amb efectes econòmics, executades desinteressadament, sense la compensació salarial ni el caràcter obligatori que comporta un contracte laboral.
	<b>Prosum</b>	Actuació econòmica en la qual el mateix agent és, alhora i en part, productor i consumidor del servei que rep (com ocorre en un caixer automàtic o en un restaurant d'autoservei).

#### **Prosum**

Terme que condensa els de *producció* i *consum*. És un concepte introduït per:

A. Toffler (1980). *La tercera Ola*. Barcelona: Plaza y Janés.

## 1.2. Facetes de la realitat laboral

El treball és un fenomen polièdric, la cristallització d'un complex procés en el qual interactuen els modes de producció de la vida material i les formes de veure, viure i encarrilar l'existència social i cultural; és a dir, l'economia, la política, la ideologia i les seves recíproques influències i determinacions.

### 1.2.1. Dimensions

S'acostuma a parlar de dimensions del treball, atenent a dos criteris principals:

1) La **perspectiva disciplinària** (econòmica, sociològica, jurídica, politicològica, ecològica, psicosocial, biomèdica, etc.). Cada especialitat aporta a la tasca interdisciplinària els seus paradigmes, els seus models teòrics i la seva caixa d'eines conceptuals, metodològiques i tècniques, per a la investigació i intervenció sobre el camp dels fenòmens i processos laborals.

2) El **nivell d'anàlisi**, que inclou "dimensions" que abracen des de l'àmbit individual fins al macro social, passant pel grupal i l'organitzacional.

Quan s'analitza l'experiència laboral des del **pol individual**, la medicina i el dret, la psicologia i la pedagogia, igual com altres branques científiques i professionals, enfoquen el comportament humà en l'entorn laboral, així com els mecanismes i processos jurídics, biològics, psicològics, pedagògics, etc. que el possibiliten, faciliten, limiten, condicionen o determinen. En aquest nivell, es tracta de les necessitats i recursos biològics de la persona per a interactuar amb el seu medi laboral, dels drets i deures individuals respecte a l'ocupació, de valors, actituds, creences, normes, rols, motius, aspiracions, expectatives, actituds, habilitats, destreses, cognicions autoreferencials (autoconcepte, autoestima, autovaloració, autoeficàcia..., personals i professionals) concernents al treball, etc.

Aquesta perspectiva explica fenòmens i processos tan diversos com els relatius a ergonomia, salut, higiene, seguretat i benestar en el treball; a selecció, avaluació, formació, orientació, desenvolupament i promoció del personal laboral.

D'altra banda, el **pol social** atreu l'atenció de múltiples disciplines científiques i professionals, que analitzen temes tan variats com les condicions físiques, materials, polítiques, jurídiques, socials i ideològiques del treball; la gènesi i el desenvolupament històric de les estructures i processos sociolaborals, la cultura i la socialització organitzacionals, les tensions, crisis i conflictes que emergeixen en aquest àmbit; així com les estratègies aplicades a la seva resolució.

#### Lectura recomanada

R. H. Hall (1986). *Dimensions of Work*. Beverly Hills, CA: Sage.

### 1.2.2. Divisions

Quan es tracta del *treball* en un sentit merament descriptiu i tòpic, s'acostuma a parlar de *dimensions del fenomen*; mentre que, quan s'intenta aportar, a més, claus per a la lectura no solament dels diferents vessants horitzontals, sinó també de les desigualtats verticals, es tendeix més aviat a aplicar el terme *divisions*.

#### Lectura recomanada

R. E. Pahl (1984). *Divisiones del trabajo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 1991.

La **divisió social del treball** consisteix en una distribució de les tasques que les persones individuals compleixen en la societat.

Com més complexa és l'organització social, més es desenvolupa una sofisticació en la divisió del treball. Les ciències socials en general tendeixen a distingir entre formes primitives i modernes d'aquesta divisió. Entre les primeres, apareixen les considerades més "naturals", com la sexual (de gènere), que assigna als homes les tasques "productives" i a les dones les "reproductives". A aquesta divisió pertanyen també la divisió per criteris d'edat (joves enfront adults) i de tasca (manual enfront intel·lectual).

D'entre les formes que s'anomenen *modernes*, destaca l'anomenada **divisió tècnica del treball**, que inclou diverses modalitats:

- a) Repartiment de tasques dins d'un mateix procés productiu (per exemple, al si d'una cadena de muntatge de l'automòbil).
- b) Distribució d'espais de treball entre *professions* (en funció de la respectiva especialització).
- c) Classificació de la producció atenent diversos criteris específics:
  - per sectors (primari, secundari, terciari, etc.),
  - per subsectors (per exemple, dins del secundari, el metal·lúrgic, el tèxtil, el químic, etc.) i
  - per espais geogràfics, segons les característiques de l'entorn (especialització en pesca, agricultura, mineria, serveis, etc.).

Les formes concretes de relació social derivades de la divisió del treball no es produeixen en el buit: així, per exemple, quan la divisió sexual es produeix en un entorn patriarcal, no té caràcter natural, sinó sociocultural, i constitueix, per tant, una divisió de gènere. Igualment, quan una divisió entre el tre-

ball intel·lectual i el manual es produeix en el marc d'una societat desigualtaria (per exemple, de tipus esclavista), les relacions socials que comporta són d'explotació i dominació d'una categoria social per part de l'altra.

Darrere de la divisió sexual del treball, s'amaguen els estereotips culturals del gènere:

D'una banda, l'home es realitza masculinament complint el rol d'agent (Deaux, 1985); això és, vertebrant la seva identitat i la seva activitat en la dimensió pública, centrada en l'acompliment laboral del rol professional (*job model*, Dex, 1988) i en la generació de valors de canvi.

De l'altra, la dona es realitza femeninament, exercint el seu rol comunal (Deaux, 1985), es desenvolupa com a dona en l'àmbit privat, exercint el rol domèstic (*gender model*, Dex, 1988) i en la producció de valors d'ús.

Tampoc la divisió tècnica de tasques en una cadena de muntatge fordista no respon a una lògica natural d'especialització de funcions decidida en una assemblea de treballadors motivats per la seva tasca, sinó a la lògica social de la productivitat d'un treball convertit en mercaderia pel capitalisme.

### 1.2.3. Condicions

Qualsevol activitat laboral es desenvolupa en un determinat context socioeconòmic, ecològic i tecnològic.

Per *condicions de treball* entenem el conjunt de circumstàncies en el marc de les quals es desenvolupa l'activitat laboral.

La historiografia econòmica, social i tecnològica de l'activitat laboral posa de manifest la constant evolució de l'escenari, del guió, dels actors, dels instruments, de l'organització i de la lògica per la qual es regeix l'activitat laboral. Actualment, existeixen diversos criteris de classificació de les condicions de treball. Seguint bàsicament l'esquema adoptat per Peiró i Prieto (1996), oferim un inventari d'aquestes condicions a la taula 5.

Taula 5. Inventari de condicions actuals de treball

Dimensions	Indicadors
<b>Contracte</b>	Modalitat (indefinit/temporal, jornada completa/parcial, etc.) Salari Prestacions socials i sanitàries...
<b>Ambient físic</b>	Temperatura, humitat, il·luminació, soroll, qualitat de l'aire, neteja, higiene, etc. Equipament, mobiliari, instruments, ergonomia, etc.
<b>Ambient social</b>	Clima, comunicació, negociació, qualitat de les interaccions verticals i horitzontals, estructura i configuració de l'espai laboral, privacitat, amuntegament, distribució territorial, etc.
<b>Seguretat i higiene</b>	Riscos físics (accidents, contagi, etc.) i psicosocials (assetjament sexual o moral, estrès i síndrome d'esgotament professional, etc.) Dispositius de prevenció...



Dimensions	Indicadors
Tasca	Autonomia, responsabilitat, iniciativa, exigència, varietat, interès, creativitat, control, complexitat...
Rol	Ambigüïtat, conflicte, sobrecàrrega, buidedat...
Processo	Organització i divisió
Temps	Durada de l'activitat (jornades, horaris, torns, ritmes, descansos, vacances, etc.) Intensitat, pressió de calendari...
Clima social	Cohesió grupal, suport mutu, esperit de cooperació/competició, empatia, cordialitat, harmonia, grau de conflictivitat, estil de direcció, de gestió de conflictes, de comunicació, de presa de decisions, etc.

Font principal: Peiró i Prieto, 1996, vol. 1.

Les condicions de treball incideixen especialment sobre l'experiència de treball i la dinàmica de les relacions laborals, sobre la vida quotidiana de les persones, famílies i comunitats, sobre la qualitat de vida laboral en general i sobre la salut i el benestar psicològic en particular, sobre la motivació i la satisfacció laborals, sobre la implicació amb el treball, sobre patologies professionals, sobre el rendiment laboral de les persones emprades, sobre disfuncions organitzacionals com els conflictes, l'absentisme, la rotació, els accidents o les baixes laborals– i sobre l'eficàcia i l'eficiència de les mateixes organitzacions.

#### 1.2.4. Significacions

Si es pot parlar de canvis qualitatius en les condicions materials i econòmiques del treball, una cosa similar es pot dir respecte als seus significats. En totes les èpoques de la història humana, apareixen indicis de diferents concepcions i valoracions de l'activitat laboral, que s'estenen al llarg d'un continu bipolar entre l'extrem de la valoració positiva i el de la negativa.

"Lo que hoy entendemos por trabajo ha sido, a lo largo de la historia humana, un referente para toda suerte de tabúes y de imperativos morales, así como de prescripciones y proscripciones diversas. Esta ambivalencia fundamental que ha venido suscitando ha acabado haciendo de él objeto del deseo y del rechazo más profundos, del miedo a tenerlo y a perderlo, del ansia por liberarse de él y del horror a quedarse sin él, vía de emancipación y de alienación, potencial liberador y deshumanizador, don y mercancía, factor tranquilizante y estresante, [...] fuente inagotable de beneficios y de maleficios."

Blanch, J. M. (2001). Empleo y desempleo. ¿Viejos conceptos en nuevos contextos? A E. Agulló i A. Ovejero (coords.). *Trabajo, individuo y sociedad* (p. 31). Madrid: Pirámide.

El que domina al món antic (preindustrial i precapitalista en general) és una visió del treball que oscil·la entre el centre del continu bipolar i el pol negatiu (la representació del treball com a maledicció, càstig, jou, estigma, coerció, esforç i penalitat). D'altra banda, la perspectiva que caracteritza la modernitat industrial és precisament la contrària: la que s'estén entre aquest centre del continu (representació del treball com a component del principi de la realitat humana, com una mera funció instrumental al servei de la supervivència material) i el pol positiu (el treball i l'activitat econòmica en general com a eixos

vertebradors i organitzadors de la vida individual, social, política i cultural; visió de l'activitat laboral com a missió, vocació, camí, valor, font de satisfacció i d'autorealització).

En la civilització moderna industrial, aquest sentit positiu del treball és el que domina en la ideologia que regeix la vida quotidiana de les persones i de les comunitats. El protestantisme d'orientació neocalvinista, el liberalisme socio-econòmic, la mentalitat industrial i el que Weber (1905) denomina *l'esperit del capitalisme* convergeixen en una nova visió de l'activitat laboral, caracteritzada a la taula 6.

Taula 6. Característiques de la cultura del treball

Trets psicosocials de l'ètica del treball
Idealització de la laboriositat, l'ofici, la professionalitat i l'ètica del treball
Exaltació de l'esforç, la constància, la disciplina i l'ascetisme intramundà
Aixecament de la censura moral concernent a l'afany de lucre
Condemna cultural de la peresa i del lleure
Passió desenfrenada pels diners i la riquesa
Incitació a l'estalvi i a la iniciativa inversora
Racionalització instrumental de l'activitat productiva



### 1.2.5. Organitzacions

Podem introduir-nos en el concepte *d'organització del treball* a través de la metàfora de **l'Assemblea a la fusteria**:

"Expliquen que, a la fusteria, hi va haver una vegada una estranya assemblea. Va ser una reunió d'eines per tal d'arreglar les seves diferències.

El martell va exercir la presidència, però l'assemblea li va notificar que havia de renunciar-hi. La causa? Feia massa soroll! I, a més, es passava el temps colpejant. El martell va acceptar la seva culpa, però va demanar que també fos expulsat el cargol; va dir que calia donar-li voltes perquè servís d'alguna cosa. Davant de l'atac, el cargol va acceptar també, però al seu torn va demanar l'expulsió de la polidora. Va fer veure que era molt aspra en el seu tracte i sempre tenia friccions amb els altres. I la polidora va estar-hi d'acord, a condició que fos expulsat el metre que sempre passava l'estona mesurant els altres segons la seva mesura, com si fos l'únic perfecte.

Llavors va entrar el fuster, es va posar el davantal i va iniciar el seu treball. Va utilitzar el martell, la polidora, el metre i el cargol. Finalment, la tosca fusta inicial es va convertir en un fi moble. Quan la fusteria va quedar novament sola, l'assemblea va reprendre la deliberació. Va ser llavors quan va prendre la paraula el xerrac, i va dir:

'Senyors, ha quedat demostrat que tenim defectes, però el fuster treballa amb les nostres qualitats. Això és el que ens fa valuosos. Per tant, no pensem ja en els nostres punts febles i concentrem-nos en la utilitat dels nostres punts forts.'

L'assemblea va trobar llavors que el martell era fort, el cargol unia i donava força, la polidora era especial per a afinar i llimar aspreses i van observar que el metre era precís i exacte. Es van sentir llavors un equip capaç de produir mobles de qualitat. Es van sentir orgullosos de les seves fortaleses i de treballar junts."

(2000, setembre). *Infoaba. Boletín iberoamericano de psicología organizacional y recursos humanos*, 2.

En les societats contemporànies, la majoria de les persones neix i mor en hospitals, passa períodes importants de la seva vida infantil i juvenil en escoles i universitats; durant la seva vida adulta, treballa en empreses i ocupa part del seu temps lliure desenvolupant activitats organitzades en funció de metes socials, polítiques, sindicals, recreatives, culturals, religioses, esportives, etc. de caràcter públic o privat. En suma, una de les característiques més rellevants de la vida humana contemporània és el seu caràcter eminentment organitzat.

Les organitzacions són entitats omnipresents en la vida humana social, cultural i laboral. I funcionen per a bé (com Metges sense Fronteres o les Hermanitas de los Pobres, etc.) o per a mal (com els càrtels de la droga o les xarxes terroristes).

Al llarg de la seva història com a espècie, l'ésser humà ha anat desenvolupant diverses formes d'activitat laboral que, des del Paleolític fins a l'Era de la Informació, no han deixat d'evolucionar. Actualment, en el marc de les societats complexes, les modalitats primitives de *divisió de treball* han donat lloc a formes més sofisticades d'*organització*. No solament passem una part important de la nostra vida treballant; sinó que, a més, ho fem en el marc d'*organitzacions* laborals.

La metàfora organísmica ha estat utilitzada des de les més diverses perspectives per a significar una cosa viva, autoregulada, que manté homeostàticament la constància de seu medi intern i s'adapta permanentment a les fluctuacions de l'ambient exterior.

Una organització consisteix en un col·lectiu de persones associades per a treballar conjuntament de cara a aconseguir uns objectius comuns.

Pressuposa l'existència d'un sistema social complex, estable, en permanent interacció amb els seus medis extern i intern, integrat, amb estructura de poder, divisió de papers entre els seus membres, definició operativa de rols, delimitació de competències i reglamentació del seu funcionament ordinari; i tot això està orientat a l'eficàcia d'aquest organisme social, això és, a l'èxit de metes organitzacionals, conscientment perseguides pel col·lectiu organitzat. Qualsevol organització social té, per tant, la seva lògica, els seus objectius i estratègies, el seu escenari, els seus actors, el seu guió i la seva direcció.

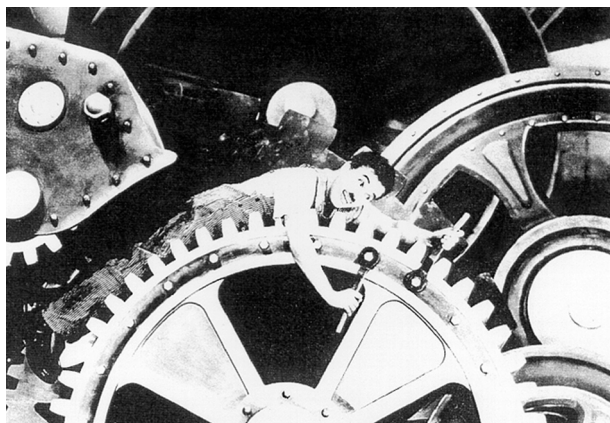
El sistema fabril és el paradigma de l'organització moderna del treball, l'eix vertebrador de la civilització industrial, que integra i transcendeix l'herència de models anteriors, com el domèstic i el gremial.

#### Organització i organisme

Etimològicament, *organització* significa l'acció i l'efecte d'organitzar; això és, en cas de preparar la realització d'alguna cosa. Un *organisme* és una entitat biològica integrada per un conjunt d'òrgans que funciona coordinadament com un tot conjuntat, individual, amb vida pròpia, diferenciat del món exterior (amb el qual interactua constantment) i dels altres organismes.

#### Empresa com a supraorganisme

Una empresa de producció o de serveis és considerada analògicament com un *supraorganisme* biològicament integrat, amb diferenciació d'estructures i funcions, i regit pels principis sistèmics d'interdependència, jerarquia i control.

Foto de Ch. Chaplin al film *Temps moderns*.

Des de la consideració tayloriana de la mà d'obra com a part d'un artefacte mecànic susceptible d'optimització i també de substitució, fins a la valoració dels anomenats *recursos humans* com a joia de la corona de l'organització, ha plogut bastant. Entre les funcions de l'organització actual figuren el reclutament, la selecció i la formació d'aquests recursos. El treball és un factor de cost, però també un avantatge competitiu per a qualsevol organització que sap desenvolupar-lo i conservar-lo. Per això, actualment, les organitzacions planifiquen i gestionen els seus recursos humans.

En un balanç retrospectiu, podem sostenir que, al llarg de la modernitat capitalista industrial, les organitzacions laborals han evolucionat formalment des d'uns models de sistema tancat, rígid, monolític, jeràrquic i vertical cap a altres de signe més obert, flexible, reticular, autoregulat i horitzontal. Efectivament, del taylorisme a la reenginyeria de processos, del fordisme al toyotisme, del model militar a l'*empresa xarxa*, etc., el format organitzacional ha experimentat canvis substancials. El fet que aquests canvis –fonamentalment destinats a millorar l'eficiència, la competitivitat, l'excel·lència, les cotes de mercat i la qualitat del treball com a mercaderia– contribueixen també a la millora del benestar individual, social i laboral, així com a l'emancipació i al desenvolupament humà, és una cosa que des de fa temps constitueix un objecte ja tradicional de discussió.

Els models teòrics i operatius sobre l'organització del treball han estat construïts i aplicats a partir de preguntes i problemes plantejats des de determinades posicions d'interès, normalment més properes al *capital* que al *treball*. *En aquest camp, com en el del desenvolupament de les ciències i de les tècniques, igual com en el de les arts i de les lletres, qui paga mana i també "pregunta" –de vegades, fins i tot "dicta"– i estableix l'agenda de "prioritats". Així doncs, les ciències de l'organització tampoc no estan per a sobre del bé o del mal respecte al sistema que contribueixen a pensar, dissenyar i gestionar.*

### Recursos humans

Peiró i Prieto (1996) conceben els recursos humans com el conjunt de compromisos, experiències, competències, coneixements, aptituds, actituds, habilitats, destreses, energies, etc., que els membres de l'organització aporten perquè aquesta pugui assolir els seus objectius.

### Recursos centrals i perifèrics

En les empreses *lleugeres i flexibles*, els recursos humans objecte de desenvolupament són més aviat els *centrals* (el sector més imprescindible i insubstituïble). Els *perifèrics* tenen (pateixen) una altra consideració i un altre tracte, perquè són fàcilment recanviables i fins i tot, en determinades circumstàncies, d'un sol ús.

### Recursos?

El fet que en el segle XXI, en l'argot organitzacional, es continuï parlant, per exemple, de *recursos humans* denota una filosofia implícita de signe economicista i connota uns determinats criteris axiològics en funció dels quals l'organització "planifica", "gestiona" i "desenvolupa" (compra, ven, crea, liquida, etc.) aquest tipus de "recursos".

### 1.3. Experiència laboral i qualitat de vida

El treball ocupa una part important de l'espai i del temps en què es desenvolupa la vida humana contemporània, tant pel que fa als individus com a les famílies, comunitats, ciutats i pobles. Del treball, n'obtenim bona part de les coses que ens són objectivament necessàries per a la supervivència material i també les que hem arribat a considerar subjectivament imprescindibles per a desenvolupar-nos "normalment" i sentir-nos bé en la vida quotidiana, en els plans personal i social, econòmic i polític, moral i cultural.

En aquest apartat, revisarem el que la investigació empírica i la reflexió teòrica interdisciplinària ens permeten conèixer sobre dues modalitats concretes i antagòniques d'experiència laboral: l'ocupació i la desocupació.

#### 1.3.1. Estudis empírics

Ha arribat a constituir un tòpic pràcticament inqüestionable la consideració de l'ocupació com a **panacea social**, arbre del benestar i matriu de totes les solucions; que comporta, al seu torn, la consideració de la **desocupació** com a **problema social**, font de malestar, caixa de pandora de la qual emanen tots els mals, forat negre econòmic, social, polític, jurídic i psicològic.

#### Situació laboral i benestar/malestar

La desocupació és al carrer, com a fet social, experiència personal, esdeveniment històric, fantasma econòmic, dada estadística i tema conversacional, senyal d'alerta vermella per a l'estat de dret, símptoma de crisi del sistema del benestar, punt crucial del debat ideològic i desafiament fonamental per als sistemes polítics.

És un camp d'estudi interdisciplinari, sobre el qual tenen molt a dir les ciències econòmiques, socials, polítiques, psicològiques, etc.

La dimensió ocupació-desocupació no acostuma a faltar en cap dels nombrosos sistemes contemporanis *d'indicadors socials de qualitat de vida*.

Apareix sempre al pòdium dels problemes socials percebuts segons els més diversos baròmetres de l'opinió pública europea dels últims decennis. Tampoc no falta a cap inventari *d'esdeveniments vitals estressors*. Cap institució rellevant en els plans econòmic, social, polític, cultural, ideològic o religiós ha deixat de manifestar públicament el seu reconeixement de la gravetat i urgència del problema: de la Unesco a l'OIT, del Banc Mundial al Papa de Roma, del G-8 a l'Organització Mundial de la Salut, que no dubta de qualificar-lo, en un dels seus informes anuals, com "la catàstrofe epidemiològica més gran per a moltes societats" i com un dels principals factors subjacents a "esdevenir *socialment vulnerable*" (WHO, 1986). Ja els anys setanta, *l'American Psychological Association* havia assenyalat, en el seva trobada anual, la desocupació com "el proble-

#### La desocupació, situació inconstitucional

La Constitució espanyola estableix que tots els espanyols tenen el deure de treballar i el dret al treball (art. 35) i que correspon als poders públics facilitar la participació de tots els ciutadans en la vida política, econòmica, cultural i social (art. 9.2) i desenvolupar una política orientada a la plena ocupació (art. 40.1).

#### Lectures complementàries

Desocupació segons l'OMS:  
WHO (1985). *Targets for health for all*. Copenhagen. Organització Mundial de la Salut, Oficina Regional per a Europa.  
WHO (1986). *Vulnerability among Long-Term Unemployed: Longitudinal Approaches*. Copenhagen. Report on a WHO Meeting.

ma més important en salut mental d'Amèrica". En la mateixa línia, el *Manual Diagnòstic i Estadístic dels Trastorns Mentals de l'American Psychiatric Association*, APA (2000) inclou la desocupació com un dels principals factors socioambientals de l'estrès psicosocial.

La desocupació ha estat estudiada des d'una òptica interdisciplinària i multimetodològica. La majoria de la informació generada per la investigació empírica sobre això se centra en els "efectes" econòmics, socials, polítics, psicològics i sanitaris de la falta d'ocupació. El denominador comú de l'evidència acumulada indica que aquesta experiència repercuteix negativament sobre la qualitat de vida, l'ajust social i el funcionament psicològic de la persona aturada i del seu entorn familiar.

#### Observació

Històricament, la desocupació ha atret preferentment l'atenció científicosocial en els grans períodes de crisi del mercat laboral dels últims temps; això és, entre els anys vint i els quaranta del segle XX i en els últims decennis.

Metodològicament, la investigació empírica pot ser categoritzada atenent a tres criteris principals:

- l'enfocament (qualitatiu-quantitatiu)
- el nivell d'anàlisi (individu-agregat)
- el disseny (transversal-longitudinal).

En els anys compresos entre les dues guerres mundials, predomina l'anàlisi qualitativa, l'observació participant, l'informe sociogràfic i l'estudi de casos (d'individus, famílies i comunitats). En els últims lustres, es combina l'anàlisi quantitativa amb la qualitativa, amb cert predomini de la primera sobre la segona, i dels estudis transversals sobre els longitudinals (que, en els últims temps, entren en una fase de més desenvolupament).

Exposarem una selecció d'exemples il·lustratius d'algunes de les línies d'investigació més significatives sobre el tema.

Jahoda, Lazarsfeld i Zeisel (1933) fan un estudi sociogràfic clàssic, de caràcter multimetodològic, sobre l'impacte del tancament (el 1930) d'una fàbrica tèxtil en la vida quotidiana de la vila austríaca de Mariantal, d'uns 1.500 habitants. Prop del 80% de la població activa de la localitat perd el lloc de treball, i no pot ser reabsorbida pel mercat del treball local ni comarcal, ni tampoc no disposa de cap recurs de protecció social.

#### Lectura recomanada

M. Jahoda, P. F. Lazarsfeld i H. Zeisel (1933). *Mariantal: The sociography of an unemployed community*. London: Tavistock, 1972.

L'equip analitza els canvis que es produeixen, entre l'abans i el després del tancament, en les condicions de vida personal, familiar i local. Els indicadors utilitzats són múltiples i heterogenis: des de la cistella de la compra fins a les taxes de matrimonis, naixements i defuncions, o de consultes mèdiques i d'assistència a la biblioteca pública; incloent a més els trastorns psicològics, els temes de conversa als locals recreatius, els comentaris dels mestres a les classes, els tòpics de les redaccions escolars i les mateixes cartes infantils a Santa Claus.

#### Citació

"Llegamos a Marienthal con un propósito científico. Nos vamos de ahí con un solo deseo: que desaparezcan rápidamente las ocasiones de investigación tan trágicas."

Jahoda, Lazarsfeld i Zeisel (1933, p. 145).

### Desocupació a Marienthal

Entre els principals efectes que el grup d'investigació atribueix a la desocupació massiva destaquen els següents:

- Descens en el nivell i en la qualitat de vida familiars
- Empobriment de la dieta alimentària
- Deteriorament de la salut física de les persones
- Augment de les tensions intrafamiliars
- Elevació de la taxa de trastorns psíquics menors (ansietat, estrès i depressió)
- Disminució dels interessos i de les activitats socials i culturals
- Desafiliació a partits polítics i organitzacions sindicals
- Buidat percebuda de l'existència social
- Desestructuració del temps quotidià individual, familiar i local.

Jahoda, Lazarsfeld i Zeisel (1933).

Aplicant la tècnica de les *sèries temporals*, **Brenner** (1973 i 1985) estudia la relació observable, al llarg de sèries de diverses desenes d'anys, entre unes *variables independents* macrosocioeconòmiques (taxa de desocupació, grau d'instabilitat econòmica, etc.) i *variables dependents* epidemiològiques (taxes de morbiditat i mortalitat, delinqüència, drogodependència, etc.) referides a un macroagregat social (nació, estat, regió, etc.). L'anàlisi multivariable li facilita la detecció de relacions significatives entre els canvis operats en les variables independents i els que es manifesten en les dependents.

#### Anàlisi macroestadístiques

En termes generals, l'autor detecta una significativa incidència causal de la desocupació sobre els següents fenòmens:

- Curt termini: trastorns fisiològics i psicopatològics menors.
- Mitjà termini: taxes d'ingressos en centres hospitalaris i penitenciaris, de conducta antisocial, d'abusos de droga, de trastorns cardiovasculars i de mortalitat infantil.
- Llarg termini: taxa de mortalitat general associada a patologia cardiovascular.

#### Lectures recomanades

M. H. Brenner (1973). *Mental Illness and the economy*. Cambridge, DT: Harvard University Press.

M. H. Brenner (1985). Economic change and mortality by cause in selected European countries. A G. Westcott, P.G. Svensoni H. F. K. Zöllner (Eds.). *Health Policy Implications of Unemployment* (pp. 143-180). Copenhagen: Organització Mundial de la Salut.

Investigacions com les que acabem de descriure ens suggereixen i indiquen que la desocupació constitueix un important factor de risc de patologia. Sobre això abunden també innumbrables estudis de disseny transversal, en els quals la relació desocupació-trastorns biopsicosocials deriva de la comparació entre dues categories sociolaborals de persones: les *ocupades* i les *aturades*.

En conjunt, aquestes aportacions reforcen la impressió generalitzada que la desocupació és una circumstància que afecta no solament la important dimensió econòmica de la vida, sinó també el conjunt de les relacionades amb el benestar psicològic i social. Tanmateix, plantegen no pocs interrogants sociològics i psicològics sobre la *causa* dels "efectes" de la desocupació:

És la situació sociolaboral el factor determinant dels trastorns detectats en els estudis o bé aquesta circumstància simplement encobreix i emmascara la influència de fonts causals més profundes, com la *pobresa*, de la qual la desocupació no seria més que una pantalla emmascaradora?

Hi ha una "vulnerabilitat psicològica" prèvia als trastorns que surten a la llum en la situació de desocupació? L'evidència *empírica* de la correlació desocupació-depressió, significa que la desocupació resulta *depriment* o bé que una depressió prèvia té efectes *de desocupació* (que predisposen a caure en la desocupació o a cronificar-se)? L'evidència *empírica* de la correlació desocupació-baixa autoestima, significa que la desocupació baixa l'autoestima, que l'ocupació l'eleva o bé que es dona un efecte combinat d'ambdós processos?

Per a respondre-les, fa falta seguir la pista dels **estudis longitudinals prospectius**. Els estudis transversals detecten diferències entre diferents espais dins d'un mateix temps. Els longitudinals detecten canvis entre diferents temps dins d'un mateix espai.

### **Enfocaments longitudinals**

Existeixen dos tipus d'estudis **longitudinals**:

- Els *retrospectius* són aplicats una sola vegada, en el mateix moment, a la mateixa persona, que es convida que reconstrueixin, des del moment present, la memòria de les seves vides, o d'una part recent de les mateixes. Això permet detectar els *canvis* (recordats) operats i, eventualment, atribuir-los un significat teòric.
- Els *prospectius* són aquells en els quals, a partir d'un temps *zero*, es va seguint, en diverses etapes (T-1, T-2, T-3, etc.), la dinàmica dels canvis operats en les variables considerades.

Els estudis longitudinals prospectius han estat desenvolupats principalment en dos camps clàssics:

1) El del tancament (*anunciat*) d'empreses –que permet establir dispositius metodològics d'observació *abans, durant i després* de l'esdeveniment *estressor*. "Efectes" detectats:



- Un *efecte anticipatori* de la desocupació, en persones ocupades que han estat avisades del tancament de la seva empresa, és en forma d'elevació dels nivells de pressió arterial, d'àcid úric i norepinefrina a l'orina, així com de colesterol a la sang.
- Un índex de *vulnerabilitat prèvia* a la desocupació en persones ocupades amb patologia depressiva.
- Un important *efecte amortidor del suport social*, que redueix l'impacte psicopatològic de la desocupació.

2) El dels (llargs i complexos) processos de *transició de l'escola al mercat de treball*, que inclouen des dels últims anys del període escolar fins als primers de la vida laboral activa. Aquesta perspectiva permet observar no només trànsits de l'escola a l'ocupació, sinó també a la desocupació, o a l'escola superior, o bé de l'ocupació a la desocupació i d'aquesta a aquella, etc.

#### **Transició de l'escola al treball**

- L'ocupació eleva el nivell de salut mental i la desocupació el rebaixa.
- La desocupació bloqueja el desenvolupament psicosocial de les persones joves, retardant la seva normal transició des de l'adolescència i la joventut cap a l'adulthood.
- La desocupació produeix sentiments d'avorriment, irritació, infelicitat, indefensió i depressió.
- La desocupació crònica disminueix les expectatives d'ocupació i la seva recerca activa.
- L'ocupació eleva la autoimatge i l'autoestima, el motiu d'èxit i el sentit de competència i d'autoeficàcia.

La sociografia sobre Marienthal és un bon exemple d'estudi sobre tancament d'una empresa en el context de la *Gran Depressió*. Als Estats Units d'Amèrica hi ha investigacions sobre l'impacte patològic del tancament d'empreses en un context de bonança econòmica i de gairebé plena ocupació, com el de finals dels anys seixanta. Coob i Kasl (1977) i Kasl, Gore i Coob (1975), per exemple, analitzen el que ocorre al personal d'empreses de les quals s'ha anunciat amb antelació que tancaran.

#### **Lectures complementàries**

S.V. Kasl, S. Gore, i S. Coob (1975). The experience of losing a job: Reported changes in health, symptoms and illness behavior. *Psychosomatic medicine*, 37, 106-122.

S. Coob i S.V. Kasl (1977). *Termination: The consequences of job loss*. Cincinnati: US Department of Health, Education and Welfare.

En els últims lustres, han estat publicats, especialment a Austràlia (Tiggeman i Winefield, 1984; Winefield i Tiggeman, 1990) i al Regne Unit, informes d'investigació longitudinal prospectiva sobre l'evolució de la salut biopsicosocial de joves que *transiten* des del període final de l'escolaritat obligatòria cap a altres situacions socials (l'ocupació, la desocupació, l'ensenyament superior i els corresponents salts d'un a un altre d'aquests estatus).

### **Funcions i disfuncions de l'ocupació i de la desocupació**

Estudiarem, a través d'una sèrie de quadres descriptius fonamentats en l'evidència empírica interdisciplinària i multimetodològica, els efectes funcionals i disfuncionals respectius de les situacions d'ocupació i de desocupació. A la taula 7, esquematitzem les **funcions positives de l'ocupació**.

Taula 7. Funcions de l'ocupació en la cultura del treball

<b>Nivells</b>	<b>Funcions</b>
<b>General</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>mediació universal</i>: clau mestra que obre totes les portes</li> </ul>
<b>Econòmic</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• enriquiment individual i garantia d'ús i consum de béns, productes i serveis necessaris per a la supervivència material</li> </ul>
<b>Sociopolític</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• accés a la ciutadania, a l'esfera pública, a la normalitat sociopolítica i a la integració cultural</li> <li>• suport fonamental de <i>l'estat social</i> i de la <i>societat del benestar</i></li> <li>• prevenció de tensions i conflictes derivats de la desigualtat, la dualització i l'exclusió socials</li> <li>• optimització de recursos humans per al desenvolupament comunitari</li> <li>• fonament de la qualitat de vida</li> </ul>
<b>Psicosocial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• organització del temps quotidià (jornades, setmanes, anys i cicle vital de les persones)</li> <li>• estructuració de l'espai viscut i socialment construït (delimitació dels pols públic-laboral-social enfront privat-familiar-personal)</li> <li>• facilitació i regulació d'interaccions socials que transcendeixen els àmbits familiar i veïnal</li> <li>• participació, afiliació i inserció en grups laborals</li> <li>• socialització organitzacional</li> <li>• assignació de rols, estatus, poder, prestigi, reconeixement i identitat socials (per la via directa, mitjançant el títol professional, i per la indirecta, gràcies a la capacitat de consum que possibilita el salari)</li> <li>• reinserció sociocultural de persones amb antecedents de conducta anti-social o de situacions d'exclusió social</li> </ul>
<b>Psicològic</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• benestar subjectiu i satisfacció amb la vida present</li> <li>• optimisme davant del futur</li> <li>• certesa, estabilitat, seguretat, plenitud i sentit existencials</li> <li>• autonomia financera, social, ideològica i moral</li> <li>• aspiracions, expectatives, actituds, conductes, projectes i experiències professionals</li> <li>• experiències emocionals positives i cognicions autoreferencials subjacents a situacions d'èxit, control i eficàcia</li> <li>• percepció d'utilitat social i de compliment d'un deure moral</li> <li>• aprenentatge i domini de destreses, habilitats i coneixements bàsics per a l'expressió personal, la comunicació social i l'autorealització professional</li> <li>• articulació de metes personals, professionals i organitzacionals</li> <li>• resultats ergoterapèutics, en tant que dispositiu del principi de la realitat social, en persones afectades per determinats problemes psicopatològics</li> </ul>

#### **Lectures complementàries**

A. H. Winefield i M. Tiggeman (1990). Employment status and psychological well-being: a longitudinal study. *Journal of Applied Psychology*, 75, 455-459.

M. Tiggeman i A. H. Winefield (1984). The effects of unemployment on the mood, self-esteem, locus of control, and depressive effects on school leavers. *Journal of Occupational Psychology*, 57, 33-42.

#### **Lectures recomanades**

Alvaro, 1992; Blanch, 1986, 1990; Buendía, 1987; Garrido, 1996; Jahoda, 1982; Kahn, 1981; Kelvin i Jarrett, 1985; MTSS, 1987; O'Brien, 1986, 1987; Peiró i Prieto, 1996; Warr, 1987.

A la taula 8, presentem la contrapartida del que es reflecteix a l'anterior: les **disfuncions de la desocupació**. Sobre aquest punt, hem de fer, com en l'anterior, unes precisions prèvies:

- Els efectes de la desocupació indiquen una línia causal; però això no significa que remetin a *causes úniques* aïllades, sinó més aviat a factors que interactuen i es reforçen recíprocament (desocupació i pobresa, desocupació i flexibilitat organitzacional, etc.).
- Aquests efectes no constitueixen calamitats necessàries, inevitables i de les quals no es pot escapar, sinó més aviat riscos associats a l'estatus de desocupació.
- La selecció d'efectes realitzada inclou només ítems sobre els quals hem trobat un alt grau de consens entre nombroses investigacions consultades.
- Els efectes observats en la persona *aturada genèrica* emmascaren la realitat històrica, complexa i heterogènia de la desocupació que, en poc temps i al mateix lloc, pot canviar de causes, circumstàncies, actors i significats, en tant que situació social, experiència subjectiva i fenomen cultural.

#### "Efectes" no inclosos

Hem exclòs deliberadament dels nostres esquemes "efectes" de la desocupació tan espectaculars com discutits i discutibles, com el que la desocupació mata (o causa suïcidi), disminueix la potència sexual, condueix a la bogeria, desencadena violència domèstica, provoca el divorci, causa l'alcoholisme, indueix a la droga, impulsa a la prostitució, genera delinqüència i criminalitat, etc.

El mercat laboral espanyol i europeu dels últims decennis és un entorn social complex i dinàmic, on es combinen i confonen diversos tipus de desocupació i de persones aturades, altes taxes de desocupació, d'ocupació submergida i de subocupació, situacions de *joblessness* (dèficit estructural de llocs de treball) i de *worklessness* (dèficit individual de capacitats per a treballar als llocs oferts).

Taula 8. Disfuncions de la desocupació en la cultura del treball

Nivells	Disfuncions
General	<ul style="list-style-type: none"> <li>• font de molts mals socials</li> <li>• forrellat universal, que bloqueja totes les portes</li> </ul>
Econòmic	<ul style="list-style-type: none"> <li>• empobriment individual, familiar i comunitari</li> <li>• disminució del nivell de vida del país</li> </ul>
Sociopolític	<ul style="list-style-type: none"> <li>• desigualtat, dualització, desintegració, exclusió i conflictivitat socials</li> <li>• anomia, desorientació ideològica i desencant polític</li> <li>• deslegitimació de <i>l'estat de dret</i> (inoperància <i>del dret al treball</i> i del <i>deure de treballar</i>)</li> <li>• crisi de confiança en el sistema i ineficàcia de les institucions públiques</li> <li>• sobrecàrrega de <i>l'estat social</i> i risc de col·lapse de la <i>societat del benestar</i></li> <li>• desapropiament de recursos humans per al desenvolupament comunitari</li> <li>• saturació de l'aparell educatiu</li> <li>• reforç artificial de les xarxes de parentiu</li> <li>• tensió en les relacions familiars</li> </ul>

Nivells	Disfuncions
Psicosocial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• desorganització del temps quotidià</li> <li>• aïllament i incomunicació</li> <li>• vulnerabilitat social</li> <li>• immoralitat personal i inutilitat social percebudes</li> <li>• dèficit de rols, estatus, poder, prestigi, reconeixement i identitat socials</li> <li>• restricció d'interaccions socials als àmbits familiar i veïnal</li> <li>• impossibilitat d'afiliació i vinculació a grups laborals</li> <li>• bloqueig de la <i>socialització secundària</i> i de la transició <i>normal</i> de la joventut a l'adulthood</li> <li>• alienació professional, per obsolescència i degradació de coneixements, destreses i habilitats laborals i per inviabilitat del desenvolupament de plans de treball</li> <li>• desarticulació de projectes personals, professionals i organitzacionals</li> <li>• evasió de l'atur cap a refugis socials (prejubilació, malaltia, invalidesa, estatus estudiantil, professió mestressa de casa, etc.) i cap a <i>paradisos</i> artificials, de la mà de l'alcohol, tabac, fàrmacs o altres drogues</li> </ul>
Psicològic	<ul style="list-style-type: none"> <li>• malestar i insatisfacció amb la vida present</li> <li>• depressió, desinterès, desesperança i desmoralització</li> <li>• incertesa, pessimisme i desconcert existencials</li> <li>• sentiments de fracàs, frustració, ressentiment i hostilitat</li> <li>• consciència d'injustícia, inseguretat i indefensió</li> <li>• autoimatge, autoavaluació, autoestima i autoeficàcia negatives</li> <li>• dependència i heteronomia econòmica, social, ideològica i moral</li> </ul>

Malgrat que, davant del sentit comú, la persona aturada sol aparèixer com una mera unitat estadística anònima, pertanyent a un col·lectiu homogeni afectat per una epidèmia, una anàlisi mínimament detinguda de la persona *protagonista* típica de la desocupació en aquest mercat de treball, al llarg dels últims decennis, permet observar la successió dels canvis operats en el seu perfil:

A l'era daurada dels seixanta, de gairebé plena ocupació masculina, destaca el tipus *hard core*, el perfil de la persona difícilment empleable a causa dels seus particulars característiques individuals.

Els setanta obren el pas a la figura de l'home adult, principal proveïdor econòmic de la seva família, treballador de *coll blau*, que acaba de perdre el seu lloc de treball en una indústria en reconversió.

A mitjan anys vuitanta, més de la meitat de les persones aturades són joves (d'ambdós sexes) a la recerca de la seva primera ocupació. Al final d'aquest decenni, i durant bona part del següent, el nucli dur del col·lectiu sense ocupació l'encarna la categoria de les dones de mitjana edat, mares de família i mestresses de casa, amb el marit ocupat i fills en edat escolar.

Els noranta comporten l'emergència d'un nou tipus, que s'entremescla amb tots els anteriors: el de persones més grans de 45 anys amb problemes especials de reubicació laboral.

Al començament del nou segle, tendeixen a confondre's cada vegada més les fronteres de l'ocupació i de la desocupació, per la creixent presència de la subocupació, que té característiques de totes dues.

L'etiqueta genèrica *desocupació* tanca realitats personals i socials molt diverses, que donen lloc a una immensa varietat de formes de reacció a una mateixa experiència d'*èxit* o de *fracàs* en la consecució d'una ocupació. També existeixen pluralitat de situacions i contextos, que marquen diferències significatives, per exemple, entre el mercat laboral espanyol dels anys d'aquest nou segle i el de la dècada dels anys vint del segle XX; o entre aquest mercat i els contemporanis del Brasil, de Rússia, de Finlàndia, de Singapur o de Nigèria.

Aquestes consideracions sobre l'extraordinària variabilitat dins de la megacategoria estadística que engloba el conjunt de les persones *aturades* són aplicables, encara amb més fonament, al macrocol·lectiu de les persones *ocupades*.

A la taula 9, resumim dades que moderen les raons per a una idealització de l'ocupació: també en aquesta situació es produeixen (no poques) disfuncions.

Taula 9. Disfuncions de l'ocupació en la cultura del treball

Nivells	Disfuncions
Socioeconòmic	<ul style="list-style-type: none"> <li>desigualtats socials</li> <li>sobreexplotació de persones ocupades</li> </ul>
Sociopolític	<ul style="list-style-type: none"> <li>conflictivitat social, <i>lluita de classes</i> i vagues</li> <li>accidentalitat, malaltia i mortalitat laborals</li> <li><i>subocupació</i>, en tant que modalitat de treball que sol comportar, alhora, els inconvenients de l'ocupació els de la <i>desocupació</i></li> <li>dèficit en la qualitat de vida laboral, derivat de precàries condicions socials, tècniques, contractuals, salarials, temporals, materials o professionals del treball</li> <li>mercantilisme de les relacions humanes (socials i interpersonal); per l'arrelament social del paradigma implícit de les relacions laborals</li> <li>minimització del valor del treball no assalariat (per exemple: domèstic); com a efecte de la sobrevaloració de l'ocupació</li> <li>discriminació sociolaboral per raó de sexe-gènere, raça, ètnia, nacionalitat, edat, etc.</li> </ul>
Psicosocial	<ul style="list-style-type: none"> <li>sobretreball</li> <li>ambigüitat, conflicte, sobrecàrrega o buit del rol laboral</li> <li>cansament o avorriment, fracàs o frustració laborals</li> <li><i>distrés</i> i "síndrome del cremat" (<i>burnout</i>) en el treball</li> <li><i>Karoshi</i>, o mort per hiperestrès laboral</li> <li><i>gestió mitjançant estrès</i> (<i>management by stress</i>) en noves modalitats d'organització laboral basades en la saturació i la compressió del temps laboral i la consegüent intensificació del procés de treball, que sol comportar desgast físic i psicològic</li> <li>expansió de personalitats <i>Tipus A</i> (hiperactivades laboralment)</li> <li>addicció al treball, <i>organitzacions addictives</i>, generadores de <i>dependència psicològica</i> i <i>treballisme</i> (<i>workaholics</i>), o drogodependència laboral, amb la seva corresponent <i>síndrome d'abstinència</i> en vacances i caps de setmana</li> <li>assetjament sexual en el treball</li> <li>persecució moral i maltractament psicològic (<i>mobbing</i>, <i>bullying</i>, <i>harassment</i>, <i>ijime</i>, etc.)</li> </ul>

A la taula 10, posem en relleu que la desocupació –com la pedregada, la guerra o la droga– no resulta disfuncional per a tothom; sinó que genera funcions *positives* per a determinats interessos particulars.

Taula 10. Funcions de la desocupació en la cultura del treball

Nivells	Funcions
Socioeconòmic	<ul style="list-style-type: none"> <li>contenció salarial</li> <li>reducció dels costos de la mà d'obra</li> <li>abaratiment de l'acomiadament laboral</li> <li>expectativa de beneficis del capital (puja l'atur, puja la borsa)</li> <li>brou de cultiu de l'ocupació submergida</li> <li>exèrcit industrial de reserva com a: <ul style="list-style-type: none"> <li>recurs estructural del sistema d'acumulació de capital,</li> <li>dispositiu de control i disciplinització sociolaboral</li> <li>fantasma legitimador i coartada ideològica d'estratègies de reestructuració empresarial</li> </ul> </li> <li>Captació, dins de l'<i>espai social europeu</i>, de recursos financers (subsidis a la desocupació individual, fons de cohesió social i de compensació interterritorial) per a comunitats amb alta taxa de desocupació i per a municipis amb programes per a combatre'l</li> </ul>

Nivells	Funcions
<b>Sociopolític</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• flexibilització contractual i organitzacional</li> <li>• desactivació, dissuasió i desmobilització sindical</li> <li>• oportunitats d'ocupació per a especialistes en formació ocupacional, orientació, acompanyament i inserció sociolaborals, direcció de centres i gestió de programes de foment de l'ocupació, etc.</li> </ul>
<b>Psicosocial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• conformisme organitzacional, <i>per por de la desocupació i de l'acomiadament</i></li> <li>• subordinació de la qualitat de vida laboral al manteniment a tota costa del lloc de treball</li> <li>• Submissió del personal ocupat a les lleis del mercat i als imperatius de la <i>subocupació</i> i al que <i>mani</i> l'empresa</li> </ul>

A la taula 11, presentem un inventari de variables moduladores dels efectes de la desocupació.

Taula 11. Variables moduladores de l'impacte de la desocupació

Nivells	Variables
<b>Biodemogràfic</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sexe</li> <li>• edat</li> <li>• estat civil</li> <li>• càrregues familiars</li> <li>• nivell educatiu i professional</li> <li>• trajectòria sociolaboral anterior</li> <li>• tipus de desocupació</li> <li>• durada de la desocupació</li> <li>• experiència prèvia de desocupació</li> </ul>
<b>Socioeconòmic</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• situació financera personal</li> <li>• necessitat i capacitat de consum familiar</li> <li>• problemàtica econòmica general de l'entorn</li> <li>• estructura d'oportunitats del mercat laboral</li> <li>• taxa contextual de desocupació</li> <li>• prestacions per desocupació o altres ajuts similars</li> </ul>
<b>Sociocultural</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gènere</li> <li>• ideologies sobre ocupació i desocupació</li> <li>• estigmatització de la desocupació</li> <li>• pressió social a l'ocupació</li> <li>• cohesió social</li> </ul>
<b>Psicosocial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• importància subjectiva de l'ocupació</li> <li>• autoconcepte personal i professional</li> <li>• capacitat d'ocupació individual percebuda</li> <li>• atribució de la pròpia desocupació</li> <li>• salut física i mental</li> <li>• trets de personalitat</li> <li>• tolerància a l'estrès i manera d'afrontar-lo</li> <li>• vulnerabilitat social</li> <li>• suport social rebut i percebut</li> <li>• clima familiar</li> <li>• divisió domèstica del treball</li> <li>• estil de vida</li> <li>• repertori de rols no laborals disponibles</li> <li>• recursos per a l'organització del temps quotidià</li> </ul>

### 1.3.2. Models teòrics

En la investigació sobre situació laboral i benestar psicosocial, predomina el descriptiu sobre el teòric, fet que incideix significativament en les dificultats del disseny de programes d'intervenció preventiva fundats en teories capaces d'explicar causes i de predir efectes.

Aquesta relativa pobresa teòrica facilita l'aplicació per defecte d'una idea de sentit comú que inspira moltes polítiques sociolaborals i ideologies quotidianes que bateguen en la dinàmica de les relacions laborals: la que ocupació i desocupació són la cara i la creu d'una mateixa moneda. Aquesta representació enclou un cercle viciós epistemològic, que impedeix pensar una cosa sense l'altra. Per això gairebé ningú no posa en discussió la tesi tautològica que "l'ocupació és la solució del problema de la desocupació", que suposa que "la desocupació és el problema de la falta d'ocupació".

A continuació resumirem algunes de les aportacions teòriques amb què es tracta d'omplir aquest buit: els models *construccionista*, *funcionalista* i *ecològic*.

#### La construcció social de l'experiència laboral

El *construccionisme social* és un paradigma a la llum del qual les experiències, les coses, els esdeveniments i els processos no tenen un significat totalment independent per ells mateixos, sinó que l'adquireixen, en bona part, en el context de les pràctiques i interaccions socials mitjançant les quals els éssers humans construïm i compartim representacions, imatges, lectures i interpretacions del nostre món.

En virtut d'això, un mateix fenomen *empíric* pot tenir significacions diverses en diferents situacions i constituir, per això, *realitats* i *veritats*, d'alguna manera i en cert sentit, *diferents* i *relatives*, això és, relacionals respecte a l'enfocament, al marc conceptual i al codi de llenguatge adoptats, així com al context conversacional en el qual emergeix i es configura aquest fenomen empíric.

Una anàlisi de la *construcció social del treball* facilita la comprensió del procés a través del qual hem arribat a viure com a *realitats naturals* fenòmens tan dispersos com la centralitat personal, social i cultural de *l'ocupació*, *el mercantilisme del mateix treball*, *els rols sociolaborals de gènere*, *l'estrès laboral*, *la flexibilitat organitzacional* o la *lògica de l'intercanvi* en un procés de *negociació col·lectiva*.

Aplicada aquesta perspectiva als camps del *treball*, *de l'ocupació* i de la *desocupació*, indueix a considerar que aquestes *realitats* han estat construïdes socialment; de manera que manquen de significat intrínsec *objectiu*. En tots els marcs sociohistòrics, adquireixen *naturaleses* i *significats* diferents. De manera

#### Lectures complementàries

P. Berger i Th. Luckmann (1966). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.

K. J. Gergen (1994). *Realidades y relaciones: Aproximaciones a la construcción social*. Barcelona: Paidós.

T. Ibáñez (2001). *Psicología Social Construccionista*. Guadalajara, Jalisco: Universitat de Guadalajara.

#### Construccions socials

Igual que l'experiència laboral, altres diversos fenòmens, com la vellesa, la bogeria, la feminitat, un cos sexi o l'homosexualitat constitueixen *construccions socials*.

que les seves respectives funcions i conseqüències han de ser així mateix interpretades contextualment. En síntesi, aquesta òptica indueix a assumir les premisses següents:

- L'ocupació i la desocupació constitueixen, d'una banda, situacions personalment i socialment objectives i, per un altre, representacions socialment construïdes. Els efectes euforitzants de l'ocupació i els depriments de la desocupació en la societat industrial han de ser explicats tenint en compte, doncs, les implicacions econòmiques d'aquestes situacions laborals i, a més, els codis ideològics per mitjà dels quals són interpretades i viscudes aquestes experiències.
- El mateix fet sociolaboral de l'ocupació o de la desocupació constitueix realitats diferents segons els significats que adquireix en els diversos contextos sociohistòrics. Així, en un context com el de la modernitat industrial, que l'ocupació ha estat socialment construïda com a norma estadística, social, política i moral, la desocupació constitueix no solament una situació econòmica, sinó també la desviació d'una norma social. És per això que el llenguatge de l'*ocupació* comporta l'afirmació d'una identitat social positiva i el de la *desocupació* la seva negació.
- Aquest discurs sobre la desocupació no remet doncs a *una realitat en estat natural*, sinó a construccions socioculturals de significat i de valor social i moral. Per tant, el llenguatge comú no realitza només una funció merament descriptiva d'una cosa que està allà com a estat laboral, sinó que, a més i sobretot, *construeix* la realitat de la desocupació com a *estat carencial*; fet que no deixa cap altra opció a la persona des/ocupada que la d'autoconcebre's, autoidentificar-se, autopresentar-se i autovalorar-se en termes negatius.
- La mateixa llengua que permet a les persones *amb ocupació* la satisfacció de presentar-se positivament com a *professionals* és la que indueix, gairebé irremeiablement, a les que estan *sense ocupació* a tractar d'escapar o d'ocultar la seva desagradable experiència social d'identitat deteriorada.
- Igual que els codis lingüístics, certs discursos morals reforcen els estereotips ideològics de la bondat de l'ocupació i la maldat de la desocupació i contribueixen poderosament a l'estigmatització social d'aquesta situació sociolaboral. Entre les metàfores que reforcen aquest procés, destaca la moneda, amb la *cara* de l'ocupació, associada a laboriositat, virtut i èxit, i la corresponent *creu* de la desocupació, amb la seva presumpta càrrega d'ociositat, vici, fracàs i, en darrer terme, de *pecat* i de *parasitisme social*.
- Si l'estatus d'ocupació va associat a una posició econòmica, social i moralment desitjable, no resulta estrany que tingui efectes gratificants. Al contrari, la representació social de la persona aturada, alimentada per la ideo-

#### Exemple

Treballar per compte d'altri en els ambients per on discorrien Aristòtil o Ciceró va poder resultar per a moltes persones tan depriment com ho és ara i aquí no trobar ningú per a qui treballar remuneradament i per qui ser "explotat" laboralment.

#### No treballen perquè no volen

"Els treballadors no han de mantenir els que no volen treballar" argumenta, en to thatcherià, el president Aznar (*El Mundo*, 22-05-2002) per tal de justificar, davant del Congrés dels Diputats, la seva estratègia de reforma del model de subsidi de la desocupació.



logia neoliberal, indueix a sospitar que en qualsevol situació de desocupació hi ha una subtil combinació de no poder, no saber i no voler treballar.

- L'estigmatització social de la desocupació opera per una doble via: a) **lingüística**, mitjançant el maneig verbal d'uns significants saturats de connotacions negatives; b) **ideològica**, a través de la qual, la desocupació comporta la permanent sospita d'una *víctima culpable*.

Vegem una il·lustració d'això a la taula 12.

Taula 12. Efectes psicosocials de l'atribució de la desocupació al dèficit d'aptituds laborals (*worklessness*)

Elements comparatius	Nucli semàntic	Connotacions
Explicacions	No sap No pot No vol } treballar	Incompetència Impotència Indolència } laborals
Conclusió	No val per al treball	Inutilitat social
Implicació social	Exclusió	Estigmatització
Impacte psicològic	Discriminació	Indefensió

## Funció social del treballar

El *funcionalisme* presenta el sistema sociocultural com un tot integrat, entre els elements estructurals del qual figuren els rols, les institucions, les normes i els valors. La dinàmica de funcionament d'aquest sistema es regeix pels imperatius de l'adaptació a l'ambient, la integració per consens, l'eficàcia en l'èxit dels objectius i l'homeòstasi garantidora de l'equilibri i l'estabilitat del conjunt. Mitjançant la socialització, els individus interioritzen els valors culturals i es conformen a les normes socials, que els condueixen a les metes culturals.

Les pautes d'acció i els rols socials, convertits en consciència moral, en sentit del deure, en compromís i obligació subjectius, es posen de manifest en les formes *normals* i convencionals de pensar, de sentir, de comunicar-se i d'actuar.

Els **rols socials** són models socialment consensuats del comportament personal *normal*, això és, *apropiat* per a cada situació i circumstància. En la cultura del treball, es dona per descomptat que, a una determinada edat, les persones *normals* exerceixen un rol laboral i organitzin la seva vida al seu voltant. En aquest marc, agafa sentit la satisfacció que sent la gent ocupada pel fet d'estar-ho i els sentiments de desolació que solen acompanyar l'experiència de la desocupació, per la profunda càrrega *d'anormalitat* social que comporta.

## Anomia i contradiccions socioculturals

### Lectura complementària

T. Parsons (1951). *El sistema social*. Madrid: Revista de Occidente, 1966.

### Lleis i normes

Les normes socials informals no solen prescriure o proscriure conductes específiques –com fa, per exemple el Codi de circulació–, sinó que, més aviat, defineixen els límits del que es pot considerar socialment acceptable en una conducta; el que el grup, l'organització o la societat consideren esperable i desitjable.

Al final del segle XIX, Durkheim (1893) interpretava la *malenconia* de la persona aturada com una reacció individual a l'estat social d'anomia. A mitjan segle XX, Merton (1957) insisteix en el tema: la seva clau teòrica és el principi de tensió entre dues estructures, la *social* i la *cultural*. Aquesta dicta les *metes* socialment legítimes (aquelles *coses* "per les quals val la pena esforçar-se") i aquella estableix les *normes socialment admissibles* per a assolir els objectius culturals assignats.

Les persones es desenvolupen *normalment* quan el seu context els permet assolir les finalitats culturals amb els mitjans socialment disponibles. Així, doncs, la persona emprada i *satisfeta* per estar-ho encarna la *normalitat sociocultural*, això és, l'èxit d'un procés de socialització i l'eficàcia d'un sistema que li proporciona els mitjans adequats per a l'èxit de les finalitats establertes.

De la mateixa manera, la persona aturada estereotípica encarna una paradoxa: l'èxit de la socialització individual i el fracàs de l'estructura sociocultural, que li nega (no li proporciona) els recursos socials que li permetrien culminar les seves metes culturals. Des d'aquesta perspectiva, pot comprendre's l'experiència reiteradament explicada per persones aturades referent a la seva impressió depressiva de *buit existencial* de dèficit de *sentit de la seva vida* i de falta de *legitimitat social*.

Combinant aquest model amb el de la construcció social de la realitat, podem fer la següent consideració:

Ja que no consta que, en les societats precapitalistes, les persones *sense ocupació* (treball remunerat) hagin donat especials mostres de depressió per no poder treballar, es pot pensar que aquesta reacció només resulta comprensible atenent a l'especial característica d'un sistema sociocultural que ha establert el treball-ocupació com a centre i norma de la vida personal, social i cultural.

### Deprivació de l'experiència laboral

Marie Jahoda (1982), inspirant-se en la psicologia de Freud i en la sociologia de Merton, afirma que l'ocupació constitueix el nucli del *principi de realitat* de la civilització industrial. Com a categoria central de l'experiència psicològica i social humana, compleix una sèrie de funcions: a nivell *manifest*, proporciona recursos per a la subsistència econòmica i, a nivell *latent*, satisfà una altra sèrie de necessitats humanes:

- Estructura el temps quotidià
- Facilita contactes socials extrafamiliars
- Assigna rols, estatus i identitat personal
- Imposa metes supraindividuals
- Assenyalava cursos per a l'acció social

### Lectures complementàries

E. Durkheim (1893). *La división del trabajo social*. Madrid: Akal, 1982.

R. K. Merton (1957). *Teoría y estructura sociales*. México: FCE.

R. K. Merton. (1976). *Ambivalencia sociológica*. Madrid: Espasa Calpe, 1980.

### Model mertonianà

El model mertonianà situa la font del *problema* psicosocial de la desocupació no en la persona, sinó en la mateixa estructura de l'entorn sociocultural.

### Lectura recomanada

M. Jahoda (1982). *Empleo y Desempleo: un análisis socio-psicológico*. Madrid. Morata, 1987.

Com que l'ocupació és la principal estructura que possibilita la satisfacció d'aquestes necessitats psicosocials, la desocupació constitueix una circumstància social de *privació* d'aquestes categories d'experiència. Així explica el model de la *deprivació* el fet que la desocupació no solament comporti conseqüències econòmiques sobre la persona –disfunció *manifesta*– (en forma d'empobriment de la seva capacitat adquisitiva), sinó també nombrosos efectes relacionats amb el deteriorament psicosocial, com cert grau de desorganització existencial, de desorientació ideològica, d'aïllament social, de crisi d'identitat i de dèficit de plans d'acció. En això consisteix la disfunció *latent*, imputable a la *deprivació* de les experiències extraeconòmiques positives que sol comportar l'ocupació.

La teoria de Jahoda permet comprendre per què els efectes de la desocupació afecten de manera diferent les diferents classes de persones aturades.

Així, per exemple, la falta d'estructura temporal es deixa notar especialment en persones joves, la de falta de contactes socials en persones adultes i amb llargs anys d'ocupació a les seves espatlles, la de crisi d'identitat entre persones que havien gaudit d'una ocupació prestigiosa i ben remunerada, etc.

També permet comprendre la raó per la qual la desocupació no produeix disfuncions en els casos en què la persona aturada disposa de *recursos alternatius* per a satisfer les seves necessitats psicosocials: una persona jove que acaba de perdre la seva feina o que està buscant la primera en la seva carrera laboral disposa normalment d'una bona agenda de contactes socials, desenvolupada en l'etapa anterior de la seva vida escolar i complementada amb les activitats típiques del temps de lleure. De la mateixa manera, una persona adulta aturada que està afiliada a una organització no governamental molt activa no té per què patir efectes d'aïllament social ni de falta de metes per a l'acció.

Jahoda es basa en el model psicològic d'un ésser humà *reactiu*; això és, dependent de les seves circumstàncies externes. D'acord amb aquest enfocament, en la mesura que l'ocupació *possibilita* l'èxit de certes experiències positives, la desocupació les *impossibilita*. Aquest fet reforça la imatge tràgica d'aquesta experiència personal i social.

A aquesta representació d'una persona passiva i pacient, víctima de les seves circumstàncies socials, es contraposa la que deriva d'un altre model psicològic: el de *l'agència*, que parteix d'una representació de la persona humana com a subjecte actiu, amb relativa aptitud per a controlar el seu ambient vital; orientat per valors, propòsits i expectatives; dotat de cert grau de racionalitat pràctica i d'un grau considerable de capacitat d'autodeterminació. Des d'aquesta premissa, Fryer i Ullah (1987) ofereixen una explicació en part alternativa i en part complementària i correctiva de l'aportada per Jahoda.

Per a ells, la desocupació no impossibilita, sinó que *dificulta* l'execució de determinats plans d'acció en persones aturades, que s'enfronten a un ambient amenaçador, restrictiu i desafiador. Des d'aquesta òptica, la situació de la deso-

### Tipus de funcions

A més de la distinció entre funcions *manifestes* i *latents*, en alguns estudis es diferencia les funcions *instrumentals* (orientades al suport material) de les *expressives* (relacionades amb l'autoimatge, l'autoestima i l'autorealització professionals) de l'ocupació.

ocupació no és de bloqueig absolut, sinó de dificultat afegida, d'obstacle important en el camí de la vida personal i social. L'ocupació deixa de ser considerada un mitjà necessari i indispensable i passa a ser vista simplement com a un recurs útil i facilitador. Per això mateix, la desocupació, sense deixar de constituir una circumstància de risc de deteriorament psicosocial, no apareix com una circumstància fatalment insuperable, sinó com una crisi i al temps com una oportunitat de creixement, en la mesura que la persona agent mobilitza amb eficàcia els seus recursos objectius i subjectius d'afrontament.

### Model "ecològic"

La nostra generació *sap* que estar ocupat acostuma a estressar i que caure o romandre en la desocupació encara estressa més; i que l'estrès de la mestressa de casa i el de la jubilació són pitjors que els de la majoria d'ocupacions.

La psicologia social del treball ha tractat de descobrir, explicar, prevenir i pal·liar l'estrès en l'ocupació. I l'especialització de la psicologia social que investiga i intervé sobre problemes socials procura fer el mateix davant d'experiències com la desocupació. Durant molt temps, no ha resultat fàcil integrar les seves respectives troballes teòriques. En els anys vuitanta del passat segle, Peter Warr (1987) va acoblar en un únic model elements que semblaven contradictoris i va explicar dades certament desconcertants. Vegem alguns aspectes significatius de la seva aportació.

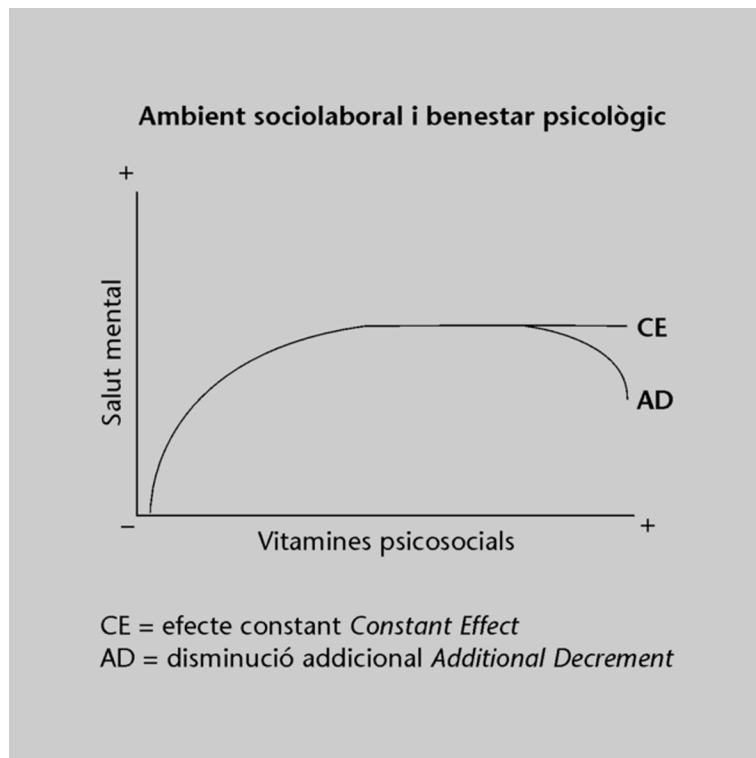
Es tracta d'un model teòric sobre la influència general de l'entorn social i, més concretament, de la situació sociolaboral, en la salut mental. Basant-se en el saber acumulat sobre els factors socials de la salut i sobre els efectes de l'ocupació i de la desocupació en el funcionament psicològic de les persones, elabora una teoria *ecològica* inspirada en el paper que exerceixen les vitamines en la salut física dels organismes.

Per a ell, l'entorn sociolaboral funciona com una font de *vitamines psicosocials*. La relació de les vitamines amb la salut física, igual com la de l'experiència laboral amb la salut mental es regeix per un model *no lineal*. En efecte, per a un organisme, un dèficit vitamínic té sempre repercussions negatives. Per a totes les categories de vitamines existeix una dosi determinada que es correspon amb un estat òptim de salut. Quan es donen nivells excessius de vitamines, l'impacte en la salut de l'organisme pot correspondre a una de les dues següents modalitats: en casos com en el de les vitamines C i E, davant de qualsevol excés vitamínic, l'organisme reacciona tornant a l'ambient la part excedent. En casos com el de les vitamines A i D, l'organisme no està equipat dels dispositius que li permetrien alliberar-se d'aquests sobrants, per la qual cosa sofreix trastorns a causa dels efectes *tòxics* d'aquest excés. Jugant amb aquesta analogia i amb les lletres, l'autor utilitza l'abreviació CE per a significar el *constant effect* (efecte constant) i l'AD per referir-se a l'*additional decrement* (disminució addicional), tal com es reflecteix a la figura següent:

#### Reflexió

On són les arrels d'aquests problemes i on les vies de les seves solucions? Causes de signe contrari poden produir els mateixos efectes?

Figura 1. Ambient laboral i benestar psicològic



Segons el model, l'ambient sociolaboral pot proporcionar fins a nou categories de recursos *vitamínics* relacionats amb la salut mental i amb el benestar psicològic en general. Són els que figuren a la taula 13. Igual com amb les vitamines físiques, un dèficit en les psicosocials va associat a trastorns en salut mental i a malestar psicològic general. Quant als nivells excessius, en la persona poden ocórrer processos de tipus CE i de tipus AD.

Taula 13. Factors del benestar psicosocial, segons P. Warr (1987)

Tipus	Categoria vitamínica
CE	Diners Seguretat física Posició socialment valorada
AD	Oportunitats de control de l'entorn Ocasions per al desenvolupament d'habilitats Finalitats generades pel medi extern Varietat d'alternatives Claredat ambiental Contextos per a les relacions interpersonals

Al tipus CE corresponen tres de les categories vitamíniques: diners, seguretat i estatus. Efectivament, si bé la manca de recursos financers, la inseguretat física o la falta de reconeixement social són font de malestar psicològic i factor de risc de trastorns mentals, a partir d'un nivell suficient d'aprovisionament d'aquests recursos vitamínics, la salut psicològica roman normal. I no consta que un augment indefinit de la riquesa, la seguretat o el prestigi es tradueixin en augments significatius del benestar psicològic. En la mesura que la desocupació va associada a pobresa econòmica, inseguretat física i desprestigi social,

es pot considerar que és factor de dèficit vitamínic i, per tant, circumstància de risc de trastorns psicològics i de malestar amb la vida present. L'ocupació enclou menys perill d'insuficiència vitamínica en aquests àmbits.

Al tipus AD pertanyen les sis restants: control, habilitats, finalitats, varietat, claredat i relacions interpersonals. Nivells òptims d'aquestes categories vitamíniques comporten els corresponents efectes en salut mental positiva. En efecte, quan una persona sap i sent que està en condicions de predir i prevenir, de canviar i controlar el seu entorn sociolaboral, la seva qualitat de vida en el treball resulta envejable. També experimenta efectes psicològicament beneficiosos en la seva autoimatge i autoestima quan el seu entorn li ofereix oportunitats per a desenvolupar els seus coneixements i aplicar les seves habilitats. Resulta igualment desitjable per a la salut mental tenir l'agenda relativament pautada amb metes laborals, sempre que siguin compatibles amb la posada en marxa de projectes personals, que deixin un marge adequat per a l'elecció entre diverses alternatives d'actuació i que tot això es desenvolupi en un marc de referència que permeti saber d'on es ve, on s'és i on es pot anar. Així mateix, un entorn facilitador de relacions interpersonals proporciona alhora oportunitats de suport social i recursos contra la solitud i l'aïllament.

Les deficiències en aquestes categories vitamíniques resulten més probables en el marc de la desocupació, normalment associada a la falta d'oportunitats de control o d'exercici d'habilitats, a la manca de finalitats imposades pel medi extern, a repertoris conductuals mancats de varietat, a ambigüïtat o insuficiència de la informació sobre l'entorn (amb la consegüent desorientació), a reducció de les ocasions per als contactes socials extrafamiliars, etc., com es mostra a la taula 14.

Taula 14. La desocupació com a factor de dèficit vitamínic

Tipus	Categoria vitamínica
CE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Diners.</b> Rebaixa del nivell d'ingressos personals i familiars, així com de la capacitat de control sobre l'ambient</li> <li>• <b>Seguretat física.</b> Increment de la inseguretat material (quant a mitjans de subsistència i d'habitatge) i de la inestabilitat temporal</li> <li>• <b>Posició socialment valorada.</b> Devaluació del propi estatus, deteriorament de la identitat social i descens del nivell de l'autoestima personal</li> </ul>
AD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Oportunitats de control de l'entorn.</b> Disminució de la capacitat de domini de les pròpies circumstàncies, en un món que resulta poc predecible i, per tant, menys controlable</li> <li>• <b>Ocasions per al desenvolupament d'habilitats.</b> Reducció dels espais i dels temps per a l'aplicació d'habilitats adquirides, per a l'aprenentatge de capacitats noves i per a l'autoexpressió i el creixement personal</li> <li>• <b>Finalitats generades pel medi extern.</b> Evacuació de l'estructura de metes externes, amb la consegüent inhibició dels plans d'acció orientats a aconseguir-les</li> <li>• <b>Varietat d'alternatives.</b> Limitació del repertori de rols socials</li> <li>• <b>Claredat ambiental.</b> Confusió i desorientació existencials, en un entorn imprecís i impredecible</li> <li>• <b>Contextos per a les relacions interpersonals.</b> Esgotament d'importants fonts de companyia, amistat, cooperació i suport social</li> </ul>

Al contrari, la sobreabundància d'oportunitats de control de la situació laboral o d'autorealització personal, mitjançant el desenvolupament d'habilitats professionals desmotiva, avorreix i pot resultar aclaparadora; la multiplicitat de metes fatiga i desorienta; l'extrema varietat d'alternatives, en lloc d'augmentar els graus de llibertat individual, pertorba la serenitat, confon i pot arribar a obstaculitzar els processos de decisió; la hiperclaredat del marc de referència ambiental desincentiva qualsevol projecte d'actuació i l'excés d'interaccions socials mareja i insensibilitza.

Si la hipovitaminosi psicosocial en tots els tipus vitamínics (la CE i AD) sovint s'amaga darrere l'experiència de la desocupació, la hipervitaminosi de tipus AD constitueix un factor explicatiu de moltes situacions d'estrès psicosocial en situacions d'ocupació.

El model de Warr permet comprendre no solament per què la desocupació va associada a dèficit i l'ocupació a excés vitamínic, sinó també per què, en totes les comparacions epidemiològiques realitzades entre mostres de persones ocupades i aturades, apareix la desocupació com una situació que comporta més trastorns que l'ocupació: en el balanç global, pesen més els efectes positius en l'ocupació i els negatius en la desocupació, ja que, mentre aquest pot comportar dèficit en fins a nou categories vitamíniques, aquell comporta com a màxim l'excés en sis d'elles.

A més facilita l'explicació de l'enorme variabilitat interindividual quant a recursos vitamínics, tant en situacions d'ocupació com de desocupació. És l'únic dels models exposats que aporta claus per a comprendre per què algunes persones aturades gaudeixen d'una salut mental envejable, encara que la desocupació constitueixi epidemiològicament un desastre social de primera magnitud, i també per a explicar els trastorns mentals que emergeixen en determinades situacions d'ocupació, malgrat que aquesta aparegui en termes generals com una panacea social.

En definitiva, estableix bases per al diagnòstic i la interpretació de l'existència d'ocupacions bones i dolentes, de desocupacions bones i dolentes *i també de bones i dolentes transicions* de l'ocupació a la desocupació i viceversa. Amb això, permet superar el mite transideològic modern segons el qual la desocupació és un problema absolut i la font de molts mals socials i psicològics; mentre que l'ocupació representa la mare de totes les solucions. A més, supera la circularitat viciosa en la qual hi ha atrapada la *Teoria de la Deprivació* –igual com la filosofia subjacent a gran part de les polítiques socials contemporànies–, segons la qual el problema de la desocupació rau en la falta d'ocupació i, consegüentment, la *solució* no pot consistir més que un lloc de treball per a tothom. Són les *vitamines psicosocials* (necessàries per a satisfer unes determinades necessitats humanes) les que importen, més que les fonts d'on s'obtenen (en la civilització del treball provenen bàsicament de l'ocupació; en una altra, poden ser extrems

#### Model de Warr

Un altre mèrit indiscutible del model arrela en la seva superació de l'enfocament patologista, que emfatitza els efectes negatius tant de l'ocupació com de la desocupació, en articular la temàtica de l'ocupació i la desocupació amb la de la *qualitat de vida*.

#### Superació del subjectivisme

També permet superar el relatiu subjectivisme i individualisme que caracteritza el punt de vista etogènic, sobre el qual es basa la *teoria de l'agència*, perquè posa en relleu la importància dels factors de l'ambient social objectiu.

d'altres fonts alternatives). Aquestes consideracions resulten igualment aplicables als problemes vitamínics que solen afectar persones jubilades i altres que es dediquen bàsicament a les tasques de la llar, sense contracte laboral.



## 2. Segona part: el futur del treball

En el pròleg a la seva magna *Historia General del Trabajo*, Louis-Henry Parias (1960) sosté que la història del treball resulta, per a bé o per a mal, indissociable de la de la mateixa humanitat. Segons ell, qualsevol ordre social i cultural es construeix sobre la base de les relacions laborals; pel que qualsevol canvi en aquesta base repercuteix en tota l'estructura de l'existència humana.

En contextos de transició històrica com l'actual, la reflexió sobre el procés de canvi està dominada per la incertesa, en vista d'un món menys previsible i controlable, davant d'un futur poblat de fantasmes, desafiaments, oportunitats, amenaces i riscos. L'avenir del treball funciona com una font inesgotable de preguntes sobre el que podem saber d'ell i sobre què hauríem de fer per a acostar-nos-hi en les millors condicions, per a progressar cap als escenaris laborals futurs més desitjables i per a allunyar-nos dels indesitjables.

### 2.1. Megatendències i metamorfosis sociolaborals

En els últims decennis, s'està produint una ràpida transició del capitalisme industrial al capitalisme informacional. Aquesta transformació és de tan decisiva que, en poc temps, s'han tornat obsolets els vells tractats que, fins fa poc, explicaven els fenòmens i processos contemporanis.

La manera com s'explica la història influeix no solament en la comprensió del passat, sinó també en la del present i en la del futur. Una forma convencional d'explicar les transformacions històriques en el món del treball consisteix en l'esquematzació del procés usant la categoria operativa dels "estadis", com fem a la taula següent:

#### Exemple

Aquest procediment dels "estadis" té la virtut de la simplicitat i, al mateix temps, el vici de la simplificació. La taula 15 és un exemple d'aquesta pràctica narrativa, que facilita una primera aproximació descriptiva al tema, però que exigeix la posterior introducció de correccions, matisacions i precisions.

Taula 15. Panorama del canvi sociolaboral

Civilització	Agrícola	Industrial	Informacional
Símbol	arada	xemeneia	xip
Activitat	extracció	elaboració	compunicació
Espai	camp	fàbrica	Internet
Temps	natural	analògic	digital
Societat	tradicional	moderna	cognitiva

#### Lectura recomanada

L. H. Parias (Dir.). (1960). *Historia General del Trabajo* (4 vols.). Barcelona: Grijalbo.

#### Lectures recomanades

Podeu consultar: Camoy, 2000; Castells, 2000; European Foundation, 2001a.b.

Civilització	Agrícola	Industrial	Informacional
Orientació	passat	present	futur
Clau	terra	energia	TIC
Instrument	eina	màquina	xarxa

Una caracterització com aquesta, a part dels seus eventuals avantatges didàctics, podria generar efectes de distorsió, en la mesura que destaca trets comuns i oculta variables diferencials; destaca els aspectes més visibles, manifestos, lineals i superficials i emmascara els més ocults, latents, sinuosos i profunds<sup>2</sup>; subordina la complexitat dels processos sociohistòrics a la claredat dels esquemes classificatoris; impedeix veure el que un estadi inclou de components dels altres i com pot induir a la idea que la seqüència descrita representa una espècie de llei natural homogènia, universal, necessària i irreversible.

El canvi en el món del treball no constitueix un fenomen únic ni homogeni; sinó un procés complex i divers. La seva configuració concreta, igual com el signe (positiu, neutre o negatiu) dels seus efectes no deriva de cap tipus d'automatismes tecnològics o econòmics, sinó d'opcions estratègiques organitzacionals o políticoeconòmiques desenvolupades atenent a criteris ideològics. Així, per exemple, si ens fixem en les maneres dominants d'organització del treball dins dels països d'economia avançada, observarem que els EUA exhibeixen un mercat laboral hiperflexible; en tant que el Japó combina la *rigidesa* de gairebé un terç (decreixent) d'ocupacions estables amb la flexibilitat de la resta, i que una Europa plural articula models de *flexilibertat* amb altres de *flexisuretat* (els quals intenten conjuntar els avantatges empresarials de la flexibilitat amb els beneficis laborals de la seguretat).

### Exemple

Segons Castells per a comprendre la transició actual cap a l'era informacional, cal conjugar un doble reconeixement: el de la diversitat cultural, històrica i institucional de les societats avançades i el de la seva interdependència en una economia global (Castells, 2000).

El debat social contemporani sobre l'estat i l'evolució del mercat laboral s'organitza entorn de multitud de tòpics, que organitzarem d'acord amb l'esquema classificatori següent:

- Vectors del canvi (TIC<sup>3</sup>, globalització, flexibilització, etc.) i el seu impacte conjunt en la quantitat d'ocupació generada i en la qualitat de la disponible.
- Efectes col·laterals de la transformació del treball (dessalarització social, polarització laboral, precarització de l'ocupació i nova qüestió social, individualització de les relacions laborals, ruptura del contracte psicològic, etc.).

<sup>(2)</sup>Per exemple, resulta més fàcil visualitzar la societat d'Internet que la societat del risc.



Manuel Castells

<sup>(3)</sup>Tecnologies de la informació i de la comunicació

- Dimensions de l'impacte de la *subocupació*.
- Qüestions psicosocials emergents en el nou context sociolaboral (síndrome d'esgotament professional, assetjament psicològic i assetjament sexual en el treball, desorientació psicològica davant d'un entorn laboral dominat per la incertesa, etc.).

### 2.1.1. Vectors del canvi

Les transformacions contemporànies de la realitat sociolaboral són impulsades i arrossegades per la interacció de factors interns del mateix món del treball –com la reorganització dels seus processos, mitjançant estratègies de *flexibilització* i *reenginyeria*, i de determinants externs, de caràcter bàsicament econòmic i tecnològic, però també polític i cultural, com la implantació de les TIC i la globalització econòmica.

Pocs processos simbolitzen tant la nova era de l'economia com el de la **flexibilització organitzacional**, pocs vocables defineixen tant el nou context de les relacions laborals com el de *flexibilitat*. El significat d'aquest terme polisèmic varia segons els seus diversos contextos d'ús: des del punt de vista tecnocràtic, remet a la capacitat d'un organisme (una empresa, per exemple) *d'adaptar-se* a les variacions del seu entorn (inestable, agressiu, competitiu, etc.), mantenint les constants vitals de seu medi intern. La *flexibilització* apareix aquí com un imperatiu funcional de la supervivència de l'organització.

Al contrari, en boca de portaveus sindicals, *flexibilitat* sol evocar una espècie d'epidèmia que afecta el món del treball (inestabilitat, precarietat, subocupació i desocupació massives, creixents, estructurals i estructurants), l'eliminació per part del capital de bona part de les conquestes socials i laborals que la lluita de la població treballadora havia aconseguit escriure al llibre de la història contemporània.

*Flexibilització*, com a tendència històrica, significa un procés de transició des d'un model d'organització predominantment rígid, tancat, vertical, centralitzat i burocratitzat cap a un altre model on dominen l'elasticitat, l'obertura, l'horitzontalitat, la descentralització i l'agilitat.

A la taula següent, esquematitzem les principals modalitats pràctiques de flexibilitat organitzacional.

#### Lectures recomanades

A. Recio (1997). *Trabajo, personas, mercados*. Barcelona: Icaria.

European Foundation (2001a). *Flexibility and Working Conditions. A Qualitative and Comparative Study in seven EU Members States*. Luxembourg: OPOCE.

M. Carnoy (2000). *Sustaining Flexibility: Work, Family and Community in the Information Age*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.

A. Santos i M. Poveda (2002). *Trabajo, empleo y cambio social*. València. Tirant lo Blanch.

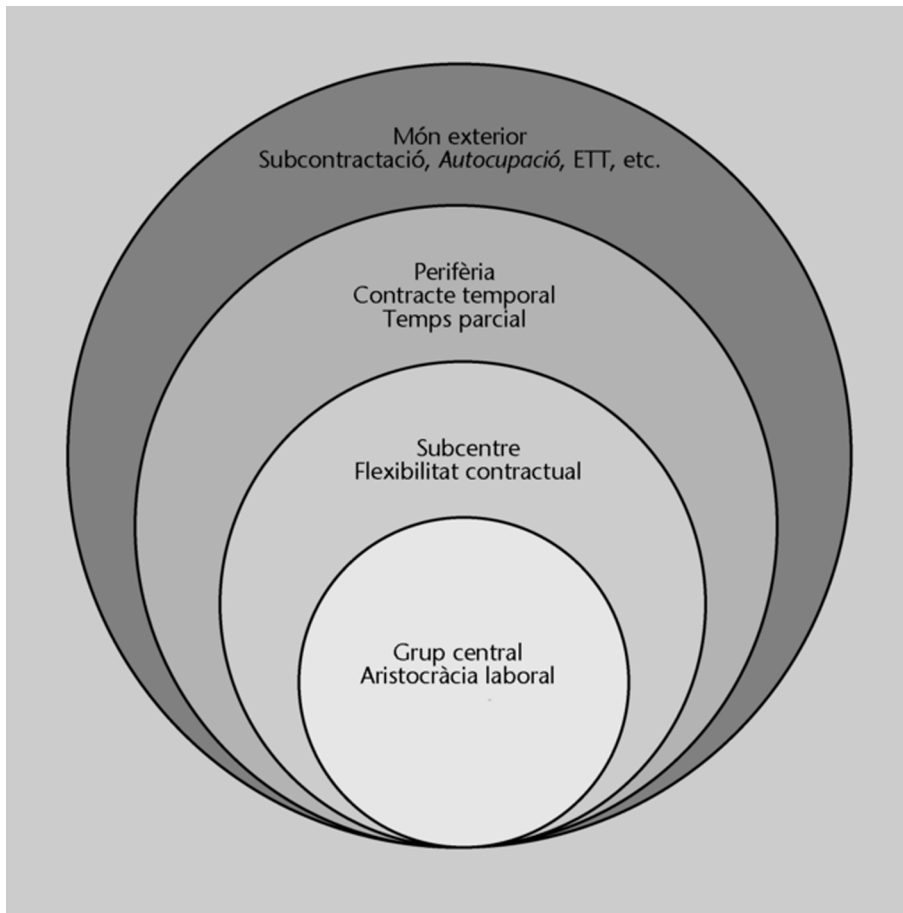
Taula 16. Modalitats de flexibilitat laboral

Modalitats	Problemes (objectius)	Solucions (estratègies)
<b>Quantitativa</b>	Adequació del personal de la plantilla a la dinàmica canviant de les necessitats de la producció i a les fluctuacions del mercat, de cara a minimitzar el capítol dels costos salarials. Aplicat al personal poc qualificat, aquest procés afecta especialment la durada del treball, l'estabilitat en l'ocupació i la qualitat del contracte.	<p><b>1) Flexibilitat externa.</b> Adequació del volum de la plantilla en funció dels requeriments de la producció, optant per alguna modalitat de <i>flexibilització numèrica o temporal</i>:</p> <p>a) Gestió de contractes i acomiadaments. b) Contractes temporals (per obra i servei, de temporada, d'interinitat, de suplència, de caps de setmana, per hores, a través d'ETT...).</p> <p>c) Contractes de temps parcial.</p> <p><b>2) Flexibilitat interna.</b> Ubicació del personal de la plantilla als llocs i activitats requerits per cada conjuntura, a través de diverses alternatives de <i>flexibilització espacial o temporal</i>:</p> <p>a) Mobilitat geogràfica intercentres. b) Mobilitat ocupacional i de llocs de treball. c) Mobilitat temporal, en forma de reajustaments de calendari i horari laborals, torns, hores extra, etc.</p>
<b>Qualitativa</b>	Adaptació de les característiques del personal als imperatius de la diversificació, qualitat i innovació a la producció. S'acostuma a aplicar al personal central i qualificat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• qualificació professional</li> <li>• desenvolupament de recursos humans</li> <li>• millora del clima organitzacional</li> <li>• gestió de la <i>qualitat total</i></li> <li>• subcontractació</li> <li>• <i>externalització</i> de part de les tasques</li> <li>• <i>promoció de l'autoocupació</i> d'exempleats, etc.</li> </ul>
<b>Salarial</b>	Ajust del nivell retributiu dels salaris al context econòmic.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Macroeconòmicament, adaptant els salaris del país a les seves circumstàncies econòmiques.</li> <li>• Microeconòmicament, adequant els salaris a la conjuntura de cada empresa o sector.</li> </ul>

Elaborada a partir d'A. Recio, 1997; Carnoy, 2000; European Foundation, 2001a; Santos i Poveda, 2002.

La configuració final d'una empresa *flexibilitzada* ha estat representada de les més diverses formes geomètriques. A la figura següent, exemplifiquem una de les formes tòpiques que sol adoptar el model.

Figura 2. Model d'organització laboral flexible



El grup central, equivalent a la cúspide de la piràmide laboral, està integrat pel personal superempleat, adaptable i polivalent, altament qualificat, format i retribuït, amb contracte estable i a jornada completa, tractat com un ésser actiu, cognitiu i creatiu (d'acord amb els models que s'usen habitualment de desenvolupament dels *recursos humans* –pensats fonamentalment per a aquest tipus de personal–), sotmès als imperatius de la flexibilitat interna, funcional i qualitativa. A partir del que, a la nostra figura, denominem *subcentre* incloem el personal dotat de competències secundàries, més o menys fàcilment reemplaçable i, és per això que, està sotmès a la lògica de la flexibilitat externa. A mesura que s'avança cap al món *exterior*, es descendeix cap a la base de la piràmide i l'ocupació esdevé més perible, precària i provisional. La *perifèria* comporta ja explícitament unes limitacions temporals de l'ocupació (en virtut del tipus de contracte, de l'horari assignat o de les característiques del lloc, que pot ser compartit). El cercle exterior de l'empresa, sovint generat arran d'un procés de reenginyeria organitzacional, inclou empreses subcontractades, persones en situació d'autoocupació (forçada, sovint, per falta d'alternatives viables) i empreses de treball temporal.

**La flexibilització organitzacional, la informacionalització social i la globalització econòmica** generen importants efectes en l'estructura, en les relacions i en l'experiència laborals, i incideixen sobre la quantitat i la qualitat de l'ocupació que hi ha al mercat, així com sobre la naturalesa de la producció, sobre l'entorn material i tècnic de l'activitat i de les relacions laborals, sobre l'ordre social, polític, cultural, psicològic i moral construït en funció de les condicions de treball, salarials i contractuals de la població treballadora i, per tant, sobre el benestar psicològic i social.

En el llindar del capitalisme informacional, flexible i global, agafen especial protagonisme dos temes de discussió:

a) El de la **quantitat d'ocupació generable** pel "progrés econòmic", que determina el potencial d'inclusió/exclusió social del mercat laboral; el renovat desafiament de la desocupació com a problema i de l'ocupació com a solució.

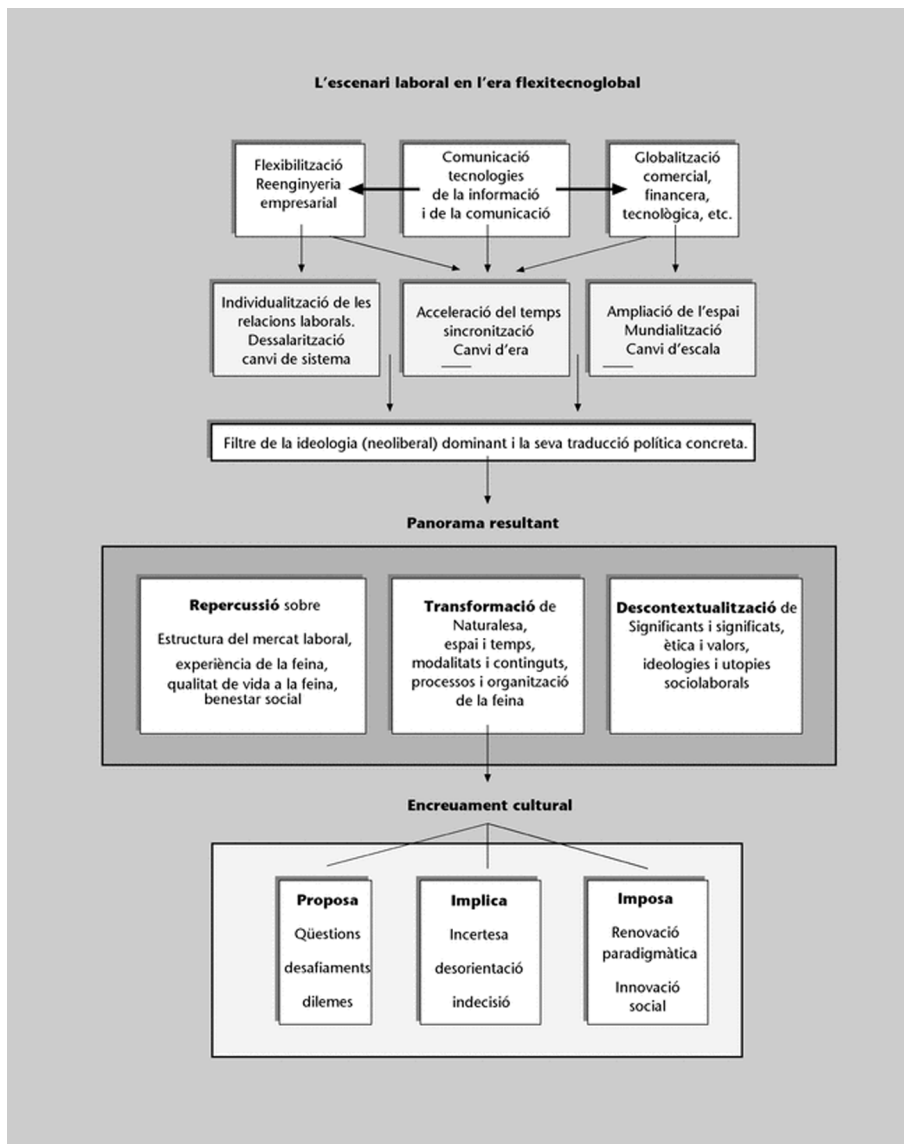
b) El del grau de **qualitat de l'ocupació disponible**, que s'estén per un continu bipolar, entre la **super** i la **subocupació**. Un panorama generador d'ambivalència: de celebració de les *superocupacions* creades i de preocupació per la persistent *subocupació* amb remuneració per sota del llindar de la pobresa o desenvolupat en condicions de baixes cotes de benestar psicològic i social. La clau de la prevalença d'aquesta epidèmia social, política i cultural rau en les noves formes d'organització flexible del treball.

**Observació**

En els últims lustres el món ha estat escenari del creixement de centenars de milions de persones pertanyents a la població activa ocupada. Mentrestant, l'ampolla de la plena ocupació roman semibuida: mil milions de persones segueixen sense poder permetre's actualment el luxe de ser objecte d'*explotació laboral*.

La **figura 3** esquematitza el nou escenari.

Figura 3. Escenari laboral de l'infocapitalisme flexible i global



### 2.1.2. Impacte de les transformacions

La *comunicació* i la globalització contribueixen principalment al canvi del paisatge laboral. La flexibilització apunta a una mutació radical de l'organització del mateix treball.

#### Comunicació

Aquest neologisme remet a la síntesi *computació-comunicació*.

Mentre que les TIC faciliten la globalització econòmica i la flexibilització organitzacional, la globalització és la clau del nou marc de les relacions (laborals) entre capital i treball. Per la seva part, la flexibilització organitzacional, potenciada pels altres vectors considerats, funciona com l'agent principal de les actuals transformacions sociolaborals i del decisiu impacte d'aquest procés per al futur del sistema social, polític, cultural i fins i tot personal.

En els apartats següents, analitzarem somerament alguns aspectes rellevants de l'impacte d'aquest nou escenari sociolaboral.

#### Dessalarització social

En la modernitat capitalista industrial, la *societat salarial* ha estat el marc dins del qual s'han desenvolupat l'experiència i les relacions laborals. En aquest entorn, s'ha plantejat la *qüestió social*, unes vegades en termes d'integració i altres de conflicte. En la fase keynesiana-fordista del capitalisme industrial, la *civilització del treball* ha funcionat com el vaixell que havia de conduir la humanitat al bon port de la integració i el benestar socials. El treball assalariat ha representat el fonament de l'ordre sociocultural, la plena ocupació ha funcionat com a panacea política i com a suport bàsic de l'estat del benestar i l'estabilitat en l'ocupació ha estat una de les claus de la qualitat de vida laboral.

Tanmateix, en els últims lustres, per efecte combinat dels "vectors" assenyalats, l'invent ha fet aigües i presenta, com Jano, una doble cara de progrés i de regressió socials. La psicologia exerceix també un doble paper sobre això: aporta elements per a potenciar i encarrilar les oportunitats del progrés i crida l'atenció sobre els múltiples riscos de regressió social que comporta el rumb emprès.

Gorz (1997) parla obertament d'una *crisi de la societat salarial* que afecta l'experiència del treball i de les relacions laborals i que es manifesta en la desocupació estructural i massiva, l'ocupació precària, el desmantellament de dispositius clàssics de protecció social de la població treballadora assalariada i, com a efecte de tot això, en l'emergència i expansió d'una nova categoria o subclasse social: la complexa amalgama integrada per persones aturades i subempleades, que frega els marges del sistema, ubicada en els espais socials de la vulnerabilitat, la indefensió i l'exclusió. Aquest col·lectiu apareix com una amenaça de fractura del mateix sistema i com el nucli de *la nova qüestió social* (Castel, 1995).

#### Crisi del sistema salarial

La crisi del sistema salarial ha estat explicada com a efecte *natural* de la innovació tecnològica i organitzacional, en el marc de la globalització econòmica. Una perspectiva més crítica la imputa a estratègies organitzacionals i polítiques de gestió d'aquests processos, atenant al criteri ideològic de la *flexibilitat* (per al capital), que comporta la *flexiprecarietat* (per al treball).

Així, doncs, el treball assalariat, que ha estat el mitjà universal d'inserció social de les persones i de cohesió de les mateixes societats, entra en crisi en la mesura que deixa de ser un mitjà universalment viable. Si en el passat recent la qüestió social arrelava en la indignitat de la condició salarial, avui es planteja en termes de marginalitat i d'exclusió del mateix estatus salarial.

### **Polarització sociolaboral**

Nombrosos informes indiquen que, en el continu de l'ocupació, es tendeix més o menys ràpidament, a una *dualització* i *desigualtat* progressives, això és, a un creixement del volum dels seus extrems: d'una banda, una *elit superocupada* i, d'una altra, una *massa subocupada*.

Castells, 2001 observa una diferenciació fonamental entre el "treball autoprogramable" dels que denomina *productors informacionals* –altament educats i productius– i el "treball genèric prescindible" dels *terminals humans*, fàcilment reemplaçables per màquines o per altres persones de qualsevol lloc i condició del món. Per la seva part, Carnoy (2000) sosté que, en els últims lustres, als Estats Units, la diferència entre el salari del terç superior del personal ocupat (els superocupats) i el del terç inferior (el dels plenament subocupats) no ha parat d'augmentar.

La flexibilització organitzacional fomenta la polarització de l'ocupació.

D'una banda, el personal *superocupat* desenvolupa la flexibilitat i la polivalència, l'autonomia i la creativitat, la metamotivació (motiu d'èxit, aspiracions i expectatives d'autorealització professional i laboral) i l'autoimplicació organitzacional (ferm compromís moral i personal amb l'empresa), la formació i el reciclatge permanent, el desenvolupament de competències i la participació activa en la presa de decisions. En correspondència, rep una alta consideració i remuneració, a més d'una (cada vegada més) relativa garantia d'estabilitat en l'ocupació.

D'altra banda, el personal *subocupat*, recanviable i prescindible, rep un tracte empresarial no molt distant del característic del taylorisme (basat en remuneració, disciplina i control), que varia en funció del context sociopolític i laboral.

A l'ús de primera categoria, al rovell de l'ou organitzacional –la *superocupació*– pertanyen els treballadors pròspers (*affluent workers*), els recursos humans centrals, els empleats que Castells denomina *reprogramables*, imprescindibles i insubstituïbles, que són desenvolupats i mimats per l'organització, que gaudeixen d'un treball de qualitat, relativament estable, socialment ben valorat i humanament autorealitzador, professionalment atractiu i remunerat de manera excel·lent.

#### **Tendència**

Els empleats rics tendeixen a ser cada vegada més rics, mentre que els més pobres tendeixen a ser-ho una mica menys, però es troben en un esglaió salarial cada vegada més allunyat del de l'elit. Aquestes dues categories extremes són les que creixen quantitativament en volum demogràfic; mentre que el sector intermedi es manté, perdent una mica del seu pes relatiu dins del conjunt.



Tot això, òbviament, a canvi de les habituals contrapartides en flexibilitat funcional, motivació, competències, polivalència, autonomia, creativitat, iniciativa, implicació, compromís, habilitats socials per a la resolució de problemes, identificació i implicació amb l'organització i altres requisits suposadament exigibles en el nucli dur de l'organització (educació, formació, carrera, qualificació i especialització, saber fer, saber estar, saber aprendre i saber ser, tolerància a la frustració i a l'estrès, capacitat de gestió de la complexitat, la incertesa, el risc i la novetat, certes dosis d'humanisme, obertura al canvi i orientació al futur i, evidentment, salut mental, intel·ligència emocional, estabilitat afectiva, motivació intrínseca, *locus* intern, assertivitat, autocontrol, autoeficàcia, autoestima, autonomia, autoconfiança, resiliència i, sobretot, adaptabilitat, molta adaptabilitat.

Aquesta elit de la població ocupada, entronitzada retòricament com *el principal capital de l'empresa*, és objecte de compravenda, d'acord amb les lleis del mercat, com qualsevol altre *recurs*.

L'altra cara de la moneda és la **subocupació**, paradigma de la misèria laboral postmoderna. És el regne del laboralment informal, irregular i més o menys legal i remunerat monetàriament; del precari, discontinu, inestable i perible, de la subutilització i subaprofitament de les habilitats professionals (per *sobrequalificació* del personal o per *subqualificació* de la tasca), de la transició permanent de l'ocupació temporal, a temps parcial, *just a temps*, per "obra o servei", d'"usar i llençar" (també denominada *kleenex*), a la desocupació pura i dura. És el treball escòria desenvolupat pel personal d'un sol ús.

Aquesta categoria inclou el subsector del personal ocupat mitjà i perifèric, fàcilment prescindible i substituïble per altres recursos humans o tecnològics. En el seu extrem inferior, figura l'*empleat escombraries* (*junk jobber*) que, d'acord amb la lògica mercantil, gaudeix/pateix de la corresponent subocupació, sub-salari, subcontracte i subtracte organitzacional.

A això cap afegir-hi l'ambigüitat de les posicions ocupades, per exemple, pel personal *prejubilat* (massa jove per a la jubilació pròpiament dita; massa vell per al reciclatge professional), per un tipus de persones joves amb especials dificultats d'inserció al mercat de treball, per dèficits en educació i en qualificació; per dones de mitjana edat, en desocupació crònica i amb problemes d'harmonització dels seus respectius rols socials, domèstics i laborals, o per persones immigrants *il-legals* (que no poden accedir a una ocupació regular perquè no tenen *papers* i no poden tenir aquests papers per manca d'un contracte laboral), tractades com a mercaderia barata en el mercat laboral irregular.

La subocupació posa al descobert la tensió i la dissociació creixents entre un ordre econòmic regit per les lleis del mercat i un ordre polític laboral basat en un *contracte social* i plasmat en un *dret del treball* que han estat superats en certa manera pels esdeveniments.

#### Fronteres borroses

Les fronteres entre la subocupació i la desocupació apareixen cada vegada més borroses, especialment a escala global, ja que, dins dels mateixos països econòmicament avançats, en alguns d'ells, els *treballadors pobres* estan per sota de l'estatus econòmic que tenen assignat, en altres països, els aturats socialment protegits.

#### Neopobresa

En moltes d'aquestes situacions ocorren combinacions de subocupació, desocupació i paraocupació. En qualsevol cas, el creixement del pol inferior de l'escala laboral, on s'acoblen subocupació i desocupació, obre un nou front de *neopobresa* i d'*exclusió social*, com apunta el *Primer Informe sobre Cohesión Económica y Social* de la Comissió Europea (1997).

Pel que fa a això, Castel (1995) distingeix tres àrees d'articulació entre l'estatus sociolaboral i la cohesió social:

- *Zona d'integració.* L'ocupació estable (*superocupació*, en la nostra denominació) possibilita, facilita i gairebé determina la inclusió en aquest àmbit de l'experiència, que acostuma a anar acompanyada d'un fort sentiment de pertinença i de consciència d'identitat.
- *Zona de vulnerabilitat.* L'ocupació inestable ubica les persones en l'espai intermedi de la subocupació, que provoca certa desorientació social.
- *Zona d'exclusió.* Correspon a la situació de desocupació, caracteritzada per l'absència de vincles sociolaborals.

Al llarg dels dos últims segles, en els països capitalistes democràtics i socialment avançats, la condició salarial (l'estatus d'ocupació), mentre s'universalitzava, s'anava dotant de dispositius de protecció social garantits per l'estat-nació. El progrés social ha estat, al llarg del segle XX, sinònim de millora de les condicions socials de vida de l'assalariat.

La situació actual es caracteritza, en suma, per una doble cara: en la seva faceta positiva, figura l'estadi avançat dels dispositius de protecció social de l'assalariat. En la negativa, l'emergència d'un ampli sector de població relegat als marges de la condició salarial, a les fronteres de la precarietat, de la segregació i de l'exclusió socials. La desocupació crònica i la subocupació aguda constitueixen el brou de cultiu de la nova vulnerabilitat social, el nou càncer que corroeix la cohesió, l'estabilitat, el benestar i el progrés de les societats organitzades entorn del doble eix de l'economia de mercat i de l'estat social.

### **Precarització de l'ocupació**

En el seu estudi sobre "les societats fragmentades", dedicat a "la vida econòmica més enllà del paradigma del mercat", Mingione (1991) critica la insuficiència de l'arcaic constructe *ocupació* per a explicar la pluralitat de formes contemporànies d'activitat laboral, que ubica en un univers tetradimensional definit pels següents eixos de coordenades: legal-il·legal, formal-informal, públic-privat i monetari-no monetari. Òbviament, l'ocupació fordista inclou un àmbit limitat d'aquest panorama.

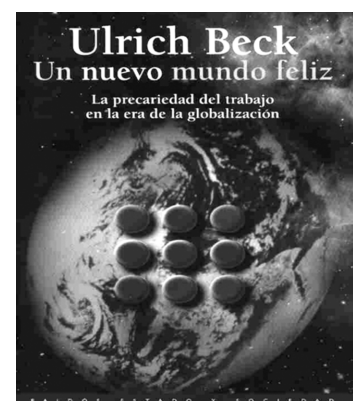
En el seu assaig sobre *Un nuevo mundo feliz*, que porta el significatiu subtítol "La precariedad del trabajo en la era de la globalización", Ulrich Beck (1999) considera que "la conseqüència involuntària de la utopia neoliberal del lliure mercat és la *brasilització* d'Occident". *Brasilització* és el nom que dóna a la precarització del treball: "En un país semiindustrialitzat com el Brasil, els treballadors dependents amb ocupació a temps complet representen només una minoria respecte a la gran massa dels econòmicament actius". Segons el sociòleg

#### **Lectura recomanada**

R. Castel (1995). *Las metamorfosis de la cuestión social: una crónica del salariado* (p. 11). Buenos Aires: Paidós, 1997.

#### **Qüestió social**

Segons Castel la *qüestió social* es planteja al segle XIX a propòsit de l'explotació sociolaboral de la *classe assalariada*, mentre que, a l'inici del XXI, remet a l'exclusió del mercat laboral d'importants col·lectius.



alemany, la idea de la plena ocupació estable és ja història, ja que l'índex de creixement més gran a tot el món el registra el treball "precari" i que també als països occidentals irromp amb força el *discontinu*, l'*imprecís* i l'*informal*.

"En Alemania [...] en los años sesenta, sólo la décima parte de la población laboral pertenecía al grupo de los precariamente ocupados. En los setenta, era ya la quinta parte; en los ochenta, la cuarta parte, y, en los noventa, la tercera parte. De mantenerse esta tendencia [...] dentro de diez años, uno de cada dos trabajadores (...alemanes...) trabajará [...] a la brasileña."

Ulrich Beck (1999). *Un nuevo mundo feliz. La precariedad del trabajo en la era de la globalización* (p. 9). Barcelona: Paidós, 2000.

Allò més inquietant del tema és, segons el parer de Gorz, que "sortim de la societat del treball sense reemplaçar-la per cap altra":

"Nos aprehendemos a *cada uno de nosotros* como desempleado en potencia, subempleado en potencia, precario, temporario, de tiempo parcial en potencia. Pero lo que cada uno de nosotros sabe no se vuelve todavía [...] conciencia común [...] de que la figura central y la condición *normal* [...] no son más las del trabajador [...] el obrero, el empleado, el asalariado...), sino la del precario que ya *trabaja ya no trabaja*, ejerce de manera discontinua múltiples oficios, de los cuales ninguno es un oficio, no tiene profesión identificable y tiene como profesión el no tenerla; no puede por lo tanto identificarse con su trabajo y no se identifica."

A. Gorz (1997). *Misérias del presente, riqueza de lo posible* (p. 63). Buenos Aires: Paidós, 1998.

Offe (1997) distingeix dues formes de precarietat :

- La derivada d'una **situació laboral precària** (subocupació, treball eventual, temporal, o parcial aspirant a una ocupació de jornada completa, jubilació anticipada indesitjada, autoocupació forçosa, etc.).
- L'associada a una **situació econòmica precària** (per exemple, els pobres amb treball nord-americans, amb ingressos per sota del nivell de pobresa en la seva societat de referència; els treballadors desprotegits a Europa, el salari o dedicació del qual està per sota de les condicions exigibles per a rebre totes les contraprestacions de la Seguretat Social, etc.).

Agulló (2001) ens ofereix la següent caracterització:

Taula 17. Dimensions de la precarietat laboral

---

La **discontinuitat del treball** (durada curta i risc de pèrdua elevat, arbitrarietat empresarial, incertesa i temporalitat com a norma, etc.).

---

La **incapacitat de control sobre el treball**, deficient o nul·la capacitat negociadora davant del mercat laboral (tant individualment com col·lectivament), dependència, autoexplotació, disponibilitat permanent i abusiva, submissió, etc.

---

La **desprotecció** del treballador (pèssimes condicions laborals, sense dret a prestacions socials, sense cobertura sanitària, alta discriminació, elevat índex de rotació, explotació, segregació, etc.).

---

La **baixa remuneració** del treballador (salari ínfims, cap promoció ni desenvolupament, formació escassa o nul·la, etc.).

---

Tezanos (1999) i Moreno (2000) associen *precarietat a dèficit de ciutadania social*. Per la seva part, Castells (2000) i Carnoy (2000) observen que la precarització no solament afecta la mà d'obra menys qualificada. S'estén també fins a la nuclear, afectant especialment els treballadors més antics, altament qualificats i ben remunerats de la generació d'entre quaranta i cinquanta anys (que tendeixen a ser substituïts per joves més mal pagats). Aquests *vells*, quan són acomiadats en un període productiu de la seva carrera laboral, no solament veuen truncada la seva mobilitat ascendent; sinó que s'acostumen a trobar cada vegada amb més dificultats per recol·locar-se, òbviament en llocs de menys categoria i de salari inferior.

El *New York Times* (1996) dedica a l'estudi d'aquest tema una sèrie d'entrevistes i enquestes, els resultats de les quals veuen la llum en un informe documentat, que recull també altres materials com "cartes al director" i valoracions de les entrevistes pels reporters del diari, a més d'un editorial citat. La impressió general que transmet el llibre és la que alguna cosa està canviant per a mal als EUA: es tracta de les regles del joc laboral, de l'experiència del treball i de la qualitat de l'ocupació.

El seu títol *The Downsizing of America* remet a la presumpta disminució del volum del mercat de treball als Estats Units. El seu subtítol "Millions of Americans are losing good jobs" assenyala la presumpta reducció de la qualitat de les ocupacions que en el mercat es compren i es venen.



La seva contraportada encén els llums d'alarma

"Des de 1979, més de 43 milions d'ocupacions han desaparegut. I si bé han estat creades moltes més, ocorre que els llocs de treball que es van perdent acostumen a ser els ben remunerats del sector serveis, mentre que moltes de les noves ocupacions estan més mal remunerades que aquelles que reemplacen".

# THE DOWNSIZING OF AMERICA



## The New York Times

Since 1979, more than 43 million jobs have vanished. And while many more have been created, increasingly, the jobs that are disappearing are those of higher-paid, white-collar workers, and many of the new jobs pay much less than those they replaced.

What is going on?

### Nova relació capital-treball

La ideologia del capital ha recuperat, sota la forma del neoliberalisme, la iniciativa i l'hegemonia que la va caracteritzar en la fase inicial de la revolució industrial. La globalització dels mercats i l'estructuració en xarxa fa possible al capital pasturar on li plau (generalment on troba les millors pastures laborals i fiscals); en tant que el treball necessita l'autorització governativa per a moure's del seu hàbitat local. *El capital és global*, mentre que *el treball és local*, afirma Castells. Segons ell, en aquest marc, les **relacions de producció** s'han transformat tant socialment com tècnicament, són capitalistes, però d'un *capitalisme informacional* els processos essencials del qual són la *productivitat* i la *competitivitat* i el sistema operatiu del qual és *l'empresa xarxa*.

La ruptura de l'equilibri de forces entre capital i treball ha comportat una reducció del poder dels sindicats, una debilitació de la capacitat negociadora de la part laboral i una pèrdua de beneficis socials aconseguits al llarg de generacions. També ha facilitat l'evolució cap a la **individualització del treball** (Castells, 2000). Fet que, al seu torn, suposa una barrera afegida per a l'acció sindical dins d'una organització flexible. Comporta, així mateix, una tendència a la desregulació del mercat laboral i a certa marginació del dret del treball, perquè transforma determinats contractes laborals en mers contractes *comercials* del mateix treball (Gorz, 1997). Tot això ha propiciat un deteriorament de les condicions de treball, una *intensificació* del mateix treball (Castell, 1998; European Foundation, 1998 a.b, 1999 a.b, 2001 a.b), un enduriment de les clàusules contractuals i un augment del risc d'expulsió de treballadors flexibilitzats a la intempèrie laboral, a l'anomia i a l'exclusió socials a l'exterior dels murs protectors i normalitzadors de l'organització, (Beck, 1999, 2002; Antón, 2000; European Foundation, 2001 b; Santos i Poveda, 2002).

#### Lectura recomanada

M. Castells (2001). *La era de la informació: Economía, sociedad y cultura. Vol. III: Fin de milenio* (2a. ed., p. 411). Madrid: Alianza.

Al terreny micro i psicosocial, aquest canvi de relacions comporta la **minimització del *contracte psicològic***. Un contracte laboral inclou un conjunt d'obligacions recíproques entre les parts contractant i contractada que el subscriuen. Tanmateix, en les organitzacions laborals típiques de mitjan segle XX, el tracte no acaba aquí. Aquestes prescripcions formals i explícites tenen de referència un conjunt de compromisos tàcits i d'expectatives latents, però no per això menys reals ni consistents (vegeu Alcover, 2002; Rousseau i Schalk, 2000).

Per ***contracte psicològic*** entenem aquesta espècie de conveni socioemocional implícit establert entre les parts que, sense estar escrit ni tenir eficàcia jurídica, ha estat tradicionalment objecte d'una alta valoració moral per ambdues parts. En una relació contractual que, per cultura organitzacional i per experiència compartida, se suposa estable i previsible, la part contractada aporta un **compromís psicològic de fidelitat i lleialtat** a què l'empresa correspon, al seu torn, amb la garantia moral de la **seguretat** de permanència en el lloc, en un ambient de **confiança mútua**.

"La inseguridad económica y el miedo a perder el empleo afectan a los mismos empleados. El conjunto de los entrevistados considera que tanto los lazos de lealtad entre empleados y empresas como el espíritu de cooperación amistosa entre trabajadores han sido erosionados por la ansiedad y la presión a trabajar más duro por menos dólares".

The New York Times (1996). *The Downsizing of America* (p. 55). New York: Times Books-Random House.

El capitalisme industrial de l'època keynesiana-fordista oferia al personal ocupat en les empreses un marc espai-temporal estable i previsible; fet el que els permetia establir, de passada, un projecte de carrera pel qual discórrer al llarg de la vida laboral; així com l'habitual compromís recíproc de lleialtat, fidelitat i confiança amb l'organització contractant, un sentit d'identitat professional, un sentiment de pertinença a un col·lectiu laboral i el desenvolupament d'una cascada d'experiències relacionades amb les funcions de l'ocupació estable. Però el nou capitalisme flexible, marc de contractes efímers, peribles, transitoris i a curt termini, suposa una modificació substancial d'aquest escenari, una ruptura d'aquestes premisses i un trastorn de les experiències psicosocialment positives associades a l'ocupació estable.

"En la condiciones flexibles, temporales, inestables, de trabajo precario, de ausencia de una *norma de empleo* que regule dichas relaciones laborales (no existen) contratos psicológicos (sino) meros compromisos y sentimientos tan superficiales y poco relevantes como los vínculos corteses o irritantes que uno puede establecer con el compañero de asiento en un viaje en tren y que se disuelven inmediatamente una vez llegados al punto de destino."

Alcover (2002, p. 193). Aquestes premisses indueixen l'autor a la conclusió que un "*nou contracte psicològic*" només resulta concebible en el marc d'un "*nou contracte social*".

Una empresa flexibilitzada i *reenginyada* s'ha convertit en un simple espai comú de múltiples microempreses (disseny, gestió, producció, manteniment, emmagatzematge, transport, administració, neteja, vigilància, etc.) coordina-

des pel que resta de l'empresa matriu, però ja "independents" d'ella. Aquesta situació tindrà sens dubte alguns avantatges associats a l'*esveltesa* o *primesa* i, potser, algun inconvenient: poden quedar problemes sense solucionar, derivats de la fragmentació i dispersió de responsabilitats, compromisos, identificacions i implicacions. Qui apaga els llums quan, per alguna raó, no ho fa la persona encarregada de fer-ho? I qui acudirà de nit a salvar els equips en cas de catàstrofe? En teoria, només qui la visqui com a *pròpia*.

### Efectes col·laterals de la flexibilització

Treballar en el nou entorn repercuteix sobre el benestar social i psicològic. L'impacte presenta un doble aspecte: el positiu i el negatiu. El primer inclou els innombrables avantatges que per a la pràctica laboral ofereix el desenvolupament dels mitjans materials i tecnològics en un món globalitzat, que fan més confortable i atractiu el medi de treball. I també totes aquelles relatives a les ocasions d'aprenentatge i aplicació de destreses i habilitats professionals noves, amb les corresponents oportunitats de creixement i d'autorealització laboral, especialment per al personal central; però també per al perifèric de les organitzacions. Es pot incloure en aquest costat de la balança l'incessant desplegament de mitjans i d'estratègies per al desenvolupament dels *recursos humans*, amb la qual cosa es tracta de conjuntar eficàcia i eficiència organitzacionals amb la qualitat de vida laboral. Sabem, a més que el treball, desenvolupat en condicions i dosis adequades, pot i acostuma a ser font de satisfacció i benestar.

Tot això no eclipsa, tanmateix, la rellevància de la cascada d'efectes col·laterals de l'infocapitalisme flexiglobal.

Aquí, resumirem esquemàticament alguns dels efectes més visiblement associats al que, entre nosaltres, podem denominar *flexiprecarietat*. La taula següent ens apropa al vessant macrosocial del procés.

Taula 18. Impacte macrosocial de la flexiprecarietat

Dessalarització social i degradació de l'estatus salarial <sup>4</sup>
Polarització sociolaboral pel progressiu abisme entre <i>superocupació</i> i <i>subocupació</i>
Dissolució de les fronteres entre el <i>laboral</i> i el <i>no laboral</i>
Vasocomunicació entre ocupació, subocupació i desocupació
Desinstitucionalització dels conflictes laborals, que passen a ser assumptes <i>privats</i>
Desactivació del poder sindical
Individualització de les relacions <i>laborals</i> , transformades en relacions <i>comercials</i>
Desregulació del mercat laboral

<sup>(4)</sup>Emergència de la subclasse integrada per empleats pobres i per aturats pobres.

<sup>(5)</sup>Shadow Work (Illich, 1981)

#### Proletariat dels EUA

En un món on el capital es mou lliurement en l'àmbit global i el treball roman majoritàriament ancorat en el local, el "proletariat" que "treballa" per a capital d'origen nord-americà es troba dispers per bona part d'Àsia.

Conversió de l'ocupació atípica en norma estadística, regla social i paradigma ocupacional

Compressió de l'àmbit de l'ocupació formal i ampliació del treball invisible (ombra)<sup>5</sup>

Implantació de les ETT com a empreses d'explotació de mà d'obra barata i precària

Evaporació o difusió de la "classe treballadora" (¿?)

Desfundamentació dels drets socials construïts sobre els laborals

Emergència d'una nova subcategoria laboral de pobresa i exclusió social

A la taula 19, destaquem la dimensió organitzacional.

Taula 19. Impacte organitzacional de la flexiprecarietat

Disponibilitat d'una nova "classe" de personal: el precari qualificat

Exteriorització del risc des de dins cap a fora de l'organització

Desplaçament del risc des del capital cap al treball

Concentració del risc en el personal d'un sol ús, perifèric, satèl·lit, subocupat

Maximització dels beneficis del capital per minimització dels costos laborals

Reforç dels dispositius de disciplinització i control del personal treballador

Augment de la taxa d'accidentalitat laboral en el personal subcontractat

Reducció de qualitat en productes i serveis d'organitzacions laboralment precaritzades

Deteriorament del clima laboral

Descapitalització social de l'empresa

Vulnerabilitat psicològica i social de persones i famílies en precarietat laboral

Taula 20. Impacte psicosocial de la flexiprecarietat

Sobreexplotació del personal subocupat, induït a treballar més temps, per menys salari

Enduriment de les condicions de treball de la mà d'obra irregular i sense papers

Pressió a la baixa dels salaris

Inactivació del *contracte psicològic*

Disminució del control sobre el propi treball

Densificació i intensificació del treball

Desconfiguració del marc de referència laboral estable

Minimització de les funcions tradicionals de l'ocupació

Exclusió social de nous *inocupables*

#### Precari qualificat

A tot el món, empreses privades i públiques (en àmbits com els de la sanitat, l'educació, la investigació o la comunicació) competeixen obertament en l'optimització econòmica de la gestió dels seus recursos: en aquestes, personal qualificat que realitza tasques qualificades rep la remuneració i la consideració d'un sol ús. Aquest és el cas, a Espanya, del PIF (personal investigador en formació), la beca miserable del qual està subjecte a l'IRPF (capítol "rendes del treball"), però la persona que té aquesta beca no té reconeguts drets laborals elementals (seguretat social, prestacions per desocupació, pensions, etc.).

#### Els sense papers

Desproveït de drets laborals, encarna un nou tipus d'*homo sacer*, individu que, segons l'antic dret romà, podia ser impunement assassinat o simplement torturat (*tripaliado*) perquè no es podia reconèixer cap tipus de valor a la seva vida; figura reactualitzada, al començament del segle XXI, en la base nord-americana de Guantánamo, espècie de forat negre espaciotemporal que redueix al no-res l'ordenació juridicopolítica internacional vigent a la galàxia.



Desestabilització d'ocupacions estables

Disminució de la *ocupabilitat* de personal qualificat i motivat per al treball

Augment de l'ocupació en règim d'autoocupació de baixa qualitat

Increment de les hores treballades per al manteniment del poder adquisitiu

Augment de la taxa d'accidentalitat laboral en el treball *subcontractat*

Brou de cultiu d'assetjament psicològic, assetjament sexual i síndrome d'esgotament professional (*burnout*)

Hiperprecarització del personal tradicionalment precari (*sense papers*, baixa qualificació, etc.)

Deteriorament de la *identitat professional*

Inviabilitat de la *carrera laboral*

Disminució de la motivació, la satisfacció i el rendiment laborals

Transferència del risc des del sistema cap a l'individu

Empitjorament de la qualitat de vida laboral

### Nous inocupables

Vells de quaranta-cinc anys expulsats de l'ocupació perquè tenen massa anys; joves de trenta, encara massa verds per al seu primer contracte laboral; mares solteres de trenta-cinc anys amb especials dificultats d'inserció sociolaboral, a causa de l'efecte combinat de la seva edat, del seu estat civil i de les seves circumstàncies familiars, etc.

### Risc del karoshi

Espècie de síndrome d'esgotament professional letal, un nou tipus de mort sobtada en persones suposadament sanes, atribuïda a una sobrecàrrega laboral i que adquireix un caràcter gairebé epidèmic al Japó. Afecta especialment empleats modèlics d'empreses en procés de flexibilització sotmesos al règim de "gestió mitjançant l'estress".

## 2.2. Qüestions psicosocials emergents

Treballar en el context d'organitzacions laborals ha constituït sempre, per a bé o per a mal, un potent factor de qualitat de vida. En temps recents, i al compàs dels canvis organitzacionals, es fan especialment visibles unes problemàtiques laborals les arrels de les quals vénen de lluny i les ramificacions de les quals s'estan convertint en signes dels actuals temps sociolaborals. Tractarem algunes de les epidèmies més rellevants contemporànies en el camp de la salut i de la qualitat de vida laborals, com la síndrome d'esgotament professional, l'assetjament psicològic, l'assetjament sexual en el treball i la subocupació –la nova imatge de la *normalitat laboral*, que transforma el significat de l'ocupació i de la desocupació–, brou de cultiu de no poques problemàtiques psicosocials.

La Unió Europea està considerada mundialment com un espai socialment *avançat* en els àmbits de la legislació sobre les condicions de treball i dels dispositius de protecció social de la població treballadora. Al seu si, funcionen nombrosos observatoris del mercat de treball, que elaboren informes oficials periòdics sobre l'evolució de l'ocupació, de la desocupació i de la dinàmica canviant de les relacions laborals. La Unió manté operativa l'Agència Europea de la Salut i de la Seguretat en el Treball i també l'European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, encarregada d'informar, inspirar i orientar la definició de polítiques concernents a la *qualitat de vida i del treball*. La publicació del tercer dels seus informes quinquennals titulats *European Survey on Working Conditions* (European Foundation, 2001b) convida a revisar certs mites autoevidents i a preguntar-se on ens condueixen tendències com les següents:



## DIEZ AÑOS DE CONDICIONES DE TRABAJO EN LA UNIÓN EUROPEA



FUNDACIÓN EUROPEA  
*para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo*

- Les condicions de treball percebudes no solament *no milloren*, sinó que, en alguns aspectes, *empitjoren*.
- El 28% de la mostra ( $n = 21.500$ ) declara que treballa sota els efectes de l'estrès (atribuït principalment a la *intensificació del ritme* i a la *flexibilització* de les condicions de treball). Al llarg del decenni, l'estrès ocupa el segon lloc del *rànquing* dels factors d'impacte negatiu de les condicions laborals sobre la salut. El precedeix el *dolor d'esquena* i està seguit a curta distància per una patologia que encarna l'apoteosi del mateix estrès: la síndrome d'esgotament professional (*burnout*) (el 23%), per la fatiga general i per la varietat de maldecaps.
- Un percentatge considerable declara que està treballant en circumstàncies  *difícils, dures, penoses i esgotadores*, algunes d'elles relacionades amb el clima de persecució moral o sexual, quan no es tracta de discriminació, que pateix.

Per a contextualitzar el tema de la síndrome d'esgotament professional, aplicarem el model de *l'estrès psicosocial* a l'anàlisi de l'experiència sociolaboral.

### 2.2.1. Estrès i desgast professional

Al llarg de l'últim quart de segle, l'estrès ha constituït un dels temes centrals de la investigació i de la intervenció en el camp de les ciències humanes i socials. Dins d'aquest panorama ampli i complex, les aportacions de la psicologia social del treball i de les organitzacions ocupen un lloc central.

La problemàtica de l'estrès laboral té una doble rellevància: a) teòrica, perquè en ella es condensen les complexes relacions entre les condicions de treball i la salut, i b) pràctica, per la seva incidència sobre la qualitat de vida individual i col·lectiva; així com sobre l'eficàcia, l'eficiència i fins i tot la viabilitat i la sostenibilitat de les organitzacions.

El potencial expansiu d'aquesta epidèmia de masses hauria d'activar totes les alarmes socials. De fet, es parla ja del tema en termes de *pandèmia*.

### Concepte i models d'estrès laboral

*Estrès* és un terme polisèmic, un constructe interdisciplinari i multiparadigmàtic. En el pla del sentit comú quotidià, quan parlem d'*estrès*, ens referim a la imatge de desbordament, cansament i esgotament que acostumen a mostrar-nos persones que sostenen una particular relació amb el seu entorn,

#### Pandèmia

Procés que es desenvolupa en una amplíssima extensió geogràfica, i que afecta una proporció de la població significativament alta.

marcada per la pressió, els nervis, l'ansietat, l'aclapament, la irritabilitat, el descontrol i, en definitiva, la falta dels mitjans adequats per a dominar la situació serenament i tranquil·lament.

En termes psicològics, definim l'*estrès* com l'experiència sostinguda d'una persona que afronta demandes ambientals que li resulten o li semblen excessives, amb uns recursos disponibles que són o considera insuficients per a satisfer-les.

#### Síndrome d'esgotament professional

Precisament a propòsit d'aquesta forma greu d'estrès laboral que és el *burnout*, Golembiewski et al. (1996) publiquen un informe amb el significatiu títol de *Global Burnout: A Worldwide Pandemic*, en el qual descriuen unes constants culturals quant a fases del procés, simptomatologia, sectors professionals i pràctiques de risc.

Entre les innumbrables perspectives des de les quals s'ha enfocat l'estrès, destaquen les tres següents:

- a) L'estrès com a *resposta* de la *persona estressada*.
- b) L'estrès com a *estímul* d'un *ambient estressant*.
- c) L'estrès com a manera específica d'*interacció ambient-persona*.

#### Lectura complementària

Per a introduir-vos en la temàtica general podeu consultar les obres següents:

M. I Hombrados, (coord.) (1997). *Estrés y Salud*. València: Promolibro.

R. S. Lazarus i S. Folkman (1984). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca, 1986.

Per a una perspectiva específica del vessant laboral:

J. Buendía (ed.). (1998). *Estrés laboral y salud*. Madrid: Biblioteca Nova.

J. Buendía i F. Ramos (coords.). (2001). *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Pirámide.

P. Gil-Monte i J. M. Peiró (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.

C. Maslach, W. B. Schaufeli i M. P. Leiter (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

Assumint aquesta última visió, en part integradora i en part eclèctica, considerem que la naturalesa de l'*estrès* no es redueix a una simple característica objectiva de la *situació estressant*, ni a una mera reacció subjectiva de la *persona estressada* que s'enfronta a ella. És un procés complex, en el qual resulta destacable la *interacció ambient-persona*.

Qualsevol canvi significatiu en l'ambient genera, en la persona que el viu una reacció natural i transitòria de *sobreactivació adaptativa* que li facilita l'afrontament de la situació. Quan aquesta resposta es desenvolupa de manera saludable i funcional, parlem d'*eustrès*. Aquest estrès positiu acompanya execucions de qualitat i comporta consciència d'eficàcia i sentiments de benestar. Quan ocorre el contrari, parlem de *distrés* que sol estar en la base d'execucions de baixa qualitat i comporta consciència d'ineficàcia i sentiments de malestar.

En la vida social en general i en el món laboral en particular, destaquen dos escenaris principals *d'estrès psicosocial*:

- **Transicions vitals**, o processos de transformació de la relació de la persona amb el seu entorn, com, per exemple, els que condueixen de l'escola al treball, de l'ocupació a la desocupació o a la jubilació, o bé els canvis d'empresa, de lloc de treball o de professió.
- **Esdeveniments vitals** (*life events*), fets puntuals de signe traumàtic (accident laboral, acomiadament, assetjament sexual o moral en el treball, etc.) i tot tipus de situacions laborals i professionals que apareixen com a importants i, al mateix temps, com a perilloses i amenaçadores, perquè són percebudes com a impredecibles i incontrolables, o bé com a ocasió de demandes ambigües, conflictives, excessives o insuficients (davant de les quals no es percep la viabilitat d'una resposta funcional i satisfactòria).

En aquests contextos vitals, el que fa estressant l'experiència no és la *transició* ni l'*esdeveniment* per ell mateix, sinó els eventuais efectes crònics de l'exposició als mateixos combinats amb la incapacitat (real o percebuda) d'*afrentar* adequadament la situació amb els recursos disponibles.

#### Afrontament

Per **afrentament** (*coping*) entenem el conjunt d'estratègies i actuacions mitjançant les quals una persona tracta de respondre a una situació estressant gestionant, d'una banda, les *demandes* ambientals (que valora com a amenaçadores, desafidores o desbordants) i, d'altra, el seu procés emocional i els recursos disponibles.

A la **taula 21**, presentem la seqüència bàsica de l'estrès:

Taula 21. Esquema del desenvolupament de l'estrès

Factors antecedents	Processos mediadors	Efectes resultants
Ambient: demandes/recursos Crisis vitals: esdeveniments, transicions Persona: perfil psicosocial	Valoració de la discrepància demandes/recursos Respostes d'afrentament ( <i>coping</i> )	Salut/patologia Bé/malestar

### L'estrès laboral com a factor ambiental

L'entorn sociolaboral comporta demandes i exigències que amenacen de desbordar els recursos disponibles de les persones treballadores. A la **taula 22**, apareixen reflectits alguns dels principals factors ambientals de l'estrès laboral.

Taula 22. Factors ambientals de l'estrès laboral

<b>Demandes generals</b>	Apareixen com importants, amenaçadores, desafidores, canviants, noves, durables, intenses, ambigües, contradictòries, etc.
--------------------------	--

<b>Condicions específiques de l'escenari laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• físiques (soroll, lluminositat, temperatura, climatització, humitat, ventilació, amuntegament, confortament, manteniment instal·lacions i equips, senyalitzacions, sortides emergència, etc.)</li> <li>• higièniques (risc de contagi o d'accident, toxicitat, salubritat, neteja, equips protecció, etc.)</li> <li>• tècniques (monotonia o extrema varietat; dèficit o excés de responsabilitat, creativitat, autonomia, control, rendiment, productivitat, ergonomia, etc.)</li> <li>• salarials (baixa remuneració, injustícia percebuda, etc.)</li> <li>• contractuals (inestabilitat, precarietat, condicions de mobilitat o de flexibilitat, etc.)</li> <li>• temporals (horaris, jornades, ritmes, torns, descansos, i tot el que significa extensió i intensitat del treball)</li> <li>• organitzacionals (nivells d'autoritarisme, tensió, rigidesa, autonomia, participació en la presa de decisions, oportunitats de control i de desenvolupament d'habilitats, definició d'objectius i estratègies organitzacionals, etc.)</li> <li>• socials (clima general, qualitat de les relacions verticals i horitzontals, grau de competitivitat, solidaritat, igualtat d'oportunitats, aïllament i individualisme, xarxes de comunicació i de suport mutu, etc.)</li> </ul>
<b>Característiques del rol laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• conflictivitat (incompatibilitat de tasques, demandes contradictòries, incompliment d'expectatives professionals o de promoció, dificultats articulació de la vida professional i la personal, etc.)</li> <li>• ambigüïtat (indefinició)</li> <li>• saturació (sobrecàrrega de demanda, excés de responsabilitat, etc.)</li> <li>• buidedat (exigència mínima, dèficit de responsabilitat, etc.)</li> <li>• negativitat (mala imatge pública de la professió, de l'empresa, del lloc de treball, etc.)</li> </ul>

L'estrès laboral no es produeix en el buit social, sinó que interactua amb altres fonts d'estrès amb què es relaciona cada persona (entorn familiar, veïnal, econòmic, legal, polític, etc.). Així mateix, dins de la mateixa persona, a part dels estressors específics provinents, d'una banda, del món laboral i, d'una altra, del familiar, es pot donar un altre factor de tensió: la dificultat objectiva o percebuda de compatibilitzar les exigències laborals i les familiars (horaris, tasques, rols, etc.).

### **L'estrès laboral com a resposta individual**

L'enfocament de la *causalitat individual* de problemes com l'estrès professional assenyalava el risc de *desbordament* que corren persones amb recursos limitats per a respondre adequadament a les exigències que els imposa el seu entorn laboral. El seu estrès consisteix en l'impacte personal d'aquest desbordament.

#### **Estrès laboral**

Per exemple, qui sofreix greus tensions en l'àmbit domèstic probablement resulti més vulnerable a l'estrès laboral, ja que la seva relativa capacitat objectiva d'*afrontament* es veu limitada per les energies que inverteix enfrontant-se a les demandes provinents de l'entorn familiar (i, viceversa, l'estrès laboral repercuteix en l'estrès familiar).

La investigació empírica posa de manifest una gran variabilitat interindividual pel que fa a les respostes d'afrentament de les situacions estressants: les persones amb escassos recursos socials tendeixen més aviat a adoptar estratègies d'*evitació*, mentre que les que disposen de més recursos se solen inclinar per l'afrentament actiu.

L'avaluació dels factors individuals de l'estrès laboral en termes de *trets de personalitat, d'estil de vida* o de *problemes individuals d'articulació família-ocupació* contribueix al realçament del protagonisme de la persona individual en l'estrès, com a agent i com a pacient, com a culpable i com a víctima.

Aquest enfocament, tot i que deixa l'entorn *lliure de causalitat* (responsabilitat, culpabilitat) de l'estrès laboral, descobreix en els trets, trastorns, deficiències, valoracions o estratègies individuals la font de tots els mals que comporta l'estrès professional. D'acord amb aquest plantejament, aquesta problemàtica es resol *canviant* la mateixa persona estressada i capacitant-la per enfrontar-se "adaptativament" als imperatius del seu entorn laboral. Per a això, potser, caldrà modificar la seva manera de veure i viure les discrepàncies entre demandes ambientals i recursos disponibles, la seva concepció personal del món sociolaboral, el seu estil d'afrontament, la seva capacitat *d'autocontrol*, les seves tècniques de relaxament, la seva manera que viure la vida, l'organització de la seva agenda o la seva gestió de les relacions ocupació-llar.

Òbviament, si no s'aconsegueix aquest objectiu, sempre queda l'opció de *substituir la persona "problemàtica"* per una altra de més "*adaptable*"; més *idònia professionalment*, que estarà menys *estressada* (o semblarà menys "estressable") laboralment.

Aquest plantejament resulta –encara que sense pretendre-ho– congruent amb el punt de vista neoliberal, que redueix els anomenats *problemes socials* a simples sumes de *problemes individuals*, davant dels quals el sistema –llegiu el mercat o l'organització– no pot ni ha de fer res més que rentar-se les mans.

Aquest enfocament no considera cap altra proposta raonable d'intervenció que la de buscar *solucions individuals* a aquests presumptes *problemes individuals*.

Des d'aquest angle, l'individu és la causa principal del seu propi destí; per a bé i per a mal i, per tant, només a ell li correspon celebrar els seus èxits o assumir les conseqüències dels seus fracassos sociolaborals.

### **L'estrès laboral com a interacció ambient-persona**

Aquesta opció representa una espècie de *tercera via* teòrica i ideològica, que tracta d'integrar les perspectives centrades respectivament en l'ambient i en la persona i, alhora, de compensar els biaixos i riscos de reduccionisme, parcialitat i simplificació que comporten. Quan focalitza la causalitat del problema en la mateixa interacció i influència recíproca ambient-persona ("ambient estressant" on treballa una "persona estressable" o "estressada"), s'orienta també la intervenció cap a un canvi en l'ambient, en la persona i, sobretot, en la dinàmica de les seves relacions. Aquest és el model que suscita actualment més consens entre especialistes.

#### **Causalitat individual**

Així com el sector *sindical* emfatitza la causalitat ambiental (social, econòmica, organitzacional) de l'estrès laboral i proposa canvis en aquestes dimensions per a prevenir-lo i pal·liar-lo, el sector *patronal i gerencial* de les organitzacions laborals tendeix a prioritzar el diagnòstic i el tractament individualitzat de l'estrès.

Adoptant una perspectiva interaccional persona-ambient, Gil-Monte i Peiró (1997) presenten, d'una banda, els factors de l'ambient sociolaboral de l'organització com a "desencadenants" de la síndrome d'esgotament professional i, d'una altra, les variables demogràfiques, de personalitat i d'estil d'afrontament com a factors "antecedents" i "facilitadors" de la síndrome.

### **El *burnout*, desgast psicològic per estrès laboral**

Si l'estrès pot ser considerat com la patologia mental dominant en el canvi de mil·lenni, la síndrome d'esgotament professional o síndrome del cremat constitueix el principal focus de la investigació de l'estrès laboral, especialment pel que fa a professions assistencials de servei a persones (sanitàries, educatives, socials, policials, etc.).

Representa l'apoteosi del distrès laboral i la certificació del fracàs en la gestió d'aquest tipus de tensió psicològica, el resultat acumulatiu de l'estrès intens i crònic viscut com una experiència de crisi de la qual no es pot escapar, associat a un dèficit de dispositius d'amortiment d'aquesta (per exemple, de falta de suport social).

Freudenberger inicia, en els anys setanta del segle XX, una línia d'investigació, desenvolupada posteriorment per Maslach, sobre el treball que *desgasta* i *crema psicològicament* i, més concretament sobre els efectes especialment estressants de les condicions laborals de determinades pràctiques professionals; en particular, d'aquelles que impliquen una interacció social directa, intensa i de vegades tensa i en les quals resulta altament probable l'emergència de demandes, aspiracions, interessos i expectatives ambientals incompatibles, de conflictes i contradiccions entre l'ètica i l'interès personal, entre condicions laborals, deontologia professional i imperatius organitzacionals, etc. En aquestes circumstàncies, no acostuma a ser fàcil afrontar les múltiples demandes creuades de l'ambient amb els recursos personals disponibles i percebuts.

#### **Karoshi**

La culminació de l'estrès laboral portada a l'extrem del paroxisme és el *karoshi*, o mort física per "excés de treball", en el qual es combinen hiperestrès, hipertensió i apoplexia.

La síndrome d'esgotament professional és un estat persistent de desgast físic i psicològic derivat de l'estrès laboral crònic. Apareix com una síndrome complexa, integrada pels següents components principals:

- **Esgotament físic i emocional**, amb els corresponents símptomes d'abatiment, apatia, estupor, dificultats d'atenció, memòria i concentració, lentitud i passivitat en l'execució de tasques laborals ordinàries.
- **Sentiments de malestar**, insatisfacció i alienació subjacents a una consciència de baixa realització laboral associada a percepcions de fracàs, incompetència, ineficàcia, inadequació i inutilitat en la feina.
- **Tractament despersonalitzat**, coherent amb una actitud cínica davant del treball que incideix sobre la qualitat de l'atenció prestada a les persones usuàries del servei professional. Tot això acompanyat de conductes de distanciament o de retraïment social i d'expectatives negatives cap a la professió, l'organització, l'ambient sociolaboral i fins i tot cap a la pròpia persona, la vida i la societat.

### Exemple

En professionals assistencials cal sovint afrontar les respectives demandes d'usuàries, familiars, direcció, col·legues, proveïdors, associacions privades o administracions públiques implicades en el servei, etc.

### Lectures complementàries

H. J. Freudenberger (1974). *Staff burn-out*. *Journal of Social Issues*, 30, 1, 159-165. H. J. Freudenberger i G. Richelson (1980). *Burnout: The high cost of high achievement*. Garden City, New York: Doubleday. C. Maslach (1982). *Burnout: The cost of Caring*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-hall. C. Maslach i S. E. Jackson (1997). *MBI. Inventario Burnout de Maslach. Síndrome del quemado por estrés asistencial*. Madrid: TEIA. C. Maslach, W. B. Schaufeli i M. P. Leiter (2001). *Job Burnout*. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

A la taula 23, resumim les dimensions ambiental i personal, els processos i els indicadors de l'impacte del distrès laboral i de la seva culminació en la síndrome d'esgotament professional.

Taula 23. Impacte del distrès laboral i de la seva culminació en la síndrome d'esgotament professional

Factors	Processos	Indicadors
Ambient	Descens significatiu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualitat dels productes i dels serveis</li> <li>• Productivitat i rendiment laborals</li> <li>• Qualitat organitzacional i de la vida laboral</li> </ul>
	Augment significatiu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insatisfacció d'usuàries, clients i professionals</li> <li>• Absentisme, retards, escapades, permisos i baixes per malaltia</li> <li>• Abdicació de responsabilitats professionals</li> <li>• Incompliment de tasques</li> <li>• Peticions de jubilació anticipada o d'excedència</li> <li>• Abandonament de l'organització</li> <li>• Canvi de lloc o de treball</li> <li>• Accidentalitat laboral</li> <li>• Interaccions socials negatives amb clients, pacients, etc.</li> <li>• Crispació i conflictitat laborals</li> </ul>
Persona	Quadres generals	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Síndrome general d'adaptació</li> <li>• Síndrome d'esgotament professional professional</li> <li>• Karoshi</li> </ul>



Factors	Processos	Indicadors
	Trastorns específics	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fisiològics (disfuncions cardiovasculars, gastrointestinals, respiratòries; fatiga, insomni, cefalees, fatiga, esgotament, etc.)</li> <li>• Emocionals (malestar, insatisfacció, desmotivació, apatia, indiferència, irritabilitat, avorriment, pessimisme, etc.)</li> <li>• Conductuals (abús de psicofàrmacs i de qualsevol tipus de drogues)</li> <li>• Cognitius (visió negativa de la realitat, de l'entorn, del futur, de la professió, de la pròpia persona, etc.)</li> <li>• Psicosocials (retraïment, incomunicació, tracte despersonalitzat en les interaccions laborals, familiars i quotidianes, etc.)</li> </ul>

Com ocorre a l'hora de descriure processos com l'experiència de la desocupació crònica, la síndrome d'esgotament professional ha estat presentat com un llarg camí recorregut en diverses etapes.

Edelwich i Brodsky (1980) en detecten quatre en les professions assistencials *d'ajuda*:

- *Il·lusió inicial*, derivada de l'esperit *vocacional* que sol motivar a molts professionals de les àrees sanitària, educacional, de treball social, etc., i reforçada pels valors i actituds que solen influir en l'elecció d'aquestes carreres.
- *Bloqueig*. El xoc entre les expectatives inicials i les limitacions imposades per la realitat quotidiana de l'entorn laboral indueixen a moderar l'ímpetu i a reorientar projectes i estratègies en una línia plana, esperar el desenvolupament dels esdeveniments.
- *Decepció*, davant del reiterat incompliment de les expectatives professionals, i *reajustament* de les actituds en funció de la situació.
- *Desil·lusió i resignació*, distanciament del servei i desimplicació professional.

Existeixen així mateix diversos models seqüencials dels tres components bàsics de la síndrome. En alguns, per exemple, es presenta la "despersonalització" com un efecte final induït per la "baixa realització" i per l'"esgotament emocional"; en d'altres, aquest últim apareix com la culminació d'un procés que s'inicia en els altres dos factors.

Els efectes de l'estrès laboral no són automàtics, ni es reparteixen aleatòriament, sinó que estan mediatitzats per una sèrie de variables moduladores, com les que apareixen a la taula 24.

Taula 24. Factors moduladors del distrès laboral i de la síndrome d'esgotament professional

Dimensions	Factors moduladors de l'estrès laboral i de la síndrome d'esgotament professional
Ambient	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Recursos materials disponibles</b> (diners, ocupació, habitatge, etc.)</li> <li>• <b>Support social</b> (formal i informal, objectivament rebut o subjectivament percebut), en les seves múltiples facetes d'ajuda física, econòmica, jurídica, teòrica, tècnica, emocional, informativa, orientativa, etc.</li> </ul>

#### Exemple

La síndrome d'esgotament professional ha estat objecte d'avaluació mitjançant l'aplicació de tècniques diverses, que inclouen des d'observacions clíniques i entrevistes estructurades fins a qüestionaris estandarditzats. Entre aquests últims destaca el MBI (Maslach Burnout Inventory), de Maslach i Jackson (1997).

#### Lectures recomanades

Sobre models seqüencials podeu consultar Gil-Monte i Peiró, 1997; Buendía i Ramos, 2001.

Dimensions	Factors moduladors de l'estrès laboral i de la síndrome d'esgotament professional
Interacció persona-ambient	Valoració del grau de desajustament demandes-recursos, atenta tres aspectes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la situació general</li> <li>• les demandes situacionals</li> <li>• els recursos d'afrontament</li> </ul>
Persona	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Carrera professional</b> (formació, experiència, etc.)</li> <li>• <b>Currículum vital</b> (experiències d'estrès i d'afrontament)</li> <li>• <b>Perfil psicosociolaboral</b> (personalitat laboral, centralitat del treball, compromisos laborals, etc.)</li> <li>• <b>Perfil psicològic:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– autopercepció, autovaloració, autoeficàcia, autoconfiança, autoestima, autocontrol, etc.</li> <li>– habilitats, competències, fortalesa, vulnerabilitat</li> <li>– intel·ligència emocional, estil atribucional i cognitiu</li> <li>– control percebut, lloc de control</li> <li>– estratègies d'afrontament (<i>coping</i>)</li> <li>– resiliència (<i>hardiness</i>, personalitat resistent, etc.)</li> <li>– ansietat, depressió, frustració, culpabilitat, neuroticisme, assertivitat</li> <li>– valors, normes, rols, actituds, motius, aspiracions, expectatives, intencions, etc.</li> <li>– funcionament fisiològic, grau d'activació (<i>arousal</i>)</li> <li>– característiques demogràfiques generals (sexe, edat, estat civil, càrregues familiars, nivell d'estudis, tipus de contracte, antiguitat en el lloc i en la professió, etc.)</li> </ul> </li> </ul>

### Risiliència

La resiliència o capacitat de resistència personal (*hardiness*) és una característica de la *personalitat resistent* que es posa de manifest en una forma d'afrontar l'estrès positiva, des d'alts nivells de *control percebut*, *d'expectatives d'eficàcia*, de compromís amb la pròpia acció, d'optimisme davant de la vida i el futur, i de valoració del canvi més com una oportunitat que com una amenaça (Vegeu Glantz i Johnson, 1999; Melillo i Suárez, 2001).

## Prevenció de l'estrès laboral

Des dels anys vuitanta del passat segle, l'Organització Mundial de la Salut ha anat tractant, als seus informes anuals, les "malalties relacionades amb el treball", entre les quals destaquen les dedicades als *riscos psicosocials* especialment relacionats amb les condicions socials i organitzacionals de l'activitat laboral.

A Espanya, la Llei de prevenció de riscos laborals de 1995, que desenvolupa una Directiva Marc de la UE, apunta en la mateixa direcció, emfatitzant la importància de l'"acció preventiva" en el camp de l'organització del treball, orientada a evitar riscos evitables i a avaluar i combatre els inevitables.

### Web recomanada

Sobre l'Organització Mundial de la Salut (OMS) podeu consultar el web següent: <http://www.who.org>

El model de l'**estrès psicosocial**, presenta la vida sociolaboral com un escenari d'experiències de tensió psicològica, que tracta en diversos plans:

- En l'**explicatiu**, atribueix aquesta tensió a les dificultats d'ajustament entre les demandes i els recursos respectius de la persona i de l'organització.
- En el **predictiu**, identifica espais (contextos i situacions físicosocials) de risc d'ocurrència d'experiències estressants i temps (processos, fases) en què augmenta la probabilitat d'aquestes disfuncions psicològiques.
- En el **preventiu**, orienta l'actuació sobre aquestes circumstàncies. En el **vessant teòric**, explica per què se solen produir certes *crisis* i prediu quan, on i com tendeixen a desenvolupar-se. En l'**operatiu**, assenyalava els corresponents temps, espais i maneres de la pràctica preventiva.

Aquesta perspectiva destaca la importància del *suport social* (en el seu doble vessant de l'ajuda objectivament rebuda i de la subjectivament percebuda), en tant que mecanisme de *prevenció* primària i com a factor pal·liatiu de trastorns psicològics.

En el pla preventiu, actua reforçant conductes saludables i inhibint comportaments de risc. En el pal·liatiu, minimitza l'impacte patològic de l'estrès, perquè opta per augmentar el control percebut, el benestar psicològic, l'autoestima i el sentit de comunitat (vegeu Barrón, 1996).

El distrés laboral i la síndrome d'esgotament professional són objecte d'investigació i d'intervenció des de moltes perspectives disciplinàries. Atent als vessants psicològics, la *clínica* aporta notables recursos teòrics per a l'avaluació i pràctics per al tractament dels problemes relacionats amb l'estrès. En aquest apartat, emfatitzarem la perspectiva psicosocial, que atén més directament les variables organitzacionals, tant a l'hora de l'anàlisi com a l'hora de l'actuació.

Com observen Gil-Monte i Peiró (1997), la psicologia clínica enfoca la síndrome d'esgotament professional com un "estat" final a què ha accedit la persona que "ja està cremada" i davant de la qual no hi ha cap altra intervenció que la reparació terapèutica. La psicologia social subratlla el vessant dinàmic del "procés" de la persona que "està cremant-se", sobre la qual hi ha la possibilitat d'una *intervenció en crisi*. Però on aquesta disciplina aposta més fort és en la *prevenció primària* de les persones o grups que podrien arribar a cremar-se.

*Prevenir* és una manera d'actuar que es dirigeix a les *causes* més que als *efectes* i que, per tant, s'interessa més per *l'abans* que pel *després* dels problemes de l'estrès laboral.

La lògica preventiva està impulsada pels desenvolupaments contemporanis en els àmbits epidemiològic i de la salut pública i agafa consistència teòrica i política a partir de nombroses directrius de l'OMS publicades en els últims lustres. En conseqüència, la *prevenció* ha arribat a constituir un dels signes d'identitat no solament de les ciències de la salut i de les polítiques sociosanitàries contemporànies, sinó també de les sociolaborals.

La prevenció en majúscules és la *primària*. Dins d'aquesta, en distigim una triple modalitat:

- *Genèrica*, dirigida al conjunt de la població, pretén millorar la qualitat i les condicions de vida en els vessants material, social i biopsicològic.
- *Inespecífica*, que apunta a eliminar circumstàncies favorables a l'aparició de disfuncions (fracàs professional o organitzacional, desocupació, estrès i síndrome d'esgotament professional laborals, etc.).
- *Específica*, aplicada a problemàtiques particulars, com per exemple la de l'abús de l'alcohol o d'altres drogues en determinats sectors professionals, on es treballa sota una intensa pressió social.

Contemplada des d'un altre angle, la prevenció primària presenta una doble faceta:

- *Proactiva*, quan s'orienta a evitar la irrupció dels factors estressants.
- *Reactiva*, quan procura reforçar les competències i recursos de persones i grups en situació de risc d'experiències estressants.

La taula 25 esquematitza la manera d'operar en la prevenció primària del distrés laboral.

Taula 25. Prevenció primària del distrés laboral

<b>Objecte</b>	Causes
<b>Enfocament</b>	Proactiu i reactiu
<b>Temps</b>	Abans de l'emergència del problema
<b>Objectius</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduir <i>incidència</i> (nombre de casos nous)</li> <li>• Debilitar el potencial estressor de l'ambient</li> <li>• Desactivar factors de risc,</li> <li>• Reforçar la capacitat <i>d'afrontament</i></li> </ul>
<b>Camp</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Població general</li> <li>• Grups de risc</li> <li>• Ambients i experiències de risc (<i>esdeveniments</i> i <i>transicions vitals</i>)</li> </ul>

#### Prevenir

Prevenir no consisteix fonamentalment a teoritzar o interpretar, ni tampoc a aplicar un mètode o una tècnica d'intervenció específics. Es tracta més aviat de l'efecte combinat d'una actitud, una perspectiva, una manera de veure la realitat i una opció estratègica, que indueixen a pensar i a actuar d'una forma característica: modificant intencionalment el previsible *esdevenir natural* dels esdeveniments, actuant sobre els factors generadors del seu procés.

<b>Estratègies</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reestructuració i desenvolupament organitzacionals, en funció de la qualitat de vida laboral.</li> <li>• Millora de les condicions de treball (contracte, salari, entorn físic, ergonomia, horaris, torns, tasques, etc.).</li> <li>• Redefinició de les polítiques de gestió de <i>recursos humans</i> de la seva incidència en el <i>clima</i> i la <i>cultura</i> de l'organització.</li> <li>• Redisseny de llocs, reclassificació de rols laborals, optimització de sistemes de comunicació i de mecanismes de participació organitzacionals.</li> <li>• Augment de l'efectivitat dels processos de selecció i de formació del personal, d'assignació de llocs de treball, de l'ajustament recíproc persona-lloc, del desenvolupament de plans de carrera, etc.</li> <li>• Creació de xarxes de suport social</li> <li>• Comitès de salut i seguretat en el treball</li> <li>• Enfortiment (<i>empowerment</i>) de la capacitat de resposta personal a demandes sociolaborals i capacitat organitzacional per a una atenció satisfactòria de les necessitats personals.</li> </ul>
--------------------	--

A la taula 26, es resumeix el model general d'aplicació de *l'enfortiment* al camp de l'estrès laboral, un recurs estratègic de primer ordre de cara a la prevenció d'aquesta problemàtica.

Taula 26. Enfortiment (*empowerment*) per a afrontar el distrès laboral

<b>Concepte</b>	Procés a través del qual un subjecte (persona, grup, organització) adquireix control i domini sobre el seu entorn vital socio-laboral.
<b>Premissa</b>	Determinats problemes individuals, grupals o organitzacionals no són resolts perquè qui els pateix creu que no sap ni pot resoldre'ls o bé no té oportunitats ni mitjans estructurals adequats per a aconseguir-ho.
<b>Objectiu</b>	Capacitar les persones ocupades i les organitzacions laborals per a satisfer les seves recíproques demandes.
<b>Estratègies d'intervenció</b>	<p>La preparació del subjecte i del medi per a un afrontament de les demandes ambientals amb garanties objectives i subjectives d'èxit requereix actuar en un doble nivell:</p> <p><b>Objectiu</b></p> <p>a.1. Eliminació d'obstacles (materials o socials) que dificulten el control de la situació.</p> <p>a.2. Creació d'oportunitats i mitjans estructurals necessaris per al domini efectiu de l'entorn.</p> <p><b>Subjectiu</b></p> <p>b.1. Posar en dubte i desmitificar creences (falses) sobre el presumpte caràcter <i>natural, normal, necessari, inevitable, inmodificable, fatal</i>, etc., d'un entorn les <i>demandes</i> del qual apareixen com a <i>amenaçadores, desafiadors i desbordants</i>.</p> <p>b.2. Generació i reforç d'<i>expectatives de control</i> (creences sobre la possibilitat i la viabilitat d'enfrontar-se a una situació problemàtica, evitant-la, escapant d'ella o, simplement, dominant-la).</p> <p>b.3. Dotació a individus, grups i organitzacions, de les informacions, coneixements, valors, actituds, aspiracions, projectes, habilitats, destreses i altres recursos necessaris perquè puguin respondre, amb competència i eficàcia, a les demandes del seu medi laboral i econòmic.</p>

Les teories organitzacionals parlen d'*enfortiment* per referir-se a determinades estratègies de descentralització de la gestió, en forma d'un relatiu traspàs (cessió) de poder, des de dalt cap a baix; del centre a la perifèria.

Els enfocaments *comunitaristes* de la intervenció en els camps dels problemes socials i de la qualitat de vida han donat un gir al significat d'aquest terme, emfatitzant la doble dimensió objectiva (ambiental) i subjectiva (personal) de la intervenció enfortidora.

En un balanç general de l'apartat que hem dedicat a estrès i síndrome d'esgotament professional, destaca que el que resulta estressant no són exclusivament les característiques de la situació ni les de la persona, sinó el fracàs d'aquesta a l'hora d'afrontar-la. Aquest efecte està, al seu torn, condicionat per la valoració que cadascú fa de la seva capacitat per a afrontar de manera reeixida les demandes ambientals, amb els recursos disponibles. Aquesta valoració personal no consisteix en un acte espontani de reacció automàtica a les característiques de la situació: està notablement condicionada i influïda per la cultura (valors, creences, codis ideològics, jurídics, lingüístics i morals, etc.) de la qual ha mamat intel·lectualment la persona, així com del perfil resultant del procés històric de metabolització de les pròpies experiències biopsicosocials.

El model de *l'estrès psicosocial* ens permet establir que la clau de l'estrès en el treball no rau en la quantitat d'energia que es pot invertir en una situació laboral, sinó en el desequilibri (real i/o percebut) entre les exigències de la situació i els recursos "disponibles" per a afrontar-les. Per això l'estrès de la persona aturada amb càrregues familiars acostuma a ser més alt que el de qualsevol professional amb una agenda més atapeïda i físicament esgotadora, però executable. I pel mateix fet es pot explicar que, sovint, una mestressa de casa convencional es vegi immersa en situacions de més desequilibri percebut entre les demandes que li imposa la seva situació social i els recursos de rol amb què compta per a afrontar-les, que les que pugui viure el seu marit, que acostuma a arribar a casa fatigat després d'una dura jornada laboral (òbviament, aquí l'estrès de rol ve mediatitzat per la variable *gènere*).

També facilita la comprensió de per què determinades professions resulten més estressants que d'altres: la qualitat, quantitat, complexitat, ambigüïtat, incompatibilitat, etc., de les *demandes* que comporten per a la pràctica laboral fa que les d'algunes especialitzacions resultin objectivament i/o siguin percebudes subjectivament com a més *inabastables* amb els recursos disponibles del que resulta habitual en altres àmbits professionals.

Les consideracions anteriors són també aplicables a les maneres de gestió organitzacional del treball de les persones: no és el mode de gestió el que determina l'estrès, sinó més bé la valoració personal de la discrepància entre demandes i recursos. En unes mateixes situacions, certes persones es poden sentir bloquejades i indefenses, mentre que altres es mouen dins d'elles com un peix a l'aigua. Algunes persones se senten més a gust amb algunes característiques dels models organitzacionals de tipus neotaylorista o fordista, que imposa l'execució de tasques monòtones, repetitives, disciplinades, vigilades i controlades, mentre que moltes altres se senten en aquestes situacions fora del seu medi. El mateix es pot dir de models organitzacionals basats en la flexibilitat, l'autonomia, l'agilitat, la iniciativa, la polivalència, la creativitat i la implicació professional del personal laboral.

A causa d'ídèntics motius, unes mateixes transicions o esdeveniments vitals (pèrdua de l'ocupació, canvi de lloc de treball o de professió, reconversió professional, jubilació anticipada, modificació de la situació contractual o de les condicions de treball, cicle de conflictivitat laboral, etc.) poden resultar extremadament estressants per a unes persones i, en canvi, no ser-ho –o fins i tot constituir factors de creixement i de millora de la pròpia qualitat de vida–, per a d'altres.

### 2.2.2. Persecucions sexual i moral en l'entorn organitzacional

L'assetjament sexual i moral (igual com el maltractament infantil o la violència en la parella) tenen una llarga prehistòria dins i fora de l'àmbit laboral. Les circumstàncies culturals de la societats avançades contemporànies faciliten la visibilització i problematització d'aquestes modalitats subtils de maltractament laboral com a qüestions greus, urgents i públiques. Tradicionalment, han rebut la consideració de *peccata minuta*, d'assumptes comprensibles, tolerables, disculpables, inevitables, naturals i normals, de caràcter simplement privat i interpersonal, perquè estan suposadament determinats per la biologia i per la mateixa naturalesa de les relacions humanes, així com per la lògica dels processos desenvolupats entre categories socials.

En el llindar del segle XXI, emergeix un consens creixent que considera que les múltiples formes d'assetjament sexual i moral estan adquirint el rang del factor més important de risc laboral, de desgast i de destrucció psicosocial.

Al llarg dels últims lustres, l'epidemiologia taxa en percentatges que oscil·len entre el 5% i el 25% la incidència d'aquestes patologies sociolaborals, depenent dels criteris, procediments i instruments d'avaluació utilitzats, així com dels sectors professionals, categories demogràfiques i entorns laborals considerats.

Als països socialment avançats, tots els indicadors reforcen la impressió que es tracta de temes importants des dels punts de vista social, polític, jurídic, cultural, econòmic, organitzacional i psicològic. Vegeu, com a exemple, els passos que està donant en aquest camp la legislació espanyola des de la Llei 31/1995 de prevenció de riscos laborals, en sintonia amb el desenvolupament de la legislació internacional sobre això: al costat dels clàssics tòpics de *protecció, salut, seguretat, higiene, ergonomia*, etc., cada dia té un predomini més important la *prevenció de riscos psicosocials*.

### L'assetjament sexual en el medi laboral

Al món laboral i en la vida quotidiana en general es donen amb molta freqüència determinats comportaments que, en un primer nivell d'anàlisi, apareixen com de caràcter bàsicament *sexual*, darrere dels quals s'amaguen subtils i eficaços dispositius socials de poder i de violència.

#### Bibliografia

Al seu informe per a l'Oficina Internacional del Treball, Chappell i Di Martino (1998), destaquen la tendència contemporània a l'increment de la violència psicològica en els centres de treball de tot el món.

D. Chappell i V. Di Martino (1998). *Violence at Work*. Gènova: OIT.

#### Prevençió de riscos psicosocials

Se segueix la línia traçada per l'Agència Europea per a la Seguretat i la Salut en el Treball i per l'OIT.

Les dades empíriques disponibles i acumulades indiquen que la majoria de les víctimes d'assetjament sexual en el treball són dones i que la majoria dels agents que els provoquen són homes. Sobre aquesta base s'ha improvisat la tesi que aquest tipus de persecució constitueix una modalitat específica de *violència de gènere* i, de passada, de *discriminació laboral de la dona*.

En aquest sentit, s'afirma que aquest tipus de discriminació per assetjament sexual es sobreafegeix a la contractual (més precarietat i menys qualitat de l'ocupació femenina), a la salarial (menys remuneració pel mateix treball) i a la doble "segmentació laboral": vertical (subrepresentació de la dona en els alts rangs de la jerarquia organitzacional i sobrepresència femenina en la base de la piràmide sociolaboral) i horitzontal (concentració de dones en oficis "propis del seu gènere").

Es comença a plantejar la qüestió del *sexual harassment* als EUA dels anys setanta. Des de la dècada següent, la Comissió Europea ha anat prenent protagonisme en l'assumpte, desenvolupant la legislació sobre aquest tema, en el marc de les polítiques sobre igualtat en el treball (Wise i Stanley, 1992; Paterman, 1995).

L'assetjament sexual pot formar part d'un procés més complex de violència moral en el treball. Els estudis comparatius detecten a més diferències entre gèneres pel que fa a la percepció de l'assetjament sexual: els homes tendeixen a "veure" persecució només quan existeix algun grau de violència (per exemple, xantatge) acompanyant el desig sexual; mentre que les dones acostumen a "veure" persecució pel fet mateix de sentir-se "objecte del desig" (Pernas et al., 2000).

La doble dimensió (objectiva i subjectiva) de l'assetjament sexual i aquesta diferenciació intercategoriaal quant a la percepció del mateix fan que aquesta problemàtica resulti especialment difícil d'identificar, avaluar i prevenir.

A la taula següent, presentem un esquema conceptual de l'assetjament sexual en el treball.

Taula 27. Esquema conceptual de l'assetjament sexual en el treball

<b>Concepte</b>	Acció persistent de naturalesa sexual desenvolupada en el marc organitzacional dirigida, a una persona que no la desitja, que la rebutja, per a qui resulta ofensiva, humiliant, hostil, degradant i intimidadora i a qui deteriora les condicions de treball i la qualitat de vida laboral, li genera un dany físic, psicològic i social, a més d'un perjudici moral i professional. El subjecte agent d'aquesta acció perseguidora pot ser individual o col·lectiu i formar part de l'organització (pot tenir rang superior, igual o inferior) o bé del seu entorn (persona client o usuària dels serveis de l'organització).
<b>Tipus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Verbal:</b> bromes, acudits, comentaris, insinuacions, proposicions, invitacions, exigències, xantatge explícit en forma de requeriment de favors sexuals a canvi de favors laborals, acompanyat d'amenaques, etc.</li> <li>• <b>Física:</b> mirades, gestos, contactes, tocaments, persecució, acorralament, agressió subtil, intent de violació, etc.</li> <li>• <b>Ambiental:</b> setge i assetjament mitjançant exhibició permanent de material pornogràfic en l'entorn laboral, imposició de condicions o de vestimenta de treball de caràcter sexualment vexatori, tracte obscè, etc.</li> </ul>

#### Lectures recomanades

Comissió Europea (1998). *Sexual Harassment at the Workplace in the European Union*. Luxembourg: OPOCE.

B. Pernas, M. Román, J. Olza i M. Narado (2000). *La dignidad quebrada. Las raíces del Acoso Sexual en el Trabajo*. Madrid: Catarata.

C. Alemany, V. Luc i C. Mozo (2001). *El Acoso Sexual en los Lugares de Trabajo*. Madrid: Instituto de la Mujer.



<b>Vessants</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Objectiva:</b> comportaments i processos de la(es) persona(es) agent(s).</li> <li>• <b>Subjectiva:</b> percepcions i valoracions de la persona pacient.</li> </ul>
<b>Efectes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Personals:</b> SEPT (síndrome d'estrès posttraumàtic), trastorns psicosomàtics i emocionals, malestar general, ansietat, irritabilitat, por, dèficit d'autoestima, depressió, sentiments d'inseguretat, impotència i frustració, dificultats cognitives d'atenció, memòria, concentració en la tasca i en la planificació i execució d'activitats, etc.</li> <li>• <b>Laborals:</b> absentisme, baixes, recaigudes, accidentalitat, disminució de la motivació, creativitat i rendiment professionals, etc.</li> <li>• <b>Organitzacionals:</b> pèrdua d'hores de treball, reducció d'eficàcia i eficiència, empitjorament del clima social, dèficit de qualitat de productes i serveis, deteriorament de la imatge de l'entitat, etc.</li> <li>• <b>Comunitaris:</b> descens de la qualitat de vida, malestar social.</li> </ul>
<b>Teories</b>	Les diverses explicacions d'abast mitjà sobre això usen variables com cultura organitzacional, clima social, composició demogràfica, dominació de gènere, abús de poder, deficient organització del treball, incompetència en la comunicació i en la gestió de conflictes, estrès de rol, burocratització i rigidesa empresarial, treball sota la pressió de la urgència temporal, manca de suport social per la direcció, existència de liderats informals, predomini del rol sexual sobre el laboral, autoritarisme, convencionalisme, intolerància a l'estrès, manca d'habilitats socials, indefensió apresada, etc.
<b>Prevenició</b>	Canvi en la cultura organitzacional, sensibilització, informació, formació d'especialistes en avaluació i prevenció de riscos psicosocials, assessorament, mediació, conciliació i promoció de conductes saludables en l'entorn organitzacional, desenvolupament de la legislació, de clàusules explícites en la negociació col·lectiva, de la inspecció laboral, de pautes d'actuació judicial, etc.

### **Mobbing, destrucció psicològica en el treball**

En etologia, *mobbing* significa un atac grupal (preventiu, ofensiu o defensiu) a un individu percebut com amenaçador. En el pensament social en general, remet a formes de comportament col·lectiu de caràcter violent i destructiu. En l'àmbit més psicosocial, en els anys setanta, Brodsky (1976) parla de *l'Harassed Worker*. En els vuitanta, a Escandinàvia, Leymann parla literalment de *mobbing* per a referir-se concretament a la violència psicològica en el treball. A la següent taula, esquematitzem el concepte d'assetjament psicològic (*mobbing*).

#### **Etologia**

És la ciència que estudia la biologia de la conducta.

Taula 28. Esquema conceptual de la persecució moral en el treball

<b>Què</b>	Violència psicològica en forma de conducta hostil, destructiva i vexatòria (que pot adoptar multiplicitat d'aparences, segons les persones, cultures, organitzacions i tipus de relacions implicades), que no comporta agressió física manifesta, sinó una agressió latent, subtil, psicològica (aïllament, incomunicació, ignorar, desqualificació, amenaça, intimidació, setge moral, etc.).
<b>On</b>	Es desenvolupa a l'entorn laboral, en un context organitzacional d'asimetria <sup>6</sup> de recursos i de poder entre els dos agents implicats <i>mobber-mobbed</i> .
<b>Quan</b>	Reiteradament (almenys una vegada a la setmana durant més de sis mesos).
<b>Com</b>	Deliberadament i sistemàticament, directament o indirectament (pressió i intimidació persistents, a múltiples nivells i de diferents formes, que afecta la qualitat de les xarxes i mitjans de comunicació, les relacions interpersonals, la dignitat, identitat, salut, integritat física, laboral, social, emocional i moral de la persona victimitzada, així com les seves condicions i clima de treball).
<b>A qui</b>	A una persona treballadora (que pot ser excel·lent, normal o deficient en l'acompliment de rol laboral i en les seves relacions socials de treball).
<b>Per qui</b>	Una o diverses persones de la mateixa organització, de rang superior –cap(s)–, igual –col·lega(s)–, o inferior –subordinat(s)– al de la víctima.
<b>Per a què</b>	Per a desestabilitzar, fer mal o destruir psicològicament i laboralment la víctima, i obtenir algun tipus de conseqüència esperada (prevenció de "risc", reducció d'amenaça, autoprotecció, alliberament d'una persona potencialment competidora, desplaçament de l'agressió cap a una víctima propiciatòria, etc.).

<sup>(6)</sup>En un conflicte, ocorre una simetria relativa.

## Caracterització general

L'estrès només resulta perjudicial quan agafa la forma específica de distrès. En canvi, la persecució moral, igual que la sexual, genera sempre efectes perversos i destructius no només en la víctima, sinó també en l'agent, en l'organització i, en darrer terme, en l'entorn comunitari i macrosocial.

L'assetjament psicològic es manifesta en la dimensió de les relacions interindividuals, però constitueix un exemple de "mala pràctica organitzacional".

Pel seu caràcter polifacètic i de molts nivells, no sempre resulta fàcilment diagnosticable ni prevenible. Pot formar part d'una constel·lació més complexa, per exemple, precedint, acompanyant o succeint processos de síndrome d'esgotament professional, d'assetjament sexual, de depressió, de conflictes laborals o de desencontres i picabaralles interpersonals.

Qualsevol persona treballadora és susceptible de convertir-se en protagonista del procés d'assetjament psicològic, tant si és com a subjecte actiu fuetejador, com si és com a víctima passiva fuetejada, ocupada en qualsevol tipus d'organització, en el marc de no importa quina modalitat de relacions laborals i en l'acompliment de l'ofici o professió que sigui i en qualsevol direcció jeràrquica (vertical, de comandament a subordinat o viceversa, o horitzontal, entre iguals).

Si en l'assetjament sexual en el treball, s'observa un predomini masculí entre els agents perseguïdors i del femení entre les seves víctimes, en el camp de la persecució moral, es detecta un percentatge considerable tant d'homes com de dones entre les persones perseguïdores i entre les assetjades. En termes generals, els homes tendeixen a ser assetjats majoritàriament per homes; mentre que les dones poden ser-ho tant per homes com per dones. La investigació empírica aporta cert grau d'evidència que les formes d'assetjament psicològic properes a la violència "directa" i gairebé "física" solen ser protagonitzades principalment per homes, mentre que aquelles en les quals predomina una violència més subtil, indirecta i verbal apareixen com a característiques de la persecució feta per dones.

La investigació interdisciplinària acumulada en els últims lustres permet suposar que, en els factors de risc del *mobbing* es combinen perfils individuals (trets personals i professionals) de *mobber* i *mobbed*, característiques organitzacionals i la interacció entre aquestes variables.

Com en els casos dels terratrèmols o de la depressió, l'assetjament psicològic pot presentar diversos tipus de gravetat, segons els efectes observables en la víctima, que pot sortir relativament "tocada", bastant afectada o molt deteriorada psicològicament com a conseqüència de la persecució soferta.

Si les maneres com pensem la realitat incideixen en com actuem sobre ella, l'èmfasi tradicional en l'atenció a la persona "víctima", a la qual es pot "reparar", indica que se la considera més un subjecte passiu, atrapat i indefens que un agent capaç d'enfrontar-se activament, amb probabilitats d'alliberar-se de la seva situació crítica. També deixa constància que es dóna un tractament més individual que organitzacional de la problemàtica i que s'apunta més a la prevenció terciària que a la primària.

Els enfocaments recents distingeixen tres formes ideals d'afrontament de l'assetjament psicològic:

- **Reactiva:** la víctima el sofreix passivament i pacientment, simptomatitzant els seus efectes.
- **Activa:** la víctima tracta d'evitar o d'escapar de manera més o menys reeixida de la persecució.
- **Proactiva:** la víctima afronta l'assetjament lluitant contra ell i resistint-lo eficaçment.

Com la síndrome d'esgotament professional, l'assetjament psicològic resulta especialment característic d'organitzacions de prestació de serveis assistencials a persones (sanitàries, docents, socials, etc.), on el treball és marcadament i intensament "emocional" (tant si es vol com si no es vol, pel que fa a qualitat de vida laboral).

L'assetjament psicològic no és pròpiament un "accident" (ja que no és fortuït, sinó intencional) ni tampoc una "malaltia" (ja que ocorre a persones "normals i sanes"), encara que els seus efectes finals poden confondre's amb els d'aquests fenòmens. Es tracta més aviat d'un "dany" o d'una "lesió". Encara que la inclusió de la persecució moral al catàleg dels "accidents" i "malalties" laborals ha estat celebrat com un signe de progrés, pel fet de rebre la consideració jurídica d'accident i la mèdica de malaltia, la "solució" del problema exigeix una mica més: la rehabilitació psicosocial i laboral de la víctima.

A diferència del que passa amb altres problemàtiques, com els accidents de trànsit, el tabaquisme o la sida, on agent i víctima resulten ser la mateixa persona interessada a evitar o escapar del problema, en la persecució moral en el treball hi ha una diferenciació entre l'agent beneficiat i la víctima perjudicada per la persecució. Aquesta característica especial fa de l'assetjament psicològic una epidèmia gens fàcil de prevenir.

## Dimensions i fases

Les diferents escales d'avaluació de l'assetjament psicològic distingeixen diversos nivells de destrucció psicològica de la persona assetjada. El LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) assenyala cinc vessants principals:

- La **comunicacional** (incomunicació física o informàtica, desconsideració, negació de la salutació, etc.).
- La **social** (aïllament, negació de contacte, violació de la privacitat, etc.).
- La **moral** (menyspreu, burla, desacreditació, desqualificació, insult, calúmnia, assetjament sexual, etc.).
- La **laboral** (atemptats contra les condicions de treball mitjançant imposició de sobrecàrrega, buidedad, conflicte o ambigüitat de rol, negació de drets laborals com els de formació o promoció, bloqueig sistemàtic d'iniciatives, crítica injustificada de decisions, destrucció d'instruments i mitjans de treball, assignació de tasques denigrants, etc.).
- la **sanitària** (imposició de tasques especialment dures o perilloses, sobrepressió temporal, etc.).

En un pla descriptiu la seqüència de l'assetjament psicològic ha estat descrita d'acord amb un model multifase. Leymann distingeix les següents:

- **Conflicte.** Incident(s) crític(s) que introdueix(en) un canvi significatiu en l'entorn laboral de la víctima i que agafa(en) la forma d'un aparent conflicte entre dos o més persones.
- **Estigmatització.** Posada en marxa de l'assetjament sistemàtic de la víctima.
- **Implicació de la direcció.** Intent de "resoldre el problema" atribuint la responsabilitat del problema a la víctima (a partir de la confusió dels "efectes" amb les "causes").
- **Diagnòstic extern.** Professionals (de les disciplines més diverses) reforcen la culpabilització de la persona assetjada, confonent una vegada més els símptomes amb les causes del problema.
- **Destrucció laboral de la víctima.** En els casos greus de persecució moral, la persona fuetejada sol·licita "voluntàriament" la baixa, l'excedència o el trasllat laboral. En els casos menys greus, la situació es "resol" mitjançant un espiral d'absències, baixes i recaigudes, fet que reforça les "raons d'un acomiadament per absentisme o baixa productivitat".

**Micromodels explicatius dels factors de l'assetjament psicològic**

Com en el cas de l'estrès, les hipòtesis explicatives de la persecució moral en el treball giren entorn de la consideració de variables ambientals i personals, així com de la interacció d'ambdues.

Dels **factors de l'entorn** acostumen a destacar-se els següents:

**a) Estructura de l'organització.** Organitzacions molt rígides (burocratitzades) o hiperflexibles (inestables, precàries, impredecibles, mancades de polítiques coherents) apareixen com a brosses de cultiu de relacions competitives i conflictives, regides per la insolidaritat.

**b) Conducta organitzacional.** Liderat autoritari, gestió mitjançant l'estrès, la mentida o l'assetjament del personal per a forçar l'autoacomiadament "voluntari" (com a mesura d'estalvi de despeses per acomiadament improcedent), dèficit d'ètica empresarial (impulsor de la destrucció de xarxes de suport social, del tracte despersonalitzat i de mal clima social), estratègia de l'estruç (que indueix a negar, ignorar o ocultar problemes plantejats), etc.

**c) Context sociolaboral.** Crisi al mercat laboral, condicions i clima de treball estressants, valors socioculturals dominants (individualisme, culte a la violència instrumental, ideologia de la "lleï de la selva" i del "tot val" al mercat laboral), prejudicis i estereotips socials, etc.

Dels **factors individuals** que "predisposen", se subratllen els perfils de risc respectius de les persones *mobber* i *mobbed*:

Entre els trets psicològics de la *persona perseguidora*, els enfocaments clínics tendeixen a destacar la propensió a la paranoia, a la psicopatia i al narcisisme, en individus que poden també caracteritzar-se per la seva inclinació a mostrar enveja, gelosia, rancúnia, frustració, egocentrisme, intolerància, desconfiança sociopatia, autoritarisme, violència, inseguretat, etc., i que han estat etiquetats com "cainites", "vampiristes", etc.

De la *persona assetjada* s'assenyala la seva "diferència" (presència física, estil de vida, valors, sexe, raça, ètnia, edat, religió, orientació sexual, titulació, situacions social, laboral o contractual, etc.), allò que genera una espècie de reflex d'autodefensa de la "norma social informal" establerta en l'entorn. Aquesta diferència pot fer que la persona assetjada sigui més *vulnerable* (pel que comporta de fragilitat i debilitat) i que es converteixi en el boc expiatori. Si la diferència rau en una qualitat *envejable* (brillantor, atractiu, simpatia, capacitat de liderat, habilitats socials, competència professional, etc.) o *amenaçadora* (per la seva honradesa, sentit de la justícia, autonomia, sensibilitat, solidaritat, esperit cooperatiu, etc.), podem trobar-nos davant d'una circumstància de risc d'un "atac preventiu" per part de persones menys *diferents* i més mediocres.

#### Factors de l'assetjament psicològic

Piñuel (2001), desenvolupant la línia de Davenport (1999) i de Chapper i Di Martino (1998), presenta un model ortogonal explicatiu de l'assetjament psicològic en el qual combina tres tipus de factors: personals, organitzacionals i situacionals.

**La síndrome de l'assetjament psicològic (*mobbing*)**

Igual que la síndrome d'esgotament professional i l'assetjament sexual en el treball, l'assetjament psicològic genera efectes personals, organitzacionals i socials:

- A **nivell personal**, els símptomes inclouen la dimensió psicossomàtica (cefalees, trastorns digestius i cardiovasculars, fatiga crònica, insomni o hipersomnïa, etc.) i la pròpiament psicològica (irritabilitat, ansietat, estrès, obsessions, fòbies, apatia, desinterès, malestar general, dificultats en l'atenció, la memòria i la planificació de les tasques quotidianes i laborals, sentiments d'indefensió, culpabilitat, vergonya, injustícia i desconfiança, perplexitat, confusió i desorientació, crisi de l'autoestima, dèficit de motivació per al treball i d'implicació amb l'organització, propensió a l'abús de tabac, alcohol o altres drogues, pensaments negatius, pessimisme i desesperança).
- A **nivell organitzacional**, l'assetjament psicològic va associat a l'augment de l'absentisme i de l'accidentalitat laborals, a la disminució de l'eficàcia i de l'eficiència, de la productivitat i de la competitivitat organitzacionals, al dèficit de la qualitat dels productes i serveis, al deteriorament de la imatge de l'empresa, a la ruptura del contracte psicològic i a l'amenaça de sancions econòmiques per la responsabilitat en l'assetjament psicològic.
- A **nivell social**, comporta precarització de les condicions i de la qualitat de vida, crisi de les relacions familiars i comunitàries, costos socials per malaltia, augment del malestar i, segons alguns estudis, augment del risc de suïcidi, d'avortament i de divorci, a més del de desocupació.

## Prevenció

La intervenció sobre els nivells individual, organitzacional i social de l'assetjament psicològic apunta no només a pal·liar les seves conseqüències, sinó també a desactivar les seves causes. Entre les principals mesures de prevenció primària en aquest àmbit, figuren les següents:

- A **nivell individual**, a través de la sensibilització, informació, formació i capacitació del personal ocupat, així com del directiu, d'aquell que realitza funcions sindicals, de l'encarregat del desenvolupament dels recursos humans, de l'ocupat en la seguretat i higiene, etc.
- A **nivell organitzacional**, canviant la manera convencional de pensar i, per tant, d'actuar davant de l'assetjament psicològic: traslladant al nucli de l'organització la responsabilitat de la seva prevenció, considerant-lo un "problema organitzacional" que només pot tenir una "solució organitzacional". Aquest nou punt de vista indueix a la creació d'un observatori interdisciplinari d'observació de la violència psicològica en el treball, dispositius de detecció precoç, d'intervenció en crisi, de tractament pal·liatiu i, sobretot, de prevenció primària. Això pot comportar canvis en el dis-

### Comissió europea

La Comissió europea per al període 2002-2006, ha establert la prevenció de l'assetjament psicològic com un objectiu prioritari en matèria de salut i seguretat en el treball.

seny organitzacional, en la cultura d'aquesta i en l'estil de gestió, a més d'innovacions en forma de protocols de conducta *antimobbing* o de clàusules sobre aquest tema en la negociació col·lectiva d'acords sobre qualitat de vida laboral i sobre clima social.

- A **nivell social**, desenvolupant i actualitzant un marc legal adequat i suficient que funcioni com a factor preventiu de caràcter dissuasiu. I, en el pla positiu, promovent la implantació de valors culturals com el civisme actiu, el capital social, les xarxes de solidaritat i de suport mutu o la sociabilitat en general.

### 2.2.3. La desorientació psicològica en la subocupació

A tot arreu i de diverses formes, emergeixen indicis consistents que alguna cosa està empitjorant en les condicions de treball, en les relacions laborals i en la qualitat de vida d'una part important del personal ocupat. Vegem alguns exemples significatius sobre això:

#### Els símptomes

En un editorial del 10 de març de 1996, amb el significatiu títol *Downsizing and Its Discontents*, el New York Times ofereix la seva resposta a la pregunta de "per què a molts americans els produeix ansietat el futur", vivint com viuen en el paradís del capitalisme, en un sistema envejat per la resta del món pel seu imponent i sostingut creixement econòmic, combinat amb el seu eficaç control de la inflació i la seva alta taxa de creació d'ocupació. Aquesta pregunta apunta directament a l'eco i a l'impacte social de les nombroses crisis personals i familiars derivades de la pràctica sistemàtica de dietes d'aprimament empresarial (*downsizing*) en forma de retalls de plantilles. El consell editorial del diari interpreta que la satisfacció general per les ocupacions creades gràcies al creixement econòmic no compensa la insatisfacció per aquelles que destrueix la dinàmica del mercat laboral.

Segons aquest punt de vista, el que genera perplexitat, alarma, desconcert i desassossec socials és la constatació quotidiana que la nova ona d'acomiadaments massius afecta ja tot el món i que dels efectes d'aquesta guerra no se'n salva ningú. Referent a això, crida poderosament l'atenció del diari el fet que la reorganització empresarial s'emporta per davant molts llocs de treball del sector dels empleats de *coll blanc* (*white collars*), altament qualificats i en plena maduresa de la carrera professional, en empreses que no solament no estan en crisi, sinó que es troben a la cresta de l'ona de l'expansió. I mostra amb dades eloqüents la correspondència entre reducció de costos per retall de plantilles i augment de beneficis empresarials: *Workers Fall, Business Rises*.

#### Lectura complementària

New York Times (1996). *The Downsizing of America*. New York: Times Books-Random House.

## Les metàfores

Igual com a Nova York, a Sao Paulo la flexibilització fa estralls. El discurs del personal de BANESPA (banc públic privatitzat) afectat per aquest procés construeix dues importants metàfores: l'**enfonsament** de l'edifici de l'ocupació estable i la **mort** de la institució de l'ocupació estable.



El fantasma del buit en una ciutat sense un dels seus edificis emblemàtics.  
Horror al buit: *Sao Paulo sense la Torre Banespa?*  
Font: Materials editats per Comando Nacional Banespa (1999-2000).

La por a la fi del sistema d'estabilitat laboral simbolitzat per la Torre Banespa prefigura l'experiència psicosocial de l'enfonsament de les Torres Bessones i de l'estabilitat del sistema que simbolitzen.



Experiència de buit: Nova York sense les Torres Bessones.  
Font: Imatges construïdes a partir de retalls de premsa (2001).

## La crucifixió d'una institució social.

El tema de *la mort de l'ocupació* no és només una qüestió teòrica que manté ocupats alguns d'estudiosos. És també, i sobretot, un motiu de preocupació pràctica per a nombroses persones i col·lectivitats.



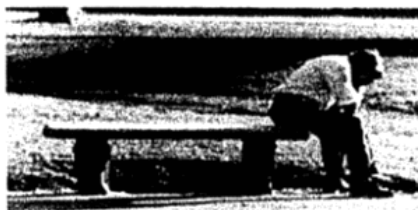
El *Jornal da Afubesp* núm. 550, del 16 d'abril de 2001, coincidint amb les dates de la Setmana Santa d'aquest any, representa les noves condicions de treball al banc ja privatitzat com una *crucifixió* del personal. Una mica més tard, el gener de 2002, en una localitat argentina afectada per una alta taxa de desocupació, es desenvolupa un *via crucis* en el qual les diverses estacions estàs marcades per persones aturades lligades a creus de fusta. Aquesta mateixa representació té lloc, durant la Setmana Santa de 2002 a Algecires, protagonitzada per víctimes laborals del tancament de la filial d'una empresa hidroelèctrica. Demanem prestada aquesta imatge que aquí usem com a metàfora de la vivència subjectiva de *la mort de l'ocupació estable*.



Mort de l'ocupació estable (crucificada).

Aquesta metàfora, usada també pel psicòleg argentí Guillermo Ferchstut, encaixa amb la descripció que ens va fer la psicòloga brasilera Màrcia Prezotti de l'ambient que es respirava a l'assemblea de treballadors de Banespa celebrada el dia de la subhasta del banc: ella usa la imatge de la "vetlla" per a referir-se a aquesta ocasió i la d'"enterrament" per a caracteritzar l'ambient de la manifestació del dia després, plena de persones plorant. Els empleats del banc estaven plorant un mort.

### "Mi trabajo murió y yo estoy velándolo"



REFLEXIONES SOBRE LA  
PSICOPATOLOGIA DEL DUELO POR LA PERDIDA DEL EMPLEO

Guillermo Ferchstut

<http://www.pagina12.com.ar/2000/suple/psico/00-05/00-05-18/psico01.htm>

"El meu treball va morir..."

Una variant del **dol** apareix també l'any 2001 al passeig en processó per *La Castellana* de Madrid d'un taüt portat per persones aturades arran del tancament de l'empresa Sintel, exfilial de Telefónica.

Aquesta idea de la pèrdua irreparable d'una cosa molt estimada, que s'expressa en les metàfores de *l'horror al buit* d'un Sao Paulo sense la Torre Banespa i de la *crucifixió* dels empleats *flexibilitzats*, condensa i tradueix l'experiència no només dels treballadors banespians, sinó la de tots els casos que estem resumint en aquest apartat: el final de la il·lusió d'una ocupació per a tota la vida.

En síntesi, el missatge d'aquestes metàfores és que l'organització flexible del treball i la mateixa activitat laboral constitueixen respectivament una circumstància i una pràctica de risc de desocupació i d'exclusió social.

#### Exemple

En aquesta mateixa línia apunta la consideració de la desocupació com la "mort social" i a les figures de les persones aturades com "morts vivents" (Onimus, 1998).

L'experiència traumàtica de l'enfonsament de les Torres Bessones simbolitza la de l'enfonsament dels suposadament sòlids pilars de sustentació d'un univers econòmic (l'Sky Line de Wall Street), regit per la lògica de l'estabilitat.

Des d'un punt de vista psicològic, el sistema que es va esfondrar l'11 de setembre tenia dues característiques principals: a nivell cognitiu, constituïa un marc de *certesa* i una base de *predictibilitat*. A nivell emocional, representava un entorn de *seguretat* i una garantia de *controlabilitat*.

Psicològicament, un món predictable i controlable resulta confortable, agradable i saludable. L'amarg despertar d'aquest dolç encantament comporta el desafiament d'afrontar cognitivament i emocionalment l'experiència de la inestabilitat i, per tant, substituir la nostàlgia de la fantasia per la consciència de la realitat. En el pla cognitiu, l'assumpció de la incertesa comporta la de la impredictibilitat. En el pla l'emocional, la de la inseguretat comporta la incontrabilitat.

La impredictibilitat i la incontrabilitat experimentats i percebuts són un important factor de risc de l'experiència psicològica de *l'indefensió*.

Viure el dol per la mort simbòlica de l'estabilitat i sobreviure sota l'imperi de la inestabilitat és el que defineix l'aventura humana i laboral de principis de mil·lenni en les societats econòmicament desenvolupades. Les persones treballadores *normals* semblen estar condemnades per les seves circumstàncies sociohistòriques a passar per unes relacions laborals i per una experiència de treball en un espai insegur i en un temps incert; això és, a guiar-se per un principi de realitat dominat per la consciència de la *vulnerabilitat*. És el peatge que els imposa la lògica del capitalisme flexible, informacional i global i que els injecta ideològicament en termes de procés evolutiu, progressiu, alliberador i d'emancipació.

La **síndrome 11 de setembre** es caracteritza, doncs, per la perplexitat, el desconcert, el vertigen, l'horror i el pànic davant del buit d'un món sense les seves *Torres* i d'un cel sense la seva *Línia*. La diferència entre el 12 i el 10 de setembre és la nova convicció i el nou sentiment que, qualsevol dia i en qualsevol lloc, pot ocórrer un altre 11-S. L'impacte d'aquest esdeveniment traumatitzant és l'ambivalència davant del futur i davant del passat, que indueix alhora a la memòria i a l'oblit, que condemna a viure sota el pes del record i amb la pressió d'esborrar-lo, per a afrontar un futur amb més esperança en el paradís que amb por de l'Apocalipsi.

Al món laboral es viu la síndrome que comentem des de diversos anys abans que aquesta es convertís en realitat i en metàfora a la ciutat de Nova York. L'experiència de la precarietat de l'ocupació suggereix que no hi ha més cera que la que crema ni molt més treball que el d'un sol ús; en definitiva, que no existeix cap refugi laboral segur.

El que va passar l'*11 de setembre* és la catàstrofe social que confirma que estem vivint en allò que Beck (2002) denomina *societat del risc global*. L'*11 de setembre laboral* no simbolitza la mort del treball, sinó la d'una determinada sociocultura basada en la institució de l'ocupació estable. I simbolitza també l'emergència i la imposició d'un escenari d'experiències i relacions de treball que implica un nou sistema de representacions, valors, actituds, aspiracions, expectatives, projectes, compromisos, oportunitats i alternatives laborals.

### **2.3. A la recerca del paradigma laboral perdut**

#### **2.3.1. La civilització del treball a la cruïlla**

En el lliandar del tercer mil·lenni, el treball continua funcionant com una categoria *a priori* de la ment social –com el *temps* en Kant–; això és, com una cosa que és allà, que preexisteix a qualsevol experiència. L'ocupació continua tenint l'estatus *de fet social total* (Meda, 1995), és vista com a panacea universal (via d'inclusió, cohesió i integració social, política, cultural i econòmica, condició indispensable per a la qualitat de vida i el benestar psicològic). Les qüestions plantejades entorn de l'ocupació (subocupació i desocupació) apareixen com els grans mals del mil·lenni.

La institució social de l'ocupació, en el context del capitalisme flexible, informacional i global, passa per una múltiple crisi, en la qual destaquen els aspectes següents:

a) La tradicional qüestió de les relacions laborals, concernent a la redistribució social dels beneficis del treball. El tòpic inesgotable de *l'explotació* del treball pel capital.

b) La vella qüestió de les condicions de treball, associada a la qualitat de vida laboral.

c) La crònica qüestió de la falta d'estructura d'oportunitats d'ocupació, és a dir, el problema de la desocupació.

d) La nova qüestió de la qualitat de l'ocupació disponible, davant de l'emergència de la subocupació i de la precarització de la vida laboral en general.

- La primera de les qüestions s'ha aguditzat (després d'un període de relativa calma, dominat pel pacte social capital-treball), amb la *individualització* del treball i de les relacions laborals.
- La segona evoluciona cap a una millora general pel que fa a la superocupació i cap a un relatiu empitjorament quant a la subocupació.
- La tercera, malgrat els evidents indicis d'increment quantitatiu de l'ocupació a escala global, continua mostrant el seu caràcter massiu i estructural.
- La quarta està deixant d'aparèixer com un mer desajustament episòdic o perifèric i es va mostrant com un impacte profund sobre la totalitat de l'estructura de l'ocupació, inclòs el nucli dur de la superocupació. En altres termes, s'està desestabilitzant la superocupació i s'estabilitzen la subocupació i la desocupació. La precarietat en l'ocupació ja no apareix com una simple estació de passada i s'està convertint, en molts casos, en destí final o en via morta cap a enlloc. L'ocupació, *necessitat fatal* (Forrester, 1997), continua apareixent com una maledicció beneïda, que desgasta qui la té i crema a qui li falta, com un dispositiu psicològicament corrosiu i socialment disciplinari (Sennet, 1998, 2001).

#### Bibliografia

V. Forrester (1997). *El horror económico*. Buenos Aires: FCE.

### 2.3.2. La societat *del risc* laboral

En conjunt, les transformacions contemporànies en el món del treball i de les relacions laborals són percebudes i són valorades com una font d'oportunitats, de desafiaments i especialment de riscos per al benestar psicològic i per a la qualitat de vida de la població treballadora.

#### Sentit històric del canvi

Tot indica que el món del treball està deixant de ser –per a bé i/o per a mal– allò que ha representat en l'últim mig segle en les democràcies occidentals industrialitzades, socialment avançades, estructurades entorn de l'estat del benestar, sostingudes sobre la lògica de la plena ocupació estable.

Per sota dels canvis tecnològicament progressius i que afecten en general positivament el conjunt de l'experiència individual i social del treball, discorre, en contrapartida, un procés de mutació socialment regressiu, propiciat pel model neoliberal de flexibilització organitzacional i de globalització econòmica. L'impacte negatiu d'aquest procés es fa notar en la qualitat de les condicions de treball i en la de les mateixes relacions laborals, en la consolidació d'una taxa socialment inquietant de desocupació estructural i massiva i en la dilució de les fronteres tradicionals entre ocupació i desocupació, a causa de la irrupció de la subocupació, síntesi d'algunes de les principals calamitats imputades a cada un d'aquells tipus purs d'estatus laboral.

L'entrada en escena del treball informal, irregular, desregulat, individualitzat, precari i desmonetitzat al mercat laboral del primer món inverteix una de les presumptes direccions del "progrés": no és el tercer món el que segueix els passos del primer, sinó aquest que s'apropa a aquell. La norma del treball únic estable cedeix terreny davant la multisubocupació inestable, en benefici del capital global i en detriment del treball local. A la taula següent, reflectim alguns trets característics d'aquest procés de transició.

Taula 29. De l'ocupació panacea a la *subocupació nyap*

Model	Ocupació-panacea	Subocupació-nyap
Context	Modernitat industrial	Infocapitalisme flexible global
Disseny	Keynesià-fordista	Neoliberal
Premissa (punt de partida)	Treball únic Professió única Empresa única Carrera lineal, estable, previsible, controlable	Pluriocupació Pluriprofessió Pluriempresa Carrera no lineal, inestable, imprevisible, incontrolable

Model	Ocupació-panacea	Subocupació-nyap
Promeses (punt d'arribada)	Treballar menys durament, intensament, temps, dispersament, discontinuament, etc. Per més salari, reconeixement, seguretat, estabilitat, identitat, benestar, etc.	Treballar més... Per menys...
Eslògan implícit	<i>Avui més que ahir i menys que demà</i>	<i>Menys dóna una pedra</i>

La nova moda del mercat laboral és l'oferta-demanda de treball "per encàrrec", "a mida", "just a temps", sense més compromís entre les parts contractada i contractant que el d'una típica interacció comercial.

### Lògica social de la subocupació

En una primera impressió, la subocupació sembla una espècie de reminiscència, repetició i *retorn de* la vida laboral típica del protocapitalisme salvatge i de *tornada a* la pràctica social del liberalisme clàssic. Però aquella vida discoria en l'espai local, en un temps suposadament lineal i en un món ordenat, regular, formal, estable i controlat com era el de la fàbrica. Al contrari, la vida laboral actual té com a referent un *espai global*, un *temps atemporal* i un entorn efervescent i virtual.

Entra en l'escena històrica, discretament, com si es tractés d'un fenomen accidental, de naturalesa conjuntural i transitòria, però s'està convertint en una institució fonamental del nou capitalisme, la pedra angular de la nova socioeconomia del risc. Més que les innovacions tecnològiques o el procés de globalització, la subocupació derivada de la flexibilització s'ha erigit com un **factor clau**, no només de les condicions de treball i de l'experiència concreta de l'activitat i de les relacions laborals, sinó també i sobretot de les premisses culturals subjacents al patró postmodern de viure i de treballar. És el clàssic edifici de la cultura moderna industrial del treball aquell que s'ensorra després de l'enfonsament dels seus fonaments, fets d'*a priori* i certeses que van funcionar a l'era de les xemeneies i les fàbriques, però que s'han tornat obsolets i inoperants en l'era dels xips i de les xarxes globals.

El treball precari, fragmentat, discontinu, inestable i de baixa qualitat, agafa **creixent rellevància social**, tant en el seu aspecte **quantitatiu** (altes taxes d'incidència i de prevalença, amb tendència a augmentar a escala global), com en el **qualitatiu** (s'expandeix i es contagia per tots els nivells i sectors socio-laborals).

No constitueix una categoria sociolaboral estàtica, homogènia, aïllada i separada de les altres, sinó que **envaeix, colonitza i contamina tot el sistema**, modificant la naturalesa, les funcions i els significats de l'"ocupació" i de la "desocupació", difuminant els contorns que distingien les posicions i expe-

riències socials respectives de les persones ocupades i aturades, i condemnant a una obsolescència progressiva conceptes moderns tan venerables com els de "sistema salarial" o de "plena ocupació".

Sintetitzada, condensa i amplifica alguns dels problemes psicosocials associats a l'ocupació i també a la desocupació. En aquest sentit, no ha de ser considerat un mer assumpte individual, és a dir, un problema personal d'inadaptació individual al mercat laboral, sinó una **qüestió social**, un problema **estructural** d'inadequació del sistema per a satisfer la demanda individual de llocs de treball.

La precarietat laboral és un **problema de salut pública** i de **vulnerabilitat social**. S'entreveu com una espècie de "caixa negra" sociohistòrica: síntesi de la caixa de Pandora (de la qual emanen nous problemes) i de forat negre (que s'empassa velles solucions). Una espècie de bomba de rellotgeria global.

No és un efecte natural, espontani, inevitable i inherent a qualsevol model de desenvolupament econòmic i sociolaboral, sinó que és una creació aberrant històricament concreta i específica de l'infocapitalisme global de matriu neoliberal. En tant que **resultat d'una elecció ideològica**, no representa de cap manera un mer accident passatger, ni una catàstrofe irreversible, sinó un **imperatiu estructural i funcional del "mercat de treball" neoliberal**. Està dissenyat com a factor de "creixement" i de "competitivitat" econòmics amb el consegüent contrapunt social d'un treball precari realitzat en condicions que generen malestar.

Això, doncs, en els temps actuals, les promeses de *plena ocupació* de la població activa en llocs de treball estables, de qualitat i de jornada completa amaguen, segons en quins contextos, alguna cosa d'anacronisme, inèrcia, nostàlgia, miopia, miratge postmodern i música celestial de final de campanya electoral; però també, en certs casos, il·lusió (semàntica del desig), esperit de resistència i voluntat de canvi.

## Resum

Hem tractat el *treball* en les seves vessants socioeconòmica i històrica i cultural, i com a experiència alhora objectiva i subjectiva. Hem estudiat les seves modalitats (entre les quals destaquem l'*ocupació*), dimensions, divisions, condicions, significacions i organització. La taula següent esquematitza aquest apartat.

Taula 30. Dobles facetes del treball

<b>Realitat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>socioeconòmica</li> <li>històrica i cultural</li> </ul>
<b>Experiència</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>objectiva</li> <li>subjectiva</li> </ul>
<b>Modalitats</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ocupació</li> <li>altres (autoproducció, <i>prosum</i>, tasques domèstiques, voluntàries, etc.)</li> </ul>
<b>Condicions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>contractuals, salarials, etc.</li> <li>ecològiques, organitzacionals, etc.</li> </ul>
<b>Significats</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>mitjà de subsistència (funció manifesta, instrumental, etc.)</li> <li>manera d'autorealització (funció latent, expressiva, etc.)</li> </ul>
<b>Dimensions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>disciplinàries (econòmica, social, jurídica, mèdica, psicològica, etc.)</li> <li>analítiques (individual, grupal, organitzacional, macrosocial, etc.)</li> </ul>
<b>Divisions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>tècnica (entre sexes, generacions, sectors, professions, etc.)</li> <li>social (entre classes, gèneres, nacions, etc.)</li> </ul>
<b>Organització</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>models mecànic i burocràtic</li> <li>dissenys centrats en el factor humà</li> </ul>

Posteriorment, hem revisat la investigació empírica i teòrica sobre la relació de la situació laboral amb la qualitat de vida. A la taula següent, resumim algunes de les principals aportacions sobre aquest tema.

Taula 31. Teories sobre l'impacte psicosocial de l'estatus sociolaboral

<b>Model</b>	<b>Explicació</b>
<b>Construccionisme</b>	La <i>civilització del treball</i> es fonamenta en el doble mite de l'ocupació com a panacea social universal i de la desocupació com a caixa de Pandora de tots els mals socials. Aquesta visió reforça els efectespsicosocials positius de l'ocupació i els negatius associats a la desocupació.
<b>Funcionalisme</b>	L' <i>ocupació</i> és la forma <i>normal</i> d'existència social (ara i aquí); cosa que resulta reconfortant per a la persona ocupada. La <i>desocupació</i> és un estat d' <i>anormalitat</i> social, en el qual els mitjans socialment disponibles no permeten assolir les metes culturalment prescrites: fet que resulta desesperant per a la persona aturada.
<b>Deprivació</b>	L'ocupació possibilita i la desocupació impossibilita l'accés a determinades <i>categories d'experiència</i> psicosocialment funcionals.



Model	Explicació
Agència	L'ocupació facilita i la desocupació dificulta la realització de <i>plans d'acció</i> psicosocialment saludables.
Recursos vitamínics	El món laboral és una font de <i>vitamines</i> indispensables per al benestar <i>psicosocial</i> . En la desocupació, l'estrèssol derivar de dèficits vitamínics; en l'ocupació, dels efectes <i>tòxics</i> d'excessos vitamínics.
Estrès psicosocial	L'ambient laboral és escenari de <i>demandes amenaçadores, desafiadors i desbordants</i> , si tenim en compte els <i>recursos</i> (objectius i/o percebuts) <i>disponibles</i> ; això pot desencadenar una cascada de disfuncions organitzacionals i personals.

En la segona part, hem analitzat algunes de les megatendències més significatives i metamorfosis contemporànies en el món del treball, atenent el que comporten de contrast respecte a la fase fordista de la civilització moderna industrial. Sabem que en aquesta "societat salarial" l'ocupació ha funcionat com a panacea universal, la desocupació com a mare de tots els mals individuals i col·lectius i la plena ocupació com la utopia social transideològica més consagrada. I que, durant el segle XX, el treball assalariat ha arribat a colonitzar gairebé la totalitat de la vida de les persones i dels pobles, funcionant com a base de la normalitat i de la moralitat quotidianes, com a factor principal d'integració en el món humà i com a motor del desenvolupament històric.

Després de considerar algunes qüestions socials emergents en l'entorn laboral contemporani, com la síndrome d'esgotament professional i les múltiples formes d'assetjament sexual i moral en el treball, hem centrat la nostra atenció en la principal qüestió psicosocial de fons del nou paradigma sociolaboral: l'experiència del risc, la incertesa i la inseguretat en l'entorn organitzacional flexible, és a dir, la qüestió de la subocupació i la seva càrrega de precarietat laboral.

Arribada l'hora del balanç, ens preguntem pel que fa a això si la flexibilització organitzacional i el seu impacte sociolaboral en forma de subocupació és un imperatiu de *principi de realitat* econòmica i del progrés històric o bé ho és només de la *realitat imposada* pel nou capitalisme neoliberal. Sobre aquest punt, hem après de Castells que la manera com funciona el procés no obeeix a cecs determinismes tecnoeconòmics, sinó a opcions estratègiques qüestionables i reversibles.

Al llarg de la nostra anàlisi hem anat prenent nota de fenòmens que ens conviden a plantejar fins a quin punt la subocupació flexible instaurada pel nou capitalisme global compleix les *funcions* que Jahoda descobreix en l'ocupació fordista, quins són els seus efectes *vitamínics* psicosocials que Warr ens ensenya a avaluar i en quina mesura facilita al subjecte individual el procés que Sennet assenyala en termes de construcció *d'identitat* social i de desenvolupament de projectes personals a llarg termini.

La ideologia dominant defensa la passió per l'interès particular, alhora que celebra les virtuts econòmiques de la flexibilització laboral; mentrestant, l'experiència social del treball, òrfena d'un discurs propi actualitzat, reflecteix la perplexitat, el neguit i el desconcert que dominen la recerca compulsiva dels presumptes avantatges psicològics i socials de l'infocapitalisme flexible i global, que no siguin els derivables del pacte implícit (sugerit per Bauman) entre el capital i el consum (que no entre aquell i el treball).

El nou entorn hiperindividualista, competitiu i estressant no acostuma a donar motius d'alegria espontània pel fet de viure a la corda fluixa del "risc" crònic (en "funambulisme" permanent, segons l'expressió de Beck), ni per la *llibertat* de buscar-se la vida dia rere dia a la selva laboral globalitzada. L'experiència psicològica i les relacions socials que possibilita i facilita aquest mercat de treball postmodern és un camp que encara s'ha d'explorar a fons, i que sembla convidar, d'entrada, a qualsevol cosa menys a l'entusiasme.

"Cuantas más relaciones laborales se *desregularizan* y *flexibilizan*, más rápidamente se transforma la sociedad laboral en una sociedad de riesgo."

U. Beck (1999). *Un nuevo mundo feliz. La precariedad del trabajo en la era de la globalización* (p. 11). Barcelona: Paidós.

Tanmateix, la història (en els seus diversos vessants econòmic, social, polític, laboral, psicològic, etc.) mai no ha constituït un procés lineal de mera continuïtat de les tendències del moment, ni de simple realització pràctica de projectes passats. És, tant si es vol com si no es vol, una fascinadora capsa de sorpreses en forma de canvis tan inesperats com imprevistos, alguns dels quals poden resultar fins i tot d'allò que Beck apunta en termes d'"efectes perversos dels efectes perversos" dels processos actuals.

Les ideologies, les utopies i els projectes humans es construeixen no només a partir de la consideració de "el que hi ha", sinó també del que pot ocórrer i es desitja que ocorri. La tesi emergent que "**un altre món**" i que una "**altra manera**" de pensar i de fer la història i la política són **possibles** convida a mobilitzar-se activa, teòrica i pràcticament per tal de fer **viables** els futurs preferibles.

## Activitats

1. Compareu les taules 7 i 8, i busqueu les correspondències en cada nivell (general, econòmic, sociopolític, psicosocial i psicològic) entre les eufuncions\* de l'ocupació i les disfuncions\*\* de la desocupació.

2. En vista d'aquestes mateixes taules 7 i 8, assenyaieu quines són, segons la vostra opinió, les principals raons (efectes proposats) per les quals busquen feina les següents categories de persones:

- a) Dona, mestressa de casa, amb marit ocupat i fills que ja van sols a l'institut.
- b) Persona *sense papers* que espera la reagrupació familiar.
- c) Rica princesa hereva.
- d) Caixer a l'atur per reconversió de la seva antiga empresa.
- e) Jove que acaba d'obtenir el seu títol universitari.
- f) Mare soltera.
- g) Cap de família que ha estat forçat a una jubilació anticipada.
- h) Persona divorciada amb fills menors al seu càrrec.

3. Intenteu explicar, a la llum de les evidències empíriques sobre els efectes contemporanis de l'experiència sociolaboral, l'*horror* que experimenten tantes persones davant de la perspectiva de la desocupació, de la subocupació, de la jubilació o de l'estatus de consort de parella ocupada.

4. Comenteu, des de la perspectiva *construccionista*, en quin sentit i en quina mesura l'alt grau d'estrès laboral en les societats contemporànies pot estar influït per la institució social de la *centralitat del treball* i de la *normalitat de l'ocupació*.

5. Exposeu casos de persones que conegueu i que il·lustren respectivament les categories sociolaborals de persones ocupades "centrals", "perifèriques" i "externes".

6. Il·lustreu, a partir de casos que us siguin coneguts, els avantatges i els inconvenients personals de la "flexibilització" organitzacional.

### Notes

\* *Eufunció* significa 'funció positiva'.

\*\* *Disfunció* significa 'funció negativa'.

## Exercicis d'autoavaluació

a) Expliqueu, a la llum del paradigma *construccionista*, per què, en societats contemporànies, l'activitat laboral constitueix un rol central en la vida de la majoria de les persones; mentre que, en altres civilitzacions, és relegada a un paper secundari.

b) Esquematitzeu les principals funcions latents de l'ocupació segons el model de la *deprivació*.

c) Classifiqueu les nou categories de l'ambient laboral de les quals depèn bàsicament el benestar subjectiu de les persones segons el model *vitamínic*.

d) Aporteu una explicació raonable de l'aparent paradoxa que diu que l'ocupació és una font d'estrès i que la desocupació constitueix una experiència encara més estressant.

e) Definiu el concepte de síndrome d'esgotament professional.

f) Envolteu amb un cercle la lletra corresponent a la resposta que considereu correcta.

1. TIC:

- a) Tècniques d'investigació comercial.
- b) Tecnologies de la informació i de la comunicació.
- c) Televisió, informació i comunicació.
- d) Les alternatives A, B i C són correctes.

e) Les alternatives A, B i C són falses.

2. Flexibilització:

a) Efecte muscular d'estirades realitzades per obrers nipons a l'hora del te.

b) Última fase de la negociació col·lectiva entre patronal i sindicats.

c) Model de resposta adaptativa d'una organització als canvis del seu entorn.

d) Les alternatives A, B i C són correctes.

e) Les alternatives A, B i C són falses.

3. Reenginyeria:

a) Model d'automatització del treball patentat per Taylor.

b) Redisseny organitzacional que busca menys jerarquia i més agilitat dels processos.

c) Transformació empresarial que facilita la bona relació capital-treball.

d) Les alternatives A, B i C són correctes.

e) Les alternatives A, B i C són falses.

4. Precarització:

a) Obsolescència dels equips informàtics de les empreses.

b) Discontinuitat en el treball i desprotecció social del personal.

c) Deteriorament de les relacions laborals generat per la irrupció d'Internet.

d) Les alternatives A, B i C són correctes.

e) Les alternatives A, B i C són falses.

5. Contracte psicològic:

a) Imatge delirant d'un contracte estable en persones aturades deprimides.

b) Compromís moral implícit de la persona contractada amb l'empresa contractant.

c) Contracte laboral de professionals de la psicologia.

d) Les alternatives A, B i C són correctes.

e) Les alternatives A, B i C són falses.

6. Ocupació informal:

a) Situació laboral no regulada per institucions socials formals.

b) Estatus contractual de les persones informals.

c) Contracte laboral firmat al bar de l'empresa.

d) Les alternatives A, B i C són correctes.

e) Les alternatives A, B i C són falses.

7. Individualització:

a) Tendència política a privatitzar empreses públiques amb superàvit financer.

b) Procés personal de presa de consciència dels interessos de classe.

c) Pas d'una relació laboral capital-treball a una altra merament comercial.

d) Les alternatives A, B i C són correctes.

e) Les alternatives A, B i C són falses.

**8. Superocupació:**

a) Situació de la qual sol gaudir el personal imprescindible i insubstituïble.

b) Categoria dels treballadors que fan hores extres.

c) Estatus laboral de les persones ocupades que disposen de molt temps lliure.

d) Les alternatives A, B i C són correctes.

e) Les alternatives A, B i C són falses.

**9. Subocupació:**

a) Posició ocupada en l'empresa per personal ocupat de classe mitjana.

b) Relació laboral dels subordinats amb els seus superiors ordinaris.

c) Estatus laboral del personal el salari del qual és inferior al de la mitjana de l'empresa.

d) Les alternatives A, B i C són correctes.

e) Les alternatives A, B i C són falses.

## Solucionari

a) El valor de les institucions i de les pràctiques socials -com l'activitat laboral- està (relativament) determinat pel significat que li confereixen els éssers humans en les seves interaccions quotidianes i que cristal·litza en el saber quotidià del sentit comú.

b) Funcions latents de l'ocupació:

- Estructura el temps quotidià
- Facilita contactes socials extrafamiliars
- Assigna rols, estatus i identitat personal
- Imposa metes supraindividuals
- Assenyala camins per a l'acció social.

c) Categories vitamíniques:

Tipus CE

- Diners
- Seguretat física
- Posició socialment valorada

Tipus AD

- Oportunitats de control de l'entorn
- Ocasions per al desenvolupament d'habilitats
- Finalitats generades pel medi extern
- Varietat d'alternatives
- Claredat ambiental
  
- Contextos per a les relacions interpersonal

d) Seguint l'analogia vitamínica proposada per Warr, en el seu model de relació no lineal entre l'ambient sociolaboral i el benestar subjectiu, podem interpretar els problemes d'estrès en l'ocupació com a derivats d'un procés d'*hipervitaminosi* en algunes de les sis categories de *tipus AD* i atribuir els de l'estrès en la desocupació a una *hipovitaminosi* en algunes de les nou categories *vitamíniques (AD i CE)*.

e) La síndrome d'esgotament professional consisteix en una forma extrema d'estrès laboral, especialment característica de professions assistencials, en la qual destaquen, com a símptomes principals, un esgotament físic i emocional, un tractament despersonalitzat a les persones usuàries del servei i uns sentiments d'alienació professional, tot això acompanyat, en general, d'actituds i expectatives negatives cap a la vida, la societat i la pròpia persona.

f) 1 b, 2 c, 3 b, 4 b, 5 b, 6 a, 7 c, 8 a, 9 e.

## Glossari

**agència** *f* Model explicatiu dels efectes de l'ocupació i de la desocupació que es presenta com un correctiu del model de la privació. Basat en una representació de la persona humana com a subjecte actiu, orientat per valors, dotat d'un grau considerable de capacitat d'autodeterminació, estableix que la desocupació constitueix (només) una circumstància de risc de deteriorament psicosocial, perquè dificulta l'execució de determinats *plans d'acció*.

**autoocupació** *f* Figura laboral de l'època *postfordista* i *postsalarial*, constituïda per una categoria de persones treballadores que, fugint de la precarietat laboral o senzillament expulsades del mercat de treball (per processos de *flexibilització* o *reenginyeria d'aprimament* empresarial), es converteixen en patrons d'una empresa individual, i tracten d'obrir-se un camí laboral, formant una cartera de clients per a qui treballar ocasionalment o regularment.

**burnout** *m* Vegeu síndrome d'esgotament professional.

**clima organitzacional** *m* Conjunt de propietats objectives i percebudes de l'ambient sociolaboral que explica i prediu processos com rendiment, productivitat, absentisme, rotació, conflictivitat, satisfacció, qualitat de vida laboral o eficàcia i eficiència organitzacionals.

**condicions de treball** *f pl* Conjunt de circumstàncies en el marc de les quals es desenvolupa l'activitat laboral i que incideixen significativament tant en l'experiència del treball com en la dinàmica de les relacions laborals.

**construccionisme social** *m* Paradigma a la claror del qual les coses, els esdeveniments i els processos adquireixen el seu significat en el context de les interaccions socials en les quals els éssers humans construeixen i comparteixen imatges, lectures i interpretacions del seu món. Això determina el fet que un mateix fenomen (com el treball, l'ocupació o la desocupació) pugui tenir significacions diferents en diferents situacions i constituir, per això, múltiples *realitats*.

**contracte psicològic** *m* Espècie de compromís implícit assumit per la persona contractada amb l'organització que la contracta i que es manifesta en una acceptació tàcita de les metes, valors i normes d'aquesta i, en darrer terme, en una identificació amb ella.

**deprivació** *f* Model teòric segons el qual l'ocupació, en tant que categoria central de l'experiència psicosocial, compleix diverses funcions. A nivell *manifest*, proporciona recursos per a la subsistència econòmica i, a nivell *latent*, estructura el temps quotidià, facilita contactes socials extrafamiliars, assigna rols, estatus i identitat personal, imposa metes supraindividuals i assenyala camins per a l'acció social. La desocupació suposa la *deprivació* d'aquestes categories d'experiència.

**desocupació** *f* Situació objectiva de manca d'ocupació, declarada, registrada i actualitzada a l'organisme pertinent, per una persona en edat laboral, que pot, desitja i espera treballar assalariatament, i que està disposada a assumir els compromisos que comporta un contracte laboral.

**estrès laboral** *m* Experiència sostinguda d'una persona que afronta unes *demandes del seu ambient laboral* que li resulten o li semblen excessives, d'acord amb els recursos disponibles per a ella, que són o considera *insuficients* per a satisfer-les. L'*eustrès* o estrès positiu acompanya execucions de qualitat i comporta consciència d'eficàcia i sentiments de benestar. El *distrès* o estrès negatiu acostuma a ser en la base d'execucions de baixa qualitat i comporta consciència d'ineficàcia i sentiments de malestar.

**flexibilització** *f* Eufemisme que sembla que vulgui dir una cosa tan vital com la reinvençió permanent i tan confortable com la llibertat de moviments, però que en realitat emmascara la pràctica organitzacional de la reducció de plantilla. A la mateixa família semàntica pertanyen altres vocables eufemístics com els de *reenginyeria (reengineering)*, *lean production*, *downsizing* –associat a les dietes d'aprimament empresarial–, *subcontracting*, *consulting*, *offshoring*, *outsourcing*, etc.

**funcionalisme** *m* Paradigma interdisciplinari que presenta el sistema sociocultural com un tot integrat, entre els elements *estructurals* del qual figuren els rols, les institucions, les normes i els valors. La dinàmica de *funcionament* d'aquest sistema es regeix pels imperatius de *l'adaptació a l'ambient*, la integració *per consens*, l'eficàcia en *l'èxit dels objectius* i *l'homeòstasi* garantidora de l'equilibri i l'estabilitat del conjunt. I així, gràcies a la *socialització*, els individus interioritzen els valors culturals i es conformen a les *normes socials*, assumint els rols o models institucionals d'acció.

**individualització** *f* Règim laboral derivat de la flexibilització organitzacional i salarial, en virtut del qual determinades persones que treballen per a una empresa deixen de ser tractades com a membres d'un col·lectiu laboral o professional i passen a rebre, com assenyala Gorz,

la consideració de *proveïdors particulars de prestacions particulars sota condicions particulars*. D'aquesta manera, amb elles, es passa de la negociació col·lectiva a la individualitzada i de la relació salarial a la merament comercial.

**ocupació** *f* Modalitat de treball desenvolupada en el marc d'una *relació contractual* d'intercanvi *mercantil*, establerta, públicament i voluntàriament, entre dues parts: la persona treballadora *contractada* –que ven el seu esforç, temps, coneixements, destreses, habilitats, rendiments i múltiple subordinació a imperatius funcionals de naturalesa tècnica, jurídica, ecològica, comptable, evaluativa, productiva, burocràtica i organitzacional– i la *contractant* –que compra tot això, a canvi d'un salari i eventualment, a més, d'altres compensacions en forma de béns o serveis.

**ocupació informal** *f* Situació laboral de les persones que treballen de manera no regulada per les institucions socials formals. Sol estar protagonitzada per persones que treballen per compte propi i que no pertanyen al sector dels professionals i tècnics, ni al del servei domèstic ni al del treball voluntari.

**precarietat** *f* Situació laboral que s'ha diferenciat en quatre dimensions principals: la discontinuïtat del treball, la incapacitat de control sobre el treball, la desprotecció de la persona treballadora i la seva baixa remuneració.

**qualitat de vida laboral** *f* Grau de satisfacció i benestar físic, psicològic i social experimentat per les persones al seu lloc de treball. Inclou una doble dimensió: objectiva, relacionada amb les condicions de treball, i subjectiva, associada a les percepcions i valoracions sobre la pròpia experiència laboral.

**reenginyeria** *f* Tecnologia orientada a la reducció del temps dels processos organitzacionals, fet que es tradueix en un estalvi al capítol dels costos de personal, per tal d'aconseguir l'eficiència i el benefici empresarials. La cara visible del procés és la imatge esvelta d'una empresa que ha perdut pes, en una dieta d'aprimament de personal. La creu invisible d'aquest procés és la sagnia de personal flexibilitzat, forçat a la desocupació, a la prejubilació o a la recol·locació en llocs generalment de menor qualitat i remuneració, a l'ocupació temporal o a l'autoocupació.

**risc laboral** *m* La normativa vigent en matèria de polítiques de salut i seguretat en el treball el concep com la probabilitat de producció d'un dany biopsicosocial com a conseqüència de les condicions de treball. La legislació europea sobre això inclou en aquest camp tant els aspectes concernents a l'entorn físic com al social i interpersonal, concedint una importància creixent als factors de "risc psicosocial". Per altra part, la sociologia del canvi parla de *societat del risc* global per a referir-se als perills que emanen d'una civilització que enfonsa les seves arrels en la socioeconomia de la incertesa i la inseguretat i que transcendeix les fronteres socials, espacials i temporals.

**síndrome d'esgotament professional** *f* Estat d'extrema fatiga psicològica, acompanyat de la percepció de falta de realització personal i professional, així com d'actituds i expectatives negatives cap a la vida i la societat. És el resultat d'una situació crònica d'estrès laboral sense sortida viable o percebuda. Com a forma extrema d'estrès –típica especialment de professions assistencials–, té importants repercussions organitzacionals i personals. Aquesta síndrome complexa està integrada per tres components principals:

- *Esgotament físic i emocional* (insensibilitat, apatia, estupor, lentitud i passivitat en l'execució de tasques laborals ordinàries).
- *Tractament despersonalitzat* i cínic vers les persones usuàries del servei, amb la consegüent incidència sobre la qualitat de l'atenció donada.
- *Dèficit de realització professional*, en forma de sentiments i percepcions d'alienació, insatisfacció, fracàs, incompetència, ineficàcia, inutilitat, així com de conductes de distanciament social.

**subocupació** *f* Situació de la persona que exerceix una funció laboral de nivell inferior al de la seva categoria professional socialment reconeguda i/o bé en un règim de dedicació (mitja jornada, contracte temporal, etc.) de menor durada que la desitjada, i/o sota unes condicions contractuals de menor qualitat que la que caracteritza la norma socialment establerta, i/o a canvi d'un salari inferior a la qualitat del seu treball i al que podria percebre en circumstàncies normals del mercat laboral.

**superocupació** *f* Situació dels treballadors pròspers (*affluent workers*), recursos humans centrals, que Castells denomina *reprogramables*, imprescindibles i insubstituïbles, desenvolupats i mimats per l'organització i que gaudeixen d'una ocupació de qualitat, relativament estable, socialment ben valorada i humanament autorealitzadora, professionalment atractiva i remunerada de manera excel·lent, a canvi de flexibilitat funcional, polivalència, autonomia, creativitat, iniciativa, implicació, eficàcia, eficiència, etc.



**vitamínic** *adj m* Model teòric, de patent ecològica, sobre la influència general de l'entorn sociolaboral en el benestar psicològic. Està inspirat en el paper que exerceixen les vitamines en la salut física dels organismes. L'analogia vitamínica permet concebre l'estrès en l'ocupació en termes d'efectes tòxics imputables a hipervitaminosi de tipus AD, i l'estrès en la desocupació com a resultat d'hipovitaminosi psicosocial en tots els tipus vitamínics previstos (CE i AD).

## Bibliografia

### Bibliografia bàsica

Agulló, E. i Ovejero, A. (Coords.). (2001). *Trabajo, individuo y sociedad*. Madrid: Pirámide.

Els diversos col·laboradors de l'obra intenten afrontar els desafiaments del futur del treball repensant el seu present i fent un balanç interdisciplinari del llegat cultural de la moderna civilització industrial. L'anàlisi de l'actual procés de transformació de la naturalesa, les formes, els significats i els contextos de l'activitat laboral els dóna peu al redescobriments de la naturalesa històrica i social del treball, de l'experiència laboral i de les relacions socials que comporta en el marc de les organitzacions.

Beck, U. (1999). *Un nuevo mundo feliz. La precariedad del trabajo en la era de la globalización*. Barcelona: Paidós.

Excel·lent aproximació sociològica al procés de precarització de les condicions i de les relacions laborals, tant al nord com en el sud, i a la dimensió laboral de la societat del risc i de la llibertat en la inseguretat. En aquesta obra defineix la seva proposta d'alternativa de futur per a l'obsoleta societat del treball en termes de societat civil activa, en el marc de la qual cobra un significat rellevant el treball cívic.

Castells, M. (1997). *La Era de la Información. Vol.1 La Sociedad Red*. Madrid: Alianza, 2000 (2a. ed. revisada).

Primer volum d'una trilogia acadèmica monumental sobre la direcció i el sentit dels temps que corren. Es llegeix amb la passió i la voracitat de les notícies del matí. Sens dubte, una de les grans aportacions de les ciències socials a la comprensió dels actuals processos de transició entre mil·lennis. Un excel·lent regal per a donar o per a rebre.

Jahoda, M. (1982). *Empleo y Desempleo: un análisis socio-psicológico*. Madrid: Morata, 1987.

A partir d'un estudi comparatiu dels efectes econòmics, sociopolítics i psicosocials de la desocupació detectats en els anys trenta amb els observats els setanta i vuitanta, l'autora construeix un marc teòric basat en la consideració de les funcions psicosocialment estructurants de l'ocupació, que constitueix una referència clau per a la reflexió i el debat contemporanis sobre el tema.

Peiró, J. M. i Prieto, F. (eds.). (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo*. (2 vols.). Madrid: Síntesis.

Davant dels canvis socioculturals, econòmics, tecnològics, geopolítics i organitzacionals que s'estan desenvolupant al món del treball, els autors d'aquesta obra realitzen una revisió sistemàtica de les aportacions teoricopràctiques de la psicologia del treball a la tasca interdisciplinària de la investigació i de la intervenció sobre aquest camp.

Sennet, R. (1998). *La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Barcelona: Anagrama, 2000.

Estudi sobre l'impacte del nou capitalisme flexible en l'experiència laboral i, per extensió, en l'estructura personal i en la mateixa vida quotidiana. La seva aportació principal consisteix en la seva lúcida anàlisi de la transformació de la perspectiva temporal que imposa el nou entorn laboral i les múltiples implicacions psicosocials d'aquest canvi.

Warr, P. B. (1987). *Work, unemployment and mental health*. Oxford: Oxford University Press.

El model vitamínic desenvolupat en aquest llibre representa l'intent més reeixit d'integració d'aportacions diverses, heterogènies i, de vegades, aparentment contradictòries, sobre els efectes de l'ocupació i de la desocupació en el benestar psicosocial i, en general, sobre la influència de les característiques del medi social sobre la salut mental.

### Bibliografia complementària

Aizpuru, M. i Rivera, A. (1994). *Manual de historia social del trabajo*. Madrid: Siglo XXI.

Alvaro, J. L. (1992). *Desempleo y bienestar psicológico*. Madrid: Siglo XXI.

Anthony, P. D. (1977). *The ideology of Work*. London: Tavistock.

Blanch, J. M. (1990). *Del viejo al nuevo paro. Un análisis psicológico y social*. Barcelona: PPU.

Cartier, M. (1984). *Le Travail et ses Représentations*. Paris: Archives Contemporaines.

- Castel, R. (1995). *Las metamorfosis de la cuestión social: Una crónica del salariado*. Buenos Aires: Paidós, 1997.
- Castillo, J. J. i Prieto, C. (1990). *Condiciones de trabajo*. Madrid: CIS.
- De Ruggiero, G. (1973). *El concepto de trabajo en su génesis histórica*. Buenos Aires: La Pléyade.
- Gorz, A. (1988). *Metamorfosis del trabajo*. Madrid: Sistema, 1995.
- Garraty, J. A. (1978). *Unemployment in history: Economic thought and public policy*. New York: Harper & Row.
- Gil, F. i Alcover, C. M. (coords.). (2003). *Introducción a la Psicología de las Organizaciones*. Madrid: Alianza.
- Hall, R. H. (1986). *Dimensions of Work*. Beverly Hills, Cal.: Sage.
- Hall, R. H. (1993). *Sociology of Work*. Beverly Hills, Cal.: Sage.
- Irigoyen, M. (2001). *El acoso moral en el trabajo*. Barcelona: Paidós.
- Jaccard, P. (1960). *Historia social del trabajo*. Barcelona: Plaza y Janés, 1977.
- Kahn, R. (1981). *Work and Health*. New York: Wiley.
- Kelvin, P. i Jarrett, J. (1985). *The social psychological effects of unemployment*. London: Academic Press.
- Meda, D. (1995). *El trabajo: un valor en peligro de extinción*. Barcelona: Gedisa, 1996.
- Miguélez, F. i Prieto, C. (1999). *Las relaciones de empleo*. Madrid: Siglo XXI.
- MOW. International Research Group. (1987). *The meaning of working*. London: Academic Press.
- MOW. International Research Group. (1991). *The meaning of work. European Work and Organisation Psychologist*. I (2/3) (número monogràfic).
- Munduate, L. (1997). *Psicología Social de la Organización*. Madrid: Pirámide.
- O'Brien, G. E. (1986). *Psychology of work and unemployment*. New York: Wiley.
- O'Brien, G. E. (1987). *Working and not working: The psychology of employment, underemployment and unemployment*. Chichester: Wiley.
- Pahl, R. E. (1984). *Divisiones del trabajo*. Madrid: MTSS: 1991.
- Pahl, R. E. (ed) (1988). *On work. Historical comparative and theoretical approaches*. London: Basil Blackwell.
- Parias, L. H. (dir.). (1960). *Historia general del Trabajo*. (4 vols.). Barcelona: Grijalbo, 1965.
- Peiró, J. M. (1990). *Organizaciones. Nuevas perspectivas psicosociológicas*. Barcelona: PPU.
- Rodríguez, A. (1992). *Psicología de las Organizaciones*. Barcelona: PPU.
- Rodríguez, A. (Coord.). (1998). *Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Madrid: Pirámide.
- Salgado, J. F. (1997). *Comportamiento organizacional*. Vigo: E.N. Caixavigo.
- Tripier, P. (1991). *Du travail à l'emploi*. Bruxelles: Université de Bruxelles.
- Wynne, D. (1999). *Employment Status and Health*. Luxembourg: Office for Official Publications of European Communities.

### Referències bibliogràfiques

- Agulló, E. (2001). Entre la precariedad laboral y la exclusión social: los otros trabajos, los otros trabajadores. (pp. 95-144). A E. Agulló i A. Ovejero (coords.). (2001), *Trabajo, individuo y sociedad*. Madrid: Pirámide.

- Aizpuru, M. i Rivera, A. (1994). *Manual de historia social del trabajo*. Madrid: Siglo XXI.
- Alemanya, C., Luc, V., i Mozo, C. (2001). *El Acoso Sexual en los Lugares de Trabajo*. Madrid: Instituto de la Mujer.
- Alcover, C. M. (2002). *El contrato psicológico. El componente implícito de las relaciones laborales*. Málaga: Aljibe.
- Alvaro, J. L. (1992). *Desempleo y bienestar psicológico*. Madrid: Siglo XXI.
- Antón, A. (Coord.). (2000). *Trabajo, derechos sociales y globalización*. Madrid: Talasa.
- APA (2000). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders DSM-IV-TR*. Washington, DC: American Psychiatric Association.
- Barrón, A. (1996). *Apoyo social. Aspectos teóricos y aplicaciones*. Madrid: Siglo XXI.
- Bauman, Z. (1998). *Trabajo, consumismo y nuevos pobres*. Barcelona: Gedisa, 2000.
- Beck, U. (1992). *La Sociedad del Riesgo: hacia una nueva Modernidad*. Barcelona: Paidós, 1998.
- Beck, U. (1999). *Un nuevo mundo feliz. La precariedad del trabajo en la era de la globalización*. Barcelona: Paidós.
- Beck, U. (2002). *La Sociedad del Riesgo Global*. Madrid: Siglo XXI.
- Berger, P. i Luckmann, Th. (1966). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Blanch, J. M. (1986). *Desempleo juvenil y salud psicosocial*. Bellaterra: UAB.
- Blanch, J. M. (1990). *Del viejo al nuevo paro. Un análisis psicológico y social*. Barcelona: PPU.
- Blanch, J. M. (2001). Empleo y desempleo. ¿viejos conceptos en nuevos contextos? A E. Agulló i A. Ovejero (coords.). *Trabajo, individuo y sociedad* (pp. 27-48). Madrid: Pirámide.
- Brenner, M. H. (1973). *Mental Illness and the economy*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Brenner, M. H. (1985). Economic change and mortality by cause in selected European countries (pp. 143-180). A G. Westcott, P. G. Svenson i H. F. K. Zöllner (eds), *Health Policy Implications of Unemployment*. Copenhagen: OMS.
- Brodsky, C. M. (1976). *The harassed worker*. Toronto: Lexington Books.
- Buendía, J. (1987). *Autoestima, depresión y paro laboral*. Valencia: Nau.
- Buendía, J. (ed.). (1998). *Estrés laboral y salud*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Buendía, J. i Ramos, F. (coords.). (2001). *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Pirámide.
- Carnoy, M. (2000). *Sustaining Flexibility: Work, Family and Community in the Information Age*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- Castel, R. (1995). *Las metamorfosis de la cuestión social: una crónica del salariado*. Buenos Aires: Paidós, 1997.
- Castells, M. (2000). *La Era de la Información. Vol.1. La Sociedad Red* (2a. ed. revisada). Madrid: Alianza.
- Castells, M. (2001). *La Era de la Información. Vol.3. Fin de milenio* (3a ed.). Madrid: Alianza.
- Castillo, J. J. (1998). *A la búsqueda del trabajo perdido*. Madrid: Tecnos.
- Castillo, J. J. i Prieto, C. (1990). *Condiciones de trabajo*. Madrid: CIS.
- Chappell, D. i Di Martino, V. (1998). *Violence at work*. Génova: OIT.
- Comissió europea (1998). *Sexual Harassment at the Workplace in the European Union*. Luxembourg : OPOCE.

- Chappell, D. i Di Martino, V. (1998). *Violence at work*. Gènova: OIT.
- Coob, S. i Kasl, S. V. (1977). *Termination: The consequences of job loss*. Cincinnati: US Department of Health, Education and Welfare.
- Deaux, K. (1985). Sex and Gender. *Annual Review of Psychology*, 36, 49-81.
- De Ruggiero, G. (1973). *El concepto de trabajo en su génesis histórica*. Buenos Aires: La Pléyade.
- Dex, S. (1988). *Women's attitudes towards work*. London: MacMillan.
- Durkheim, E. (1893). *La división del trabajo social*. Madrid. Akal, 1982.
- European Foundation (1998a). *Precarious employment and working conditions in the European Union*. Luxembourg: OPOCE.
- European Foundation (1998b). *The working conditions of the Self-Employed in the European Union*. Luxembourg: OPOCE.
- European Foundation (1999a). *Linking Welfare and Work*. Luxembourg: OPOCE.
- European Foundation (1999b). *Precarious employment and health related outcomes in the European Union*. Luxembourg: OPOCE.
- European Foundation (2001a). *Flexibility and working conditions: A qualitative and comparative study in seven EU Member States*. Luxembourg: OPOCE.
- European Foundation (2001b). *Diez años de Condiciones de Trabajo en la Unión Europea*. Luxembourg: OPOCE.
- Forrester, V. (1997). *El horror económico*. Buenos Aires: FCE.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues* 30, 1, 159-165.
- Freudenberger, H. J. i Richelson, G. (1980). *Burnout: The high cost of high achievement*. Garden City, New York: Doubleday.
- Fryer, D. M. i Ullah, P. (eds). (1987). *Unemployed People. Social and Psychological Perspectives*. Philadelphia: Open University Press.
- Garrido, A. (1996). Psicología social del desempleo (pp. 121-154). A J. L. Alvaro, A. Garrido i J. R. Torregrosa (Coords.), *Psicología Social Aplicada*. Madrid: McGraw Hill.
- Gergen, K. J. (1994). *Realidades y relaciones: Aproximaciones a la construcción social*. Barcelona: Paidós.
- Gil-Monte, P. i Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Glantz, M. i Johnson, J. (Eds.). (1999). *Resilience and Development: Positive Life Adaptations*. New York: Plenum.
- Golembiewski, R. T., Boudreau, R. A., Munzenrider, R. F., i Luo, H. (1996). *Global Burnout: A worldwide Pandemic explored by the Phase Model*. Greenwich, Conn.: Jai Press.
- González de Rivera, J. L. (2002). *El maltrato psicológico. Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso*. Madrid: Espasa.
- Gorz, A. (1988). *Metamorfosis del trabajo*. Madrid: Sistema, 1995.
- Gorz, A. (1997). *Misérias del presente, riqueza de lo posible*. Buenos Aires: Paidós, 1998.
- Hall, R. H. (1986). *Dimensions of Work*. Beverly Hills, Cal.: Sage.
- Hall, R. H. (1993). *Sociology of Work*. Beverly Hills, Cal.: Sage.
- Hombrados, M. I. (coord.). (1997). *Estrés y Salud*. València: Promolibro.
- Ibáñez, T. (2001). *Psicología Social Construccionalista*. Guadalajara, Jalisco: Universidad de Guadalajara.

- Illich, I. (1981). *Shadow Work*. Boston: Marion Boyard.
- Jaccard, P. (1960). *Historia social del trabajo*. Barcelona: Plaza y Janés, 1977.
- Jahoda, M. (1982). *Empleo y Desempleo: un análisis socio-psicológico*. Madrid: Morata, 1987.
- Jahoda, M., Lazarsfeld, P.F, i Zeisel, H. (1933). *Marienthal: The sociography of an unemployed community*. London: Tavistock, 1972.
- Kahn, R. (1981). *Work and Health*. New York: Wiley.
- Kasl, S.V., Gore, S., i Coob, S. (1975). The experience of losing a job: Reported changes in health, symptoms and illness behavior. *A Psychosomatic medicine*, 37, 106-122.
- Kelvin, P. i Jarrett, J. (1985). *The social psychological effects of unemployment*. London: Academic Press.
- Leymann, H. (1996). The content and development of bullying at work. *A European Journal of work and Organizational Psychology*, 5, 165-184.
- Leymann, H. i Gustafsson, A. (1996). Mobbing and the development of PTSD. *A European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 251-275.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of Caring*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Maslach, C. i Jackson, S. E. (1997). *MBI. Inventario Burnout de Maslach. Síndrome del quemado por estrés asistencial*. Madrid: TEA.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B, i Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *A Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Meda, D. (1995). *El trabajo: un valor en peligro de extinción*. Barcelona: Gedisa, 1996.
- Melillo, A. i Suárez, E. N. (2001). *Resiliencia. Descubriendo las propias fortalezas*. Barcelona: Paidós.
- Merton, R. K. (1957). *Teoría y estructura sociales*. México: FCE.
- Merton, R. K. (1976). *Ambivalencia sociológica*. Madrid: Espasa Calpe, 1980.
- Miguélez, F. i Prieto, C. (1999). *Las relaciones de empleo*. Madrid: Siglo XXI.
- Mingione, E. (1991). *Las sociedades fragmentadas. Una sociología de la vida económica más allá del paradigma del mercado*. Madrid: MTSS, 1993.
- Moreno, L. (2000). *Ciudadanos precarios. La "última red" de protección social*. Barcelona: Ariel.
- New York Times (1996). *The Downsizing of America*. New York: Times Books-Random House.
- Niedl, K. (1996). Mobbing and wellbeing: economic and personal development implications. *A European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 139-150.
- O'Brien, G. E. (1986). *Psychology of work and unemployment*. New York: Wiley.
- O'Brien, G. E. (1987). *Working and not working: The psychology of employment, underemployment and unemployment*. Chichester: Wiley.
- Offe, K. (1998). *La sociedad del trabajo. Problemas estructurales y perspectivas de futuro*. Madrid: Alianza.
- Offe, K. (1997). Precariedad y mercado laboral. Un análisis a medio plazo de las respuestas disponibles (pp. 11-50). A K. Offe et al. (1997). *¿Qué crisis?. Retos y transformaciones de la sociedad del trabajo*. Donostia: Tercera Prensa.
- OIT (1961). *El empleo como objetivo del desarrollo económico*. Ginebra: Oficina Internacional del Treball.
- Olweus, D. (1993). *Conductas de acoso y amenaza entre escolares*. Madrid: Morata, 1998.
- Onimus, J. (1998). *Cuando el trabajo se acaba*. Madrid: Acento.

- Pahl, R. E. (1984). *Divisiones del trabajo*. Madrid: MTSS, 1991.
- Pahl, R. E. (ed) (1988). *On work. Historical comparative and theoretical approaches*. London: Basil Blackwell.
- Parias, L. H. (dir). (1960). *Historia general del Trabajo*. (4 vols.). Barcelona: Grijalbo, 1965.
- Parsons, T. (1951). *El sistema social*. Madrid: Revista de Occidente, 1966.
- Paterman, C. (1995). *El Contrato Sexual*. Barcelona: Antropos.
- Peiró, J. M. i Prieto, F. (eds.). (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo*. (2 vols.). Madrid: Síntesis.
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae.
- Pernas, B., Román, M., Olza, J., i Narado, M. (2000). *La dignidad quebrada. Las raíces del Acoso Sexual en el Trabajo*. Madrid: Catarata.
- Recio, A. (1997). *Trabajo, personas, mercados*. Barcelona: Icaria.
- Rousseau, D. M. i Schalk, R. (eds.). (2000). *Psychological Contracts in employment. Cross-cultural perspectives*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Santos, A. i Poveda, M. (2002). *Trabajo, empleo y cambio social*. València: Tirant lo Blanch.
- Sennet, R. (1998). *La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Barcelona: Anagrama, 2000.
- Sennet, R. (2001). La flexibilidad: aparato ideológico y dispositivo disciplinario. A *Archipiélago*, 48, 29-36.
- Tiggeman, M. i Winefield, A. H. (1984). The effects of unemployment on the mood, self-esteem, locus of control, and depressive effects on school leavers. A *Journal of Occupational Psychology*, 57, 33-42.
- Toffler, A. (1980). *La tercera Ola*. Barcelona: Plaza y Janés.
- Warr, P. B. (1987). *Work, unemployment and mental health*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- WHO (1986). *Vulnerability among Long-Term Unemployed: Longitudinal Approaches*. Copenhagen: Report on a WHO Meeting.
- Winefield, A. H. i Tiggeman, M. (1990). Employment status and psychological wellbeing: a longitudinal study. A *Journal of Applied Psychology*, 75, 455-459.
- Wise, S. i Stanley, L. (1992). *El Acoso Sexual en la Vida Cotidiana*. Barcelona: Paidós.

