

Bolsones de autoritarismo en la sociedad democrática. El caso empresarial.

Lic. Paulina Spinoso

En este trabajo intento articular dos fuentes: lecturas hechas y experiencias vividas. Se podría decir: la de algunos *autores* que han escrito sobre estas cuestiones y la de relatos, al modo de viñetas, tomados de trabajos de alumnos de Etica Profesional, que uso a modo de ejemplo para ilustrar los conceptos.

Menciono aquí mi última lectura sobre el tema: Gérard Mendel: “Una historia de la autoridad. Permanencias y variaciones” que Nueva Visión publicó este año, 2011, y que está en línea con un antiguo texto suyo: “La descolonización del niño”.

Me interesa para este tema, en particular, el capítulo “El *neomanagement* contemporáneo o la autoridad actual al desnudo”.

Entramados con las viñetas iré comentando los conceptos de Mendel que pueden verse ilustrados ahí.

“Soluciones, no problemas”

Esta expresión que hemos escuchado en tantas películas y quizá nunca en la realidad subtiende muchas actitudes, ellas sí perceptibles. Y admite expresiones más aggiornadas, por ejemplo: “propuestas, no quejas”.

El que enuncia es una figura de autoridad que demanda algo –soluciones, propuestas- y rechaza algo –problemas, quejas-.

El que enuncia se supone un derecho a ese pedir y ese rechazar.

El que oye entonces está obligado, tiene el deber de obedecer, no hablando de los problemas, guardándose las quejas y aportando las soluciones, y sobre todo **siendo** propositivo, proactivo.

Lo que no se enuncia en la frase es lo que queda supuesto: ese derecho y ese deber.

Bueno, justamente, en esa no necesidad de hablar de ello, se basa la Autoridad.

Si el que escucha pudiera “decir” algo sobre esto no dicho, ya se estaría rebelando, es decir, desobedeciendo, sustrayéndose a la Autoridad. Y si el que ordena, tuviera que hacer mención a su Autoridad sería porque ya no la tiene. Pero vale la pena un párrafo sobre la diferencia entre las dos fórmulas, ya que, aunque van en el mismo sentido, no dicen lo mismo.

Soluciones, no problemas se refiere a la cosa, a lo que hay que hacer, se le reclama al que oye su pericia, su saber hacer.

Y el que oye pone manos a la obra.

En *Propuestas, no quejas*, se ha producido un deslizamiento hacia el saber ser –proactivo-, no es sólo un trabajo eficiente que se demanda, es la entrega en cuerpo y alma.

Ahora sí cito a Mendel: “El *neomanagement* se vuelve a lo que se llama cada vez más el *saberser*, por oposición al *saber*, y al *saber hacer*. Se le exige al individuo que “se entregue” siempre más y que ofrezca voluntariamente ciertos recursos de su personalidad reservadas hasta entonces al ámbito de la vida privada. Es menester que ella se vuelva para él nada menos que el “objeto de su deseo”, y que él ponga a su servicio su yo profundo y su “creatividad””.

Un momento más me detengo en la segunda parte de la proposición “no quejas”. En ella la unilateralidad, la no reciprocidad, presente en toda la frase, se refuerza especialmente.

Sólo uno tiene derecho a demandar. En la propuesta puede haber un algo de demanda. Alguien podría decir: tengo esta interesante propuesta, pero para llevarla a cabo necesito de usted estos recursos (no puedo cavar con las manos, provéame por favor un pico y una pala). Es sensato, no? Sin embargo el que obedece debe medir muy bien qué recursos pide para sus propuestas, porque si se excede –a ojos del otro- su demanda podría leerse como queja. Y eso es lo que se prohíbe.

O quizá, es una aprendizaje de la astucia, llevarle la propuesta al que manda pero sin mencionar el pedido de los insumos (El no está para eso, no hay que molestarlo con eso). Las demandas hay que llevarlas a otro funcionario, de menor rango, el cual estará debidamente instruido en el imperativo de ahorrar en picos y palas.

Si no aprendió estas astucias, el que propone y pide se hará merecedor además del mote de **quejoso**, cuando debería ser **proactivo**.

El vínculo se ha psicologizado, las relaciones de trabajo se han convertido en relaciones interpersonales, lo que se evalúa no es el rendimiento sino la personalidad.

Lo que no deja de ser un problema siempre abierto para la Psicología Laboral y los “Psicotécnicos”.

“Debemos marchar hacia que no sea la X (la institución del caso) la que se prestigia con sus profesionales, sino que los profesionales se prestigien por pertenecer a X”.

Esta frase se dijo en una reunión de autoridades de nivel medio de X. Y no la dijo el dueño de X, ni su máxima autoridad, sino uno de estos cuadros medios y para desolidarizarse de un cuadro también medio, prestigioso profesional, que por sus ocupaciones no había podido asistir a esa reunión.

Con esta pequeña relato pretendo ejemplificar lo siguiente en relación con el *neomanagement*:

* La salida de convertir al empleado en cliente interno, en este caso está logrado.

* Es un caso exitoso en cuanto a resolver el siguiente problema. Ahora cito a Mendel: “el problema de fondo que deben resolver las direcciones de empresa puede formularse en una contradicción: lograr que el asalariado se identifique con su empresa y pueda así darle “lo mejor de sí”, pero sin que sean cuestionadas las relaciones de poder jerárquico. Es realmente un problema de fondo, y la teoría del actopoder permite comprender mejor la dificultad de esta

situación para la patronal. A partir del momento, en efecto, en que el individuo realiza un acto, tiende espontáneamente a desear apropiarse del poder sobre dicho acto”...”en el *neomanagement* el actopoder está dividido: el acto es del empleado, el poder es de la empresa”.

En caso que acabo de comentar, X lo ha logrado: esta persona se entrega y entrega su actopoder para el prestigio de X, para después recibirlo de ella.

* Esto de que se trate de “ella” no es casual. Se puede pensar con Mendel en que se trata de una “infantilización forzada”, de una fantasía de “fusión” con la Imago de una “madre arcaica”.

* Otra cosa a señalar es la pérdida del sentido de la relación contractual. No es que no exista pero es visible al comienzo, cuando se “entra” digamos así y cuando se “sale”, muchas veces mediante el despido. Ahí la relación contractual pasa a primer plano. Pero en el “mientras tanto” esto queda como en suspenso, olvidado. Vuelvo a acudir a la cita de Mendel: “La antigua relación contractual dentro de la empresa –convenciones colectivas, contrapoder sindical, negociaciones paritarias, protecciones sociales- era vivida por el asalariado en un doble nivel. En el plano objetivo y social, esa relación contractual lo inscribía en una “sociedad de derecho”, en que los deberes y derechos se negociaban colectivamente y no podían modificarse de manera arbitraria. En el plano subjetivo, la misma relación era vivida inconscientemente en resonancia con el poder patriarcal de la sociedad: el contrato fijo ponía límites precisos e introducía una mediación con lo ilimitado y lo arbitrario, es decir con el arcaísmo psicoafectivo. El asalariado podía sentirse relativamente seguro”.

* Algo más aún: la pérdida de las relaciones de solidaridad entre “compañeros” –palabra que hay que evitar- y el predominio de la competencia individualista: esta persona no dudó en dejar mal parado al colega ausente para congraciarse con X.

Ser evaluado, autoevaluarse, evaluar.

Yo me evalúo, tú te evalúas, nosotros nos evaluamos, ellos nos evalúan.

Ese aspecto de lo “ilimitado” que mencioné antes, se expresa en distintos aspectos: la pérdida de los horarios, de los espacios. El trabajador está continuamente conectado con la empresa; con el correo electrónico, con el teléfono celular y para usar términos de Mendel, con esa “autoridad difusa”, con el “ritmo desenfrenado”, con la “necesidad de trabajar dentro de la urgencia”.

Pero también con la “frecuencia de las evaluaciones, una especie de control que es la continuación de la escuela en la empresa”.

El colmo de la interiorización de esa mirada vigilante, de esa presión constante, es la “autoautoridad”, seguida de la “autoevaluación”.

Y hay una forma espontánea de evaluación que muchas veces hacen los propios –compañeros?- con mayor o menor conciencia o convicción. Una especie de evaluación colectiva, se podría decir de todos evaluando a todos, aunque hay algunos sustraídos a la evaluación y algunos que son especialistas en evaluar, aquellos cuyas evaluaciones llegan más arriba.

Esos son los que, como decía Minguito, tanto pueden *levantarte un "manolito" como ponerte una lápida*.

Pueden decir que Fulana "trabaja bien, pero es muy quejosa", otra "trabaja mucho pero no comprende las nuevas tramas", Mengano "no habla bien", Zutano "resuelve los problemas pero no es simpático", alguna es "reaccionaria", en el sentido de que "reacciona", a Tal "se la ve cansada, poco motivada", o "preguntó por un horario" -reticencia imperdonable-.

Una lápida de eficacia segura es la que dice: "no se adapta a lo nuevo".

Modos informales algunos y más o menos formales otros.

Hay un método institucionalizado, bien formalizado, de esto a lo que me refiero, que es el llamado "Feedback 360", donde un compañero puede decir - más aún, escribirlo- de otro: "debería ser más proactivo", "a veces, por tratar de dar mejor servicio se excede".

Un intento de introducir alguna legalidad: la Etica en la empresa

Hay varias maneras de introducir la Etica en la Empresa:

Una es la que ha dado en llamarse RSE: Responsabilidad Social Empresarial, de la que una versión muy estimable es la que presentó, en ocasión de su nombramiento como Dr. Honoris Causa de la UCES, el Dr. Bernardo Kliksberg. Pero la que me interesa aquí es la introducción de Códigos o Reglas de Conducta, Manuales de buenos hábitos del personal, en las empresas.

El libro de Corine Aubert "El coste de la excelencia", analiza algunos de las empresas transnacionales más importantes. Sería una investigación interesante, -más sistemática que estos trabajos de alumnos-, a llevar a cabo aquí en nuestro país.

Hay muchos y diversos.

Algunos mencionan también los deberes de la empresa para con los empleados, es decir, hay cierta reciprocidad y los deberes no quedan de un solo lado.

Como el de Pérez Companc, interesante no sólo por eso sino también por cierto cuidado en el lenguaje: no nombra "empleados" sino "nuestra gente". Dice que sólo emprenderán actividades con quienes compartan sus valores, los cuales manifiestan luego: "la fe en Dios y una visión cristiana de la existencia y el fin del hombre". Habla de "conjugar el éxito económico con la responsabilidad social", de "preservar los recursos naturales y mejorar el medio ambiente", nombra al "ciudadano".

Pero la mayoría es unilateral: se refieren sólo a los deberes del empleado para con la compañía.

Se le hace firmar Declaraciones Juradas, formularios, compromisos.

Voy a mencionar sólo uno a modo de ejemplo: la *Declaración de política concerniente a conflictos de interés y ética de los negocios* y *Cuestionario referente al acatamiento de la Ley, de Walt Disney y Co.*

La fórmula, repetida, es: "Los empleados no deberán... poseer intereses financieros en cualquier organización de negocios que haga o trate de hacer negocios con la Compañía...no deberán aceptar regalos, pagos, honorarios, servicios, privilegios especiales, viajes de placer, uso de instalaciones

recreativas o casas de vacaciones, préstamos u otros favores de toda persona u organización que haga o busque hacer negocios o sea competidora de la Compañía...no deberán...adquirir propiedades en las que saben está interesada la compañía...no deberán...”.

Es decir los empleados no deben hacer ninguna de estas cosas que sí puede hacer la Compañía.

Un dato para sumar a lo antes mencionado: la división del actopoder y la fusión de la persona a la empresa.

El código obliga a quien haya recibido un regalo, a partir de cierto valor, a donar su equivalente en dinero *a nombre de la compañía*. El empleado debe ceder su poder sobre un acto tan personalísimo como la donación.

Otro material interesante que encontré es un compromiso que el Correo Argentino hace firmar a sus empleados. Ahí se menciona el deber de respetar la Constitución Nacional en cuanto al derecho ciudadano a la inviolabilidad de la correspondencia. Qué tiene de diferente: introduce una legalidad superior y exterior, una autoridad al modo paterno, que obliga al empleado y a la “casa-madre”, por decir así, y no porque sí, sino para proteger el derecho de los ciudadanos, que son otra cosa que los consumidores.

Una última reflexión sobre la elección de este tema, sobre su importancia. Me apoyo en dos autoridades.

Otra vez Mendel: “Recordemos asimismo que la empresa económica siempre ha representado, en los Tiempos Modernos, la locomotora que tiraba de la sociedad para adelante. Podemos temer entonces que lo que hoy se está tramando en ella, bajo la batuta del *neomanagement*, prefigure la condición psicológica impuesta mañana al conjunto de los individuos.”

Agrego que podemos observarlo en un campo que nos implica, el de la Educación.

Y así, Mendel reclama en cambio “la extensión de la práctica democrática (que no se produce). Y señala “la impresión general de impotencia política ante las prácticas económicas”.

La segunda es local: Tomás Abraham en “La empresa de vivir”.

En este texto del año 2000, Abraham se refería a ese momento en el que la racionalidad económica se presentaba como un destino y en ese sentido como “trágica”.

Lo cito: “El destino es inexorable, y la racionalidad económica se presenta a la percepción social con la misma inexorabilidad”.

Y la define así: “es una racionalidad porque se trata de reglas de comprensión, de una inteligibilidad que se pretende coherente, de una grilla lexical que se abate sobre el mundo, de una producción de un saber autorizado y sostenido por un orden discursivo que lo legitima a través de instituciones de variado tipo, de una práctica social que se interpreta a sí misma en nombre de una verdad que invoca un orden...Es una interpretación elaborada de la percepción social, de la circulación de símbolos culturales, de nuestras vivencias, de nuestro lugar en el mundo. La racionalidad económica ha alcanzado una hegemonía sin par”.

Profundizar y sistematizar, y por qué no comparar estas pequeñas investigaciones con las llevadas a cabo en otros lugares, puede ser una interesante tarea para quienes se dedican al campo de la Etica empresarial. Mendel y Aubert son franceses y hacen estas comparaciones. Aubert por ejemplo habla del “caso francés”. Habría que ver si hay algo que pueda constituirse en “el caso argentino”.

Bs. As., agosto 2011