

Jornada UCES 2003

II. 2. Sobre la aplicación del algoritmo David Liberman en una organización

Sebastián Plut

Introducción

En este trabajo presento parte de una experiencia realizada en un Banco a partir de la situación crítica conocida como “corralito”. Especialmente, pongo el acento en un fragmento del material elaborado por los empleados y sobre el cual aplico un segmento del método (ADL) para su comprensión.

El objeto de investigación se enmarca dentro del proyecto de tesis de doctorado que actualmente estoy llevando a cabo, en el cual pretendo desarrollar la psicopatología del trabajo desde la perspectiva psicoanalítica.

Descripción del estado de situación

A partir del 3 de diciembre de 2001, con el establecimiento del llamado “corralito”, los empleados bancarios vivieron un drástico cambio en sus condiciones de trabajo. Tuvieron que afrontar una serie de problemas (exceso de clientes, confusión de normas, etc.), y como consecuencia de ello, se produjeron diversos efectos en la organización del trabajo (retrasos, errores, acumulación de trabajo, exceso en la jornada de trabajo, etc.). Al mismo tiempo eran objeto de numerosas agresiones (gritos, insultos, golpes, amenazas, rotura de objetos, etc.).

Los empleados manifestaban sentimientos de angustia, incertidumbre, impotencia, miedo, agotamiento, desamparo, estados de aceleración, etc. Por último, cabe señalar que ellos mismos enumeraban la siguiente sintomatología: desmayos, licencias psiquiátricas, internaciones, problemas estomacales, medicación, aumento de embarazos, picos de presión, insomnio, conflictos matrimoniales y/o de pareja, esguince, palpitations y taquicardias, maltrato entre compañeros.

Presentación de datos

El material que expongo en esta ocasión deriva de un cuestionario completado por cada uno de los ocho miembros de una sucursal. Dicho cuestionario contenía tres preguntas:

- 1) “¿Qué expectativas y necesidades tenían/tienen los clientes?” (En adelante “Fragmento Clientes”).
- 2) “¿Qué expectativas y necesidades tenía/tiene Ud. respecto del Banco y de su trabajo?” (En adelante “Fragmento Empleados”).
- 3) “¿Qué expectativas y necesidades tenía/tiene el Banco?” (En adelante “Fragmento Banco”).

A su vez, cada una de estas preguntas, debía responderse según la siguiente distribución temporal:

- 1) Hasta el 3 de diciembre.
- 2) Desde el 3 de diciembre hasta fines de marzo (o sea, durante el período más crítico en cuanto al trabajo).
- 3) De fines de marzo en adelante.

Este cuestionario intentaba indagar sobre los sucesos ocurridos a través de una secuencia temporal que cubriera un estado anterior (transformado), una situación presente (traumática) y un momento futuro (lo que suponían iba a

ocurrir). A partir de esta estructura, los participantes, entonces, construyeron un relato.

Sobre el producto escrito de dicho cuestionario, en primer lugar, apliqué el programa lexicométrico (computarizado), el cual arrojó los siguientes resultados:

	LI	O1	O2	A1	A2	FU	FG
Persona 1	22.4	25.2	44.1	12	28	24	31.2
Persona 2	46.4	39.2	58.8	9	66	30.4	34.8
Persona 3	46.4	16.8	37.8	19.5	31	19.2	25.2
Persona 4	11.2	16.8	14.7	7.5	11	4.8	14.4
Persona 5	25.6	42	21	9	25	27.2	26.4
Persona 6	20.8	30.8	14.7	6	34	28.8	24
Persona 7	11.2	5.6	14.7	4.5	13	9.6	16.8
Persona 8	14.4	14	23.1	1.5	36	19.2	6

Lo primero que rápidamente podemos advertir es el bajo valor que posee el lenguaje del erotismo anal primario: en 6 personas, aparece en último lugar.

Veamos los lenguajes del erotismo que poseen los tres valores más altos para cada una de las personas:

	Persona 1	Persona 2	Persona 3	Persona 4	Persona 5	Persona 6	Persona 7	Persona 8
1°	O2	A2	LI	O1	O1	A2	FG	A2
2°	FG	O2	O2	O2	FU	O1	O2	O2
3°	A2	LI	A2	FG	FG	FU	A2	FU

En términos globales, en el conjunto de los empleados, se advierte una prevalencia de los lenguajes del erotismo oral secundario y anal secundario.

En esta presentación me detendré en la Persona 1. Allí tenemos:

Persona 1 - Clientes		
Qué características, expectativas y demandas tenían/tienen los clientes:		
Hasta el 3/12	Entre el 3/12 y fines de marzo	Fines de marzo en adelante
Los clientes que ingresaban al Banco necesitaban una solución a lo que estaban requiriendo. Nosotros, según ellos, les dábamos lo que estaban necesitando.	Como los clientes vinieron a este Banco por ser "El" Banco, esperaban que se les liberaran los depósitos. Demandaban que todo debía ser en el momento. Con el paso de los días las soluciones las querían más rápido y si no era así se alteraban.	Liberar, liberar y liberar, como sea y recuperar lo perdido.

El análisis en el nivel de las palabras, arroja el siguiente resultado:

P1	Clientes			
	→ 3/12	3/12 → 31/03	31/03 →	Total
LI	4.8	12.8	1.6	19.2
O1	2.8	8.4	-	11.2
O2	12.6	12.6	4.2	29.4
A1	3	3	1.5	7.5
A2	5	7	1	13
FU	1.6	1.6	1.6	4.8
FG	2.4	10.8	-	13.2

Los valores correspondientes a O1 fueron despejados –en Clientes, Empleados y Banco- en tanto los términos que abarca, corresponden a A2. Se asignan, en síntesis, al lenguaje del erotismo anal secundario, dado que no hay escenas ni términos específicos de O1.

Luego del análisis del nivel de las palabras, haremos el análisis en el nivel de los relatos sobre el fragmento correspondiente a Persona 1 - Clientes. Allí veremos que el resultado de ambos niveles de análisis es concordante en cuanto a las prevalencias (también advertimos la expresión de LI, O2, A2 y FG).

Persona 1 – Empleados		
Ustedes, los empleados, qué expectativas y necesidades tenían/tienen respecto del Banco, su trabajo, etc.:		
Hasta el 3/12	Entre el 3/12 y fines de marzo	Fines de marzo en adelante
Ser el Banco líder.	Esperábamos solucionar todos los temas ocasionados por el sistema. Demandábamos las benditas normas que no llegaban.	Expectativas: que logremos ser los mejores. Demandas: organización.

El análisis en el nivel de las palabras, arroja el siguiente resultado:

P1	Empleados			Total
	→ 3/12	3/12 → 31/03	31/03 →	
LI	3.2	-	-	3.2
O1	-	8.4	-	8.4
O2	2.1	2.1	4.2	8.4
A1	1.5	1.5	1.5	4.5
A2	2	6	3	11
FU	-	4.8	3.2	8
FG	-	4.8	7.2	12

Persona 1 – Banco		
Cuáles creen que eran/son las expectativas que el Banco tiene/tenía de sus empleados:		
Hasta el 3/12	Entre el 3/12 y fines de marzo	Fines de marzo en adelante
Ser la mejor zona.	Dar a full para salir de la situación. Resolver todo sin saber como.	Salir de esta situación lo mejor posible y lograr estar bien posicionado.

El análisis en el nivel de las palabras, arroja el siguiente resultado:

P1	Banco			Total
	→ 3/12	3/12 → 31/03	31/03 →	
LI	-	-	-	-
O1	-	5.6	-	5.6
O2	-	2.1	4.2	6.3
A1	-	-	-	-
A2	1	3	-	4
FU	1.6	3.2	6.4	11.2
FG	1.2	2.4	2.4	6

Al final de este trabajo, podrá verse un Anexo en el que se presentan 6 gráficos que cruzan cada erogeneidad con cada uno de los períodos de tiempo. Hay dos gráficos para Persona 1 Clientes (P1C), dos para Persona 1 Empleados (P1E) y dos para Persona 1 Banco (P1B).

Como detalle previo para la mejor comprensión de tales gráficos, podemos reseñar las siguientes prevalencias en cada sector:

P1 |

C	<u>O2</u>	LI	<u>FG</u>	<u>A2</u>
E	<u>FG</u>	<u>A2</u>	<u>O2</u>	FU
B	FU	<u>O2</u>	<u>FG</u>	<u>A2</u>

He subrayado los lenguajes del erotismo que aparecen regularmente y se repiten en cada uno de los fragmentos estudiados: O2, A2 y FG. Estos resultados son compatibles con los resultados globales expuestos al principio.

Análisis en el nivel de los relatos sobre el fragmento correspondiente a Persona 1 – Clientes.

Los clientes que ingresaban al Banco necesitaban una solución a lo que estaban requiriendo. Nosotros, según ellos, les dábamos lo que estaban necesitando.	Parece aludir a un estado inicial en el cual las tensiones o requerimientos eran resueltos de modo acorde con los recursos disponibles. Este estado se componía de un equilibrio de tensiones en el cual las necesidades eran satisfechas en tanto los números “cerraban”, y se lograba una armonía en términos de que unos daban lo que otros pedían. También se advierte el estado paradisiaco logrado por el sacrificio de unos hacia otros. Además, en esta línea, el trabajo quedaba sustituido por el dar lo que otros necesitan. Al mismo tiempo prevalecía un orden contractual estable en tanto la organización estaba en condiciones de responder de acuerdo con la normativa y sus empleados sabían hacer en función de ellas.
Como los clientes vinieron a este Banco por ser “E” Banco, esperaban que se les liberaran los depósitos. Demandaban que todo debía ser en el momento. Con el paso de los días las soluciones las querían más rápido y si no era así se alteraban.	Acá observamos que el estado inicial queda transformado. Aparecen la impaciencia y la urgencia y la alteración por falta de resolución de la impaciencia. Las cuentas ya no cierran y la institución no responde según las normas vigentes en el momento previo, es decir, se rompe un contrato. Las “soluciones” ya no podían obtenerse de acuerdo con lo esperado (normas y saberes previos). En este sentido advertimos un momento disfórico en relación con los números, el estado paradisiaco perdido, juramentos rotos y promesas o deseos incumplidos.
Liberar, liberar y liberar, como sea y recuperar lo perdido.	El estado final resalta la “pérdida”. Entre lo perdido podríamos incluir los lenguajes del erotismo anal secundario y fálico genital. Se trata de un momento en el que prevalece la astenia en tanto unos pretenden recuperar sus “números”, para lo cual otros padecen un estado hemorrágico. También el intento de recuperar lo perdido alude al propósito de retomar la lógica del sacrificio como modo de recuperación del paraíso.

Si bien no desarrollaré en esta ocasión el análisis de las secuencias narrativas sobre los fragmentos Persona 1 Empleados y Persona 1 Banco, podemos agregar brevemente lo siguiente:

P1E → en el primer (hasta el 3/12) se observa una perspectiva eufórica en cuanto a los lenguajes LI y A2. También cabe señalar que preguntado el sujeto por sus necesidades respecto del Banco y su trabajo, propone una respuesta por lo menos “ambigua”, dado que “Ser el Banco líder” podría ser una respuesta para el sector que interroga sobre expectativas del Banco. Tal vez pueda interpretarse como la expectativa y pedido al Banco de una identificación. Algo similar puede advertirse en el primer período de P1B.

En los otros dos períodos de tiempo de P1E aparece con cierto relieve, además de A2, el lenguaje de la erogeneidad FG, claro que con un carácter disfórico. Por ejemplo, emerge un desajuste que se expresa en P1E (segundo período) –demandar normas que no llegan- y en P1B (también segundo período) –resolver sin saber como.

Conclusiones

Las investigaciones sobre estrés suelen apuntar a un desarrollo extensivo en cuanto a la identificación de factores estresores y la detección de signos e indicadores, aun cuando la literatura existente no deja de anunciar que *“la relación entre los factores psicosociales presentes en el trabajo y la salud se complica por gran número de variables de carácter individual y subjetivo”* (Kalimo *et al.*, 1988). La misma autora, luego de una intensa revisión de las investigaciones realizadas, señala que se *“han publicado pruebas de la relación que existe entre los factores de estrés profesionales y los síntomas psíquicos, pero no se ha confirmado una relación causal precisa”* (*op. cit.*).

Nuestras indagaciones, en cambio, se interesan más por un avance intensivo sobre la subjetividad.

Los efectos de una situación crítica como la que estamos analizando, entonces, debe comprenderse a partir del enlace entre la subjetividad y las condiciones organizacionales. Estas últimas derivan de un modelo empresarial que se presenta como una familia que exige sacrificios a cambio de amor y reconocimiento. Se ha advertido que ello deja expuesto a los implicados a la falta de representabilidad de la erogeneidad anal primaria (por lo cual queda sin expresión el sentimiento de injusticia). La instalación del “corralito” puede ser entendida como la expresión de la falta de orden y la ruptura de un juramento público detrás de lo cual aparecen los personajes corruptos y degradados. También puso en evidencia la ineficacia de una lógica del sacrificio que, llamativamente, sustituye la expresión del sentimiento de injusticia.

Maldavsky ha señalado, a partir del análisis de textos de periodismo político, que en situaciones de desamparo psicosocial tiene gran eficacia un sentimiento de injusticia mudo, no explicitado. Al menos, este no se advierte en el nivel de las palabras y en el de los relatos.

Esta ausencia del lenguaje anal primario (con la consiguiente imposibilidad de reconocer la violencia, la hostilidad o la injusticia ajena), exacerbada por la fuerza del lenguaje oral secundario (tendencia al sacrificio y espera de reconocimiento amoroso por renunciar al propio egoísmo) expone a los sujetos a un incremento de las alteraciones somáticas.

Los empleados bancarios, a partir del 3/12/2001, y durante varios meses, quedaron inmersos en un conjunto de situaciones traumáticas, frente a las cuales quedaban en estado de desvalimiento motor (ante la realidad) y psíquico (ante las propias exigencias pulsionales) e imposibilitados de una respuesta activa (aloplástica). Desde esta perspectiva, la tendencia es a ubicarse como una realidad que el otro, enloquecido y furioso, pretende desestimar y aniquilar. Por ello decíamos que en tales circunstancias, se incrementa la tendencia al sacrificio y a la alteración somática.

Todos estos resultados tienen aun un valor parcial y aguardan el avance del análisis en cada una de las 8 personas estudiadas. Cuando dicho análisis esté encaminado, podremos extraer conclusiones de mayor alcance sobre la importancia del encadenamiento de las erogeneidades destacadas (LI, O2, A2 y FG) lo cual permitirá avanzar en la comprensión de una psicopatología del trabajo psicoanalítica. A la luz de los resultados, si bien provisorios por ahora, esta investigación podría denominarse “8 personajes en busca del sentimiento de injusticia”.