

Revista Latinoamericana de la Salud en el Trabajo

Volumen
Volume 4

Número
Number 2

Mayo-Agosto
May-August 2004

Artículo:

El estrés como metáfora de la angustia e irritación de nuestro tiempo.

Un estudio antropológico de la enfermedad entre operadoras telefonistas

Derechos reservados, Copyright © 2004:
Consejo Mexicano de la Medicina del Trabajo

Otras secciones de
este sitio:

 [Índice de este número](#)

 [Más revistas](#)

 [Búsqueda](#)



medigraphic.com

El estrés como metáfora de la angustia e irritación de nuestro tiempo. Un estudio antropológico de la enfermedad entre operadoras telefonistas

Josefina Ramírez Velázquez*

Introducción

En las últimas tres décadas del pasado siglo, hemos advertido un interés creciente por un problema de salud que alude, desde el pensamiento más común, al profesionalizado de la biomedicina, a un malestar físico y emocional que refleja las angustias y preocupaciones de nuestro tiempo. Me refiero a lo que la biomedicina ha caracterizado como *estrés* y por ende lo que el sujeto contemporáneo experimenta y vive bajo tal denominación.

Me he interesado en analizar el estrés por dos razones.

Primero porque desde hace tiempo he mostrado una inclinación por entender la expresión social de la salud y la enfermedad en grupos caracterizados por su actividad laboral, en donde he advertido la tendencia a relacionar el trabajo asalariado como fuente significativa de estrés y a su vez el estrés como potencial generador de diversas enfermedades.

En mi cercanía con algunos sectores obreros (mineros, petroleros y recientemente con obreras de la industria metalmecánica) he observado a partir de estudios empíricos, también una referencia hacia la percepción de que los problemas de salud se agudizan por ciertos estados de tensión expresados por dolores de cabeza, cansancio, irritación, angustia, miedo, nervios que con frecuencia son asociados con el tipo de trabajo (industrial) que desempeñan y con el ritmo de vida que exige la sociedad moderna, resignificándose bajo la noción de estrés.

La segunda razón es por que tal noción aparece como un malestar característico, naturalizado, es decir como una parte ineludible de la experiencia cotidiana de la vida de las grandes ciudades en la época actual. No obstante ser una noción

que ha ofrecido dificultades a los diferentes estudiosos, por cuanto no haber acuerdo en su definición, se dice desde el sentido común, que cualquier persona habitante de las grandes ciudades urbanas industriales está expuesta a sufrir los embates del estrés, aunque se asegura a partir de diversos estudios, que varias circunstancias influyen en su aparición, por ejemplo, la susceptibilidad psicobiológica, la personalidad, los eventos de vida, los estilos de vida y conducta, las condiciones de trabajo y sus aspectos organizacionales y además, la vulnerabilidad expresada de manera diferencial en términos micro, en las relaciones de género, clase social, raza y en términos macro por las diferencias entre las culturas.

Estas circunstancias configuran las distintas miradas por medio de las cuales el estrés ha sido analizado por diferentes investigadores, pero ¿en cuáles de ellas debemos apoyarnos para dilucidar el problema del estrés? ¿qué aspectos debemos atender si nos proponemos un estudio del estrés desde la perspectiva antropológica? Y sobre todo ¿cuáles fenómenos serán relevantes para el análisis, si lo ubicamos en un conjunto concreto de mujeres trabajadoras?

Desde la salud laboral, numerosos estudios se han interesado en relacionar algunos síntomas, actitudes y cambios en la conducta del trabajador(ra) con lo que se ha denominado *estrés ocupacional*. El interés por investigar tales relaciones se deriva principalmente de las implicaciones de sus consecuencias sobre la producción. Desde la perspectiva de los trabajadores, la percepción del estrés como un problema laboral tiene connotaciones distintas a las de los profesionales de la salud y los patrones, con lo cual estamos hablando de dos pers-

* Antropóloga Médica. Investigadora de la Dirección de Antropología Física del INAH, candidata a Doctora por el Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social CIESAS.

pectivas en conflicto, que conviene dilucidar para entender la expresión del llamado estrés entre grupos concretos de trabajadores.

Problema a investigar

A partir de estos primeros enunciados defino el siguiente problema a investigar:

Actualmente algunos grupos de mujeres organizadas sindicalmente (trabajadoras de la maquila, manufactura, conductoras y taquilleras del metro, empleadas bancarias, operadoras telefonistas), están clamando por que se les reconozca el estrés, (entre otras enfermedades) como un problema de salud laboral.¹ Para comprender tal petición me acercaré a un grupo concreto de trabajadoras telefonistas, que así lo han expresado, e intentaré describir y analizar los diferentes procesos por medio de los cuales ellas identifican, describen, denominan y manejan determinado espectro de síntomas físicos y estados emocionales bajo la noción de *estrés* y su relación con otras enfermedades. Pretendo indagar las principales nociones y respuestas que elaboran al respecto relacionándolas con el tipo de agentes que perciben como provocadores y los recursos con los que cuentan para enfrentarlo. Trataré de demostrar que la función evocadora del estrés por parte de las telefonistas, muestra una nueva manera de concebirlo que va más allá de la propuesta convencional que lo relaciona sólo con el ambiente físico de trabajo y no así con el contexto sociocultural. Poner el acento en un contexto más amplio, permite a las telefonistas la posibilidad de comunicar ciertos síntomas y sensaciones corporales, como dolores de cabeza y angustias que han estado silenciados, porque no tienen un sitio preciso y objetivo, pero también, evidenciar otras circunstancias sociales –como el hostigamiento psicológico y sexual– que están incidiendo en la aparición de tales síntomas y que es preciso conocer.

En este sentido, mi acercamiento hipotético supone considerar la importancia que para las telefonistas tiene la lucha por el reconocimiento del estrés como enfermedad laboral tratando de ir más

allá del conocimiento convencional que existe sobre el estrés, en este sentido presumo que:

- Precisamente porque la enfermedad representa y expresa diversas cosas (naturaleza polisémica), el estrés va a tener entre las telefonistas un significado y uso particular, el cual va a evidenciar un malestar social y político y un acto de negociación de relaciones de poder. En este sentido, el supuesto relevante es que el estrés es la resignificación de estados físicos y emocionales que no han sido escuchados ni atendidos por los médicos y cuya explicación se encuentra en un contexto más general. Desde esta perspectiva, el estrés representa una protesta de género y lo que se negocia a través de él es la violación a los límites corporales y morales de la opresión de género, que se vive tanto en las relaciones de trabajo como en las familiares. Así la función evocadora del estrés, muestra para las telefonistas, la posibilidad de articular espacios que aparentemente están separados, como lo son el espacio laboral y el familiar, proponiendo con esto, ir más allá del conocimiento convencional del estrés que sólo lo asocia directamente con ambiente físico laboral.

Lugar y actores sociales

El estudio se centra en el significado sociocultural que los actores sociales le atribuyen al estrés como enfermedad laboral, por tal razón la información que buscamos se pretende generar a partir de diversas entrevistas con tales actores sociales que estarán conformados por las operadoras telefonistas, quienes se seleccionarán a partir de los siguientes criterios:

- Que hayan presentado síntomas relacionados con estrés
- Que sufran alguna enfermedad supuestamente relacionada con el estrés

¹ Tal petición tiene un clamor a nivel internacional y se puede observar en los trabajos de activistas feministas e investigadoras preocupadas por discutir la salud de la mujer asalariada. En nuestro país tal propuesta es el resultado de un Curso Taller organizado por la Subdirección de Mujeres y Menores en el Trabajo con apoyo de la Federación de Sindicatos Holandeses y se llevó a cabo en septiembre de 1998.

- Que estén representados los puestos de trabajo de reciente cambio tecnológico
- Que el conjunto represente dos grupos de edad (adultas jóvenes y adultas medias)
- Que tengan pareja e hijos

Además el médico de la empresa y algunos trabajadores directamente relacionados con la problemática de salud laboral en la empresa, con quienes es importante contar para poder comprender de manera global el fenómeno, toda vez que es en la relación médico-paciente donde se concreta información que podemos tener de referencia.

La presente propuesta pretende tener como unidades de análisis, el lugar de trabajo² y la familia o grupo doméstico, porque ambos espacios son generadores de prácticas y representaciones significativas relativas al proceso salud-enfermedad-atención.

Justificación

Me he propuesto describir y analizar lo que un grupo de telefonistas vive y define como estrés, porque a partir de trabajos empíricos, he observado por parte de trabajadores y trabajadoras una tendencia cada vez más acentuada a asociar el trabajo (industrial o asalariado) con el estrés casi como un sinónimo. Percibo que el estrés ha ganado terreno en las explicaciones que algunos grupos de trabajadores(ras) conforman de lo que es la vida de la sociedad industrial moderna, adquiriendo hoy en día una presencia cotidiana y perfilándose casi como una característica manera de enfermar de dichas sociedades.

En consecuencia estudiar el estrés, como un hecho que se percibe como problema de salud importante entre las telefonistas, es válido porque de una observación generalizada atenderemos a analizar el proceso significativo estructurante de la visión subjetiva de cada trabajadora respecto de tal aseveración, es decir focalizaremos la manera en que cada trabajadora vive y se explica desde su experiencia y reflexión, su propio proceso de enfermedad.

Plantearlo así, supone, el importante reto de producir datos estratégicos profundos, que permitan desactivar la visión psicologizada que priva entre las diversas aproximaciones realizadas sobre el estudio del estrés desde las ciencias de la salud y que sólo han puesto en relevancia una visión biologicista, cuya explicación mecanicista pondera la relación causa-efecto y tiende a la generalización, produciendo datos cuantificables que transforman a los sujetos sociales en agregados estadísticos y en enfermedades clasificables. En este sentido, la perspectiva de análisis que propongo resulta importante porque contribuye al conocimiento del fenómeno de una manera más integral, donde hay una recuperación del sujeto de análisis tendiendo más hacia la producción de datos a profundidad.

Un estudio con estas características se propone para contribuir al conocimiento de condiciones o circunstancias que están interviniendo en la elaboración de las nociones que manejan las operadoras respecto de sus padecimientos, así como en las principales acciones que realizan. Se busca esta cercanía y detalle para que el conocimiento producido de manera conjunta entre investigadora e informantes sirva para comprender el fenómeno del estrés relacionado con enfermedades psicosomáticas y para detectar factores y grupos de riesgo y en consecuencia orientar sus estrategias de atención que incidan en las políticas laborales y de salud que diseñan los y las trabajadoras.

El presente estudio planteado desde la perspectiva de las trabajadoras podrá contribuir al conocimiento de los distintos factores que operan en la producción de estrés, así como de otras enfermedades, pudiendo observar la manera en que operan los servicios existentes y los programas de atención y prevención que en materia de salud promueve la empresa.

Objetivos

1. Describir y analizar el significado que las telefonistas le otorgan a la noción de estrés de

² Cuando hablo de lugar de trabajo, no sólo aludo al espacio físico sino a una amplia gama de situaciones que tienen que ver con condiciones físicas y ambientales, pero también con las relaciones sociales laborales que se entablan y que a menudo, relacionadas con el trabajo femenino, ponen de manifiesto el trato despótico, el hostigamiento sexual y la competencia.

- acuerdo a su estructura de creencias, prácticas y relaciones sociales.
2. Describir y analizar el papel que juega la exigencia de reconocimiento del estrés, como enfermedad laboral, en el marco de relaciones laborales que entablan las telefonistas.
 3. Describir y analizar la lógica que impera en la elaboración de nociones y explicaciones sobre el estrés y en sus modalidades de manejo y de defensa.

Chimalistac, D.F., a 22 de septiembre de 2000

