

TRABAJADORES INVISIBLES: CO-CONSTRUCCIÓN DE SABERES CONTRA-HEGEMÓNICOS DESDE LA PERSPECTIVA DE LA SOCIOLOGÍA CLÍNICA, UNA EPISTEMOLOGÍA DEL SUR.

Lic. Psic. SANTIAGO FERREIRA.

Universidad De La República, Facultad De Psicología - Montevideo Uruguay

[santiagoferreirarocho@gmail.com](mailto:santiagoferreirarocho@gmail.com)

## RESUMEN

A través de esta ponencia se propone realizar una reflexión crítica en torno a las decisiones epistémicas, metodológicas y éticas en la construcción de la investigación presentada como proyecto de tesis en el marco de la Maestría en Psicología Clínica de la Facultad de Psicología de la Universidad de la República, titulado: “Trabajadores invisibles: modalidades de sufrimiento psíquico en un call center montevideano”.

El trabajo asalariado ha sido objeto de transformaciones en las últimas décadas siendo un analizador de los cambios y repercusiones de nuestro actual momento socio-histórico, denominado Hipermodernidad.

La investigación propone explorar las modalidades de sufrimiento psíquico en un call center montevideano en la Hipermodernidad. Específicamente: analizar las experiencias de angustia de los telemarketers, indagar las experiencias angustiantes que el colectivo de trabajadores considera fuente de sufrimiento, y comprender las modalidades de sufrimiento psíquico resultantes de las nuevas formas de explotación en la Hipermodernidad.

Se tomaron los call centers, por considerarlos un empleo paradigmático del momento socio-histórico contemporáneo. Los desarrollos de la psicodinámica del trabajo han demostrado que las vivencias de sufrimiento en el trabajo tienen relación directa con las formas de organización del mismo. Para la Psicología clínica es de interés, las expresiones actuales del sufrimiento psíquico de los trabajadores, el cual asimismo se constituye como un problema de salud pública.

Alrededor del mundo se han llevado adelante investigaciones sobre los trabajadores de call centers, poniendo el acento en diferentes dimensiones de la complejidad del fenómeno estudiado, teniendo resultados diversos. Desde la psicología clínica, se ha puesto el acento en el síndrome de burn-out, la depresión, etcétera. Desde la posición teórica y epistemológica adoptada para esta investigación, se entiende que estas producciones discursivas o significantes resultantes del discurso hegemónico de la ciencia (que es legitimado por el

discurso capitalista), se interesan por estudiarlos debido a que estas “patologías” generan imposibilidad para trabajar. Sin embargo no se pone el acento en las experiencias de angustia, que acompañan al trabajador en el proceso de trabajo.

El aporte sustancial de la perspectiva de la sociología clínica ha permitido la construcción de la investigación desde el paradigma de la complejidad, teniendo en cuenta las diversas dimensiones que atraviesan y conforman el sufrimiento psíquico de los trabajadores en la Hipermodernidad, específicamente de los trabajadores de call centers. Se propone una perspectiva que articule lo social y lo psíquico, y para ello se decidió incorporar en la estrategia metodológica el enfoque biográfico: las historias de vida a nivel grupal e individual, para un acercamiento a la trayectoria de los sujetos de la investigación. A su vez, se pretende realizar un abordaje a través de los soportes metodológicos propios de la sociología clínica (técnica del nombre, árbol genealógico, proyecto parental laboral, trayectoria psico-socio-laboral y socio-drama), que oficiarán de facilitadores para el despliegue del relato de vida de cada sujeto.

Trabajar con el dispositivo metodológico de la sociología clínica implica apostar a la producción de conocimiento en conjunto con los sujetos participantes de la investigación, quienes son poseedores de un saber del cual son los mejores capacitados para dar cuenta. Se trata de construir un proceso de carácter democrático donde se produzca un intercambio con los actores sociales en todo momento de la investigación.

La co-construcción de conocimiento junto a los trabajadores, se inscribe a su vez en los postulados de la epistemología del sur, puesto que los instrumentos metodológicos a utilizar dan lugar a la escucha y al despliegue del saber singular de cada sujeto participante de la investigación. Por oposición a esta perspectiva, se encuentran las lógicas hegemónicas de construcción del conocimiento científico que, a través de discursos de estandarización y patologización, clausuran no solo la singularidad, sino también la producción de saberes contrahegemónicos.

La apuesta está enmarcada en el reconocimiento y re-valorización del saber de los sujetos que forman parte de la explotación en el sistema capitalista neoliberal contemporáneo, desde un compromiso ético-político para con los trabajadores.

A partir de este compromiso ético-político es que se plantea como beneficio para la población de la investigación, participar de un dispositivo en el cual poder elaborar, significar y re-significar la relación con su propia historia. En ese proceso de co-construcción de conocimiento, se producen las condiciones para un ejercicio de introspección y auto-conocimiento que, acompañado por el grupo y por el investigador, propicia la transformación

de la relación que mantiene con su historia, habilitándose un proceso de elaboración y agenciando las posibilidades de un proyecto hacia el futuro.

Como resultado para continuar trabajando se espera obtener insumos suficientes para cuestionar y proponer dispositivos de atención a la salud de los trabajadores en el contexto de la hipermodernidad, pretendiendo de esta manera incidir fuertemente en la agenda de políticas públicas.