

QUATTRINI, Diego. "Emociones para el trabajo: un estudio de las percepciones de las exigencias emocionales de los sectores de empleo". *RBSE – Revista Brasileira de Sociologia da Emoção*, v. 14, n. 42, p. 57-74, dez. 2015. ISSN: 1676-8965.

**ARTIGO**

<http://www.cchla.ufpb.br/rbse/Index.html>

## Emociones para el trabajo Un estudio de las percepciones de las exigencias emocionales de los sectores de empleo

*Diego Quattrini*

Recebido em: 25.07.2015

Aceito em: 18.10.2015

**Resumo:** O estudo analisa a política de gestão de emoções para o trabalho a partir da implementação do sistema de competências laborais e seu impacto sobre a avaliação das capacidades dos trabalhadores. Esta Convenção é aplicada por agentes formadores como uma pedagogia normativa que fortalece de regulação as sensibilidades. Da metodologia usada entrevistas em profundidade com especialistas seleção de pessoal da Província de Mendoza (Argentina). O artigo examina a extensão crescente da carga emocional de trabalho nos requisitos formais das ocupações. **Palavras-chave:** corpo, emoções, trabalho, recrutamento, competências

### Introducción

Como es sabido, el capitalismo siempre estuvo orientado a la búsqueda de la extensión de las cargas y los tiempos de la jornada de trabajo. Esto se tradujo a lo largo de la historia en un continuo recrudescimiento de las condiciones corporales de vida de los obreros, influyendo sobre su formación estético-corporal, su salud y sus actitudes para el trabajo; como provocando una cierta degradación moral ligada a la ausencia de condiciones sociales normales para su reproducción (HABER y RENAULT, 2007; CASTILLO y AGULLO, 2012).

Por lo que el condicionamiento y el uso del cuerpo y las emociones para el trabajo no es nuevo en el régimen del capital ni esta desligado del proceso de acumulación global. Aún así cada mo-

mento histórico ha tenido ciertas variaciones en los modos de consumir y poner al servicio de la producción las capacidades de los trabajadores, materializadas en tanto emociones como saberes cognitivos. En este sentido, las diferentes estrategias de dominio del capital están vinculadas tanto a las políticas específicas de disposición y control sobre las creencias como al intento de articulación entre estas y las formas de extorsión y valorización del capital.

Sin embargo, en la literatura de las ciencias sociales, muchas veces cuando se planteaba el estudio del control del proceso de trabajo se profundizaba principalmente en el análisis de un trabajador taylorizado, jerarquizado y aislado de sus relaciones afectivas y de

reproducción<sup>1</sup>. Es por esto que muchos autores contemporáneos hoy plantean que el problema de la dominación del sistema productivo remite a varias dimensiones, en las que se encuentra la construcción de estructuras de poder y creencias dentro de los procesos de trabajo, pero también fuera de estos, analizando la construcción del autocontrol o la “autonomía responsable”, la relación entre el trabajo con las actividades recreacionales, el ocio y/o las relaciones sociales enmarcadas en el hogar (DE LA GARZA, 2011; CASTILLO Y AGULLO, 2012; CALDERÓN, 2006; FIGARI, 2011).

En otras palabras, la legitimidad en el mando en los procesos productivos se plantea ahora en relación tanto a las experiencias sociales y culturales, como a la construcción de la subjetividad y los sentidos del trabajo. Esto supone una redefinición constante de aspectos cognitivos, morales, estéticos, sentimentales y formas de razonamientos cotidianos relacionados al trabajo, materializados y sintetizados en discursos y formas de conciencia no discursivas (DE LA GARZA, 2011). Las estrategias de los “recursos humanos” (RRHH) son un ejemplo de cómo la re-configuración de las pedagogías de la administración del trabajo, consideran como significativo la necesidad de elaborar una pro-

puesta de organización que confronte y conjugue la praxis laboral con el mundo de la vida, a fin de que los trabajadores adhieran aunque sea mínimas reglas corporativas.

No es casualidad que se observa ahora -en algunos ámbitos laborales- una sofisticación de las formas de sujeción del trabajo, en la cual se instrumentalizan distintas doctrinas que procuran construir “espacios culturales empresariales hegemónicos” (FIGARI, 2011). Así la aparición y la renovación constante de ciertos discursos corporativos expresan, en cierto sentido, un cuadro epocal que muestra la forma en que se va configurando una cierta fisonomía cognitiva y subjetiva de los trabajadores relacionada a las modalidades de explotación capitalista. Muchas de estas últimas se propagan fuera de los espacios de trabajo, gobernando espacios divergentes, como puede ser las políticas educativas y sociales e inclusive colonizando algunos momentos recreativos. Precisamente estas propuestas “aggiornadas” colocan en tensión un número importante de sensaciones vitales de los trabajadores y envuelven en la cooperación habilidades corporales como la interacción, la comunicación y las percepciones (FIGARI, 2011; QUATTRINI, 2012).

Partiendo de estas consideraciones el objeto de interés del presente trabajo se dirige al examen de un espacio social donde inscriben el proceso de clasificación de las emociones para el trabajo, al que denominamos “sistema por competencias laborales”. Este es utilizado, por agentes empresariales - entre los que se incluye a los reclutados-, como metodología para ordenar y clasificar saberes y destrezas de los trabajadores, confeccionar perfiles laborales y especificar y exigir actitudes para el trabajo. Así las emociones para el trabajo que se analizaran -conformadas en forma de competencias- no surgen y no son formuladas en el vacío: son ex-

<sup>1</sup>Los conceptos clásicos usados para analizar las formas en que se involucra al trabajador en el proceso productivo han sido el de “control sobre el proceso de trabajo” y el de “relación laboral” (DE LA GARZA, 2011). El primero incluye el control de tiempos de trabajo, movimientos, ritmos, calidad, etc. La “relación laboral”, por su parte se reduce clásicamente a la prestación de un trabajo por un salario. Sin embargo el problema de la regulación y la disciplina laboral en la población heterogénea latinoamericana se vuelve complejo al considerar los trabajos no asalariados, por cuenta propia o lo que se establecen en función de la unidad económica familiar. En estos casos se subvierte los conceptos de jornada de trabajo y de espacio productivo. Además el control muta cuando interviene en el proceso no sólo el empleador sino también el cliente. Estas configuraciones obligan a repensar y complejizar las categorías analíticas de la sociología del trabajo clásica y explorar alternativas que permitan entender al trabajo en su dimensión ampliada.

presiones codificadas y construidas socialmente dentro de contextos definidos. De modo que se presenta un abordaje de las mismas en relación al escenario social en que se comienzan a originarse, es decir desde el lado de la demanda y la selección de las capacidades laborales.

En otro estudio, a partir de un análisis de los registros de clasificados de un diario regional en el año 2010, se observó como la fórmula de las competencias fue penetrando en los modos de organización regional, inclusive en actividades masivas como las del sector comercio o las industrias manufactureras (QUATTRINI, 2012). En esa ocasión se reveló que casi el 26% de los avisos registrados durante el periodo - fueron más de 4700 anuncios- poseía alguna clase de requisitos actitudinales. La que más se reiteraron fue las que se categorizaron como “actitud proactiva, perseverancia y sacrificio” (con el 25% de las habilidades actitudinales), “competencia de presentación o buen aspecto corporal” (25%), y la competencia de “interacción y buen trato social” (17%).

Para avanzar en línea, en esta oportunidad se analizará el rol de “los especialistas en selección del personal” en tanto agentes formadores que utilizan el sistema por competencias en el reclutamiento. El objetivo ahora será indagar los contenidos conceptuales y prácticos –en relación a las emociones para el trabajo- que ellos consideran que poseen las competencias actitudinales que aparecieron en los anuncios de los diarios.

Para este fin realizó entrevistas en profundidad a diversos especialistas con amplios perfiles en RRHH de la provincia Mendoza (Argentina). Entre diversas entrevistas, se utilizó cinco “charlas con propósito” por considerarlas significativas en lo que respecta al objetivo de la investigación: Una con una psicóloga especialista en RRHH, profesora universitaria y encargada de

una agencia de empleo (entrevistada N°1); otra con dos psicólogas especialistas en RRHH apoderadas de una agencia de colación del personal de mandos medios y bajos (entrevistada N°2 y N°3); la cuarta con una licenciada en RRHH que realizan su labor en una empresa privada y es consultora de la Oficina de Empleo de la Municipalidad de Capital de Mendoza (entrevistada N°4); y última con un licenciado en RRHH cuya ocupación es asesorar a jóvenes beneficiarios de los programas de empleo de la Municipalidad de Las Heras de Mendoza (entrevistada N°5). La dinámica de las entrevistas fue solicitarles a cada uno que comenten los resultados que les presento sobre el registro de clasificados señalado. En todos los casos se uso como atributo de selección el hecho de que los especialistas debían poseer experiencia laboral dentro del proceso de reclutamiento del personal en Mendoza (al menos más de dos años).

El trabajo de campo se realizó entre los meses de julio del 2011 y agosto del 2013. El diseño y los datos pertenecen a un trabajo de investigación elaborada en el marco de la tesis doctoral (QUATTRINI, 2015). Es importante aclarar que los datos se obtuvieron a partir de un diseño metodológico flexible, priorizando las opiniones de los sujetos, lo que permitió analizar aspectos significativos de sus narraciones.

La estructura general de la presentación está dividida en tres partes. En la primera se discutirá la relación entre emociones y trabajo trayendo a colación algunos autores considerados pertinentes. Luego se establecerá la influencia del sistema por competencias en la codificación de las demandas de las emociones para el trabajo. Al final se precisará el contenido de tres competencias actitudinales a partir de las explicaciones de los especialistas en selección del personal. Estas son: la “proactividad”, la cual remite a tiempo

exigido en que se produce la actuación en situación de trabajo; la “buena presencia”, que da cuenta de la presentación social del trabajador; y la “interacción social”, que refiere principalmente a las sensibilidades que se colocan en ciertas relaciones cotidianas de trabajo.

En definitiva, se intentará observar la creciente extensión de la carga de trabajo en lo que refiere a las emociones, ya sea en las exigencias formales de las ocupaciones, pero también considerando su posible implicancia en las esferas sociales de la vida cotidiana. Por lo tanto, la propuesta es utilizar el concepto emociones como orientador y promotor de una mirada sociológica hacia el trabajo (y por consiguiente hacia la vida), poniendo en discusión y visibilizando los múltiples procesos de intensificación laboral en lo que están expuestos los sujetos en estas latitudes.

#### **Emociones para el trabajo: Algunos antecedentes y perspectivas analíticas**

La importancia de la inclusión de la dimensión corporal y los afectos en el análisis de las relaciones sociales puede rastrearse desde los clásicos de la filosofía hasta los precursores de la teoría social moderna: Montesquieu, Durkheim, Marx, Simmel, Weber, entre muchos. Estos plantearon de distintas perspectivas que el disciplinamiento se inscribe en el control de las emociones, afectando recíproca y dinámicamente las prácticas, las relaciones sociales y los modos de ver el mundo (SCRIBANO, 2012b). Inclusive, puede observarse también como las indagaciones sobre las emociones se multiplican en la teoría social contemporánea en diferentes direcciones, en la se puede citar como ejemplo el pensamiento de Bourdieu, Giddens, Goffman, Elías o Foucault, entre otros. Aunque específicamente, muchos consideran los trabajos de Turner y Le Breton como pioneros de los estudios sociales sobre el cuerpo y las emociones, a los que suman los análisis de Kemper, Hochschild, Scheff,

Collins e Illouz, entre varios (SCHEFF, 2001; KOURY, 2004, BERICAT ALASTUEY, 2000). De manera que el cuerpo se reconoce como un fenómeno social con sus propias particularidades, al que se intenta comprender y analizar a partir de su incidencia simbólica y política en los procesos sociales.

En el caso de esta investigación se abordará el interés por las emociones que se traman en y con los cuerpos en función de su relación con la configuración del mundo del trabajo actual y con los procesos vinculados a la naturalización de las condiciones de reproducción social, a partir de las expresiones singulares que acontecen en el escenario del Sur-Global (SCRIBANO, 2012a; QUATTRINI, 2015; LISDERO y VERGARA, 2010; LISDERO y QUATTRINI, 2012).

Asimismo para acérmanos al análisis específico de las emociones en el trabajo es necesario realizar algunas breves referencias de los estudios actuales sobre las transformaciones del mundo laboral. Aquí la vasta bibliografía de la sociología del trabajo puede ser útil para caracterizar el régimen de acumulación (NUN, 2003) y la relación actual del capital y el trabajo en base a las vicisitudes de los procesos económicos y sociales latinoamericanos generadas en los últimos años. Así, varios autores han reflexionado sobre las implicancias de los cambios en la constitución de la “clase que vive del trabajo” latinoamericana, observando: ciertas formas renovadas de la organización social del trabajo en actividades “modernas de la economía” (BRAGA, 2009; FIGARI, 2011); las consecuencias de los procesos de “externalización” y “mundialización” junto con la implementación de las variaciones en los patrones tecnológicos (ANTUNES, 2006); y la ampliación del trabajo “precarizado” en tanto noción que remite a un proceso social de institucionalización de

inestabilidad e incertidumbre laboral (DÖRRE, 2009).

Sintéticamente, estos procesos de reorganización de la producción en las que están inmersas las sociedades latinoamericanas puede expresarse en la formación de un modelo de “acumulación flexible” (HARVEY, 2004), que posee como rasgo general la “perennidad” que presenta el trabajo y su oscilación hacia la superfluidad, de la que son ejemplo los trabajadores flexibilizados, temporarios y el enorme ejército de desempleados (ANTUNES, 2006). La perennidad se puede advertir en la heterogeneidad de la estructura productiva. Se observa así una creciente combinación de actividades que requieren una apropiación de una dimensión más cognitiva del trabajo y de habilidades sociales que fomenten un ágil desenvolvimiento. Y junto a estas, en forma paralela, se visualiza la ampliación del trabajo descalificado, netamente precarizado, realizado por una fuerza de trabajo sobrante y superexplotada. Como rasgo común es que ambas poseen el mismo ritmo e intensidad.

La existencia de estos espacios heterogéneos altera de diferentes formas las exigencias del mundo laboral y por consiguiente las sensibilidades que se traman allí. Muchos deben confrontarse con los nuevos requerimientos propios de las innovaciones acontecidas. Emergen ciertas mutaciones en los modos en que se valorizan las capacidades corporales orgánicas (músculos), cognitivas (cerebro) y afectivas (emociones y sensaciones) de los trabajadores. En este sentido, el valor del trabajo, en muchas ramas económicas, no sólo está dado ahora en el acto objetivo de venta de la producción material tangible, sino que necesita también del desarrollo de una dimensión inmaterial-simbólica (DE LA GARZA, 2011).

La consolidación de la producción inmaterial provoca ciertos cambios en el proceso de trabajo, ya que en su

realización no es posible separar la dimensión objetiva y subjetiva del trabajo, porque la objetivación se produce de forma automática en otro sujeto, cliente o usuario y no en un objeto separado. Es decir depende del componente subjetivo tanto de quien trabaja como de quien consume y compra el objeto. Asimismo, la interacción aludida conlleva a la elaboración de significados simbólicos de diversos órdenes: producción de objetos de conocimientos, emociones, estéticos o morales. Esto es porque la figura del “consumidor-cliente” promueve el desarrollo de nuevas capacidades y exige una constante necesidad de agudizar sentidos orgánicos (vista, oído, gusto, olfato, tacto) y elaborar sentimientos adecuados para afrontar las demandas surgidas en “tiempos esperados” y con la “calidad” requerida según la presión solicitada (DE LA GARZA, 2011; DURAND, 2011). En otras palabras, el principio del “cliente-rey”, sumado a la exigencia creciente de la productividad obliga a acrecentar el esfuerzo corporal (moral y emocional) de los trabajadores. Estos nuevos condicionamientos llevaron a reconocer la importancia creciente que posee la gestión y el trabajo de control de las emociones en la creación de valor en los servicios y sus consecuencias en el sistema afectivo, tal como lo señaló Hochschild a principios de la década del '80 (1983).

Aquí la noción de “trabajo emocional” de Hochschild puede ser útil para observar la importancia del trabajo inmaterial en su relación con los procesos de estructuración social. Influenciada, entre otras perspectivas, por el interaccionismo simbólico de Goffman<sup>2</sup>,

<sup>2</sup>A pesar de diferencias entre esta autora y los trabajos de Goffman, es interesante recuperar las reflexiones de este último sobre la relación entre expresiones corporales significantes y emociones. Para Goffman el sujeto es un actor que se hace a sí mismo aprendiendo a moverse en su interior (en sus emociones y gestos) y a encontrar espacios de resignificación con normas y gramáticas preestablecidas según el ordenamiento temporal (GOFFMAN, 1971). Así, entre sus estudios,

la autora aborda un análisis de las asistentes de vuelo y los vendedores de seguro (HOCHSCHILD, 1983), en el donde conecta como eje de reflexión las sensaciones producidas en el trabajo con los procesos de producción de valor. Allí expone el vínculo entre las exigencias laborales capitalistas contemporáneas, la reglas del sentir y el manejo de las emociones. Plantea que hay un avance e institucionalización del orden emocional del ámbito del trabajo sobre la esfera íntima y privada. Las emociones, al ser “gestionadas” en el mundo laboral, empiezan a poseer un cierto carácter predeterminado y coercitivo; dejan de elaborarse a partir de un manejo discreto y personal y pasa a ser un trabajo emocional público. Precisamente su estudio evidencia como mucho de los trabajadores, no venden ahora simplemente su fuerza física, ni su conocimiento o capacidad racional, sino que venden también sus emociones.

Ante esta nueva situación la autora propone como objeto de análisis un “cuerpo sensible”, imbuido bajo reglas de actuación normalizadas, que posee al mismo tiempo la capacidad experimentar sensaciones, evaluar su adecuación y manejarlas de manera diestra en situaciones específicas (lo que le permite ocultar o provocar emociones). Ella utiliza el concepto de actuación superficial cuando el cuerpo moviliza expresiones como medio para modificar sus emociones; y actuación profunda cuando se “gestiona” la emoción, es decir, cuando se realiza el acto de tratar de cambiar en algún grado o cualidad un sentimiento (HOCHSCHILD, 1983)<sup>3</sup>.

propuso analizar el manejo de la “cara” y su significado en las relaciones de reciprocidad cotidiana, en tanto un eje a estudiar por el cual se manifiesta el orden de la interacción y se regulan los movimientos y sensaciones (GOFFMAN, 1970).

<sup>3</sup>Los procedimientos de re-elaboración de emociones -que son utilizados en los ámbitos de trabajo- pueden ser explicados a través de su similitud con las técnicas pedagógicas de actuación instadas por el

Queda introducido en su análisis las consecuencias de la incorporación de las emociones en las propiedades de la fuerza de trabajo. Así, la mercantilización creciente de los cuerpos, conduce a una nueva forma de exigencias en el control y experimentación de las emociones. Las relaciones en el trabajo demandan algo más que una “actuación” superficial, ya que en determinadas ocupaciones se exige una actuación profunda que genere un saldo mercantilizado de emociones para el trabajo. Esto exige una re-disposición de las energías íntimas conectadas con acciones y gestos particulares frente a los otros, lo que provoca una nueva forma de vivenciar el trabajo. Esta particularidad conduce al autoextrañamiento como proceso cada vez más común de los sistemas capitalistas avanzados. Y si la repetición monótona de actos musculares operativos genera agotamiento, mucho más puede producir una repetición de gestos emocionales productivos inauténticos, ya que los trabajadores deben aprender a reprimir e inducir estados de ánimos personales para generar amabilidad o soportar enfados de los clientes. De ahí que esta racionalización de las energías emocionales crea condiciones de alienación y provocan sensibilidades desgastadas emocional y moralmente y destinadas a la extracción de “personalidades”, o a la formación de sensibilidades ficticias que entran en conflicto consigo mismas (BERICAT ALASTUEY, 2000).

Complejizando este último análisis consideramos que este extraña-

---

director de teatro Stanislavski. Para este último, el actor puede adjudicarse la tarea de despojarse del sí mismo para asumir un personaje en otro contexto. Es decir, posee un “registro emocional” que le permite guiar recuerdos y sentimientos y a partir de ahí provocar expresiones correspondientes. A través de la técnica llamada “esferas de atención” el actor aprende a expandir sus emociones experimentando un trabajo corporal de ensayar sensaciones. Adquiere el arte de percibir emociones y de deshacerse de aquellas que aparecen vulnerables para su cuerpo (HOCHSCHILD, 1983).

miento se constituye bajo la peculiaridad que posee la estructura capitalista dependiente y neo-colonial latinoamericana (SCRIBANO, 2012a), la cual que va configurando de manera particular las vivencialidades y las sensibilidades en los sujetos. Así la estructura procedimental del capitalismo en su fase de “acumulación flexible” necesita de “régimenes de sensibilidades” que permiten la aceptación de la reproducción por parte de los trabajadores. Es decir, ante las exigencias continuas que genera el presente de extenuación emocional del trabajo, se conforman formas de regulación que permiten la incorporación (aunque sea de manera tensionada) de los modos de dominación establecidos. Estos procesos ideológicos acontecen en múltiples prácticas sociales y van confeccionando “imperativos mentales” en las narraciones y en las visiones del mundo de los sujetos que trabajan.

Así se instituye diversas acciones (dentro y fuera del trabajo) regidas por dispositivos que regulan emociones (miedo, resignación, esperanza, felicidad, etc.) y de mecanismos que lo vuelven más “soportables” (que promueven la admisión de la vida social como “un-siempre-así” y el autocontrol para soportar el día a día laboral) (SCRIBANO, 2009). A su vez estos procesos de regulación están relacionados con las demandas de presentación corporal de los empleos, con la regulación de los sentidos y las sensibilidades y con la capacidad de desplazarse bajo un régimen de distancias y proximidades que produce el mundo del trabajo (QUATTRINI, 2015). Por lo tanto estos régimenes se originan bajo tramas particulares que se reproducen a partir de la expropiación y la coagulación de energías que configuran gramáticas permitidas de acción.

En consiguiente, la gestión de las emociones en el trabajo obedece a las regulaciones y la desregulaciones de las políticas corporales configuradas a

partir de una determinada “economía política de la moral” del capital. Los dispositivos ideológicos son estructuras hechas prácticas que expresan los fundamentos de esta “moral hegemónica” que promueven y anulan sentidos y necesidades. Así en el mundo laboral pueden identificarse “formas de soportabilidad” que aparecen como mediaciones que permiten a los “excluidos” aceptarse como los dispensables del nuevo siglo; como así también “maneras correctas de estar y apreciarse en el mundo” que mantienen la ilusión de la inclusión en el mundo competitivo del trabajo (QUATTRINI, 2015). Precisamente, estas transformaciones operadas desencadenan “nuevas” formas de asociatividad y gestión, que activan mecanismos que disminuyen la potencialidad disruptiva (LISDERO y VERGARA, 2010; LISDERO y QUATTRINI, 2012). La paciencia y la espera, el acostumbramiento en el trabajo (D’HERS, 2011), o la “percepción de obtener empleabilidad” (QUATTRINI, 2015) por ejemplo, emergen como maneras de sentir naturalizadas que afectan las disposiciones y las dimensiones subjetivas, sociales e incluso filogenéticas de los cuerpos, permitiendo la resignación de los trabajadores latinoamericanos.

El cuerpo y las emociones, por lo tanto, se constituyen en un territorio en disputa tanto por las propiedades y destrezas sociales como por ser un campo de acción insustancial en el que se configuran las sensibilidades posibles. Así identificar y analizar el juego que se produce en la materialidad del cuerpo entre sensaciones, percepción y emociones para el trabajo es importante para entender las formas concretas en que se regulan los gastos que afectan a los trabajadores. El cuerpo queda expuesto como objeto de sustracción y puesto en movimiento en el proceso productivo; configurando sensaciones y modos de actuación que garanticen res-

puestas a las interacciones y exigencias del régimen de acumulación flexible.

**Sistemas por Competencias Laborales: una forma de evaluar las emociones de los trabajadores.**

El sistema por competencias laborales fue promovido desde los 90' en América Latina fundamentalmente por organismos internacionales gestores de políticas públicas. Se trató de difundir un discurso pragmático elevando la importancia de las calificaciones y vinculando el mundo productivo a la formación profesional. Así se divulgaron, con el consentimiento de los Ministerios de Educación y Trabajo de los países, estudios para su desarrollo y su sustento metodológico, como también apoyo para la implementación y certificación de competencias en diferentes sectores productivos (RIQUELME y HERGER, 2007).

Las competencias analíticamente se podrían definir como una mixtura de capacidades operativas relacionadas con diferentes prácticas, representaciones o técnicas cognitivas-corporales, que se van intrincando entre sí y complejizando a medida que se movilizan y se incorporan en la acción. Su concreción y manejo se constituyen en un proceso relacionado a las experiencias biográficas, educativas y laborales. La singularidad del sistema radica en la individualización de los atributos, trayectorias y cualidades de los sujetos. El trabajador es el protagonista, en su rol activo (en cuanto a su responsabilidad, vitalidad y capacidades de intervención), quien homologa y ratifica los saberes adecuados y efectivos.

Una de las características principales del modelo es la distinción e incorporación del “saber ser o actitudinal” a los conocimientos que intervienen en el trabajo. Aquí se remite a las actitudes y comportamientos exigidos socialmente en cada ocupación. La propuesta organizacional valora como propiedades las sensibilidades y el manejo corpo-

ral/emocional. El cuerpo, su imagen y sus impresiones asoman como un campo de percepción mutua en la interacción laboral, colocando en valor un número de elementos conductuales básicos (como estados de ánimo u orientación corporal, entre otros).

La presentación física y psicológica, el entusiasmo, las habilidades comunicativas (el tono, el sentido de la discusión), la capacidad a mediar en conflictos interpersonales, son “competencias” particularmente apreciadas por parte de los responsables de la selección de personal. Estas cualidades, difícil de cuantificar, se han vuelto parte de lo que la empresa llama “competencias relativas a las personas” (CALDERÓN, 2006).

Aquí consideramos a este sistema como parte de las variantes que presenta la “doctrina corporativa empresarial”. Específicamente, como instrumento que promueve ideas y herramientas sistematizadas que orientan maneras de designar y de disponer las capacidades cognitivas y afectivas. Es decir como un discurso procedimental que posee una serie de postulados que se materializan en prácticas concretas implementadas para establecer niveles adecuados de conductas (QUATTRINI, 2012; FIGARI, 2011). Dichas prácticas se constituyen como un “momento pedagógico”, ya que ante la institucionalización de una forma de codificar los saberes, los trabajadores interpretan y asumen determinadas pautas requeridas. Por lo que se establece como una “pedagogía normalizadora” que aporta la posibilidad de subvertir modos de conductas inadecuadas, ocultar emociones incorrectas, gestionar, prescribir y seleccionar conocimientos, clasificar ocupaciones y mistificar y fetichizar procesos de trabajo.

La operatoria de mediación de las “actitudes” ha sido promovida por una amplia red de agencias y agentes especializados. Varios formadores,

usando al sistema por competencias, diseñaron una variedad de instrumentos de intervención y de re-contextualización de estos conocimientos. Algunos elaboraron operaciones de evaluación dentro del proceso de reclutamiento. Luego, con el tiempo, se fue profesionalizando el proceso de selección y empezaron a participar los licenciados en recursos humanos como otros profesionales (en especial los que se especializaron en la psicología organizacional) y algunos empleadores (que comenzaron a utilizar la entrevista laboral como un medio de reclutamiento)<sup>4</sup>. En su versión más técnica, en el proceso de reclutamiento, los profesionales recurren a exámenes psicosociales “sofisticados” para observar determinadas competencias específicas de los candidatos. Sin embargo otras veces, simplemente el especialista codifica y explica los sentidos de las competencias y actúa como un mediador entre el perfil que pretende el empleador y las exigencias impuestas a los aspirantes.

A pesar de las diferentes maneras de evaluar las competencias, se busca en general en la selección captar aquellas sociabilidades y capacidades que se adapten a los requisitos ocupacionales que requieren los empleadores. Las competencias facilitan la clasificación de perfiles ocupacionales y funcionan como referencia para observar las potencialidades de los candidatos. Además compromete a los postulantes a

<sup>4</sup>Se aclara que el proceso de selección no abarca la totalidad del reclutamiento, ya que este último se realiza de una manera compleja y en algunos casos el aspirante puede pasar por diferentes etapas de “adiestramiento”. La misma puede comenzar con la publicación en los avisos clasificados. En la entrevista se continúa con el proceso, siendo un momento donde el selector aprecia aquellas competencias específicas necesarias para el puesto de trabajo. Sin embargo el reclutamiento no culmina en la elección del candidato, sino que muchas veces prosigue con actividades de capacitación donde se trasmite más claramente las características que deberán adoptar el perfil del trabajador. Por último, otro momento del reclutamiento es el “Periodo de Prueba”, en donde el trabajador (todavía “aspirante”) necesita sobreactuar sus cualidades ante la patronal.

demostrar propiedades acorde a los sentidos que maneja el empleador. El candidato, para participar en el juego mercantil está obligado a montar una actuación adecuada, es decir “a hacer lo debido, en el momento debido y cómo es debido” (QUATTRINI, 2015).

### **Competencias Actitudinales: Proactividad, Buena presencia e Interacción y Trato Social.**

En este apartado se analizará las representaciones de los seleccionadores sobre las tres competencias actitudinales: “Proactividad, perseverancia y sacrificio”, “Presentación o buen aspecto corporal” e “Interacción y buen trato social”. Se considera que el contenido de las “percepciones” sobre cada una de estas competencias configura en cierto aspecto el plano normativo del proceso de evaluación de las emociones para el trabajo. Además el reconocimiento que produce este agente es importante para ubicar a los requisitos actitudinales dentro de categorías o capacidades “identificables”, las cuales interceden en el proceso de la valoración de emociones y van configurando la identidad de cada trabajador.

Precisamente el instante donde se produce el intercambio de impresiones y percepciones es en el primer encuentro entre el empleador y el trabajador. Considerando ese momento, se realizará un breve análisis de los contenidos conceptuales y prácticos de las competencias a partir del relato de los especialistas en selección del personal.

Se comenzará con la competencia denominada comúnmente como “Proactividad”. Entre las entrevistas realizadas se puede seleccionar ciertas representaciones sobre la misma. Es interesante presentarlas conjuntamente porque cada definición resuelta por cada especialista responde de manera complementaria a una conceptualización más compleja de la competencia. A continuación se transcriben 3 definiciones:

Las personas con proactividad son aquellas que van más allá, que tienen posibilidades de solucionar problemas sin estar siempre consultando. Tiene que ver con la anticipación. La primera vez que consulté con el jefe, pero una vez que ya internalizó cómo se resuelve, vamos solito. Es activa con la cabeza, va aprendiendo y produciendo ideas (Gabriela, entrevistada N°2).

Una manera que hemos medido la proactividad es preguntarle al que esté buscando empleo desde cuando está sin trabajo y que ha hecho en ese tiempo para sustentarse. No es lo mismo una persona que diga la verdad que no he hecho mucho, hace siete meses estoy desempleado y vos decís qué pasa que no te has movido, a otro que dice, mira no tengo trabajo pero me paso los fines de semana haciendo empanadas para ganarme unos pesos... La proactividad se mide en lo laboral y en la vida en general (Mariana, entrevistada N°3).

La gente proactiva es cuando se adapta a los cambios, ambiciosa, pila, que quiere crecer, que le pone ganas y que está en búsqueda de cosas nuevas. El reactivo sería lo contrario al proactivo, es la gente sumisa, que no tiene incentivo (Luis, entrevistado N°8).

En primer lugar cabe aclarar que estas definiciones los especialistas las producen de manera genérica y en las consideraciones de los entrevistados, el contenido que la proactividad asume está ligado al carácter organizacional en que se inserta el puesto de trabajo.

Como segunda apreciación, se observa en la mayoría de las narraciones que el concepto de proactividad pone en evidencia las relaciones sociales entre cuerpo-movimiento-trabajo. Precisamente, porque el cuerpo a través del dispositivo pedagógico se constituye en objeto ligado al movimiento y a la intervención. La capacidad de acción está inscripta en el cuerpo, en forma de energías corporales cognitivas y afecti-

vas que producen diversas posibilidades de desplazamiento que configuran el espacio y la carga de trabajo. Por lo que en dicha movilización se puede visualizar límites e interpelaciones de acuerdo a los procedimientos y reglas obligatorias que los sistemas de organización del trabajo adoptan (“de ir más allá o más acá” de la tarea adjudicada).

Para alcanzar una adecuación a los desplazamientos demandados, según los entrevistados, se necesita asumir disposiciones para el trabajo que sean de utilidad para lograr hacer y hacerse competente bajo las presiones del tiempo del trabajo. Al menos, la exigencia de “anticiparse a los problemas” o estar un “paso más delante de ellos” así lo atestiguan. Asimismo estas disposiciones se relacionan con sensaciones (ser “ambicioso”, tener “ganas de trabajar”, adquirir la “necesidad de descubrir cosas nuevas”) que se arraigan en el cuerpo a través de procesos de regulación que se efectivizan afuera o en los bordes del trabajo. Por lo que la identificación de esta asunción se produce a partir de las experiencias de los cuerpos en las condiciones de producción y de reproducción de la vida misma. Es por esto que la proactividad se forma y se evalúa en los procesos sociales, en las diferentes instancias de sociabilidades (en la interacción con los otros, por ejemplo en la búsqueda de trabajo o en las actividades de sobrevivencia); en las vivencialidades (en la relación con sus sentidos y en apropiación subjetiva de sensaciones, como en la identificación con “ponerle ganas”); y en las sensibilidades (en las tramas emocionales que se van conformando a partir de la experiencia con el empleo y el desempleo, algunos en la dirección del crecer-competir- y sentirse bien y otros en la sumisión-sedentarismo- y sufrimiento).

La taxonomía elegida por un protagonista que distingue esta capacidad puede ser la de reactivo vs proac-

tivo. El reactivo sería el parasito social que se aloja en el cuerpo productivo. En cambio el proactivo es quien posee la iniciativa y no sólo se dispone para el proceso productivo sino que además articula esta subordinación a sus principios de crecimiento. Lo que aparece aquí es una especie de ideología de parasitismo social (SENNETT, 2005), que puede transformarse en una potente herramienta disciplinaria en el lugar de trabajo; los trabajadores pueden intentar evitar el desprestigio buscando movimientos para demostrar que no se están alimentando del esfuerzo de otros (soportando o “adquiriendo incentivos”).

Sin embargo, en varias ocasiones deberán demostrar predisposición para realizar una cantidad de tareas bajo el imperativo de usar activamente el gasto corporal en un tiempo restringido. Para ello el cuerpo debe recurrir a la racionalización de gestos y sobre todo, al uso de su “creatividad y reflexividad” (“ser activo con la cabeza”). Es por eso que para ser proactivo deberá responder a ejecuciones en el marco una variedad de situaciones imprevistas y codificar significantes simbólicos para operaciones que necesiten interpretaciones y restauraciones automáticas y rápidas (“aprender” hacer las cosas “solito”, sin la presencia del jefe”).

Por último, es destacable el papel de las vigilancias patronales y el corrimiento que se produce de su participación cuando se apela al término proactividad. Esta competencia se construye invocando a una sensibilidad que opera bajo el sustento de la fantasía de la no existencia de una intimidación jerárquica. La lógica de la auto-motivación se activa a partir de sensaciones como “sentirse con pilas” o “ser ambicioso” y de la consumación de prácticas laborales que la sustentan (como alcanzar oportunidades de crecimiento, participar en las decisiones, etc.). Por lo que su eficiencia, si la tuviese, se produce por la agilización de prácticas que gene-

ran formas de percibir y sentir adecuadas al régimen de flexibilización. Estas acciones enmascaran la situación de mando y desplazan a través de un discurso aceptado responsabilidades hacia la primera persona del trabajador. Esto provoca una lógica de re-significación del involucramiento laboral. Sin embargo las oposiciones “ocultas” se visibilizan a menudo, mostrando en forma de asedios y haciéndose cuerpo la cara material de las condiciones de la acumulación: la amenaza constante de la pauperización (“el peligro de quedarse afuera”). Por lo tanto, la construcción de autonomía y la invención de esta regla, se hacen con y en contra de los trabajadores. Pertenecen a las relaciones sociales y son constitutivos de ellas, al igual que la reproducción de la violencia simbólica que sustenta la dominación.

Se podría decir entonces, que la exigencia motivacional de la proactividad se construye tanto a partir de la “ilusión” de ser parte y de moverse con libertad y de asumir una dignidad por el trabajo; como del temor de la denigración corporal que genera la “realidad” de la precarización.

La segunda competencia que se analizará a partir de las representaciones de los seleccionadores es la “Buena Presencia”. La misma remite a la imagen del cuerpo de los trabajadores. Entre las percepciones que elaboraron los agentes se escogieron las siguientes:

Existe buena presencia cuando una persona tiene el pelo limpio, ningún olor raro, su ropa está limpia y planchada, es prolijo, combina la vestimenta de arriba con la que tiene abajo y con sus zapatos y está sólo un poco maquillado. Buena presencia puede ser esto más o menos exagerado (Gabriela, entrevistada N°2).

La buena presencia tiene que ver con la subjetividad de quien te va a contratar, si ve que “estas buena”... y hay gente que va a la entrevista laboral y no se predispone, se queda ca-

llado, tímido... y depende a que puesto también, si te vas a presentar a promotora no puedes ir de jogging y zapatilla... el mercado discrimina muchísimo y hay que tratar de adecuarse lo más que se pueda (María José, entrevistada N°4).

A veces el empleador ve a la persona desorganizada, por ejemplo los jóvenes que vienen con la famosa capucha. Pasa por un aspecto neurológico, mucho de lo que viste en la persona dentro de los primeros tres minutos te deja marcado. Por eso cuando llegan encapuchados y no te miran a los ojos, no te inspira confianza. No me miró a los ojos, algo está escondiendo (Luis, entrevistado N°8).

A partir de las apreciaciones de los entrevistados se puede examinar cómo se reproduce en el momento inicial de la búsqueda de trabajo el carácter ritualizado del mercado, que sustenta una serie de procesos de evaluación que los trabajadores deben incorporar para ser parte de la fuerza de trabajo. Así para participar como mercancía en el mundo formal hay que alcanzar una dosis de belleza estética socialmente adecuada al marco normativo y social.

Las primeras impresiones en el proceso de evaluación (“los primeros tres minutos”) establecen el corte de inclusión o exclusión: en ese instante el cuerpo actuante será digno de participar satisfactoriamente del rito. Para ello deberá “adecuarse gestualmente” o predisponerse a “la subjetividad de quien te va a contratar”. Esto significa que es el empleador quien promueve el orden expresivo, imprimiendo un carácter sagrado a las fachadas corporales, estimando a través de sus sentidos las presentaciones de los trabajadores, asumidas en forma de honra o deshonor (para algunos selectores la presentación es “una cuestión de respeto hacia ellos”).

Asimismo, en los discursos se visualizan los distintos materiales conductuales básicos que deben poseer las apariencias de los trabajadores para

acceder a competir por el empleo. Estas tienden a institucionalizarse en función de expectativas estereotipadas, es decir, de acuerdo a la significación que asumen las tareas específicas y a la percepción de los empleadores que las exigen. Por este motivo hay innumerables buenas presencias, exigidas y reguladas -y “más o menos exageradas”- de acuerdo a estas condiciones.

De manera general se podría identificar una serie de modales corporales primordiales que se reclaman en los puestos operativos medios. Aquí se señala como elementos a atributos asociados a la percepción de la imagen incorporada por el sentido de la vista, como la vestimenta socialmente adecuada, la limpieza y la “prolijidad” de la presentación; como también asumida por el olfato, como los “olores raros” o los asumidos socialmente como “agradables”. En este sentido se puede observar como la disputa por los sentidos se encuentra en el centro de la discusión estética y moral de la regulación, produciendo y evaluando cuerpos socialmente diferentes de acuerdo a las impresiones que generan cuando se los observa y cuando se los huele<sup>5</sup>.

Por consiguiente, las correcciones de la postura no sólo tendrán que ver con el control emocional de los modales (reinvertir la timidez), sino además con la regulación de la “piel” corporal (SCRIBANO, 2009) (es decir, con el olfato, la vista, el oído y los demás sentidos que median en las interacciones). El olor es un símbolo de estatus que representa un signo de prestigio o de estigma que deja una buena o mala impresión. Así la buena presencia entre otras cosas es una forma de regular el olor corporal: siguiendo este mandato algunos deberán des-odorizarse o re-odorizarse. De esta manera los aromas del cuerpo, tanto como las imágenes,

<sup>5</sup>Synnott comenta que con frecuencia el olfato es “pasado por alto” debido a la hegemonía que posee la vista sobre los demás sentidos (SYNNOTT, 2003).

dejan de ser simples sensaciones físicas para establecerse como evaluaciones simbólicas.

Por lo tanto la información transmitida por la expresión corporal asume una serie de elementos complejos que producen la aceptación. Sin embargo, existe una forma simple de evaluar a los sujetos: a través de los modos de “acreditar la cara”. La inclusión estaría dada entonces por aquel que logre la competencia de adquirir una “cara socialmente válida”. Así el desacreditado es quien gestualmente no muestra la cara, que baja la mirada, que se oculta bajo una “capucha”<sup>6</sup>. Mientras que el acreditado es el que mantiene su cabeza erguida y se presenta con una valía social y actuarial digna de adquisición del trabajo. La cara produce una reacción emocional inmediata, inspirando “confianza o amenaza”, lo que repercute en la valorización estética de la presencia. Así se produce otra división, entre cuerpos rígidos, seriados, desfigurados, sin ojos, es decir sin la capacidad de “poner la cara”; y otros competentes en el manejo corporal “profundo” de la cara y en la adecuación acorde con las expectativas expresivas del proceso de selección. Aprender el código de encubrirse, de mirar a los ojos y no tener miedo de perder la cara es otra condición para adquirir status para lidiar en el mundo laboral.

Como último comentario, se aprecia en los relatos cómo los selectores ordenan a los cuerpos “masculinos” y “femeninos” distribuyéndolos bajo exposiciones expresivas diferenciales. Esto coincide con una distinción en la disposición de encubrir y exponer y de colocar en mercancía aspectos corporales que ya se encuentran valorizados y desvalorizados bajo las lógicas del campo social. Precisamente el mandato del culto del cuerpo, en tanto deber de trabajar la forma y la apariencia, apun-

tan en primer lugar a la mujer (es por eso hay que “estar buena”, como dice una licenciada). En este sentido, la puesta gestual se exige de manera desigual, porque cada género para conseguir trabajo deberá acostumbrarse simbólicamente a una identidad con asignaciones sociales y culturales vinculantes. Ellas deberán trabajar una “imagen ideal y una sensibilidad para seducir”, quedando asignadas a un papel decorativo y de objeto sexual en el proceso de trabajo (LOUVEAU, 2007). Aquí se observa cómo se construye una mercantilización material en función de las relaciones jerárquicas entre los sexos, gracias a la reproducción de reglas taxonómicas que intervienen en una trama de relaciones de regulación y que promueven una distribución específica de capitales corporales y modos sociales de valorización, que en última instancia terminan discriminando y despreciando a muchas mujeres en el campo laboral. De esta manera el cuerpo femenino queda socialmente determinado y “expuesto” a la objetivación operada por la mirada y el discurso de los otros, reproducido inclusive por las propias mujeres seleccionadoras.

La última competencia que se analizara es la denominada “interacción y buen trato social”. Al respecto se escogieron tres relatos de los seleccionadores:

Para los trabajos de niñera lo importante es que le encanten los niños, porque se busca alguien que se encargue de ellos, que los cuide, que esté atento. Por ahí viene una persona que esta todo el día con el celular y no les presta atención, esa no es la adecuada (María José, entrevistada N°4).

En los trabajos de servicio es universal que seas tolerante y sepas escuchar. Porque ninguno te va a decir yo tengo mala onda, me peleo con todos, a mí si un cliente me molesta me lo saco de encima... no te van a decir eso. Y comunicarse es fundamental,

<sup>6</sup>Una capucha es un gorro unido a algunas prendas de vestir, especialmente las de abrigo.

porque hoy la gente en cualquier trabajo llega cansada y con problemas y la salud mental de la población es bastante crítica, entonces alguien que está en la recepción o en la cara visible de un negocio tiene que tener muy buena onda para bancarse las agresiones (Alejandra, entrevistada N°1).

Las habilidades de buen trato se miden en una entrevista de trabajo, porque la persona está en evaluación y está súper-expuesta, entonces vemos como se desenvuelve en situación de presión. Hay algunos que tienden a estar tranquilos, pero hubo gente que nos ha contestado mal, que se ha puesto agresiva. Por eso es importante saber desenvolverse, ser complaciente, persuadir, ponerse en el lugar del otro (Gabriela, entrevistada N°2).

En la descripción que realizan los protagonistas sobre esta competencia, se pone de manifiesto la forma en que el cuerpo y sus distintos gastos emocionales se van reduciendo cada vez más hacia el ámbito de la producción capitalista.

Precisamente es interesante remarcar el contenido de las capacidades afectivas que son exigidas como validación en el mercado laboral. Para ello, se puede tomar como ejemplo la demanda sobre “el trato o el cuidado del bebe”. En esta capacidad se vislumbra la fijación de una serie de energías materiales (orgánicas-cognitivas), como inmateriales (emocionales e inclusive morales). La tarea del cuidado implica diversos niveles de ejecución en forma simultánea: gastos físicos-orgánicos (usados para la limpieza o la elaboración de alimentos); asunción de una intervención moral (disciplinar al bebe por ejemplo) y fundamentalmente, el afecto (preocupación y amor hacia el sujeto). Todo estos saberes quedan incluidos en

el mismo acto de “cuidar y atender” al bebe<sup>7</sup>.

Lo novedoso de esta competencia es que trae aparejado una noción de servicio o de trato social confeccionada bajo una relación interactiva de intercambios, la cual contribuye a la elaboración, circulación y consumo de un bien o una situación. El éxito de relación depende por lo tanto de la conexión que se establezca entre dos sujetos: el consumidor-cliente y el trabajador. Precisamente, la mediación del cliente aparece como un determinante que configura la forma y el gasto de energías solicitado, cuestión que se puede observar en las apreciaciones de los entrevistados (aparecen ahora demandas como “bancarse las agresiones”, “o ser la cara visible del negocio”, “amar al sujeto”, entre otras). Por consiguiente podría decirse que la inferencia del cliente afecta las experiencias y el dominio de las emociones bajo dos direcciones: demanda prácticas que movilizan su “comprensión” (elaboradas tensionadamente a partir de los sentidos, percepciones y sentimientos); e incita a un estado de defensa ante los roces que provoca una posible situación conflictual con este agente. Para responder a estas exigencias el sujeto debe desarrollar una actuación profunda en el trabajo.

Y para lograrlo, el trabajador competente debe asumir destrezas propias de un atleta cognitivo-emotivo. Estas se puede resumir y simplificar en tres aspectos: en la capacidad de inducir y suprimir emociones; en la habilidad de movilizar sentidos a fin de lograr sensaciones de gratitud; y en la elaboración de una sensibilidad que sirva para confrontar el posible agotamiento físico, cognitivo y emocional que produce la actividad.

<sup>7</sup>La noción de cuidados se enriquece desde un enfoque que contempla las cuestiones afectivas y morales al mismo tiempo que las materiales (MARTIN PALOMO, 2008).

La posibilidad de desarrollar disposiciones de ánimo no está desvinculada con el carácter actual de los mecanismos de soportabilidad y los dispositivos de regulación de las emociones que se estructuran alrededor de las prácticas laborales. La repetición en el intento de manejo de las emociones y de las experiencias del sufrimiento, induce estados de acostumbamiento y corrimientos de antagonistas. El binomio de sensaciones “tranquilidad y agresividad” ayuda a explicitar este punto. Así para los trabajos que requieren este tipo de interacción, la tranquilidad aparece como una virtud y por lo tanto es usada como una forma adecuada de soportar presiones. Mientras que la agresividad es una amenaza corporal latente que desactiva el proceso de “domesticación” que sostienen las prácticas de soportabilidad. Controlar la tranquilidad y evitar la agresividad (“tener buena onda para bancarse las agresiones”), se muestra como una demanda situacional necesaria que produce efectos difícilmente eludibles en la conformación de las tramas de sensibilidades para el trabajo.

El segundo componente observado es la movilización de los sentidos. La demanda de atención al cliente impone la necesidad de utilizarlos para relacionarse rápidamente e identificar el carácter del interlocutor y bajo cierta pericia técnica y estado afectivo adecuado, establecer una comunicación. En tanto que para “caerle bien al cliente” o “complacerle y ser persuasivo”, hay que saber escucharlo, oírlo, observarlo, “ponerse en el lugar del otro”. Por lo que las consecuencias de esta competencia también se vuelcan en la piel y en las capacidades sensoriales de los trabajadores.

La última consideración es el desgaste energético que produce este tipo de exigencias y la habilidad de evitarlo. Justamente en la confrontación con la disposición y disponibilidad de

capacidades cognitivas, sensoriales y afectivas, el cuerpo pierde relacionamente grados de autonomía. Y en su desgaste se observa los límites de la perdurabilidad de sus energías. Para evitar la fatiga y el vértigo causado por estas exigencias descritas, siguiendo a Hochschild, el sujeto puede desvincularse elaborando al menos dos tipos de sensibilidad: una ficticia propia de la actuación y la otra desgastada. Esto provocaría dos tipos de cuerpos: el parado que no ha logrado afianzarse como un atleta afectivo y el que se fundamenta en la des-personificación. Sin embargo bajos riesgos diferentes, ambos se exponen al sufrimiento, experimentando tarde o temprano, un aumento del malestar, ya sea por deterioro o por apatía emocional. Así la demanda de soportabilidad en el trabajo aparece como un indicador de las formas precarizantes que provoca actual régimen de acumulación sobre las cargas corporales afectivas.

Por lo tanto, observar las exigencias que se crean a partir de las consecuencias de las competencias en las sensaciones tales como la tranquilidad, la ambición o la confianza, entre otras, es importante para analizar la batalla por expropiación de las energías para el trabajo que propone actualmente los mecanismos ideológicos de la economía política del capital.

### **Consideraciones Finales**

La propuesta del estudio fue examinar el marco ideológico desde donde se reproducen las políticas corporales de gestión de emociones para el trabajo. Para ello se analizó el sistema por competencias laborales en tanto dispositivo de mediación y de clasificación de saberes y comportamientos, que se construye al exponer a los sujetos en situación de trabajo frente a los otros (empleadores y clientes). El paradigma en este sentido es útil para observar el componente normativo del gasto “mate-

rial-emocional-moral” de los cuerpos en el trabajo, en especial aquellos que se estructuran dentro del mercado laboral flexibilizado del Sur-Global.

Se observó como la implementación de este tipo de pedagogía por parte de la administración científica del trabajo se ajusta a un régimen de sensibilidad social que se materializa en exigencias que proponen una regulación en las formas expresivas, las tramas de sensaciones y los modos de soportabilidad. Así estas solicitudes acreditan y desacreditan al sujeto de acuerdo a la habilidad para responder a la presión sobre el tiempo y los movimientos en el trabajo; a la adaptación de una estética corporal; y a las cargas emociones que se conforman a partir de experiencias cercanas al trabajo. La consideración de los selectores por las tres competencias actitudinales analizadas en los requerimientos de los empleos atestiguan estas apreciaciones.

El contenido per-formativo de la “proactividad” muestra la intimación en el uso del tiempo y la demanda del esfuerzo energético que deben disponer los trabajadores, generando así un camino para utilizarlos plenamente. Aquí el “cuerpo” debe recurrir a “disposiciones” emocionales y gestuales que provoquen un vertiginoso desplazamiento tanto para la codificación de significantes simbólicos y como para la ejecución de tareas continuas. Así la construcción de emociones activas para el trabajo está relacionada con una propuesta de re-significación del involucramiento laboral que se construye en la entrada del mercado de trabajo, entre las vivencialidades, las sociabilidades y las sensibilidades de los sujetos.

“La buena presencia” evidencia el marco social ritualizado del mercado y su poder de clasificación sobre los cuerpos. Esta competencia promueve una valorización de capitales corporales que los jerarquizan. El cuerpo debe aprender a encubrir, exponer y acreditar

emociones y gestos, como de disponer una “cara socialmente válida”. Por lo que la evaluación se manifiesta a partir de la existencia de “un estándar de construcción estético” que funciona como una forma de regular percepciones propias y ajenas que configuran la “forma material” adecuada del cuerpo actuante. Lo que resulta en una divulgación de taxonomías que van desde cuerpos que son visual y sexualmente apreciados a los que son discriminados, o desde aquellos que poseen olores “atrayentes” a los “desagradables”.

El advenimiento de la competencia “interacción social y buen trato social” exhibe la presencia de capacidades sensoriales y de símbolos emotivos convertidos en destrezas de trabajo. Para asumir esta competencia se debe adquirir la capacidad de gestionar emociones en función de promover un estado de seducción hacia otro sujeto regulador de las sensaciones como es la figura del “cliente”. Inducir emociones adecuadas (la tranquilidad) y suprimir las vulnerables al cuerpo (la agresividad) aparece como otra condición que deberá asumir el cuerpo actuante. Por lo que la elaboración de las sensibilidades no sólo esta mediada simplemente por la exigencia de elaborar una gratitud hacia el otro, sino además por la de soportar el presente de agotamiento físico, cognitivo y emocional del trabajo.

La legitimidad de este nuevo orden empresarial propone un modo concreto de exigir el control de las emociones y experimentar las sensaciones en el trabajo. Su puesta en forma dependerá de la tensión que se produzca en el proceso de re-configuración de las sensibilidades. La operatoria se nutre en principio de la divulgación de acciones que provocan percepciones, sensaciones y emociones comunes en los empleadores y trabajadores, que buscan en definitiva naturalizar las condiciones de reproducción. Sin embargo las limitaciones de la regulación de la carga del tiempo y

de la mercantilización de las apariencias y los afectos queda como interrogante ante las potenciales prácticas y estrategias subjetivas y colectivas que puedan producirse en las vivencialidades cotidianas del trabajo.

### Referencias

ANTUNES, R. El caracol y su concha: ensayo sobre la nueva morfología del trabajo, En Herramienta N°3. Buenos Aires, 2006.

BRAGA, R. A vigança de Braverman: o infotaylorismo como contratempo. En R. Antunes y R. Braga, Infoproletários. Degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009.

CALDERÓN J. A. Repensar la cuestión de la resistencia en el trabajo o buscando al trabajador perdido: un estudio de caso del sector del telemarketing. En Sociología del Trabajo, N°56. Nueva Época. España, 2006

CASTILLO, J. J. y AGULLO I. La invasión del trabajo en la vida en la sociedad de la información. En Trabajo y Sociedad N°19, Santiago del Estero, 2012.

D'HERS, V. La materialidad de la sombra. Abyección y cuerpo en la definición de la basura. En Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad, N°5. Argentina, 2011

DE LA GARZA TOLEDO, E. Más allá de la fábrica: los desafíos teóricos del trabajo no clásico y la producción inmaterial. En Nueva Sociedad, N°232, Buenos Aires, 2011.

DÖRRE, K. La precariedad: ¿centro de la cuestión social en el siglo XXI? En Actual Marx/ Intervenciones N°8. Santiago de Chile, 2009.

DURAND, J.P. La cadena invisible. Flujo tenso y servidumbre voluntaria. Fondo de Cultura Económica. 1° Edición. México, 2011.

FIGARI, C. Hegemonía empresaria y nuevas lógicas de control social: La formación de mando. En Trabajo y Sociedad, N°17. Santiago del Estero, 2011.

GOFFMAN, E. La presentación de la persona en la vida cotidiana. Amorrortu Editores. Buenos Aires, 1971.

GOFFMAN, E. Sobre el trabajo de la cara. En Goffman, Erving. Ritual de la interacción. Buenos Aires, Ed. Tiempo Contemporáneo, 1970.

HABER, S. y RENAULT, E. ¿Un Análisis Marxista de los cuerpos? En HABER S, BERNARD A y MOLINIER P, “Cuerpos dominados, cuerpos en ruptura”. Nueva Visión. 1ª edición. Buenos Aires, 2007.

HARVEY, D. El nuevo imperialismo. Akal. Madrid, 2004.

HOCHSCHILD A. R. The managed heart: commercialization of human feeling. University of California Press. 2° Edition. California, 1983.

KOURY M. G. Introdução à sociologia da emoção. João Pessoa: Manufatura/GREM, 2004.

LISDERO, P. y QUATRINI, D. “Educación, corporalidad y nueva morfología del trabajo. Los Calls Centers ¿escuelas de trabajo?”. En Intersticios. Revista Sociológica de Pensamiento Crítico, Vol 7, N°1, Universidad Complutense de Madrid, España, 2013.

LISDERO, P. y VERGARA G. “Promesas y desencantos de los nuevos trabajos. Un análisis de los mecanismos de sujeción en los recuperadores de residuos” en “Pensamento Plural”, Vol. 1, N°6, Universidade Federal de Pelotas, 2010.

LOUVEAU C. El cuerpo deportivo: ¿Un capital rentable para todos? En HABER S, BERNARD A y MOLINIER P, “Cuerpos dominados, cuerpos en ruptura”. Nueva Visión. 1ª edición. Buenos Aires, 2007

- MARTÍN PALOMO, M.T. Domesticar el trabajo: una reflexión a partir de los cuidados. Cuadernos de Relaciones Laborales, Vol. 26, N°2, Madrid, 2008.
- NUN, J. "1969. La teoría de la masa marginal". Fondo de Cultura Económica, Buenos Aires, 2003.
- QUATTRINI, D. La formación de emociones para el trabajo bajo el sistema de competencias laborales. El caso de las poblaciones de jóvenes re-escolarizados del Gran Mendoza. Tesis Doctoral. Doctorado en Ciencias Sociales. Universidad Nacional de Cuyo (Mendoza, Argentina), 2015.
- QUATTRINI D. "Se busca trabajador... Un análisis del reclutamiento de trabajadores en la provincia de Mendoza", En Collado y Teixeira de Souza Martins (comps). Trabajo y Sindicalismo en Brasil y Argentina. Editorial HUCITEC. San Pablo, 2012.
- RIQUELME, G. y HERGER, N. Las experiencias de reconocimiento de saberes de los trabajadores: entre la presión de las competencias y el desafío de la apropiación de saberes. 8° Congreso Nacional de Estudios del Trabajo. Buenos Aires, 2007.
- SCHEFF, T. Três pioneiros na sociologia das emoções. Política & Trabalho, N°17, 2001.
- SCRIBANO, A. Teorías sociales del Sur: Una mirada post-independentista. ESEditora/E-Book Córdoba: Universitاس. Buenos Aires, 2012a.
- SCRIBANO, A. Sociología de los cuerpos/emociones. En Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad. N°10. Argentina, 2012b.
- SCRIBANO, A. "A modo de epílogo ¿Por qué una mirada sociológica de los cuerpos y las emociones?". En A. Scribano y C. Figari (comps.), Cuerpo(s), Subjetividad(es) y Conflicto(s). CLACSO-Ciccus. Buenos Aires, 2009.
- SENNETT R. La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo. Editorial Anagrama. Barcelona, 2005.
- SYNNOTT, A. Sociología del olor. En Revista Mexicana de Sociología, año 65, N°2. México, 2003.

## Emotions for work

### A study of the perceptions of the emotional demands of the job selectors

**Abstract:** This paper reflects on the political of emotion management to work from the implementation of the system labor skills and its impact on the assessment of the abilities of workers. This is applied by forming agents as a normative pedagogy consolidates the regulation of the sensibilities. The methodology will be used in-depth interviews with specialists in recruitment to the Province of Mendoza (Argentina). The paper examines the growing extent of the highly emotional work's in the formal requirements of the occupations. **Keywords:** body, emotions, work, recruitment, labor skills