

m

Trabajo y Sociedad



El ideal en el trabajo

MARIE-ANNE DUJARIER

Prólogo

LAS TIRANÍAS DEL IDEAL SON UN FENÓMENO SOCIAL de gran relevancia en las sociedades hipermodernas. Las organizaciones exigen cada vez más de sus empleados, que tienen la sensación no estar nunca a la altura, esperando un reconocimiento que raras veces se les concede. Este libro supone una gran contribución a la comprensión de los cambios en el mundo del trabajo que los investigadores del Laboratoire de changement social analizan desde hace treinta años. Obras pioneras como *L'Emprise de l'organisation* (1979), *Le Coût de l'excellence* (1991) y las investigaciones de Eugène Enriquez sobre los procesos inconscientes en las organizaciones (1998) muestran ya cómo en un momento en que surgen múltiples preguntas en torno al desencanto, el desmoronamiento de los valores y la pérdida de referentes, muchas personas se dejan fascinar por la cultura del rendimiento, las ilusiones de la excelencia y la superación de los límites. Podemos comprobarlo en el deporte de élite, en ciertas prácticas religiosas o en la búsqueda del «subidón» en diferentes entornos. Podemos observarlo igualmente en el mundo del trabajo. La ideología empresarial propone a sus empleados un contrato narcisista que supuestamente responde a sus deseos de perfección y omnipotencia. Un contrato que recuerda al de Fausto: a cambio de una entrega sin límites al trabajo, la empresa pretende ofrecer la posibilidad de «triunfar», superarse, convertirse en el mejor. Como si el rendimiento en la empresa pudiese responder a la búsqueda del sentido individual.

Marie-Anne Dujarier completa estas investigaciones y abre nuevas perspectivas. Este libro nos demuestra que nos encontramos ya no tanto en un sistema de adhesión narcisista a una organización idealizadora, como sucedía en la década de los ochenta, como en un sistema de prescripciones ideales, sancionado socialmente, que ya no nos obliga a adherirnos sino a fingir que es posible alcanzar el ideal. Dujarier analiza las distintas facetas del proceso de prescripción y normalización del ideal en el seno de dos organizaciones, una privada y otra pública. Uno de sus directivos declara: «Nosotros le damos sentido [...] Si las normas vienen de abajo, no se avanza. Hace falta gente que reflexione más allá de lo razonable si queremos progresar. Lo ideal es que se manejen solos, pero respetando los procedimientos. [...] Hoy en día es muy difícil encontrar personal que esté a la altura». La «megalomanía» de este tipo de gerentes

cargados de razón no tiene límites. Cegados por una sensación de omnipotencia, establecen las reglas del juego, las normas, las prescripciones, las exigencias. La cuestión de la norma ha pasado del reglamento que exigía obediencia y respeto, a la prescripción que arrastra a los agentes en la espiral infernal del «cada vez mejor». El universo de los reglamentos marcaba límites mediante la definición de lo que debía hacerse y lo que estaba prohibido hacer. La prescripción del ideal instala un universo de exigencias sin límites en el que siempre se es culpable de no hacer lo suficiente, de no estar nunca a la altura de lo que se espera de uno. En el mundo de los reglamentos, las obligaciones son conocidas, visibles, reconocibles. En el universo de la prescripción del ideal, son ilimitadas, inestables, infinitas.

El ideal se ha convertido en norma. Hay en él «una técnica de poder que individualiza las tensiones, niega los límites y las contradicciones», escribe M. A. Dujarier. Los directivos justifican el ejercicio de este poder con una frase mágica: «No tenemos elección». Y sin embargo, genera una presión permanente mediante una exigencia ilimitada de rendimiento. Asistimos a la generalización de un sistema de hostigamiento que es la principal causa del estrés, el agotamiento profesional, el *burn-out* y las distintas formas de depresión que aumentan sin cesar en el mundo del trabajo. Toda una serie de síntomas producidos por estas nuevas prácticas empresariales pero interpretados como consecuencia de la debilidad o la incompetencia de los agentes. Esta psicologización de las contradicciones sociales es una de las principales características de este poder.

Esta obra pone en perspectiva la distancia entre el trabajo como experiencia de la acción y de sus límites y el ideal como representación subjetiva, como posibilidad de concebir las cosas y las personas sin tener en cuenta sus límites. Este «diálogo entre el ideal y el trabajo» es una de las claves de la comprensión de las tensiones que actualmente reinan en las empresas, no porque haya que mirar con nostalgia alguna la represión disciplinaria del modelo taylorista o su normalización burocrática sino más bien porque este nuevo modelo de gestión empresarial, que se presenta como la vanguardia del progreso, como el *nec plus ultra* de la eficacia, como un modelo particularmente sensible al «factor humano», entraña falsas ilusiones y despropósitos. Falsas ilusiones de racionalidad que ocultan un funcionamiento basado en la paradoja. Ilusiones de rendimiento que llevan a los trabajadores, directivos y no directivos, a una carrera infernal para alcanzar objetivos cada vez más ambiciosos con medios cada vez más reducidos en plazos cada vez más cortos.

Los prescriptores están desconectados de la actividad concreta. La organización del trabajo se piensa a partir de un mundo teórico ideal: empleados perfectos, clientes modelo, herramientas fiables; un mundo sin contradicciones. El factor humano se concibe como un elemento maleable a voluntad, como si se tratase de agentes permanentemente disponibles, que jamás cometen errores, que no conocen debilidades y son capaces de dar lo mejor de sí mismos en todo momento.

Esta obra expone el carácter «delirante» de tal proyecto. En lugar de lo real, se asienta sobre los fantasmas de la omnipotencia, la negación de los límites, la búsqueda de un ideal al servicio del beneficio de unos pocos. Más que concebir la organización como un sistema de mediación de las contradicciones inherentes a toda producción humana, se convierte en un sistema de prescripciones que hay que seguir al pie de la letra aun cuando sean incompatibles entre sí. Las contradicciones se transforman entonces en paradojas, la aparente hiperracionalidad produce un mundo irracional en el que los trabajadores deben aprender a vivir tratando de no hundirse en la «locura».

Marie-Anne Dujarier descifra los orígenes de este poder paradójico que reproduce, bajo una forma renovada, la ruptura entre quienes ejecutan el trabajo y quienes prescriben la forma en que debe hacerse. Este poder se organiza en torno a una delegación en cascada. Administradores cada vez más exigentes alejados de la realidad del trabajo. Directivos y expertos que diseñan prescripciones ideales a sabiendas de que son inaplicables y, sin embargo, exigen que sean puestas en práctica. Mandos intermedios que se «desfondan» en una hiperactividad crónica para cumplir sus objetivos e intentar satisfacer a superiores, clientes y colegas cuyas exigencias son apremiantes y antagónicas. Agentes de primera línea sobre los que «cae todo» pero que, a pesar de todo, intentan satisfacer esas expectativas ideales, responder a esos mandatos paradójicos. Para no «quemarse» ponen en práctica comportamientos defensivos de corte heroico, desengañado, ilusorio o crítico en un contexto de individualización donde los colectivos de trabajo se ven reducidos a la nada.

La descripción de este universo, a partir de un servicio de geriatría y de una cadena de restauración, es fascinante. A pesar de la seriedad de su propósito, la escritura es agradable y sensible. Integra a la perfección una reflexión teórica profunda que en ningún momento pierde interés, una descripción de los procesos, de los «contextos cotidianos» y de lo vivido en el trabajo por los distintos protagonistas. Un hermoso ejemplo de escritura clínica que logra conciliar el rigor científico y el arte de acercarse lo má-

ximo posible a la forma en que las personas viven los procesos analizados. La objetividad del análisis nunca va en detrimento de la comprensión subjetiva.

Pero hay más. El lector permanece constantemente en ascuas. La obra se lee como una novela policiaca. A medida que avanza, el lector descubre indicios, hipótesis, elementos nuevos que le permiten comprender los orígenes de una violencia que parece inocente en la medida en que nadie es responsable de la misma. La formación de una norma ideal es resultado de una actividad colectiva, del trabajo de organización (y no solamente de la organización del trabajo), en el que todos participan, incluido el cliente o usuario.

Esta investigación muestra la vitalidad y la pertinencia de una orientación clínica para comprender la evolución de las sociedades hipermodernas y sus consecuencias sobre los individuos. Es el signo de una recomposición de las relaciones entre diferentes corrientes de la sociología, en especial entre la sociología de las organizaciones, la psicología del trabajo y la sociología clínica¹. Espero que favorezca la emergencia de reacciones colectivas contra la locura de un mundo obsesionado con la eficacia, el rendimiento y la carrera del «cada vez más».

Vincent de Gaulejac
Director del Laboratoire de changement social

1. Viene a completar una serie de trabajos realizados por Nicole Aubert sobre la relación con el tiempo (2003) y el individuo hipermoderno (2005), Grégoire Philonemko y Véronique Guienne sobre el sistema Carrefour (1998), Dominique Lhuillier sobre los fenómenos de exclusión en las empresas (2003), Fabienne Hanique* sobre la modernización de el servicio francés de correos (2003), Valérie Brunel sobre las nuevas tecnologías de gestión personal en las empresas (2004), Hélène Weber sobre los procesos de adhesión en Mac Donald's (2005) y por el autor de estas líneas sobre las consecuencias sociales y psíquicas de las nuevas prácticas de gestión empresarial y de ideología directiva (2005).

* Fabienne Hanique comparte con Marie-Anne Dujarier el honor de haber recibido el premio a la mejor tesis doctoral concedido por Le Monde y PUF en 2003.

Introducción

LA SRA. B. ES UNA ENFERMERA DE 50 AÑOS. Trabaja en un servicio geriátrico de larga duración de un hospital público de las afueras de París. Véronique es una joven jefa de rango —es decir, camarera— en un restaurante de la cadena Q'RICO¹. ¿Qué pueden tener en común? A simple vista, nada. Tienen profesiones muy diferentes, en contextos y organizaciones incomparables. La primera participa en una misión de servicio público, mientras que la segunda trabaja en una empresa privada. La Sra. B. es una profesional sanitaria cualificada y se ocupa de personas de avanzada edad que en su mayoría padecen demencia e incapacidad en un hospital austero de arquitectura centenaria. Véronique, por su parte, no ha cursado estudios superiores. Sirve comidas a apesurados hombres de negocios o grupos de amigos en un restaurante de decoración colorista. Nada que ver y sin embargo...

Ambas deben satisfacer por completo a sus clientes o, en el caso de la Sra. B., a los pacientes y sus familias, usuarios del servicio público², a quienes se anima a expresar sus motivos de insatisfacción ante la jerarquía, los jueces y los medios, en tanto que el «grado de satisfacción» de los usuarios es objeto de una medición regular y precisa. Este último afecta en sentido literal a su actividad, sometida así a la apreciación subjetiva del consumidor. Estas dos asalariadas comparten igualmente la obligación, frente a un paciente o cliente, de respetar por completo las normas profesionales reglamentarias y legislativas de sus sectores de actividad, especialmente en materia de seguridad e higiene. El cumplimiento de las normas es objeto de un control riguroso por parte de expertos externos, reforzado por controles internos con el propósito de proteger a la organización frente a posibles sanciones. Estas normas profesionales son cada vez más exigentes.

1. Aunque el nombre es ficticio, la empresa es bien real.

2. En la función pública no es adecuado —si bien es práctica habitual— hablar de «clientes». El usuario se encuentra en una relación de servicio en virtud de un derecho o deber (políticos), mientras que el cliente lo es por contrato (comercial).

Al mismo tiempo, la enfermera y la camarera deben aplicar escrupulosamente los procedimientos operativos, protocolos y demás especificaciones técnicas que describen con todo lujo de detalles cómo debe realizarse y finalizarse el servicio. Simultáneamente, se prescribe a la enfermera y a la segunda *maître* que mejoren sin fin el rendimiento cuantitativo, cualitativo y económico: mayor rotación de camas y mesas, ausencia de errores, calidad total, rentabilidad creciente. Los objetivos de resultados son tan abundantes como diversos. Son objeto de un control de gestión hipersofisticado. Finalmente, y por absurdo que pueda parecer teniendo en cuenta semejante asedio prescriptivo de la actividad, la enfermera y la camarera deben comportarse con autonomía y responsabilidad. La Sra. B. y Véronique, aun estando en organizaciones incomparables, comparten por tanto una situación laboral similar en muchos aspectos. Además, expresan un malestar común, si bien difuso, a propósito de su relación con el trabajo. En un discurso más de queja que de reivindicación, más psicológico que social, declaran con el mismo gesto de tristeza que «cada vez es más difícil hacer un buen trabajo» y que «nunca se está a la altura».

Los gerentes, por su parte, ya sean directores de restaurante o ejecutivos sanitarios, son igualmente responsables de un equipo operativo. Repiten al unísono que se ven desbordados, estresados y finalmente... aleccionados. Dan fe de una sensación un tanto confusa, y sin duda vivida con demasiada brutalidad, de desajuste del concepto de responsabilidad. Como si el trabajo prescrito fuese, desde un punto de vista pragmático, pero también moral, demasiado vasto con respecto al trabajo posible. Comparten un apetito común por las técnicas y recetas de gestión, sobre todo cuando son psicológicas. Sin embargo, éstas nunca parecen tener que calmar su ansiedad y su hiperactividad en el trabajo. Tanto en la restauración como en la sanidad, los mandos intermedios expresan de forma similar su miedo a «quemarse».

Los directivos de estas dos organizaciones descentralizadas en las que el valor añadido, en el sentido económico y social del término, reside en una interacción singular que nunca es del todo previsible, experimentan igualmente una sensación de impotencia para controlar la producción. No tienen control sobre «el pequeño detalle que cuenta»: la sonrisa de la camarera o el gesto certero que impide que la persona mayor caiga, por ejemplo. Así, estos directivos y decisores coinciden en declarar que «no tienen elección».

Encontramos, por tanto, similitudes sorprendentes en entornos de trabajo, por lo demás, dispares.

La normalización del ideal en el trabajo

La similitud del discurso en personas que ejercen profesiones tan diferentes en organizaciones a priori incomparables puede indicarnos que son producto y productoras de un fenómeno social común, que se inscribe en la prolongación y la exacerbación de los fenómenos de excelencia (N. Aubert, V. de Gaulejac, 1991) y de racionalización en el trabajo. Este libro muestra que las organizaciones, ya sean públicas o privadas, se caracterizan por un proceso de normalización del ideal en el trabajo. La prescripción del trabajo es ideal y por tanto está fuera del alcance de la acción posible. Esta constatación es tan antigua como la invención del taylorismo. Lo que es novedoso, por el contrario, es que los dispositivos de control como la trazabilidad, los métodos de evaluación, la judicialización de las relaciones de servicio, etc., la hacen «verdaderamente» exigible, so pena de sanción. La norma se ha convertido en ideal y, a su vez, el ideal se ha convertido en norma. Las organizaciones deberían ser lo bastante poderosas como para poder satisfacer todas las exigencias, por ilimitadas y contradictorias que sean. Ahora bien, la prescripción de autonomía y responsabilidad, al participar en la individualización del trabajo y de su reconocimiento, transforma la omnipotencia organizativa en un mandato de omnipotencia individual.

La negación de los límites en el trabajo va acompañada de una nueva división social del trabajo de organización, que es también una división moral del trabajo, en la que se implica al cliente y al usuario para prescribir y controlar el trabajo del personal de primera línea. Este libro propone analizar los procesos sociales que permiten fabricar esta norma y mantenerla aun cuando resulta costosa para los sujetos, los colectivos y las organizaciones.

Dos servicios de masas

Quiero invitar al lector a compartir una demostración sociológica comparativa original. Sin llegar a afirmar, como Durkheim (1901), que proporciona los medios para la «práctica de la prueba» en sociología o que permite establecer «leyes», la comparación es aquí una herramienta heurística de comprensión y generalización de las constataciones clínicas.

Vamos a entrar en la intimidad de dos entornos profesionales muy diferentes: la geriatría pública, por una parte, y una cadena de restauración privada, por otra. Su único punto en común es el de ser organizaciones

de servicios de masas, características de nuestra sociedad. Tanto en un hospital como en un restaurante, los empleados deben producir de forma normalizada y anónima (para las «masas») una relación de servicio adaptada (para la persona concreta). Observar dos organizaciones a priori incomparables permite distinguir, entre la abundancia de datos sociológicos propios de cada una de ellas, los procesos en curso en los servicios masivos en general.

El servicio se caracteriza por ser un trabajo con un importante componente relacional, es decir, un trabajo *para* el otro, pero también *con* y *sobre* el otro. Para hacerlo bien, el empleado debe interpretar la situación y adaptar los procedimientos, su estilo, su escucha, su lenguaje, sus silencios, sus gestos, a cada uno de sus interlocutores. Ahora bien, producir «en masa» significa que el servicio, como resultado y como proceso, puede preverse de forma genérica, antes incluso de que la relación con el cliente o el usuario del mismo tenga lugar. Así, la masificación del servicio está repleta de tensiones entre normalización y personalización, entre previsibilidad y adaptabilidad, entre repetición de lo mismo y reconocimiento de la alteridad. Ahora bien, la contradicción tiene lugar y se desata en una relación entre un empleado de una organización (que se encuentra «en primera línea») y un cliente o usuario. La forma de resolver la tensión crea un vínculo social particular que, cuando se reproduce masivamente, acaba produciendo cierto tipo de sociedad.

Una sociedad de servicios de masas

La mayoría de los asalariados trabaja en organizaciones de servicios de masas, ya sean públicas (educación, sanidad, servicios sociales, administración, cultura, vivienda social, justicia, prevención y represión...) o privadas (distribución, bancos y aseguradoras, informática, restauración rápida o no, turismo, transporte, servicios personales, ocio...). Además, todos experimentan a diario interacciones con empleados que trabajan para estas organizaciones de servicios de masas cuando consumen como clientes y cuando se benefician de las mismas como usuarios. La terciarización de la sociedad significa que, cada vez más, construimos relaciones sociales en esta interacción con organizaciones de servicios de masas. La pujanza de este fenómeno es tal que se puede hablar de «sobredeterminación de los vínculos sociales mediante los funcionamientos organizativos» (M. Bonetti, J. Fraisse, V. de Gaulejac, 1995, p. 36). En los servicios de masas, el vínculo que se establece entre clientes y usuarios del servicio tiene una influencia

directa sobre los mismos y, en consecuencia, sobre la sociedad. Por ello, es interesante observar el trabajo y su organización social no sólo por sí mismos, sino también por la sociedad que producen. Con este punto de vista decididamente constructivista, es posible sacar a la luz la forma en que los individuos de la organización utilizan y, al hacerlo, transforman su entorno social, especialmente en su dimensión normativa. Desde este punto de vista, el entorno no es solamente un dato contextual al que la organización está obligada a adaptarse, sino que también puede considerarse como una producción organizativa.

La importancia subjetiva y social del trabajo

Si las organizaciones son elementos centrales de la sociedad, conviene considerar el trabajo que en ellas se desarrolla. El término «trabajo» adolece de un «exceso de definiciones» (M. Lallement, 2001) y comporta, en realidad, varias dimensiones. El sentido de este término ha conocido importantes variaciones históricas (A. Cottureau, 1994; D. Méda, 2004).

El desempleo nos recuerda, en negativo, hasta qué punto «tener trabajo» sigue siendo importante para el individuo y sus seres cercanos. El trabajo «que se tiene» (o no) atribuye en gran medida el estatus y la posición social de cada individuo (R. Castel, 1995). Participa de forma determinante en la construcción de las posiciones sociales y económicas. Los sociólogos³ subrayan su importancia en la construcción de la identidad. Permite actuar sobre el mundo, sobre los demás y sobre uno mismo, con otros y con la intención de obtener un reconocimiento por esta acción. El debate sobre la deslocalización nos recuerda que las formas de trabajo y su división social en una colectividad —incluso mundial— siguen teniendo un papel primordial en la forma de convivir.

Podemos considerar también el trabajo desde mucho más cerca, y considerarlo desde el punto de vista de la actividad. El trabajo es entonces lo que se hace y lo que esta movilización hace, a su vez, de nosotros. El término «trabajo» contiene la idea de esfuerzo. Designa, en francés antiguo, la experiencia del sufrimiento, específicamente en los momentos extremos de la vida que son el nacimiento y la agonía. Dentro de este origen semántico, podemos entender que trabajar es una actividad que supone la movilización del cuerpo y la inteligencia para afrontar y transformar el mundo que nos rodea. Ya sea considerado como fuente de alienación u

3. Véase por ejemplo R. Sainsaulieu, 1977; C. Dubar, 2000; D. Segrestin, 1996.

oportunidad de realización personal, fatalidad antropológica o construcción histórica, el trabajo sigue siendo una confrontación con la naturaleza, los objetos y los otros, en un movimiento de transformación mutua. El trabajo es una experiencia corporal y existencial de los límites del individuo y de la incertidumbre de su acción. La actividad puede ser fuente de desarrollo para el sujeto (Y. Clot, 1999) o, por el contrario, cerrarse sobre él y llevarlo hacia la psicopatología y la alienación. Así, el trabajo que «se hace» (o del que se está privado) desempeña un papel fundamental en la salud psíquica y somática de cada individuo (C. Dejours, 1995b). Para llegar a trabajar bien, tenemos que «poner de nuestra parte», lo que explica que resulte tan difícil verse obligado a hacerlo de forma chapucera. La organización del trabajo es de gran importancia a este respecto.

El trabajo de organización

La organización es una construcción humana. Hay que fabricarla, literalmente. Y ello supone ponerse a trabajar. Siguiendo principalmente a G. de Terssac y J. D. Reynaud (1992), así como a B. Maggi (2003), denominaremos esta actividad «trabajo de organización». Individual y colectivo, tiene por objetivo saber qué hay que hacer y cómo hacerlo. Se trata de una actividad compartida, en la que los juegos de poder sociales se encuentran con los «yoes» de los sujetos que buscan sentido y reconocimiento en el trabajo. El trabajo de organización busca la eficacia organizativa y atraviesa, por tanto, las cuestiones de la división del trabajo, las relaciones de poder y los intereses, y la posibilidad de que el trabajador se desarrolle subjetivamente en el trabajo. Planteado como una actividad individual y colectiva, este concepto permite concebir las cuestiones de poder fuera de los paradigmas de la dominación unilateral o la regulación generalizada.

Tras describir la problemática organizativa de los servicios de masas y proponer algunos conceptos útiles para tratarla, analizaremos la prescripción y el control del trabajo en estos dos entornos profesionales. Escuchando a diferentes actores, demostraremos que el trabajo de mediación de las contradicciones se delega, designando cuatro posiciones subjetivas distintas frente a esta normalización del ideal en el trabajo.

En este libro, observaremos cómo se hace o elude ese trabajo de organización en los hospitales y restaurantes, con el objetivo de comprender mejor las características sociológicas del trabajo contemporáneo y su relación con el ideal.

Índice general

Introducción

- La normalización del ideal en el trabajo
- Dos servicios de masas
- Una sociedad de servicios de masas
- La importancia subjetiva y social del trabajo
- El trabajo de organización

1. ¿Cómo organizar un servicio de masas?

- El servicio: una relación organizada
- La masificación
- ¡A la mesa!
- Un servicio público de geriatría
- Las contradicciones del servicio de masas
- La evolución organizativa del servicio de masas
- ¿Dominación burocrática, coproducción o servidumbre?

2. Trabajo y organización: definiciones

- La subjetividad en el trabajo: el actor y el sujeto
- Las distintas facetas del trabajo
- Definición del trabajo de organización

3. Negación de los límites y prescripción omnipotente

- El maravilloso mundo de los restaurantes de masas
- La oferta de servicio: el encantamiento industrializado
- La prescripción normativa: normas alimentarias de una higiene extrema
- Los objetivos jerárquicos de rendimiento: rentabilidad, conformidad y satisfacción
- La prescripción operativa: procedimientos, protocolos, «biblias» y formación
- Las prescripciones de «saber estar»
- Los dispositivos de control y sanción
- Una geriatría pública perfecta
- La oferta de servicio: satisfacer a un público de «clientes-pacientes»
- La prescripción normativa: derechos de los pacientes, responsabilidad de los profesionales
- Modos operativos expertos
- Una salud perfecta y menos costosa

Las prescripciones de «saber estar»: participar, ser transparente
Controlar y controlarse
Servicios infinitamente satisfactorios, controlados y competitivos
Una prescripción construida racionalmente sobre hipótesis falsas
La omnipotencia organizativa

4. La división social del trabajo de organización

Los consejos de administración (CA): una prescripción abstracta e ideal
Los directores generales (DG): «No tenemos elección»
Los servicios funcionales de la central: «Nosotros somos técnicos»
Los directores operativos: «¡No es posible!»
Los mandos intermedios: «Culpable pero no responsable»
Colectivos: el trabajo de organización impedido
El personal de primera línea: «Todo recae en nosotros»
El maltrato del cliente y del usuario
La delegación del trabajo de organización
La simulación del trabajo de organización
Las herramientas de delegación del trabajo de organización
La psicologización de las contradicciones sociales
De la omnipotencia organizativa a la omnipotencia individual

5. Norma del ideal y pérdida del ideal

La ausencia de crítica de la prescripción de omnipotencia
La norma es la promesa que se hace al consumidor
El control jerárquico-funcional
La fuerza del autocontrol
Trazabilidad y judicialización: el ideal se hace exigible
Hay que creérselo o al menos aparentarlo
No tanto la anomia como la norma del ideal
La norma del ideal como negación del trabajo
La pérdida del ideal
La escalada de los estados límite

6. El sujeto frente a la norma del ideal

Los heroicos: realizar el ideal es normal
Los prácticos: dejar de implicarse
Los encantadores: evitar lo real
Los que se resisten a la norma social del ideal
Simulación y disimulo: hacer «como si»
Asumir la responsabilidad: la división moral del trabajo
El reconocimiento hecho añicos

Cuando el sujeto critica al actor

El trabajo sin fin

Conclusión

Funciones y disfunciones de la normalización del ideal

¿Una sociedad en estado límite?

En Q'RUICO y el sector de la restauración

Asistencia pública-Hospitales de París y sector sanitario

Nota metodológica y agradecimientos

Glosario

Bibliografía

Índice general