

« “Όταν η δουλειά σκοτώνει”: το παράδειγμα των αυτοκτονιών στη France Telecom και οι κοινωνιολογικές ερμηνείες των ψυχοκοινωνικών κινδύνων στους χώρους εργασίας»

1. Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Τα τελευταία χρόνια οι στατιστικές καταγράφουν διαρκώς αυξανόμενα παράπονα περί άγχους ή ψυχικής καταπόνησης στην εργασία, που συχνά, μάλιστα, υπερτερούν έναντι των παραπόνων περί φυσικής καταπόνησης. Αυτό πως μπορεί να ερμηνευτεί: ότι η δουλειά γενικότερα στις μέρες μας έχει γίνει πιο επίπονη ψυχικά και πιο αγχωτική ή ότι ορισμένες δυσκολίες κατά την διάρκεια της εργασίας ερμηνεύονται με διαφορετικό τρόπο; Η απάντηση σε ένα τέτοιο ερώτημα είναι σύνθετη. Αφενός, η αύξηση του αριθμού των λεγόμενων διανοητικών εργασιών (και η παράλληλη συρρίκνωση των χειρωνακτικών εργασιών) στις σύγχρονες κοινωνίες είχε ως συνέπεια και την ανάδυση νέων κινδύνων και ασθενειών που διαφοροποιούνται από τους παραδοσιακούς φυσικούς / σωματικούς κινδύνους στους χώρους εργασίας και είναι συχνά διανοητικής και ψυχολογικής φύσεως. Αφετέρου, παρατηρούνται και διαφορές ως προς τον τρόπο ανάγνωσης και ερμηνείας των προβλημάτων. Όπως επισημαίνει ο Loriot (2011), τουλάχιστον στη Γαλλία, είναι μετά τη δεκαετία του 1990 που αρχίζει να γίνεται αναφορά και να διερευνάται το στρες των εργαζομένων, χωρίς βεβαίως αυτό να σημαίνει ότι και πριν δεν υπήρχε. Ο ίδιος συγγραφέας επισημαίνει ότι πίσω από τα παράπονα για ψυχική καταπόνηση, βρίσκεται και ένα παράπονο για την έλλειψη αναγνώρισης στην εργασία ή αλλιώς μια αίσθηση απώλειας του νοήματος της εργασίας (Loriot, 2010). Το θέμα της αναζήτησης μιας εργασίας με νόημα δεν είναι αποκλειστικά ζήτημα των καιρών μας ή κάποιο νέο ερευνητικό αντικείμενο, αλλά κυριαρχεί σε διάφορες θεωρήσεις της εργασίας από τις απαρχές ήδη

* Διδάσκει στο τμήμα Κοινωνιολογίας, Πανεπιστήμιο Κρήτης.

της κοινωνίας της εργασίας, από τα πρώτα βήματα της καπιταλιστικής ανάπτυξης και την ανάπτυξη της μισθωτής εργασίας. Στις αναλύσεις του, ο Μαρξ αντιδιαστέλλει στην αλλοτρίωση που διακρίνει τη μισθωτή εργασία στον καπιταλισμό, την ουσία της εργασίας που λειτουργεί ως παράγοντας αυτοπραγμάτωσης, χαράς και ελευθερίας. Το 1950, ο Γάλλος κοινωνιολόγος της εργασίας Georges Friedmann, στο βιβλίο του *Πού τραβά η ανθρώπινη εργασία*, το οποίο συνιστά μια κριτική στο τειλορικό-φορντικό μοντέλο οργάνωσης της εργασίας, πρότεινε μεθόδους που θα μπορούσαν να κάνουν τους ανθρώπους πιο χαρούμενους στην εργασία τους. Με μια ανάλογη κριτική στάση απέναντι στον τειλορισμό-φορντισμό, το λεγόμενο Κίνημα για τον εξανθρωπισμό της Εργασίας κατά την περίοδο 1965-75 αποσκοπούσε στο να εμπλουτίσει τις θέσεις εργασίας και να τις καταστήσει πιο αυτόνομες. Στα πολύ ενδιαφέροντα *Χρονικά της Peugeot (Chroniques de Peugeot)* που αφορούν τις συνθήκες εργασίας στην Peugeot τις δεκαετίες '60-'70 ο εργάτης Christian Corouge αναφέρει τα εξής στον κοινωνιολόγο Michel Pialoux: «*Το αλκοόλ είναι ένα σοβαρό πρόβλημα. Πιστεύω ότι τα 3/4 των αντρών ψιλοπίνουν πολύ απλά για να αντέξουν, αλλιώς δεν θα τα έβγαζαν πέρα: υπάρχουν αυτοί που αυτοπυροβολούνται και εκείνοι που πίνουν*». Λίγο παρακάτω αναφέρεται στην περίπτωση της αυτοκτονίας του 26χρονου συνδικαλιστικού εκπροσώπου Philippe Marcheau, ο οποίος έπρεπε να χτυπάει πάνω στα αμαξώματα εννιά νούμερα, 1.600 φορές την ημέρα, μια θέση σύμφωνα με τον Christian Corouge που δεν άφηγε κανένα περιθώριο αυτονομίας: «*Μπορεί να φανταστείς τα νούμερα που έπρεπε να χτυπήσει και μετά την κούραση που συσσωρευόταν. Αρρώστησε και αντί να τον βάλουν να δουλέψει με κανονικό ωράριο, όπως τον είχε συστήσει ο γιατρός της εταιρείας, τον έβαλαν να δουλέψει με κανονικό ωράριο, αλλά τον άφησαν στο ίδιο πόστο.*» (Corouge & Pialoux, 1985: 116 και 126). Αν και δεν εξαντλούμε το θέμα προκύπτει από τα παραπάνω ότι αυτό που σήμερα ονομάζουμε «ψυχοπαθολογίες» ή «ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι» στην εργασία δεν είναι κανένα καινούργιο φαινόμενο, ενώ η αναγκαιότητα διαμόρφωσης εκείνων των ποιοτικών προϋποθέσεων που θα κάνουν μια εργασία πιο αυτόνομη, δημιουργική, ουσιαστική, κ.ο.κ. είναι ένα παλιό αίτημα που επιδέχεται διαχρονικά, και ανάλογα με το κυρίαρχο μοντέλο οργάνωσης της παραγωγής και της εργασίας, διαφορετικές αναγνώσεις.

Στις μέρες μας, λοιπόν, η σχετική συζήτηση –και η οποία αφορά ευρύτερα τις συνθήκες εργασίας– έχει «εμπλουτιστεί» με νέες έννοιες, όπως αυτή του εργασιακού στρες, της επαγγελματικής εξουθένωσης (burn out), της ηθικής/ψυχολογικής παρενόχλησης στους χώρους εργασίας, κλπ. Το δημόσιο ενδιαφέρον γι' αυτά τα θέματα «μεταφράζεται» και σ' ένα αντίστοιχο ερευνητικό ενδιαφέρον, όπως προκύπτει και από τη συστηματική πλέον παρουσία παραμέτρων σχετικών με τους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους στους χώρους εργασίας στις έρευνες

συνθηκών εργασίας σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο. Επίσης, αποκραυγαλλώνεται και σε επίπεδο πρωτοβουλιών σχετικά με την πρόληψη και αντιμετώπιση αυτών των φαινομένων στους εργασιακούς χώρους. Εδώ εντάσσονται οι σχετικές νομοθετικές ρυθμίσεις (λ.χ. νόμοι για την ηθική παρενόχληση σε Γαλλία και Βέλγιο), αλλά και οι συμβατικού χαρακτήρα ρυθμίσεις σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο [λ.χ. οι ευρωπαϊκές συμφωνίες πλαίσιο για το στρες και την παρενόχληση, οι εθνικές, κλαδικές και επιχειρησιακές συλλογικές συμβάσεις εργασίας (ΣΣΕ), κλπ.]. Αν και πολλές από τις σχετικές πρωτοβουλίες δεν έγιναν ευρύτερα γνωστές (ακόμα και στους κόλπους των συνδικάτων), περιπτώσεις όπως αυτή των πέντε (5) αυτοκτονιών στο Τεχνοκέντρο (Technocentre) της αυτοκινητοβιομηχανίας Ρενό στο Γκιγιανκούρ κατά το χρονικό διάστημα 2005-2008 (Πετράκη, 2009), καθώς και του κύματος αυτοκτονιών στη France Telecom που καλύφθηκαν ευρέως από τα ΜΜΕ έφεραν το θέμα της οδύνης στην εργασία στο προσκήνιο και έδωσαν τροφή σε πολλές επιστημονικές, πολιτικές και γενικότερες δημόσιες συζητήσεις.

Από επιστημονικής απόψεως, οι σημαντικότερες παρεμβάσεις και αναλύσεις προήλθαν από ψυχιάτρους και ψυχολόγους (της εργασίας), κάτι το οποίο οδήγησε και μια πολύ συγκεκριμένη ερμηνεία των ψυχοκοινωνικών εργασιακών κινδύνων. Ο Askenazy (2004) μιλάει για την κυριαρχία μιας οπτικής “psy”, ενώ η Piotet (2008) καταγράφει μια τάση “ψυχολογικοποίησης” προβληματικών με κοινωνικό χαρακτήρα. Το 2003, σε δύο άρθρα του που αφορούσαν την ηθική παρενόχληση και την απήχηση που γνώρισε το βιβλίο της ψυχιάτρου Marie-France Hirigoyen σχετικά με το θέμα αυτό, ο Jean-Pierre Le Goff (2003α, 2003β) είχε επισημάνει ότι η οπτική της Hirigoyen αντανακλά μια ατομοκεντρική προσέγγιση που απογυμνώνει τα άτομα από την κοινωνική και θεσμική τους διάσταση. Έννοιες, όπως αυτή της ηθικής παρενόχλησης, τείνουν να κυριαρχήσουν έναντι των παραδοσιακών εννοιών της αλλοτρίωσης και της εκμετάλλευσης στην εργασία: προβλήματα στις σχέσεις μεταξύ ιεραρχικά ανώτερων και υφισταμένων που παλαιότερα νοούνταν ως συνέπεια των σχέσεων εκμετάλλευσης και εξουσίας ερμηνεύονται πλέον συχνά με όρους παρενόχλησης. Ουσιαστικά ο Le Goff διαπιστώνει μια αλλαγή στην προσέγγιση των προβλημάτων μέσα στην επιχείρηση: *«Οι συνθήκες εργασίας μέσα στην επιχείρηση αναλύονται συνήθως με όρους “αντικειμενικών” παραγόντων και διαδικασιών (τεχνολογικών, οικονομικών, κοινωνικών...), των οποίων προσπαθούμε να αναλύσουμε τη λογική και τις συνέπειες (θετικές ή μη) γι’ αυτούς που εργάζονται. Στην προβληματική της παρενόχλησης, η ατομική συμπεριφορά είναι πλέον πρωτεύουσα. Αναλύεται ψυχολογικά και κρίνεται ηθικά καλή ή διαστρεφική, ενώ οι αντικειμενικοί παράγοντες έχουν πλέον το status του “περιβάλλοντος” ή των “εργαλείων” στην υπηρεσία μιας πρόθεσης»* (Le Goff, 2003α :160).

Απέναντι σε αυτή την ανάδειξη πιο ψυχολογικοποιημένων και ατομοκεντρικών ερμηνειών των όρων εργασίας, οι κοινωνιολόγοι της εργασίας υπήρξαν, σε μια πρώτη τουλάχιστον φάση, διστακτικοί στο να εξετάσουν τα συγκεκριμένα θέματα που σχετίζονται με την υποκειμενικότητα στην εργασία, προβάλλοντας τους ακόλουθους προβληματισμούς (Linhart, 2008):

- Εάν και κατά πόσο μπορεί να προταθεί μια κοινωνιολογική ερμηνεία της υποκειμενικότητας απέναντι στις πιο εξατομικευμένες και ψυχολογικοποιημένες της ερμηνείες;
- Σε πιο βαθμό μπορεί μια επιστήμη που επικεντρώνεται στην κατανόηση της κοινωνίας και της σχέσης του ατόμου με αυτήν να εξετάσει θέματα που εκ πρώτης όψεως αφορούν τη σχέση του ατόμου με τον εαυτό του;

Αντιλήψεις της υποκειμενικότητας στο πλαίσιο των παραδοσιακών κοινωνιολογικών προσεγγίσεων της εργασίας

Η διστακτικότητα των κοινωνιολόγων της εργασίας στο να εκφέρουν άποψη και στο να ερμηνεύσουν τα ζητήματα των ψυχοκοινωνικών κινδύνων και των υποκειμενικών διαστάσεων του εργασιακού βίου γίνεται κατανοητή εάν λάβουμε υπόψη μας το πώς η παραδοσιακή κοινωνιολογία της εργασίας αντιλήφθηκε την υποκειμενικότητα στην εργασία.

Η υποκειμενικότητα στην εργασία δεν είναι άγνωστο, βέβαια, θέμα για τους κοινωνιολόγους της εργασίας, ούτε και καμία πρόσφατη ανακάλυψη. Οι διαφορές εντοπίζονται (α), στον τρόπο με τον οποίο αυτή η υποκειμενικότητα γίνεται κατανοητή, καθώς και (β), στη θέση που αυτή κατέχει εντός του ερευνητικού πεδίου.

Η σημασία των ανθρωπίνων σχέσεων εντός των χώρων εργασίας είχε αναδειχθεί ήδη από τη δεκαετία του 1930 μέσα από τις εργασίες του Κινήματος Ανθρωπίνων Σχέσεων, με προεξέχουσα μορφή τον Elton Mayo και τα πειράματα που έκανε στη Western Electric Company («πείραμα Hawthorne»). Ο Mayo και η ομάδα του έδειξαν τη σημασία του άτυπου συστήματος που προκύπτει μέσα από τις σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων στον χώρο εργασίας, και το οποίο επιδρά (με αρνητικό ή και θετικό τρόπο) πάνω στο τυπικό σύστημα οργάνωσης της εργασίας, της «ικανοποίησης στην εργασία», του «ηθικού» των εργαζομένων, κλπ. Στη δεύτερη γενιά του συγκεκριμένου Κινήματος, εξαιρετικά ενδιαφέρουσα υπήρξε και η έρευνα του William Foote Whyte το 1948 σε εστιατόρια του Σικάγο, όπου ο Whyte μεταξύ άλλων ανέδειξε τρία ζητήματα: (α) την επιρροή που ασκούν οι πελάτες πάνω στις σχέσεις εργασίας, (β) τα κεφάλαια (κοινωνικό και

πολιτιστικό) που κινητοποιούν οι σερβιτόρες προκειμένου να διαχειριστούν την σχέση με τους πελάτες, και τέλος (γ) το θέμα του στρες. Ως προς αυτό το τελευταίο, ο Whyte εστίασε στους διαφορετικούς τρόπους με τους οποίους οι δρώντες εκφράζουν την οδύνη με όρους στρες. Μεταγενέστερα (κυρίως τις δεκαετίες του '60-'70), ένα συγγενές κοινωνιολογικό ρεύμα, η κοινωνιολογία των οργανώσεων –και ειδικά εκείνες οι έρευνες που μελέτησαν τις δυσλειτουργίες της γραφειοκρατίας (Blau, Crozier, κ.α.)– τόνισε την σημασία των άτυπων σχέσεων μεταξύ, για παράδειγμα, των δημοσίων υπαλλήλων στην περίπτωση γραφειοκρατικών οργανισμών, την απόσταση ανάμεσα στους προδιαγεγραμμένους κανόνες (το «τυπικό») και τον τρόπο με τον οποίο οι δρώντες θέτουν σε εφαρμογή αυτούς τους κανόνες («το άτυπο»). Η ευρεία αμφισβήτηση –περισσότερη ιδεολογική παρά επιστημονική– του Κινήματος Ανθρωπίνων Σχέσεων (το οποίο επικρίθηκε ως φιλεργοδοτικό και θεωρήθηκε περισσότερο ως κομμάτι της διοίκησης προσωπικού) σε συνδυασμό με το γεγονός ότι το ενδιαφέρον της κοινωνιολογίας των οργανώσεων για την εργασία περιορίστηκε σταδιακά, είχε εν μέρει ως «επιστημονικό» επακόλουθο μια απομάκρυνση της παραδοσιακής κοινωνιολογίας της εργασίας από τις εργασίες των συγκεκριμένων θεωρητικών ρευμάτων (Piotet, 2008).

Αυτό βεβαίως δεν οδήγησε στην εξάλειψη του ενδιαφέροντος για την υποκειμενικότητα στην εργασία αλλά αυτή έγινε αντιληπτή κυρίως ως ένα σύνολο κοινωνικών χαρακτηριστικών και πρακτικών και συμπεριφορών τις οποίες *ατύπως* κινητοποιούν οι εργαζόμενοι στο πλαίσιο της **τεϊλορικής** οργάνωσης εργασίας. Με βάση αυτό, η υποκειμενικότητα προσεγγίστηκε από τους κοινωνιολόγους της εργασίας από δύο οπτικές γωνίες (Bertaux-Wiame και Linhart, 2006):

Αφενός, ήδη από τη δεκαετία του 1960, κατέστη σαφές ότι η εργασία δεν μπορεί να αναλυθεί αποκλειστικά υπό το πρίσμα των επαγγελματικών πρακτικών, μέσα από μια απλή περιγραφή της επαγγελματικής / εργασιακής δραστηριότητας στους χώρους εργασίας, αλλά σημαντικό ρόλο διαδραματίζουν και οι προσωπικές (όχι με την εξατομικευμένη έννοια αλλά με την έννοια του προσωπικού ως απόρροια του κοινωνικού) ιστορίες και βιογραφίες. Σύμφωνα με τις Bertaux-Wiame και Linhart (2006), μετά τον Μάη του '68 επήλθε μια επιστημολογική ρήξη στην γαλλική κοινωνιολογία της εργασίας και αναδείχθηκαν οι ιδιαιτερότητες μιας εργατικής τάξης, η οποία για πολύ καιρό γινόταν αντιληπτή ως ένα ομοιογενές και μαζικό μπλοκ, με τη φιγούρα του άντρα βιομηχανικού εργάτη να αποτελεί το κυρίαρχο πρότυπο και σημείο αναφοράς. Σταδιακά, κυρίως με έναυσμα διάφορες εμπειρικές μελέτες, ο αυστηρός διαχωρισμός ανάμεσα στην εργασιακή και την προσωπική σφαίρα, μεταξύ του εργάσιμου και των άλλων κοινωνικών χρόνων άρχισε να αναιρείται και η συμπερίληψη και άλλων κοινωνιολογικών χαρακτηριστικών για την κατανόηση του εργαζόμενου πληθυσμού

θεωρήθηκε αναγκαία. Αυτή η θεώρηση επέτρεψε, συνεπώς, την σύλληψη του εργαζόμενου στην πραγματικότητα του, με τις ιδιαιτερότητες του· ιδιαιτερότητες τις οποίες οι εργοδότες συχνά επιχείρησαν να εκδιώξουν από τα εργοστάσια μέσα από μια τέτοια οργάνωση της εργασιακής και παραγωγικής διαδικασίας (την **τεϊλορική**) που αποσκοπούσε στο να αποκλείσει κάθε προσωπική εμπλοκή των εργαζομένων.

Ακριβώς γι' αυτόν τον λόγο (και εδώ ερχόμαστε στη δεύτερη θεματική) οι παλαιότερες κοινωνιολογικές προσεγγίσεις της εργασίας εστίασαν και στις διάφορες εκφάνσεις μιας «παράνομης», στο πλαίσιο του **τεϊλορικού** εργοστασίου, υποκειμενικότητας που περιελάμβανε μια σειρά από ανεπίσημες-άτυπες πρακτικές και συλλογικότητες μέσα στα εργαστήρια, και λειτουργούσε ως μέσο διαφυγής ή παράκαμψης των αυστηρών κανόνων λειτουργίας του **τεϊλορικού** μοντέλου ή, με άλλα λόγια, ως μέσο αντίστασης στον **τεϊλορισμό**, κλπ.

2. Υποκειμενικότητα και υποκειμενικοποίηση στις σύγχρονες επιχειρήσεις ως εκφάνσεις του «εκσυγχρονιστικού» μανάτζμεντ

Αυτά ακριβώς τα ιδιαίτερα μη-επαγγελματικά / εργασιακά χαρακτηριστικά, αυτήν ακριβώς την άλλοτε μη-επιθυμητή ή ακόμα και παράνομη υποκειμενικότητα των εργαζομένων προσπαθούν στην παρούσα φάση να αναδείξουν και να κινητοποιήσουν οι εργοδότες στο πλαίσιο του εκσυγχρονιστικού μανάτζμεντ στις ιδιωτικές, ή ακόμα και στις δημοσίων συμφερόντων επιχειρήσεις. Σε αντίθεση με τον **τεϊλορισμό**, όπου η ενεργοποίηση της υποκειμενικότητας όχι μόνο δεν νοούνταν ως αναγκαία αλλά συχνά δεν ήταν και επιθυμητή, σήμερα αυτή θεωρείται ως αναγκαίος πόρος στο πλαίσιο των νέων μορφών οργάνωσης της εργασίας. Οι μανάτζερ, λοιπόν, την επικαλούνται όλο και περισσότερο, τονίζοντας την ανάγκη ενεργοποίησης και κινητοποίησής της προς όφελος της επιχείρησης.

Η ενεργοποίηση αυτής της υποκειμενικοποίησης δεν λειτουργεί αυτόνομα, αλλά πρέπει να ιδωθεί ως αναπόσπαστο κομμάτι του νέου παραγωγικού προτύπου (μετατεϊλορισμός, μεταφορντισμός) και των νέων μορφών οργάνωσης της εργασίας. Όπως επισημαίνεται: «*Η δέσμευση των εργαζομένων στους στόχους της επιχείρησης θεωρείται στοιχείο του νέου μοντέλου οργάνωσης της εργασίας, προϋπόθεση για την αποδοτική λειτουργία των παραγωγικών συστημάτων. Οι αναλύσεις της Ε.Ε. προσδιορίζουν τη μεγάλη εμπιστοσύνη και την αυξανόμενη εμπλοκή των εργαζομένων ως βασικό στοιχείο της “ενέλικτης επιχείρησης”*» (Πετράκη, 2007: 118).

Στο πλαίσιο αυτό, όπως επισημαίνει ο Périlleux (2003), ένας ολόκληρος κόσμος από υποκειμενικές προδιαθέσεις που εκδηλώνονταν κυρίως εκτός της σφαίρας της

εργασίας τίθενται πλέον στην υπηρεσία της εργασιακής διαδικασίας. Μιλάμε, συνεπώς, για μια διαδικασία συστηματικής εξατομίκευσης των καταστάσεων (Bertaux-Wiame & Linhart, 2006), προσωποποίησης (Buscatto, 2010; Linhart, 2009b) ή αλλιώς υποκειμενικοποίησης της εργασίας (Périlleux, 2003). Αυτές οι έννοιες παραπέμπουν στη συστηματοποίηση της προσωπικής εμπλοκής στην εργασία και στην κινητοποίηση συναισθημάτων, αξιών και σχεσιακών προδιαθέσεων των εργαζομένων που γίνονται αναγκαίες στην παραγωγική διαδικασία (Périlleux, 2003).

Αυτή η υποκειμενικοποίηση είναι ορατή τόσο σε διαδικαστικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο περιεχομένου. Οι διαδικασίες ατομικής αξιολόγησης της απόδοσης των εργαζομένων, η εξατομίκευση των αποδοχών, η ατομική στοχοθεσία, οι συνεντεύξεις κλπ., αποτελούν ενδείξεις αυτής της νέας τάσης. Ένδειξη όμως συνιστά –ίσως και τη σημαντικότερη– η κινητοποίηση μιας σειράς σχεσιακών, κοινωνικών και συναισθηματικών δεξιοτήτων, όπως είναι: η ικανότητα επικοινωνίας και συνεργασίας, η διαθεσιμότητα, το καλό *feeling* για κάποια πράγματα, η ικανότητα ανταπόκρισης στο απρόβλεπτο ή σε κάτι που δεν ανταποκρίνεται στις προδιαγραφές, η δημιουργικότητα, η καινοτομία, η προσωπική εμπλοκή, οι συμπεριφορές που υπερβαίνουν τις προσδοκίες της διοίκησης και ξεπερνούν τα όσα προβλέπονται τυπικά για μια θέση εργασίας (“extra-rôle” ή “above expectations” σύμφωνα με το λεξιλόγιο των μάνατζερ), η έκφραση του εαυτού, η προσωπική κινητοποίηση, η ατομική αποδοτικότητα, κλπ. Όλα τα παραπάνω έγιναν οι κυρίαρχες λέξεις των διευθυντικών στρατηγικών των μεγάλων σύγχρονων οργανώσεων (Buscatto, 2010). Παραδόξως, όπως έχει διαπιστώσει η Linhart σε ένα άρθρο της στη *Monde Diplomatique* (2009), την ώρα που γίνονται προσπάθειες να επιβληθεί η διευθυντική λογική του ιδιωτικού τομέα στον δημόσιο τομέα, στον ιδιωτικό τομέα οι μάνατζερ προσπαθούν να εισάγουν επαγγελματικές αξίες που διακρίνουν τον δημόσιο τομέα (εμπλοκή, πίστη, αφοσίωση, ταύτιση με την υπηρεσία, αντίληψη της εργασίας ως λειτουργήματος για το οποίο είναι υπερήφανοι ακόμα και αν δεν απαιτεί ιδιαίτερες γνώσεις και ειδίκευση στην εκτέλεση της, κλπ.). Και αυτό συνοδεύεται από μια «διέγερση του ναρκισσισμού» των εργαζομένων (de Gaulejac, 2005), προκειμένου αυτοί να κάνουν καλύτερη χρήση του εαυτού τους.

Η νέα διευθυντική λογική «υπόσχεται» περισσότερη αυτονομία, αυτοεκπλήρωση, ικανοποίηση, «συγκλονιστικές» προκλήσεις και εργασίες, κλπ. για τους εργαζομένους, με απώτερο στόχο την (από πλευράς τους) αποδοχή των νέων μορφών οργάνωσης και διοίκησης της εργασίας. Οι αλλαγές σε επίπεδο λεξιλογίου συνιστούν την καλύτερη ένδειξη αυτών των υποσχέσεων: η όλο και συχνότερη χρήση της έννοιας «συνεργάτες» όταν αναφέρονται στους εργαζόμενους θέλει να παραπέμπει στην ύπαρξη ισότιμων σχέσεων μεταξύ των μελών της επιχείρησης, κλπ.

Αυτή όμως η αυτονομία δεν έχει να κάνει με το ιδανικό της αυτονομίας στο πλαίσιο της κοινωνικής κριτικής της **τεϊλορικής** εργασίας (κριτική στην αλλοτριώση) αλλά έχει καταστεί βασική έννοια του διευθυντικού δόγματος: είναι μια ελεγχόμενη αυτονομία, μια «αυτονομία υπό περιορισμούς» (Lallement & Marry, 2011).

Γι' αυτούς ακριβώς τους λόγους, η Linhart (2008) διακρίνει την πραγματική, αυθόρμητη υποκειμενικότητα (ως μορφή αντίστασης, διαφυγής, επανερμηνείας ή ευφύους προσαρμογής στις προδιαγραφές και τους κανόνες) από την ελεγχόμενη υποκειμενικότητα, την οποία το μάντζεμντ κινητοποιεί και διοχετεύει σ' ένα πολύ συγκεκριμένο πλαίσιο. Κατά την άποψη της, το «φλερτάρισμα» του μάντζεμντ με την υποκειμενικότητα δεν θα μπορούσε παρά να εξυπηρετεί τα συμφέροντα της επιχείρησης.

Αυτή η περιγραφείσα διαδικασία υποκειμενικοποίησης με αντάλλαγμα την «υπόσχεση για αυτονομία» έχει όμως και μια άλλη όψη: οι μάντζερ εισβάλλουν στις πιο προσωπικές σφαίρες των ατόμων, με κίνδυνο να τους καταστήσουν εύθραυστους, να τους αποδυναμώσουν, ακόμα και να τους αποκλείσουν από τις οργανώσεις (Buscatto, 2010). Η Linhart (2009) χρησιμοποιεί τον όρο «υποκειμενική επισφάλεια» (*précarité subjective*). Με αυτό εννοεί το αίσθημα που βιώνει ένας εργαζόμενος ότι δεν ελέγχει την εργασία του, ότι πρέπει να καταβάλει συνεχείς προσπάθειες προκειμένου να εκπληρώσει τους στόχους που του έχουν τεθεί, ότι δεν μπορεί να βασιστεί στις επαγγελματικές του ρουτίνες ή στα δίκτυα και στην γνώση που έχει συσσωρεύει μέσα από την εμπειρία του ή που του έχει μεταβιβαστεί από τους παλαιότερους. Είναι το αίσθημα ότι δεν έχει στήριξη σε περίπτωση που προκύψουν προβλήματα στην εργασία του, είτε από την πλευρά της ιεραρχίας είτε από την πλευρά των εργασιακών συλλογικοτήτων ή, αλλιώς, το συναίσθημα της απομόνωσης και της εγκατάλειψης. Αυτή η «υποκειμενική επισφάλεια» ενισχύεται ακόμα περισσότερο από το γεγονός ότι οι εργαζόμενοι πρέπει σε μόνιμη βάση να καταθέτουν τα διαπιστευτήρια τους: πρέπει συνεχώς να επιδεικνύουν τις δεξιότητές τους, την απασχολησιμότητά τους, γνωρίζουν ότι βρίσκονται σε μια συνεχή διαδικασία αξιολόγησης, κρίσης, σύγκρισης κλπ., προκειμένου να αποδείξουν ότι αξίζουν τη θέση τους κλπ. Πρόκειται για μια «μάχη για τις θέσεις» (“Lutte de places”), όπως την ονομάζει ο de Gaulejac (2008), όπου ο φόβος να βρεθείς «εκτός παιχνιδιού» είναι συνεχής.

3. Οι «ντυρκαμιανής» προέλευσης σύγχρονες κοινωνιολογικές προσεγγίσεις των ψυχοκοινωνικών κινδύνων στους χώρους εργασίας

Αν και τα ερωτήματα που διατυπώθηκαν στην εισαγωγή, σχετικά με το εάν και κατά πόσο ένας κοινωνιολόγος της εργασίας νομιμοποιείται να ασχολείται με

θέματα που άπτονται της υποκειμενικότητας, εξακολουθούν να διατυπώνονται ποικιλοτρόπως, ο αριθμός των κοινωνιολογικών ερευνών που εξετάζουν την υποκειμενικότητα στην εργασία σε όλες της τις εκφάνσεις έχει αυξηθεί σημαντικά. Μάλιστα, η ενασχόληση αυτή θεωρήθηκε και αναγκαία, με δεδομένο ότι οι αλλαγές στον τρόπο οργάνωσης της εργασίας κατέστησαν την υποκειμενικότητα έννοια κλειδί στη σφαίρα της εργασίας και των επιχειρήσεων.

Σε αντίθεση με τις πιο ψυχολογικοποιημένες ερμηνείες αυτής της υποκειμενικότητας, τους κοινωνιολόγους της εργασίας ενδιαφέρει η θέση της κοινωνίας και ο ρόλος της σε σχέση με τα βιώματα της εργασίας, το «αποτύπωμα» της κοινωνίας πάνω στην υποκειμενικότητα στην εργασία, η κοινωνία, με άλλα λόγια, ως μεσολαβητής στην σχέση του ατόμου με τον εαυτό του (Linhart, 2008).

Το ερώτημα που τέθηκε, με ένασμα τις αυτοκτονίες στη France- Telecom αλλά και προηγουμένως στη Ρενό, είναι πού έγκειται το ατομικό και πού το κοινωνικό όσον αφορά μια αυτοκτονία σ' έναν χώρο εργασίας ή στο στρες που βιώνει ένας εργαζόμενος; Ήδη, από τα τέλη του 19ου αιώνα, ο Durkheim είχε δείξει σε διάφορα γραπτά του αυτή τη διττή διάσταση της υποκειμενικότητας. Στην *Αυτοκτονία* είχε επισημάνει ότι αυτή είναι ένα φαινόμενο που ξεπερνά τη σφαίρα του ιδιωτικού και συνιστά κοινωνικό φαινόμενο, αλλά και στον *Καταμερισμό της εργασίας* αναφέρεται στην ύπαρξη δύο συνειδήσεων στον καθένα μας, όπου η μια περιλαμβάνει όλες εκείνες τις συνθήκες που είναι προσωπικές στον καθένα, ενώ η άλλη περιλαμβάνει συνθήκες που είναι κοινές σε όλη την κοινωνία και χωρίς τις οποίες το άτομο δεν θα υπήρχε.

Αντλώντας από αυτή την ντυρκαμινή θεώρηση, οι σύγχρονες κοινωνιολογικές μελέτες σχετικά με την εργασιακή οδύνη αναδεικνύουν τον κοινωνικά κατασκευασμένο χαρακτήρα της και επισημαίνουν τις κοινωνικές της χρήσεις και τις ιδιαίτερες προσλήψεις (ανά επάγγελμα, χώρο εργασίας κλπ.). Μια τέτοια θεώρηση δεν αποσκοπεί στο να αμφισβητήσει την πραγματικότητα των βιωμένων προβλημάτων, αλλά στην κατανόηση του τρόπου με τον οποίο αυτή η πραγματικότητα μπαίνει σε κάποιο πλαίσιο και τι επίπτωση θα έχει αυτή η πλαισίωση στο βίωμα της οδύνης, στην αναγνώρισή του και την αντιμετώπισή του (Loriol, 2005, Loriol, 2007). Το νόημα που αποδίδεται στην εργασιακή δραστηριότητα, αυτό που βιώνεται ως μια αποδεκτή κατάσταση ή, αντιθέτως, εκείνο το οποίο βιώνεται ως επώδυνο αποτελεί αντικείμενο μιας διαδικασίας ορισμού από την ίδια την ομάδα εργασίας. Ως εκ τούτου : «...το παράπονο για στρες μπορεί να λάβει διαφορετικό περιεχόμενο από το ένα επάγγελμα στο άλλο, ή ακόμα και από την μια υπηρεσία στην άλλη.» (Loriol, 2011: 10). Βάσει των εμπειρικών μελετών του σε αστυνομικούς, νοσοκόμες και οδηγούς αστικών λεωφορείων, ο Loriol (2005, 2007, 2008, 2010, 2011) καταλήγει στο συμπέρασμα ότι η κουλτούρα, οι νόρμες που διέπουν τη λειτουργία κάθε επαγγελματικής ομάδας, καθώς και το πρότυπο

«καλής δουλειάς» (ανά επάγγελμα) επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο τα άτομα αντιλαμβάνονται και διαχειρίζονται τις δυσκολίες και την έλλειψη αναγνώρισης (φαινόμενο σύμφυτο με μια αίσθηση απώλειας του νοήματος της εργασίας). Αυτό έχει ως συνέπεια, ορισμένα επαγγέλματα να αποδέχονται με μεγαλύτερη ευκολία μια ψυχολογικοποιημένη ανάγνωση των προβλημάτων τους (νοσοκόμες, οδηγοί λεωφορείων) σε αντίθεση με άλλα (αστυνομικοί) όπου μια τέτοια αντίληψη των δυσκολιών θεωρείται ως αποτυχία (του ατόμου και της ομάδας), κάτι το οποίο συνεπάγεται και σε συλλογικό επίπεδο την υιοθέτηση διαφορετικών μέτρων διαχείρισης και αντιμετώπισης των δυσκολιών αυτών.

4. Ιδιωτικοποιήσεις, «εκσυγχρονιστικό μανάτζμεντ» και ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι – Το παράδειγμα της France Telecom και οι πρόσφατες αυτοκτονίες

Σημαντικό μέρος των εμπειρικών κοινωνιολογικών εργασιών που επιχειρούν να κατανοήσουν τους ψυχο-κοινωνικούς κινδύνους στους χώρους εργασίας έχουν επικεντρώσει το ενδιαφέρον τους σε υπηρεσίες ή επιχειρήσεις του στενού και ευρύτερου δημόσιου τομέα. Αυτή η επικέντρωση δεν είναι συμπτωματική: λόγω των διαδικασιών εκσυγχρονισμού ή / και ιδιωτικοποίησης των συγκεκριμένων εργασιακών χώρων εισάγονται συχνά πρακτικές διοίκησης, αξιολόγησης και οργάνωσης της εργασίας από τον ιδιωτικό τομέα της οικονομίας, οι οποίες έρχονται σε σύγκρουση με τη «δημοσιούπαλληλική κουλτούρα», παράγοντας παράλληλα μια σειρά από αντιφάσεις και καταναγκασμούς για τους εργαζομένους.

Οι πρόσφατες αυτοκτονίες στη France Telecom ανατροφοδότησαν, αλλά παράλληλα επιβεβαίωσαν σε μεγάλο βαθμό, τα συμπεράσματα παλαιότερων ερευνών πάνω σε αυτά τα θέματα, γιατί θεωρήθηκαν κυρίως ως επενέργεια του νέου τρόπου διοίκησης που εγκαινιάστηκε με την ιδιωτικοποίηση της εταιρείας και εντάθηκε από το 2005 και μετά, στο πλαίσιο της νέας στρατηγικής της επιχείρησης προκειμένου αυτή να γίνει πιο ανταγωνιστική.

Ως προς τη διαδικασία της ιδιωτικοποίησης η France Telecom δεν διαφέρει σημαντικά από άλλες ιδιωτικοποιημένες επιχειρήσεις. Το 1996-7 μετατρέπεται σε ανώνυμη εταιρεία, με το Κράτος να παραμένει ο βασικός μέτοχος. Το 2003 (βάσει νόμου) καταργείται η προηγούμενη ρύθμιση σύμφωνα με την οποία το Κράτος έπρεπε να είναι ο βασικός μέτοχος, η France Telecom μετατρέπεται σε πλήρως ιδιωτικοποιημένη ανώνυμη εταιρεία, αν και εξακολουθεί να διασφαλίζεται η θέση των «παλιών» εργαζομένων με καθεστώς δημοσίου υπαλλήλου. Με τη σταδιακή «αποχώρηση» των παλιών αλλάζει και η σύνθεση του εργατικού δυναμικού στην France Telecom. Ενώ το 1997, μεταξύ των 162.000 εργαζομένων της εταιρείας

ας το 90% ήταν δημόσιοι υπάλληλοι, το 2008 μεταξύ των 94.500 εργαζομένων το 70% ήταν δημόσιοι υπάλληλοι. Την τετραετία 2005-2009, η διοίκηση της εταιρείας εγκαινιάζει το σχέδιο ACT (*Anticipation et Compétence pour la Transformation du Groupe*) το οποίο προέβλεπε γεωγραφικές και λειτουργικές μετακινήσεις εργαζομένων, καθώς και κατάργηση θέσεων εργασίας. Στο πλαίσιο αυτό 14.000 εργαζόμενοι μετακινήθηκαν σε άλλο τόπο εργασίας και σε άλλες θέσεις εργασίας, εκ των οποίων οι 7.500 σε τομείς πρωτεύουσας σημασίας, ενώ καταργήθηκαν 22.000 θέσεις εργασίας, μέσω πρόωρης συνταξιοδότησης των μεγαλύτερων ηλικιακά εργαζομένων, μετακινήσεων σε άλλες θέσεις στον δημόσιο τομέα, κ.οκ. Με το ίδιο πρόγραμμα επιχειρησιακών αναδιαρθρώσεων, οι εργαζόμενοι των οποίων το επάγγελμα δεν θεωρούνταν πλέον χρήσιμο ή πρωτεύον υποχρεώθηκαν είτε να εγκαταλείψουν την επιχείρηση είτε να αλλάξουν επάγγελμα. Επίσης, πολλοί είναι εκείνοι που μετακινήθηκαν στο πλαίσιο συγχωνεύσεων χώρων εργασίας. Αξίζει να επισημανθεί ότι καταργήθηκαν πολλές θέσεις τεχνικών. Μόνο κατά το διάστημα 1997-2007, 40.000 τεχνικοί έγιναν εμπορικοί υπάλληλοι, σε καταστήματα πωλήσεων της France Telecom και σε κέντρα τηλεφωνικών κλήσεων. Στα 10 χρόνια μετά την ιδιωτικοποίηση 100.000 άτομα άλλαξαν επάγγελμα ή ειδικότητα. Το διάστημα 2006-2008, 2.500 άτομα τον χρόνο κλήθηκαν να αλλάξουν ειδικότητα, ενώ μόνο το 2008, 5.000 άλλαξαν χώρο εργασίας.¹

Τον Ιούνιο του 2007 τα συνδικάτα CFE-CGC και SUD-PT στη France Telecom προχώρησαν στην ίδρυση του Παρατηρητηρίου του Στρες και των Υποχρεωτικών μετακινήσεων. Από το 2008 το Παρατηρητήριο καταγράφει με συστηματικό τρόπο εκείνες τις αυτοκτονίες και απόπειρες αυτοκτονίας εργαζομένων στην France Telecom, όπου διαπιστώθηκε άμεση συσχέτιση με τις συνθήκες εργασίας στην εταιρεία και τις προωθούμενες επιχειρησιακές αναδιαρθρώσεις. Από τις αρχές, λοιπόν, του 2008 μέχρι τον Απρίλιο του 2011 είχαν καταγραφεί 60 αυτοκτονίες σχετικές με τις συνθήκες εργασίας στη France Telecom και 33 απόπειρες αυτοκτονίας.²

Έτος	Αυτοκτονίες	Απόπειρες
2008	12	2
2009	19	15
2010	27	16
2011 (μέχρι τον Απρίλιο)	2 (Ιανουάριος, Απρίλιος)	

Πηγή : <http://www.observatoiredustressft.org>

Αν και σε ορισμένες περιπτώσεις δεν ήταν εύκολο να αποδειχθεί μια άμεση σύνδεση ανάμεσα στις συνθήκες εργασίας στην εταιρεία και τις προωθούμενες επιχειρησιακές αναδιαρθρώσεις, αυτή προέκυψε κυρίως από το γεγονός ότι οι περισσότεροι αυτόχειρες ή εκείνοι που αποπειράθηκαν να αυτοκτονήσουν είχαν

το ίδιο «προφίλ». Στην πλειονότητα τους, λοιπόν, ήταν τηλεφωνικοί σύμβουλοι και εργαζόμενοι στην τεχνική υποστήριξη προς πελάτες. Ενδεικτικό είναι ότι μεταξύ των 11 πρώτων αυτοχειρών το 2010, οι 6 ήταν τηλεφωνικοί σύμβουλοι και οι 3 απασχολούνταν στην τεχνική υποστήριξη. Ως κύριες αιτίες για το σημαντικό ποσοστό αυτοχειρίας προβάλλονται: η εντατικοποίηση και ο φόρτος της εργασίας, ο εκτελεστικός χαρακτήρας της εργασίας, η απώλεια αυτονομίας, η απομόνωση, ο ανταγωνισμός με συναδέλφους και η επιθετικότητα των πελατών. Μια δεύτερη κατηγορία αφορούσε εργαζόμενους που επανήλθαν στην εργασία τους μετά από μεγάλης διάρκειας άδειες ασθένειας. Διαπιστώθηκε ότι πρόκειται για άτομα που αποκόπηκαν από το εργασιακό τους περιβάλλον, μετά από κάποιο σημείο δεν παρακολουθούνταν από κοινωνικούς λειτουργούς, τα ονόματά τους είχαν διαγραφεί από τους τηλεφωνικούς καταλόγους της εταιρείας, ενώ όταν επανήλθαν αντιμετώπισαν πολύ διαφορετικά εργασιακά δεδομένα (ειδικά αν επρόκειτο για παλιούς δημοσίους υπαλλήλους). Μια τελευταία κατηγορία αφορούσε εργαζομένους που κλήθηκαν να αλλάξουν, χωρίς τη θέλησή τους, θέση εργασίας και επάγγελμα³.

Το ερώτημα βεβαίως που αυτονόητα προκύπτει είναι γιατί στην συγκεκριμένη εταιρεία και όχι αλλού. Αυτό που επισημάνθηκε από τους συνεργαζόμενους με το Παρατηρητήριο του Στρες και των Υποχρεωτικών μετακινήσεων κοινωνιολόγους είναι ότι σε μια επιχείρηση, που αν και ιδιωτικοποιημένη, εξακολουθεί να έχει ακόμα στο εργατικό δυναμικό της πολλούς δημόσιους, οι επιχειρησιακές αναδιαρθρώσεις που εντατικοποιήθηκαν μετά το 2005 με το σχέδιο ACT αμφισβήτησαν ευθέως τον τρόπο με τον οποίο αυτή η μερίδα εργαζομένων αντιλαμβάνονταν την εργασία της: ως *δημόσια υπηρεσία*, ως *δημόσιο λειτουργήμα*.

Κοινωνιολογικές μελέτες που επικέντρωσαν το ενδιαφέρον τους σε εργαζομένους σε επιχειρήσεις του ευρύτερου δημόσιου τομέα, κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι για τους εργαζόμενους σε αυτές τις επιχειρήσεις, όσο και ανειδίκευτη ή χωρίς ιδιαίτερες απαιτήσεις και αν ήταν η εργασία τους, η διάσταση της δημόσιας υπηρεσίας υπήρξε προσδιοριστικός παράγοντας σε σχέση με το νόημα που απέδιδαν στην επαγγελματική τους ενασχόληση. Και είναι ακριβώς αυτή η διάσταση που την καθιστούσε αξιόλογη στα μάτια τους. Για παράδειγμα, η Hanique (2008) έδειξε ότι οι υπάλληλοι στα γκισέ των ταχυδρομείων (λίγο πριν τον εκσυγχρονισμό τους), θεωρούσαν την εργασία τους «κοινωνικά σημαντική» δεδομένου ότι, σε καθημερινή βάση, έπρεπε να εξυπηρετούν πολύ διαφορετικούς ανθρώπους: από τον βιαστικό επιχειρηματία, τον μετανάστη που δεν μπορούσε να διαβάσει, μέχρι τον ηλικιωμένο που επεδίωκε κουβεντούλα για να σπάσει τημοναξιά του. Στα κείμενα του Παρατηρητηρίου του Στρες και των Υποχρεωτικών Μετακινήσεων στη France Telecom τονίζεται το αίσθημα συλλογικής υπερηφάνειας που αισθάνονταν οι παλιοί εργαζόμενοι της εταιρείας ότι «έστησαν» το τηλεφωνικό δίκτυο της Γαλλίας.

Η εισαγωγή μιας πελατοκεντρικής λογικής, όπου ο χρήστης μετατρέπεται σε πελάτης, «μικρός» και «μεγάλος», τους εξαναγκάζει να υιοθετήσουν εμπορευματικές συμπεριφορές που έρχονται σε ρήξη με τις προϋπάρχουσες επαγγελματικές τους αξίες και την έννοια του δημόσιου λειτουργήματος. Στις δημόσιες υπηρεσίες, πολλοί υπάλληλοι υποφέρουν επειδή πρέπει να υιοθετήσουν μια εμπορική λογική εις βάρος της παροχής υπηρεσιών που εξυπηρετούν τα συμφέροντα του πολίτη (λ.χ. μια γιαγιά στην οποία το Ταχυδρομείο πουλάει μια υπηρεσία που εκείνη δεν χρειάζεται, μια οικογένεια που αντιμετωπίζει οικονομικά προβλήματα και στην οποία κόβουν την παροχή ηλεκτρικού ρεύματος κλπ.). Εδώ, η κυρίαρχη αίσθηση είναι ότι η δουλειά χάνει από το νόημά της, ότι οι προσπάθειες και το εργασιακό καθήκον δεν στηρίζονται πλέον από μια ικανοποιητική αίσθηση αποστολής για την οποία μπορούμε να αισθανόμαστε περήφανοι (Loriot, 2010). Ο Calderón (2006) σε έρευνά του σε κέντρα τηλεφωνικών κλήσεων, σε επιχείρηση του ευρύτερου δημόσιου τομέα, έδειξε τον καταναγκασμό που βιώνουν οι εργαζόμενοι και το πόσο «ανήθικο» θεωρούν το γεγονός ότι καλούνται από τη διοίκηση να πουλήσουν επιπλέον «υπηρεσίες» σε πελάτες για τους οποίους γνωρίζουν ότι δεν μπορούν να πληρώσουν ούτε το ελάχιστο πακέτο υπηρεσιών.

Σε σχέση με τα δύο παραπάνω σημεία, ίσως γίνεται εν μέρει κατανοητό το γεγονός ότι οι περισσότεροι από τους αυτόχειρες στη France-Telecom απασχολούνταν στα call-center της εταιρείας ως τηλεφωνικοί σύμβουλοι και στην τεχνική υποστήριξη προς τους πελάτες. Στο πλαίσιο των υποχρεωτικών μετακινήσεων πολλοί παλιοί τεχνικοί υποχρεώθηκαν να αλλάξουν επάγγελμα, η συσσωρευμένη επαγγελματική τους εμπειρία και γνώση απαξιώθηκε, και βρέθηκαν ξαφνικά να εργάζονται σε εμπορικές μπουτίκ της εταιρείας και σε call-center. Οι υποχρεωτικές όμως μετακινήσεις, είτε γεωγραφικές, είτε λειτουργικές, και οι συνεχείς επαγγελματικοί επαναπροσανατολισμοί των εργαζομένων⁴ είχαν και ως συνέπεια μια απομάκρυνση από το οικείο εργασιακό περιβάλλον, τα σημεία αναφοράς, την καθημερινή ρουτίνα, τις επαγγελματικές συνήθειες και τις όποιες συλλογικότητες στον χώρο εργασίας.

Αυτά, όμως, όλα δεν πρέπει να θεωρηθούν ως παράπλευρες, μη αναμενόμενες συνέπειες του νέου μοντέλου μάνατζμεντ, αλλά ως συστατικό του στοιχείου, με άλλα λόγια ως κομμάτι της εταιρικής στρατηγικής και της οργανωτικής κουλτούρας της επιχείρησης. Διάφορες μελέτες έχουν δείξει ότι φαινόμενα και συμπεριφορές μέσα στις επιχειρήσεις που, σε πρώτη φάση, επιδέχονται εξατομικευμένες αναγνώσεις είναι κομμάτι της οργανωτικής κουλτούρας. Με άλλα λόγια, όπως υποστηρίζει και ο Askenazy (2004), η υποβάθμιση (ή αντιθέτως η βελτίωση) των συνθηκών εργασίας συνιστά συλλογικό φαινόμενο και αφορά συνολικά την επιχείρηση, Ως εκ τούτου, πέραν των όποιων ατομικών διαστάσεων που

πιθανώς να λαμβάνουν ορισμένα φαινόμενα ή συμπεριφορές στους χώρους εργασίας, ο σχεδιασμός (design) της οργάνωσης της εργασίας που καθορίζεται από τον εργοδότη είναι ένας σημαντικός παράγοντας συλλογικής δυσφορίας ή ευημερίας των εργαζομένων, βελτίωσης ή επιδείνωσης της υγείας. Κάτι ανάλογο είχε διαπιστωθεί και στην περίπτωση της Ρενό, όπου οι εργαζόμενοι έκαναν λόγο για υψηλό φόρτο εργασίας, απουσία αναγνώρισης και στήριξης σε δύσκολες καταστάσεις, φόβο αποτυχίας, αίσθημα ότι δεν αποδίδουν επαρκώς λόγω των υψηλών στόχων που είχε θέσει η επιχείρηση, ενώ σύμφωνα με τους εμπειρογόμενες, σε επιχειρήσεις που χαρακτηρίζονται από μια κουλτούρα υπέρ-εμπλοκής, παρατηρείται η τάση πολλοί εργαζόμενοι να υπερ-επενδύουν στην εργασία τους (Πετράκη, 2008). Στην μελέτη του για την παρενόχληση, ο Σπυριδάκης (2009 : 15) την εξετάζει *“στο φόντο ιεραρχικά θεμελιωμένων σχέσεων δύναμης και εξουσίας που προέρχονται από την οργανωτική κουλτούρα στο πλαίσιο της οποίας διενεργείται η εργασιακή διαδικασία”*, και την αντιλαμβάνεται ως κομμάτι των κοινωνικών σχέσεων που λαμβάνουν χώρα κατά την παραγωγική διαδικασία και ως εργαλείο απόσπασης της συναίνεσης και συνεπώς κοινωνικού ελέγχου των εργαζομένων. Στο πλαίσιο, λοιπόν, των σύγχρονων μορφών εταιρικής κουλτούρας οι οποίες είναι αντικείμενο σχεδιασμού εκ των άνω, μέρος ενός νέου στυλ διοίκησης, ανεπιθύμητες συμπεριφορές, όπως η παρενόχληση, όχι απλά δεν εξαφανίζονται αλλά, αντιθέτως, συνιστούν συστατικό στοιχείο της κουλτούρας της επιχείρησης. Η άποψη αυτή συνάδει και με εκείνη του Dejours (1998), σύμφωνα με τον οποίο η εκδήλωση φαινομένων ψυχολογικής παρενόχλησης και βίας στους χώρους εργασίας συνδέεται, μεταξύ άλλων, με τις μεθόδους διοίκησης και μάνατζμεντ και την επικρατούσα επιχειρησιακή κουλτούρα που συχνά επιδεικνύει ανοχή ή ακόμα και ενθαρρύνει τέτοιες συμπεριφορές.

Στο πλαίσιο τις ίδιες οπτικής, σύμφωνα με τη Linhart (2009), η επικράτηση μεταξύ των εργαζομένων ενός αισθήματος «υποκειμενικής επισφάλειας», στο οποίο αναφερθήκαμε, είναι αυτοσκοπός, είναι μέσα στις προθέσεις της επιχείρησης. Προς αυτόν τον σκοπό, αυτή η τελευταία υιοθετεί μια συνεχή πολιτική αλλαγών, μετακινήσεων, ανακατατάξεων κλπ. Και αυτό, για μια σειρά από λόγους, ανάλογα με το πλαίσιο: προκειμένου να αποφευχθεί η ρουτίνα, για να μην συνδεθούν υπερβολικά οι εργαζόμενοι μεταξύ τους, για να καταπολεμηθεί το φαινόμενο του «τεμπέλη δημόσιου υπάλληλου» στον δημόσιο τομέα κλπ. Το Παρατηρητήριο του Στρες και των Υποχρεωτικών Μετακινήσεων στη France Telecom επισημαίνει ότι τα τελευταία χρόνια έχει υιοθετηθεί ένα διοικητικό μοντέλο το οποίο αποκαλούν: *μάνατζμεντ μέσω του στρες*. Το στρες σε αυτή την περίπτωση καθίσταται εργαλείο στα χέρια της διοίκησης: με άλλα λόγια δεν θεωρείται ως επαγγελματική ασθένεια αλλά ως συστατικό στοιχείο των σύγχρονων συνθηκών εργασίας στο οποίο πρέπει οι εργαζόμενοι να προσαρμοστούν.

Η αντίσταση, λοιπόν, στο στρες, η ικανότητα διαχείρισης στρεσογόνων καταστάσεων αποτιμάται θετικά, θεωρείται προσόν (de Gaulejac, 2008). Αυτό εξηγεί εν μέρει και τη «διάχυση» του στρες σε όλες τις βαθμίδες της ιεραρχίας. Μέχρι πρόσφατα, επικρατούσε η αντίληψη, ακόμα και στους επιστημονικούς κύκλους, ότι το στρες και άλλες ψυχοπαθολογίες στους χώρους εργασίας είναι «*ασθένειες των μάνατζερ*», στη βάση της υπόθεσης ότι «*το στρες ισούται με επάγγελμα με ευθύνες και ανώτερη ιεραρχική θέση*» (Loriot, 2008: 17), ενώ για τους εργάτες επικράτησε η άποψη ότι αρνούνταν μια τέτοια «εξατομικευμένη» θεώρηση των δυσκολιών τους στον εργασιακό χώρο δεδομένου ότι γιατί για πολύ καιρό είχαν μάθει «*να πολεμούν συλλογικά ενάντια στην υποβάθμιση των συνθηκών εργασίας τους (μείωση των ρυθμών εργασίας, κουλτούρα του εργαστηρίου, αλληλοβοήθεια, συλλογικές συγκρούσεις κλπ.)*» (Loriot, 2011 : 13). Τα τελευταία, όμως, χρόνια προστέθηκε η υπόθεση ότι «*το στρες ισούται με σχεσιακή εργασία*» (Loriot, 2008: 17). Ως εκ τούτου οι αλλαγές στο περιεχόμενο της εργασίας μιας μερίδας «*παραδοσιακών εργατών*» (λ.χ. τεχνικοί στη France Telecom) καθιστά σαφή αυτή τη διάχυση του στρες σε όλες τις βαθμίδες της ιεραρχίας.

Το ερώτημα, βεβαίως, που εύλογα θέτει κανείς είναι γιατί έγιναν όλα αυτά στη France Telecom, αφού και άλλες δημοσίου χαρακτήρα επιχειρήσεις ιδιωτικοποιήθηκαν ή και εκσυγχρονίστηκαν. Πέραν βεβαία της άποψης ότι δεν είναι όλες οι διαδικασίες εκσυγχρονισμού και ιδιωτικοποίησης ίδιες (αλλού το μάνατζμεντ είναι πιο σκληρό, μια επιχείρηση μπορεί να υπόκειται σε περισσότερο ανταγωνισμό από μια άλλη κλπ.), έχει υποστηριχτεί και η άποψη ότι μια από τις προϋποθέσεις εκδήλωσης των παραπόνων περί στρες και οδύνης αναπτύσσεται σε επαγγελματικά περιβάλλοντα όπου ορισμένοι δρώντες (συνδικάτα, εργοδότες...) γίνονται φερέφωνα γνωστοποίησης των συγκεκριμένων προβλημάτων, βάζουν μια ετικέτα στις επαγγελματικές δυσκολίες (Loriot, 2011). Με άλλα λόγια θα πρέπει να υπάρχει ένα πλαίσιο που θα επιτρέπει μια τέτοιους είδους κατανόησης και διαχείρισης των επαγγελματικών δυσκολιών. Όπως επισημαίνει ο Gollac (2011), σε ορισμένες περιπτώσεις παρατηρήθηκε μια «*ιατρικοποίηση*» (*sanitisation*) του συνδικαλιστικού λόγου και η μάχη ενάντια στους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους αυτονομήθηκε από άλλες συλλογικές διεκδικήσεις και έγινε αυτόνομη διεκδίκηση. Στην περίπτωση, λοιπόν, της France-Telecom το στρες και οι αυτοκτονίες έγιναν No1 πρόβλημα και διεκδίκηση, με τη δημιουργία από τα συνδικάτα του Παρατηρητήριου του Στρες και των υποχρεωτικών μετακινήσεων στη France Telecom, και είναι ακριβώς αυτό το Παρατηρητήριο που διαμόρφωσε ένα διεκδικητικό πλαίσιο που είχε ως αποτέλεσμα μια σειρά από πρωτοβουλίες, σημαντικές νομικές αποφάσεις και παρεμβάσεις.

Συμπερασματικές παρατηρήσεις

Οι σύγχρονες κοινωνιολογικές ερμηνείες της οδύνης και των ψυχοκοινωνικών κινδύνων στους χώρους εργασίας έδωσαν απάντηση σε ένα δίλημμα που απασχολεί τους κοινωνιολόγους από τα πρώτα χρόνια συγκρότησης του πεδίου : εάν και κατά πόσο ένα φαινόμενο που εκ πρώτης όψεως εντάσσεται στη σφαίρα του ατομικού και της υποκειμενικότητας μπορεί να γίνει αντιληπτό με συλλογικούς και κοινωνικούς όρους. Οι σχετικές ερμηνείες, που αυξήθηκαν μετά το κύμα αυτοκτονιών στη France Telecom, σαφώς δεν αποσκοπούσαν στο να αμφισβητήσουν τα υποκειμενικά βιώματα των αυτοχείρων, αλλά θέλησαν να δείξουν τις μη-αναμενόμενες συνέπειες που επιφέρει η συνειδητή και σχεδιασμένη προσπάθεια κινητοποίησης της υποκειμενικότητας των εργαζομένων και η καλλιέργεια ενός εργασιακού κλίματος εργασιακής επισφάλειας. Η οπτική, λοιπόν, που προτάσσουν οι κοινωνιολόγοι της εργασίας συνδέει φαινόμενα όπως το στρες, την παρενόχληση, την επαγγελματική εξουθένωση και εσχάτως την αυτοκτονία που σχετίζονται με την εργασία με τις νέες μορφές οργάνωσής της και το νέο στυλ διοίκησης των επιχειρήσεων. Αυτό που είθισται να ονομάζουμε εκσυγχρονιστικό μάνατζμεντ, ενεργοποιώντας την υποκειμενικότητα των εργαζομένων (την οποία θεωρεί βασικό πόρο στο πλαίσιο της ευέλικτης επιχείρησης), απογυμνώνοντας τους εργαζόμενους από κάθε μορφή συλλογικότητας, εξατομικεύοντας τους όρους εργασίας και αξιοποιώντας ακόμα και το στρες ως μηχανισμό πειθάρχησης και ελέγχου των εργαζομένων, τους καθιστά εξαιρετικά ευάλωτους. Επειδή ακριβώς στο πλαίσιο αυτής της οπτικής αναγνωρίζεται η εταιρική ευθύνη και όχι το ευάλωτο του κάθε ατόμου, δεν είναι τυχαίο ότι στην περίπτωση της France Telecom το Παρατηρητήριο του Στρες και των υποχρεωτικών μετακινήσεων κλήθηκαν να στελεχώσουν προεξέχοντες κοινωνιολόγοι, όπως η Daniele Linhart.

Σημειώσεις

1. <http://www.observatoiredustressft.org/>
2. <http://www.observatoiredustressft.org/>
3. <http://www.observatoiredustressft.org/>
4. Για παράδειγμα, ο εργαζόμενος που αυτοπυρπολήθηκε σε πάρκινγκ της εταιρείας τον Απρίλιο του 2011, ηλικίας 57 ετών, είχε περάσει τα τελευταία χρόνια από τρεις διαδικασίες επαγγελματικού επαναπροσανατολισμού.

Βιβλιογραφία

- Askenazy, P., (2004), *Les désordres du travail*, Paris: Seuil.
- Bertaux-Wiame, I. & Linhart, D., (2006), «Travail moderne, rien ne va plus : les jeux sont défaits», *Nouvelle revue de psychosociologie*, 1, σ. 137-148.

- Buscatto, M., Loriol, M. & Weller, J.-M., (dir.) (2008), *Au-delà du stress au travail. Une sociologie des agents publics au contact des usagers*, Ramonville-Ste-Agne: Eres.
- Buscatto, M., (2010), «Οι σχεσιακές γνώσεις στην εργασία: έκφραση του “εαυτού” ή κοινωνική εξειδίκευση;», στο Καρακιουλάφη, Χ. και Σπυριδάκης, Μ., (επιμ.), *Εργασία και Κοινωνία*, Αθήνα: Διόνικος.
- Calderón, J., (2006), «Le travail face a la restructuration productive: le cas d'un centre d'appels», *Formation Emploi*, 96, σ. 11-24.
- Corouge, C. & Pialoux, M., (1985), «Chronique Peugeot», *Actes de la recherche en sciences sociales*, 57-58, (*Stratégies de reproduction*) σ. 108-128.
- de Gaulejac, V., (2005), *La société malade de la gestion. Idéologie gestionnaire, pouvoir managérial et harcèlement social*, Paris: Le Seuil.
- de Gaulejac, V., (2008), «Approche socioclinique de la souffrance au travail», *International Review of Sociology*, 18, σ. 433-441.
- Friedmann, G., (1950), *Ou va le travail humain?*, Paris : Gallimard.
- Gollac, M., (2011), «Quelques raison de se plaindre», *Sociologie du Travail*, «Dossier - Débat: Maux au travail: Dégradation, recomposition ou illusion?», τ. 53.
- Hanique (2008), «Les guichetiers de la Poste son ils stressés?», στο Buscatto, M., Loriol, M. & Weller, J.-M., (dir.) *Au-delà du stress au travail. Une sociologie des agents publics au contact des usagers*, Ramonville-Ste-Agne: Eres.
- Lallement, M., & Marry, C., (2011), «Introduction», *Sociologie du Travail*, «Dossier - Débat: Maux au travail: Dégradation, recomposition ou illusion?», τ. 53.
- Le Goff, J.-P. (2003a) «Que veut dire le harcèlement moral? - I. Genèse d'un syndrome», *Le Débat*, 123, σ. 141-161.
- Le Goff, J.-P. (2003b) «Que veut dire le harcèlement moral? - II. Vers un nouvel imaginaire des rapports sociaux», *Le Débat*, 124, σ. 99-116.
- Linhart, D., (2008), «Que fait le travail aux salariés? Que font les salariés du travail? Point de vue sociologique sur la subjectivité au travail», στο Linhart, D., (επιμ.), *Pourquoi travaillons-nous?*, Ramonville-Ste-Agne: Eres.
- Linhart, D., (2009), «Modernisation et précarisation de la vie au travail», Papeles del CEIC, 43.
- Loriol, M., (2005), «La souffrance: lecture critique de la notion», Journées d'études 14-15 Octobre 2005, Lille, Groupe de Travail 19 de l' AISLF, Université de Liège et CLERSE, «Y a-t-il psychologisation de l'intervention sociale?».
- Loriol, M., (2007), «Η κοινωνιολογία της εργασίας αντιμέτωπη με την εμφάνιση νέων παθολογιών: Στρες, επαγγελματική εξουθένωση, παρενόχληση», *Κοινωνική συνοχή και Ανάπτυξη*, 2, σ. 75-91.
- Loriol, M., (2008), «Les formes sociales de construction du stress», στο Buscatto, M., Loriol, M. & Weller, J.-M., (επιμ.) *Au-delà du stress au travail. Une sociologie des agents publics au contact des usagers*, Ramonville-Ste-Agne: Eres.
- Loriol, M., (2010), «Νόημα και αναγνώριση στον εργασιακό τομέα», στο Καρακιουλάφη, Χ. και Σπυριδάκης, Μ., (επιμ.), *Εργασία και Κοινωνία*, Αθήνα: Διόνικος.
- Loriol, M., (2011), «Pourquoi tout ce stress?», *Sociologie du Travail*, «Dossier- Débat: Maux au travail: Dégradation, recomposition ou illusion?», τ. 53.
- Périlleux, T., (2003), «La subjectivation au travail», *Médecine & Hygiène*, 3, σ. 243-255.
- Piotet, F., (2007), *Emploi et Travail*, Paris: Armand Colin.
- Piotet, F., (2008) «Postface», στο Buscatto, M., Loriol, M. & Weller, J.-M., (dir.) *Au-delà du stress au travail. Une sociologie des agents publics au contact des usagers*, Ramonville-Ste-Agne: Eres.
- Πετράκη, Γ., (2007), *Οι νέες μορφές οργάνωσης της εργασίας*, Αθήνα: Gutenberg.
- Πετράκη, Γ., (2009), «Τι γίνεται στους χώρους εργασίας; Η επιδημία αυτοκτονιών στη Γαλλία», *Κοινωνική συνοχή και Ανάπτυξη*, 4 (2).
- Σπυριδάκης, Μ., (2009), *Εξουσία και παρενόχληση στην εργασία*, Αθήνα: Διόνικος.