

XI Jornadas de Investigación. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2004.

## **CULTURA ORGANIZACIONAL. ABORDAJE INTERDISCIPLINARIO DE VARIABLES SONORAS.**

Alicia C. de Mezzano, Rodolfo Mezzano, Matilde de la Iglesia, Gustavo Melera, Mariela Ciabattoni y Gabriela Brudnick.

Cita:

Alicia C. de Mezzano, Rodolfo Mezzano, Matilde de la Iglesia, Gustavo Melera, Mariela Ciabattoni y Gabriela Brudnick (2004). *CULTURA ORGANIZACIONAL. ABORDAJE INTERDISCIPLINARIO DE VARIABLES SONORAS. XI Jornadas de Investigación. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-029/397>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/eVAu/Nwa>

*Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.*

## 286 - CULTURA ORGANIZACIONAL. ABORDAJE INTERDISCIPLINARIO DE VARIABLES SONORAS.

### **Autor/es**

Alicia C. de Mezzano, Rodolfo Mezzano, Matilde de la Iglesia, Gustavo Melera, Mariela Ciabattoni, Gabriela Brudnick.

### **Institución que acredita y/o financia la investigación**

UBACyT.

---

### **Resumen**

Desde una perspectiva institucional se dice que, en las organizaciones, es posible hallar, diversas dimensiones que representan conjuntos de variables intervinientes, de importancia relevante. Los sonidos, los ruidos y los silencios, son variables constitutivas en lo que respecta a la cultura organizacional. La investigación implicó el abordaje de cuestiones que hacen al campo grupal e institucional desde la óptica de lo sonoro; teniendo en cuenta aspectos emocionales, sociales y ecológicos, entre otros, asociados a la sonoridad. La sonoridad o lo sonoro refiere al coro polifónico resultante de la interacción de sonidos, ruidos y silencios, los mismos serían el resultado de la interacción de los diferentes actores institucionales, la tecnología específica implementada en relación con la tarea y otras, y el medio sonoro tanto interno como externo en el que se hallan.

### **Resumen en Inglés**

From an institutional perspective, it is said that in the organizations it is possible to find diverse dimensions that represents groups of excellent importance interveners variables. Sounds, noises and silences are constituents variables in what concerns

to the organizational culture. The investigation implied the boarding of questions included in grupals and institutional fields, from a sonority optic, keeping in mind emotional, social and ecological aspects, among others, associated to the sonority. Sonority or sound refers to the polyphonic choir, resultant of the interaction of sounds, noises and silences. The same ones would be the result of the interaction of the different institutional aspects, the specific technology implemented in connection with the task and others, and the sound environment, so much internal as external in the one that they are.

### **Palabras Clave**

cultura organizacional interdisciplina sonoridad

---

Este trabajo ha sido realizado por un grupo de docentes-investigadores de la Universidad de Buenos Aires, Facultad de Psicología, Cátedra II de Psicología Institucional y la Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo. La tarea se efectuó en el marco del proyecto de investigación La Cultura Organizacional Sonora de un Hospital Público. Sonoridad. Hábitat. Interactividad y Efectos (P902), aprobada por el departamento de Ciencia y Técnica de la Universidad de Buenos Aires para la programación científica 2001-2004.

Esta presentación cierra el ciclo de otras que hemos realizado en el ámbito de las Jornadas de Investigación de la Facultad de Psicología, ya que en este momento estamos efectuando el cierre del proyecto. A fin de evitar repeticiones pero sin descartar que algunos pudieran desconocer nuestros capítulos anteriores, introduciremos el objeto de estudio y el dispositivo teórico-metodológico utilizado.

Se estudió la cultura organizacional sonora del servicio de obstetricia y ginecología de un hospital público, se implementó el uso de las metáforas sociales de la Tolva y el Obrador. La primera, en su movimiento permanente e inacabado, mezcla los discursos de diferentes disciplinas utilizadas para producir un saber inédito. El segundo actúa como herramienta de pensamiento crítico acerca de la multiplicidad

de miradas con las cuales el grupo se implica con su objeto de estudio, con los discursos a los que recurre y con las instituciones de pertenencia.

Emprendimos el desafío de dar cuenta de la existencia de un componente (la sonoridad) de la cultura organizacional, hasta hoy inexplorado desde el campo de las ciencias sociales, y sólo relevado desde una perspectiva cuantitativa por disciplinas tales como la físico-acústica.

Las puntuaciones desarrolladas a continuación pretenden producir un texto que admite varias vías de entrada y más de un orden de lectura. Se asiste de este modo al producto de la mezcla de discursos que la Tolva ejecuta con los discursos y sus objetos, las instituciones que los atraviesan y las prácticas a través de las cuales se materializan.

Desde una perspectiva institucional se dice que, en las organizaciones, es posible hallar, diversas dimensiones que representan conjuntos de variables intervinientes, de importancia relevante. Los sonidos, los ruidos y los silencios, son variables constitutivas en lo que respecta a la cultura organizacional. La propuesta implicó el abordaje de cuestiones que hacen al campo grupal e institucional desde la óptica de lo sonoro; teniendo en cuenta aspectos emocionales, sociales y ecológicos, entre otros, asociados a la sonoridad. La sonoridad refiere al coro polifónico resultante de la interacción de sonidos, ruidos y silencios, resultado de la conjunción de los diferentes actores institucionales, la tecnología específica implementada en relación con la tarea y otras, y el medio sonoro en el que se hallan, tanto interno como externo.

Los primeros datos relevados posibilitaron aseverar que los dos grupos principales de actores institucionales del servicio -profesionales y pacientes- establecen y categorizan una amplia gama de sonidos, ruidos y silencios de la organización. Resultó notoria una mayor dificultad en señalar sonidos agradables, siendo menor la dificultad con los sonidos desagradables, así como una prevalencia en sonidos eliminables que interfieren respecto de los adicionales. Esto último apareció más

claramente en el grupo de profesionales. Respecto de estos cabe señalar que se pudo establecer una diferenciación según la antigüedad en el servicio. Los sonidos preponderantes adjudicados a los objetos, resultaron significativamente mayores en los de menor antigüedad. Al respecto, quizás, cabría establecer una suerte de relación entre los profesionales y sus herramientas de trabajo, y si esta relación, la experiencia práctica y tácita, no configuraría o marcaría una tendencia hacia el mayor registro o no sobre la preponderancia de los sonidos. Los aportes que Christophe Dejours y sus colaboradores realizan desde la perspectiva de la Psicodinámica del Trabajo, definiéndola como el análisis dinámico de los procesos psíquicos movilizados por la confrontación del sujeto con la realidad del trabajo, posibilitaría abrir el planteo efectuado. Teniendo en cuenta que la calidad de vida de trabajo, abarca tanto la organización y contenido del trabajo como el ambiente psicosocial y físico en el cual se desarrolla. Considerar el ambiente de trabajo y sus determinaciones respecto de la tarea y de los vínculos institucionales permite crear y mantener una organización eficaz donde el trabajo satisfaga también las necesidades humanas de quienes lo desarrollan y no sólo el criterio de eficiencia técnica de la producción.

Resultó significativa, en términos generales, la evidencia de sonidos humanos por sobre los de objetos, en ambos grupos humanos. Uno de los sonidos no preponderante fue la música, que a la vez fue considerada favorecedora de la tarea y acerca de la cual se remarcó la necesidad de mantenerla y/o agregarla. La música, lenguaje universal que se particulariza en el trabajo intersubjetivo e intrasubjetivo de los integrantes de este servicio.

El origen de la música se remonta al origen mismo del hombre, ella implica movimiento y este ritmo, así música y danza son tan antiguas como el hombre. La música constituye una función de la naturaleza viva, la mitología clásica confirma su fuerza sobrenatural, basta rever los mitos de Orfeo<sup>i</sup>, Linos<sup>ii</sup>, Anión<sup>iii</sup>, para aprehender su efecto profundamente excitante. En la actualidad, entre los restos de los pueblos primitivos, resulta posible hallar aún la estrecha relación que

tiene la música con nociones mágicas y religiosas. A medida que el hombre fue evolucionando, generó diversas sonoridades, ya que fue incorporando diversos elementos a su primera posibilidad: el golpeteo de las manos. De modo que esas diversas sonoridades han sufrido modificaciones características según los medios a disposición del hombre en el devenir del tiempo.

Sin embargo, a pesar del registro de la sonoridad por parte de los actores institucionales, hizo falta reconocer otras condiciones para delimitarla como componente de la cultura organizacional, a saber:

- ✘ Lo sonoro produce efectos cualificables sobre la subjetividad (miedo, molestia, placer, felicidad, ansiedad.)
- ✘ Dichos efectos son a la vez producto de la particular situación de cada sujeto (madre añosa, madre primeriza, antigüedad laboral, etc.)
- ✘ Cada grupo y sus integrantes son receptores y a la vez productores de una parte de dicha sonoridad, según las múltiples variables.
- ✘ Existe una valoración subjetiva de la sonoridad, que posibilita la emergencia de una multiplicidad de afectos y representaciones individuales y colectivas.

Por otra parte, la ubicación del servicio, respecto del hospital en su conjunto, muestra un espacio alejado del exterior -por espacio externo debe entenderse aquí tanto a los demás servicios como al afuera del hospital- que remite a dos líneas de lectura en tensión: la protección y aislamiento. En este marco la maternidad y la sonoridad se dialectizan y ameritan una consideración histórico-antropológica en el análisis de la función y el sentido que adquieren ciertos discursos y/o prácticas instituidas en el seno de esta organización.

El aislamiento refuerza las posibilidades de contacto permanente entre la madre y el niño y favorece los vínculos fraternos entre las parturientas en igual situación, lo expuesto refiere a la existencia de una relación simétrica, o de pares pero a la vez no descuida otra relación que es, entre las pacientes y los profesionales. Estos en tanto portadores de reglas y normativas organizacionales ocupan un lugar

importante para el despliegue de diversas formas que ponen en práctica el poder. Ciertas formas autoritarias se ven reforzadas de acuerdo a ciertas reglas que van desde unas más objetivas como ser, la satisfacción de necesidades básicas - alimento y aseo-, hasta que comprometen la subjetividad de las parturientas, su intimidad, estado de ánimo, angustias, necesidad de estar con un familiar, etc.

Abordada la significación de lo materno desde una perspectiva, histórico-antropológica, resulta posible delimitar el servicio como un espacio existencial, en tanto, lugar de una experiencia de relación con el mundo, de un ser esencialmente situado en relación con un medio. Por otro lado la propia historia, el rol de mujer, los discursos concomitantes, las reglas y normas, lo relacional: simétrico-asimétrico, posibilitan la significación de lo sonoro percibido. La experiencia sonora cotidiana se conjuga con otras percepciones, sensaciones, emociones e interpretaciones, generándose así la trama del servicio, la cual evoca situaciones familiares y una representación y rememoración acerca del origen de la familia. A partir de lo sonoro percibido, la mayoría de las pacientes entrevistadas efectuó asociaciones que evocaban situaciones familiares. Los sonidos tales como el llanto de los bebés ha sido asociado con los llantos de otros hijos o niños de la familia, en el caso de las mujeres que ya tuvieron hijos. En el caso de las que fueron madres por primera vez, lo asociaron con miedo, tristeza y/o dolor. El sonido de las ruedas de la camilla fue ligado con frecuencia al temor por lo desconocido: hospital, enfermedad y en un caso con la morgue. Los gritos y/o quejas de otras pacientes han sido articulados con: dolor, enfermedad y miedo (principalmente las madres primerizas.)

En el recorrido efectuado, asistimos a una pluralidad de regímenes de signos, a través de los cuales fueron cobrado forma diversos agenciamientos en el hospital y en el servicio de obstetricia. En función de lo expuesto es que hemos recurrido a los desarrollos de la Semiología a fin de ampliar nuestra perspectiva respecto del objeto de estudio de la investigación. Algunos autores del mencionado campo han superado la dualidad que enfrentaba al discurso, como una producción desprovista

de una acción intrínseca, con el concepto de práctica, que carecía por definición de un discurso en tanto constituía un poner en acto lo producido discursivamente o, en el mejor de los casos, un acto que posibilitaba un discurso. La noción de práctica discursiva nos ha posibilitado tratar de comprender la multiplicidad de narrativas en interjuego, no sólo como productoras de ideas u objetos, sino también como una producción material concreta. Foucault había retomado estos aportes para explicar la invención de la locura por parte de los discursos de la Psiquiatría, el Derecho y la Medicina higienista. Su propuesta de *pensar lo que se hace y hacer lo que se piensa* sería reflejo de esta modalidad de abordaje de los discursos y las prácticas como campos heterogéneos que se afectan e interpenetran mutuamente.

## BIBLIOGRAFÍA

- Mezzano, A. La Tolva y el Obrador: dos metáforas sociales. Buenos Aires, Editorial Catálogos, 1996.
- Mezzano, A. (comp.) Psicólogos Institucionales Trabajando. La Psicología Institucional en Docencia, Investigación y Extensión Universitaria. Buenos Aires, EUDEBA, 2003.

## NOTAS

---

[i] Los cantos de Orfeo tenían un mágico poder, eran tan bellos que la Naturaleza toda era sensible a ellos, las fieras le seguían, los árboles y las plantas se inclinaban ante él, y, sobre todo, las almas de los hombres más feroces se endulzaban con su música. Orfeo fue uno de los tripulantes del Argos, cantó para evitar que sus compañeros cedieran a la tentación de escuchar el canto maléfico de ciertos pájaros que los hubiera precipitado a una muerte segura. En otra ocasión, al descender a los infiernos en busca de su amada, con la música de su

---

lira encantó no solo a los monstruos que guardaban la entrada al mundo infernal, sino también a los mismos dioses de los muertos.

ii[ii] Maestro de Orfeo, se le atribuye la invención del ritmo y la melodía.

iii[iii] Gran tañedor de la lira, levantó las murallas de Tebas al compás de la música.