

VI Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología
XXI Jornadas de Investigación Décimo Encuentro de Investigadores en
Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos
Aires, Buenos Aires, 2014.

Sufrimiento ético en las actividades de servicio.

Nusshold, Patricio Tomas.

Cita:

Nusshold, Patricio Tomas (2014). *Sufrimiento ético en las actividades de servicio. VI Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXI Jornadas de Investigación Décimo Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-035/337>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/ecXM/KC3>

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>.

SUFRIMIENTO ÉTICO EN LAS ACTIVIDADES DE SERVICIO

Nusshold, Patricio Tomas

UBACyT, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires

RESUMEN

Este artículo busca profundizar las estrategias individuales y colectivas frente a la evolución de las actividades de servicio. Un problema real y concreto que aunque genera fuentes de trabajo declaradas, también es fuente de una gran suma de problemas tanto para los usuarios como para los trabajadores. El trabajo en actividades de servicio nos permite analizar cómo a través del trabajo podemos aprender a engañar a los demás. Es también entonces a través de trabajo que buscamos retomar los trabajos de Christophe Dejours sobre el rol de las estrategias defensivas a la hora de consentir prácticas que reprobaríamos en otro contexto. La centralidad del trabajo en la construcción de las relaciones sociales nos lleva a tomar lo que ocurre hoy en día en las actividades de servicio como punto de partida para pensar qué aporte hacemos a la cultura a través del trabajo.

Palabras clave

Psicología del Trabajo, Psicodinámica del Trabajo, Ética, Sufrimiento

ABSTRACT

ETHIC SUFFERING IN SERVICE ACTIVITIES

This article aims to analyze the individual and group strategies against the evolution of service activities. A real and concrete problem that although in one hand generates work sources it's also source to a great amount of problems both to the users and the workers. The work on service activities allows us to analyze how we can learn to cheat on someone through our work. It's also through work that we search to restart the works of Christophe Dejours about the defensive strategies we undertake to approve practices that we would never approve under different circumstances or context. The centrality of work in the construction of social relationships leads us to take what it's going on these days in the service activities as a starting point to think about which kind of contribution we are making to culture through work.

Key words

Work psychology, Work psychodynamics, Ethics, Suffering

La perspectiva de la Psicodinámica del Trabajo sobre las actividades de servicio.

La *Psicodinámica del Trabajo (PDT)* es una disciplina que surge de dos fuentes teóricas: por un lado la ergonomía de la actividad que se centra en la adaptación del trabajo a las capacidades humanas, y por el otro el psicoanálisis. La psicopatología del trabajo se centra en un principio en las enfermedades mentales, es decir, en observar las diferentes cuadros psicopatológicos que se generaban a raíz del trabajo. Le Guillant (1984), junto con otros investigadores, desarrolla a mediados del siglo XX una serie de estudios que prueban la relación entre las condiciones de trabajo y las consecuencias negativas para la salud mental. No me voy a detener en este punto

ni en muchos de los detalles de esta historia de desarrollo de la psicopatología del trabajo ya que otros autores lo han hecho previamente con mucha precisión (Billiard, 2001). Sin embargo, quisiera aclarar que uno de los puestos de trabajo en los que esta relación quedó en evidencia de manera más clara fue en el de las operadoras, un antecedente histórico de los teleoperadores de *call centers* de finales del siglo XX, el cuadro psicopatológico que en aquel momento se llamó la neurosis de las telefonistas, (Molinier, 2008). La Psicodinámica del Trabajo en la década de 1980 viene a proponer un viraje: pasamos de preguntarnos por qué la gente se enferma (ya que en determinado momento parece evidente) a cuestionar qué hacen los trabajadores para no enfermarse, o sea, cuáles son las estrategias que desarrollan para evitar una descompensación psicopatológica. Retomando el psicoanálisis, la PDT pone el foco en las estrategias individuales y colectivas de defensa frente al sufrimiento en el trabajo. El concepto de estrategias de defensa que desarrolla el psicoanálisis comienza a aplicarse al mundo del trabajo a partir de la PDT (Dejours, 2004).

El campo de la PDT se ha desarrollado a través de experiencias de acciones clínicas dentro de las organizaciones de trabajo. A partir de estas observaciones se construyen conceptos para dar cuenta de los resultados de estas acciones y el diálogo con diversas áreas relacionadas que podrían proporcionar una mejor comprensión de los temas y la profundización de enfoques teóricos y metodológicos en este campo. Algunos de los principales campos vecinos serían la ergonomía de la actividad, la antropología psicoanalítica, la teoría crítica para pensar en la lógica de la acción social, la hermenéutica para reflejar el problema de la interpretación, la escuela psicósomática de París. La PDT busca construir una epistemología que dé cuenta del lugar del trabajo y la subjetividad dentro de un campo social determinado (Dejours & Gernet, 2011). Al revisar y reelaborar los conceptos clave a partir de la clínica, la PDT plantea enormes desafíos a cada uno de estos campos teóricos.

Entre las nociones centrales, encontramos los conceptos de sufrimiento, placer, estrategia de defensa, acción, cooperación y emancipación (Dejours, 2009a ; Molinier, 2008). Detallaré más adelante algunas de estas nociones que nos permiten abordar el trabajo de campo. La PDT evidencia desde sus orígenes que toda actividad humana genera sufrimiento psíquico una vez que están a prueba las habilidades subjetivas frente a la resistencia de lo real. Este sufrimiento puede convertirse en placer en la medida en que el sujeto pueda dar un sentido a ese sufrimiento. No todo sufrimiento es patológico. Si yo no logro encontrar sentido al sufrimiento que el trabajar implica, el riesgo de desarrollar un cuadro psicopatológico es mayor. En suma, un sufrimiento que deviene patógeno. La noción de sufrimiento (*souffrance* en francés) en PDT es central. Y como hemos dicho, para esta disciplina, trabajar implica sufrir. Yo muchas veces asocio la idea genérica de *souffrance* a la de esfuerzo. Sin embargo, para Christophe Dejours *l'effort* no es asimilable a la noción de *souffrance*. Él considera que el esfuerzo es la contrapartida que el mundo devuelve al sujeto por su sufrimiento. Tal vez se trate

de una dificultad en la traducción. Lo cierto es que siempre hemos querido privilegiar en las traducciones la noción de sufrimiento aún cuando no es patológico. O sea, sufrir puede llevar tanto a una descompensación psicopatológica como a fortalecer nuestra subjetividad a través del trabajar. Lo que el trabajo no puede ser es neutral. Debido al sufrimiento que el trabajar implica, nos hace bien o nos hace mal. No puede no hacernos nada (Dejours, 2009b).

Muchas veces, la organización del trabajo impide convertir ese sufrimiento en placer. Para poder aguantar, los trabajadores desarrollan estrategias individuales o colectivas de defensa (Rolo, 2013). Las estrategias de defensa logran una eficacia que permite aguantar, pero generan a su vez una serie de conductas, como por ejemplo, la negación colectiva del riesgo y el cinismo viril (Dejours, 2005). Las situaciones adversas ante las cuales deben confrontarse hoy los trabajadores presentan modos desconocidos hasta hace unos años, donde por ejemplo puede que se le pida al trabajador que para realizar su trabajo deba mentir o tergiversar información, como se da frecuentemente en los *call centers*. Este tipo de situaciones llevan inevitablemente al desarrollo de nuevas estrategias de defensa (Sznalwar & Uchida, 2011). Profundizaremos este punto más adelante.

Como la Psicodinámica del Trabajo es esencialmente una disciplina clínica, vemos las dificultades y los desafíos para sortear la distancia entre lo prescripto y lo real, para generar coherencia entre la teoría y la práctica. Entre las preguntas que se hace la PDT, llama la atención que gran parte de esos planteos se relacionan con la perspectiva de la autorrealización y la construcción de la salud de los sujetos (Dejours, 1985). Es por eso que una intervención cuantitativa aparece como imposible para este tipo de encuadre.

Cuando el trabajador se enfrenta con lo real del trabajo y la resistencia de su propio inconsciente, su subjetividad se pone a prueba. Por eso, el trabajo tiene un enorme potencial subjetivante, sobre todo si estas relaciones no están bloqueadas, ya sea por la forma en que se definen desde la organización del trabajo, ya sea mediante la estructuración de la psiquis (Dessors y Ghio-Bailly, 1998).

Trabajo prescripto y trabajo real en *call centers*.

Desde Wisner, sabemos que trabajar se trata de cubrir la distancia entre lo prescripto (llamada tarea en Ergonomía) y lo real. Este aporte de la ergonomía toma diferentes formas en cada una de las actividades laborales. De hecho, por definición, la actividad es el modo singular en que cada uno de los trabajadores logra adaptarse a los imprevistos que el trabajar le impone. Los desarrollos en psicodinámica del trabajo nos permiten entender con mayor nivel de detalle el modo en que nuestra subjetividad participa en este proceso de adaptación y realza el carácter singular de cada uno de estos procesos.

La psicodinámica del trabajo retoma la diferencia constatada por la Ergonomía entre la tarea prescripta y la actividad real. Christophe Dejours (2009a) sostiene que trabajar es completar la distancia entre lo prescripto y lo efectivo. El trabajo se define como aquello que el sujeto debe agregar a las prescripciones para poder alcanzar los objetivos que le son asignados; o incluso, aquello que debe agregarse a sí mismo para poder hacer frente a lo que no funciona mientras se mantiene escrupulosamente atado a las reglas. Así, los trabajadores de los *call centers*, por ejemplo, deben sortear todo tipo de desafíos que se les presentan en la vida cotidiana laboral respetando las normas y los circuitos administrativos que la organización del trabajo les impone. Vemos cómo el trabajador se desvía de una regla prescripta para poder obtener un mejor resultado de cara al cliente y su empleador. Esta distancia entre lo prescripto y

lo real siempre se encuentra presente en el trabajar. Esta distancia puede llevar al trabajador a un determinado nivel de malestar o sufrimiento o incluso, estas “infracciones” a la norma para asegurar un buen servicio pueden ser causas de sanción si fuesen descubiertas. En la medida en que el trabajador logra ir sorteando las dificultades que el trabajar le genera, puede ir desarrollando sus capacidades y su subjetividad. Este proceso es largo y complejo. No solo lleva años familiarizarse con el objeto de trabajo (diferentes perfiles de clientes, normas, sistemas, procedimientos, compañeros) sino que es necesaria una cierta obstinación ante el fracaso en tanto para poder aprender debo equivocarme. Estos fracasos son parte indisoluble del trabajar, y la capacidad para lidiar con esa frustración también es necesaria para el crecimiento y el desarrollo de la subjetividad.

Ahora bien, cuando dicha distancia entre lo prescripto y lo real se torna demasiado grande como para poder ser sorteada o los riesgos que se corren son demasiado elevados, las posibilidades de desarrollar sintomatología ligada a un trastorno mental aumentan. Cuando los fracasos son mayores a los logros, la posibilidad de aprender y de fortalecer mi subjetividad se ve amenazada. El modo en que las relaciones interpersonales se entablan ante un contexto adverso (y lo real en el trabajo de un cierto modo siempre lo es) constituye un factor clave para prevenir a su vez el desarrollo de un trastorno mental.

El sufrimiento que genera la distancia entre lo prescripto y lo real es ante todo un punto de partida, un origen. La distancia entre lo que los trabajadores de *call centers* esperan o intentan brindar como servicio y la realidad con la que se encuentran generan sin duda un elevado nivel de sufrimiento que podemos pensar como un punto de partida, un origen para el desarrollo de la inteligencia, de la inteligencia que es necesario movilizar para preservarse al momento de la prueba afectiva que impone el encuentro con lo real. Esa inteligencia que muchos trabajadores de *call centers* pudieron desarrollar en ese momento y aún hoy pueden continuar profundizando es sin duda un factor clave para su preservación ante una situación de desborde emocional como es el choque con las situaciones tan desestructurantes como las que no proponen la realidad de cada día en toda actividad de servicio.

Los guiones, las mentiras y el sufrimiento ético.

Quisiera detenerme ahora en un punto muy importante y que fue objeto de estudio los últimos años para muchos investigadores dedicados a la psicodinámica del trabajo (Sznalwar, 2006; Dejours, 2006; Rolo, 2013) : la cuestión de la mentira.

En algunas oportunidades los operadores de *call centers*, al igual que otros trabajadores de diversas actividades de servicio, se ven obligados a tener que afirmar cosas que a veces no saben si son verdad o saben que efectivamente son mentira. Esto se debe a múltiples razones ligadas a la organización del trabajo. A veces lo que los operadores pueden decir se encuentra guionado, otras veces los métodos de evaluación de su trabajo hacen que busquen a todo precio dejar satisfecho a quien llama, aunque tenga que volver a llamar varias veces para conseguir lo que busca, otras veces se debe a que buscan vender, y para vender es mejor no contarle todo. Las situaciones son múltiples: a veces los trabajadores se ven obligados a asegurar que un servicio será desarrollado en un tiempo determinado a pesar de que saben que no será realizado en el tiempo prometido o bien no saben cuanto tiempo demorará. Otras veces, los trabajadores deben decir que no cuentan con determinada información cuando la poseen. Entramos entonces en el universo de la mentira. No se trataría de una mentira utilizada como estrate-

gia para protegerse, como algo que el sujeto podría utilizar en determinadas situaciones en consonancia con su propio deseo, sino algo que le es prácticamente impuesto en el escenario del trabajo. Se trata de la mentira prescrita y que constituye parte de su tarea. No le cabe al clínico el trabajo juzgar o pronunciarse sobre la moralidad de estos actos. Le cabe, sí, dejar en evidencia situaciones que pueden engendrar un sufrimiento patógeno. Todo indica que la mentira prescrita, al encontrarse en contradicción con aquello que los sujetos juzgan que sería correcto hacer, acarrea una restricción suplementaria a la realización de su tarea. Esto se agrega al miedo de los operadores a ser desenmascarados por el cliente, lo que acentúa el sufrimiento generado por el hecho de que sus acciones no coinciden con aquello que los trabajadores piensan y creen que da sentido a su trabajo (Nusshold, P.; Vota, A. & Poy, M., 2010).

Como explicamos anteriormente, la mentira puede ser definida de diferentes maneras y desde variadas perspectivas. (Bok, 1999) Puede ser algo que el sujeto utiliza para obtener beneficios personales o incluso una estrategia para evitar conflictos que podrían redundar en problemas más graves para sí mismo, sus colegas o clientes. Hay incluso situaciones, particularmente en el área de la salud, donde el profesional omite la verdad para que el estado del paciente no empeore. Este tipo de mentira, sin entrar en el dilema de si debe o no ser dicha, es muy común, y no puede ser equiparada al hecho de mentir al usuario que llama, en su detrimento para beneficiar a la organización empleadora del trabajador. Es decir, tergiversar la información porque se considera que así es mejor para el usuario y la organización no es lo mismo que ocultar deliberadamente información o brindar información errada a quien confía en nuestro servicio porque esto genera un beneficio para la empresa y un detrimento del usuario.

Como decíamos en el apartado anterior, desde el punto de vista de la psicodinámica del trabajo, alejarse de las prescripciones es una artimaña que puede ser considerada un fraude con relación a aquello previsto en las reglas de la organización. Es, sin embargo, fundamental para que los sistemas de producción sigan funcionando. La movilización del celo, del cuidado porque las cosas funcionan, representa un elemento esencial para que la producción se mantenga: es el modo que los trabajadores encuentran para cubrir la brecha entre lo real y lo prescripto. Este tipo de planteo es defendido por la ergonomía de la actividad. La influencia histórica de la ergonomía es aquí evidente para el desarrollo de la PDT. Aun así, este tipo de acción se encontraría en concordancia con las reglas del oficio, en tanto busca que se puedan alcanzar los resultados esperados. El fraude realizado con relación a la prescripción sería algo que no perjudica a los demás y no traiciona los principios de la profesión. (Dejours, 2002) Romper las reglas es parte del trabajar. Muchas veces debemos ocultar el modo en que hemos quebrado las reglas para no ser sancionados. Es entonces que mentir es parte de trabajar, y romper las reglas es indispensable para alcanzar aquello que nuestra descripción de puesto dice que debemos conseguir como objetivo.

En los casos que discutimos en esta investigación, la mentira o el fraude no se realizarían para alcanzar los objetivos de acuerdo con las reglas del oficio, sino para que se defiendan algún tipo de interés, en perjuicio de alguien. La mentira se encuentra en primer lugar, direccionada al cliente por alguien que normalmente estaría brindándole un servicio. Se puede afirmar que el hecho de que el trabajador se encuentre constreñido a usar el artificio de la mentira hace que el mentir sea parte de la tarea.

La construcción de la cooperación implica poder juntos sortear las trampas de lo real. En el contexto de las actividades de servicio la

posibilidad de que usuario y trabajador sorteen juntos los diferentes obstáculos que van encontrando en su relación a distancia es indispensable para brindar un buen servicio. En ese sentido, muchas veces los trabajadores y el usuario juntos deciden romper las reglas. Sin embargo, cuando las escuchas y los guiones aparecen para asegurar el beneficio de una de las partes, la posibilidad de cooperar se ve truncada, y ya no solo no es posible juntos “engañar” las reglas para conseguir el objetivo buscado, sino que incluso el trabajador se ve obligado a mentir a quien llama. En los últimos años en todo el mundo los usuarios de los servicios de atención al cliente saben que quienes los atienden no pueden decir la verdad y se encuentran restringidos a patrones conversacionales que no les permiten ayudarlos e incluso los perjudican. Esto hace que quien llama también mienta esperando conseguir algo que el otro si le habla con franqueza no puede darle. Por ejemplo, como sabe que no puede brindarle un resarcimiento económico en determinados casos, quien llama exagerará la cantidad de días que sufre el problema o la gravedad del problema. La mentira se instala entonces no sólo para el trabajador en la tarea prescrita sino también en el usuario del sistema con quien debería poder cooperar (Dejours, 2002) Uno de los operadores en un centro de atención telefónica decía durante la prueba piloto de este estudio “Está re guionado. Yo siempre digo si tuviese un minuto para decir lo que pensás, que no te estén grabando y puedas decirle al asegurado lo que se te pasa por la cabeza resolveríamos sus problemas”.

Desde esa perspectiva, el trabajador puede ser incluso seducido por la organización del trabajo para continuar mintiendo al cliente, sobre todo cuando hay premios y castigos a la vista. En las investigaciones queda en evidencia que los superiores jerárquicos de los operadores juegan un rol clave en la producción de las mentiras en tanto no solo muchas veces no buscan revertir la tendencia sino que incluso en algunos casos la incentivan, particularmente en las áreas de atención telefónica. En 2013, una trabajadora en un *call center* de una obra social sindical en el contexto de un trabajo psicoterapéutico comentó, por ejemplo, que sus jefes le pedían que si quienes llamaban tenían determinado plan tenía que decir que por el momento no había turnos disponibles aun cuando esos pacientes tenían derecho a recibir tratamiento en ese centro de salud. Estas mentiras prescritas por los superiores jerárquicos impacta de un modo particular en tanto su evaluación de desempeño, y sus posibilidades de desarrollo futuras se encuentran ligadas a atenerse a esta prescripción. El impacto del mentir no es igual en el superior que en el operador en tanto quien se encuentra más próximo al usuario o cliente es quien se encuentra al teléfono. La experiencia fuente de sufrimiento moral puede llevar finalmente al deterioro de las relaciones interpersonales y de la propia cultura, en la que prevalece el silencio, nadie habla o nadie explicita que el uso de la mentira se diseminó, para revertir el escenario. El impacto de tener que mentir en el trabajo y banalizarlo puede llevar incluso a modificar el modo en que los trabajadores se relacionan con los demás en su fuero más íntimo. Así, aprender a engañar se transforma en una de las consecuencias del trabajar para el operador. En 2012 durante el trabajo de campo preliminar una operadora decía “Aprendí a chamuyar y lo aplico en la vida cotidiana, por ejemplo con mi hijo, tiene 4 años y quiere darme vuelta y yo me mantengo en la misma posición que le dije antes pero le cambio las palabras para que el resultado sea el mismo y así no se da cuenta y hace lo que quiero”. Dejours (2009a) considera que el trabajo es fundamental para el desarrollo de la cultura, entendida como el resultado de la sedimentación de las obras humanas y de la celebración de la vida. Así, el trabajo tendría un papel fundamental para apaciguar las relaciones

sociales en caso de que se encuentre fundamentado en la cooperación y la celebración de la vida.

Conviene recordar que los *managers* se encuentran sujetos a las presiones de la jerarquía superior, sean incluso por directores regionales o los accionistas de la empresa. En Rosario, provincia de Santa Fe, existe un *call center* que es parte de una empresa multinacional de centros de atención telefónica tercerizados presente en todo el mundo. Durante una visita, junto a una inspectora del trabajo, el director general de este *call center* con más de 500 trabajadores nos decía con respecto a los guiones rígidos que tergiversan la información: "No hay posibilidad de modificar los *scripts* aunque nos demos cuenta de que sería mejor cambiar los guiones para brindar un mejor servicio y poder hacer aquello que los operadores registran como un problema en los guiones cambie porque esos *scripts* se negocian a nivel global, para todo el mundo. No los definimos nosotros ni en Argentina ni mi jefe, ni el jefe de mi jefe. Los guiones se encuentran detallados en el contrato a través del cual la empresa cliente contrata a nuestra empresa por su presencia internacional. Si un cliente de esta empresa que nos contrata llama, en Asia, Europa o América Latina deberíamos decirle lo mismo y es por eso que yo no tengo ningún poder para cambiar los *scripts*". En determinadas situaciones los *managers* son humillados y sufren en carne propia la injusticia. Por ejemplo en otro de los centros de atención telefónica donde se realizó el trabajo de campo los supervisores tenían peores condiciones de contratación incluso que los mismos operadores que se encontraban dentro de convenio colectivo de trabajo. Como el sindicato no defiende los salarios de los supervisores ellos se veían perjudicados. Además de la modalidad de contratación en este centro de atención telefónica el rol del supervisor se encontraba desdibujado y sólo el jefe del supervisor podía tomar determinadas decisiones que muchas veces iban en contra de aquello que le habían dicho al supervisor que diga a su equipo. En el nombre de una determinada visión de productividad y producción cualquier estrategia vale. Sin embargo es necesario integrar otras dimensiones en el análisis del proceso del trabajo, considerar las cuestiones éticas, la subjetividad y la importancia del trabajo para el desarrollo de la cultura. Esto es fundamental que evitar que ciertas prácticas sean consideradas banales o como parte del escenario.

Una discusión acerca de la mentira

El tema de la mentira atraviesa la historia de la humanidad y es parte de muchas discusiones. No pretendemos aquí hacer un tratado de esta cuestión que ya fue ampliamente desarrollada anteriormente por otros autores (Dejours, 2006; Szelwar, 2006; Rolo, 2013). En ergonomía y psicodinámica del trabajo sabemos que trabajar implica cubrir la brecha entre lo prescrito y lo real. Trabajar implica entonces romper reglas para adaptarnos a lo real que resiste a nuestro dominio. El mentir es muchas veces parte del trabajar. Por ejemplo, a un oficial de cuenta en un banco le piden que venda tarjetas de crédito y a su vez le piden que el cliente firme los papeles en la sucursal. Hace un tiempo mi oficial de cuenta me contacta y me ofrece una tarjeta. Yo estoy interesado pero mi sucursal que se encuentra cerca de la universidad donde trabajo pero muy lejos de mi casa por lo que le digo que le agradezco pero no me interesa. Me ofrece entonces mentir juntos, romper las reglas juntos. Propone enviarme por correo interno los papeles para mi nueva tarjeta a una sucursal cerca de mi casa para que no tenga que desplazarme hasta allí, me pide que no firme los papeles delante de los trabajadores de la sucursal sino que los firme en la vereda, o en mi casa y luego devuelva en sobre cerrado a la misma sucursal los papeles firmados en un sobre cerrado para que por correo interno le lleguen

a ella. Así hicimos y así fue que desde entonces yo confío más en ella, en mi banco y ella me vende más productos.

La definición de mentira que nos interesa no tiene que ver con el grado de veracidad de lo que uno dice sino con la conciencia que uno tiene respecto a la falsedad de lo que uno dice y a qué fines sirve. Para que exista una mentira, la persona no solo tiene que estar afirmando algo falso sino que tiene que saber que lo que está diciendo es falso (Bok, 1999).

BIBLIOGRAFIA

- Billiard, I. (2001), *Santé mentale et travail: L'émergence de la psychopathologie du travail*. Paris, La Dispute.
- Bok, S. (1999) *Lying*, New York, Vintage Books Edition.
- Cerf, M. y Falzon, P. (2005) *Situations de service: travailler Dans l'interaction*. Presses Universitaires de France. Paris.
- Dejours, C. (1985). *Construire sa santé* - In: Cassou, B. et col. - *Les risques du travail*, Paris, La Decouverte, p. 18 - 21.
- Dejours, C. (2002). *Le facteur humain*, 3ème ed., Paris. PUF.
- Dejours, C.; Molinier, P. (2004) *O trabalho como enigma* In: Lancman S., Szelwar L.I., organizadores. *Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho*. Brasília, Rio de Janeiro: Paralelo15/FIOCRUZ;. p. 129-141.
- Dejours, C. (2005). *A loucura do trabalho. Estudo e psicopatologia do trabalho*. Sao Paulo. Cortez Editora.
- Dejours, C. (2006). *La banalización de la injusticia social*. Buenos Aires. Topía Editora.
- Dejours, C. (2009a) *El desgaste mental en el trabajo*. Modus Laborandi. Madrid, España.
- Dejours, C. (2009b). *Travail Vivant. 2: Travail et émancipation*. Paris. Payot.
- Dejours, C., Gernet, I. (2011) *Trabalho, subjetividade e confiança* in Szelwar, L.I. (org) *Saúde dos Bancários*, São Paulo, Publisher Brasil, p. 33-43
- Dessors, D. y Ghio-Bailly, M.P. (1998) *Organización del Trabajo y Salud, De la psicopatología a la Psicodinámica del Trabajo*. PIETTE (Conicet) Editorial Lumen. Buenos Aires.
- Le Guillant, L. (1984) "Quelle psychiatrie pour notre temps?" Toulouse, Editions érès.
- Molinier, P. (2008). *Les enjeux psychiques du travail*. Payot. Paris.
- Nusshold, P.; Vota, A. & Poy, M. (2010) "Travail et souffrance chez les opérateurs d'un Call Center en Argentine". VI Coloquio Internacional de Psicodinámica y psicopatología del trabajo. 1º Congreso de la Asociación Internacional de Psicodinámica y Psicopatología del Trabajo. L. Szelwar, S. Lancman and S. Uchida, Editors.
- Rolo, D. (2013) *Tesis Doctoral. Contraintes organisationnelles, distorsion de la communication et souffrance éthique. Le cas des centres d'appels téléphoniques*. Cnam, Paris, Francia.
- Szelwar, L.; Abrahão, J. I.; Mascia, F. L. (2006) *Trabalhar em centrais de atendimento: a busca de sentido em tarefas esvaziadas*. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, ISSN 0303-7657. Rev. bras. saúde ocup. vol.31 no.114 São Paulo.
- Szelwar, L. & Uchida, S. (2011) *O trabalho bancário e a distorção comunicacional: quando a mentira é parte da tarefa* in Szelwar, L.I. (org) *Saúde dos Bancários*, São Paulo, Publisher Brasil, p. 105-124