

## Capítulo 22

# Identidades laborales que se construyen en la narración. Análisis del discurso como recurso para su comprensión

DOI: 10.25100/peu.858.cap22

 **Verónica Andrade-Jaramillo**  
Universidad Pontificia Bolivariana Medellín  
veronica.andrade@upb.edu.co

### Resumen

El capítulo ilustra el uso de herramientas de análisis del discurso (narrativa canónica, fisuras de la narrativa, control narrativo, renuncia y usos eufemísticos) para dar cuenta del modo en que los participantes lidian, asumen y se posicionan ante discursos hegemónicos que estructuran la configuración de sus identidades profesionales (o laborales), para seguir re-presentando la imagen que ha construido en relación con el trabajo tanto para sí como para el *Otro*. Para este propósito se consideraron trechos de entrevistas de profesionales que cuentan y son percibidos con altos niveles de empleabilidad y generan impacto en sus contextos laborales.

### Introducción

El presente capítulo tiene como propósito ilustrar, desde una perspectiva metodológica, algunas herramientas que derivan del análisis de discurso y permiten acercarse a la comprensión sobre cómo las personas, a través del modo en que se narran en interacción con el Otro (Mead, 1973), configuran su identidad y se producen a sí mismos en relación con el mundo del trabajo. Para el caso que se expone se tuvieron presentes narrativas de personas consideradas y autopercebidas como de alta empleabilidad para sus mercados de trabajo de interés. Lo anterior, en consideración de que esta manera de *representarse*<sup>1</sup> a los demás y a sí mismos puede ser entendida por una lógica de comprender la vida como un drama o a partir de la metáfora del teatro planteada por Goffman (2009).

La manera en que se configuran las identidades laborales o profesionales de los participantes, y que son susceptibles de ser develados a través de

---

<sup>1</sup> El uso del prefijo *re* en esta ocasión tiene el propósito de mostrar la noción de proceso sobre la presentación que los actantes, partiendo de la teoría de papeles de Goffman (2009) hacen frente al auditorio, lo que implica que dicha presentación puede reescribirse o editarse fruto de la interacción con los otros.

ejercicios de análisis de discurso, se relacionan con los modos en que ellos responden y se posicionan como el tipo de trabajador contemporáneo esperado (Sisto y Fardella, 2009; Andrade, 2014), ante las características y exigencias del actual mundo del trabajo (Malvezzi, 2000; Rentería-Pérez, 2008; Sisto, 2009). Según Foucault (2007), Pierbattisti (2013), Sisto (2009), Sisto y Fardella (2009), las formas contemporáneas de vinculación laboral están conduciendo a crear identidades guiadas por principios neoliberales, caracterizadas por mostrar personas flexibles y polifuncionales, que se encargan completamente de sí mismas (tendencia a la responsabilización), y donde se promueven relaciones esencialmente bajo el principio de mercado.

### Identidad profesional y teoría de papeles

La identidad puede definirse como la intersección entre el mundo y el *Self* (Beech *et al.*, 2008), como la cara visible con la que la persona se relaciona con los otros, y, a su vez, es un referente para el mismo sujeto a través de dicha interacción. La identidad resulta ser la combinación entre lo otorgado y lo alcanzado (Scheibe, 1995), siendo “una construcción/reconstrucción entre dos procesos y dimensiones: lo biográfico y lo relacional” (Laport *et al.*, 2010, p. 142), donde lo biográfico implica negociar entre lo que se quiere ser y lo que se ha construido a lo largo de la propia historia, y lo relacional, implica la transacción hecha entre la persona y los grupos o instituciones a los cuales el sujeto pertenece (Dubar, 1998). La identidad “es un espacio de conflicto, superposición, restricción y oportunidades; una producción histórica continua entre el sujeto y su contexto” (Laport *et al.*, 2010, p. 143).

La identidad profesional entonces es entendida como la identidad que se construye en relación con el mundo del trabajo, responde a la pregunta ¿quién soy yo como trabajador? (Malvezzi, 2000), y puede ser explicada a través de la metáfora de la vida como teatro (Goffman, 2009), como una obra compuesta de actores o actuantes, guiones, papeles o roles, *performance* o representación, entre otros conceptos que favorecen la explicación de la vida como una representación.

Según la teoría de papeles (Goffman, 2009) el papel o rol se refiere a la rutina que realiza el actuante, es decir, “la pauta de acción preestablecida que se desarrolla durante una actuación y que puede ser presentada o actuada en otras ocasiones” (Goffman, 2009, p. 30). Se entiende por rol, para este capítulo, como el ocupacional, al que la persona se dedica en el marco del trabajo.

La representación o *performance*, son todas las actividades llevadas a cabo por un individuo durante un tiempo, que se caracterizan por la presencia de observadores o auditorio, y sobre los cuales, además, se tiene alguna influencia. La representación de los papeles (la obra) tiene su propia lógica interna y está asentada en las expectativas que tienen al respecto todas las personas que hacen parte de la obra (actores y auditorio). Según Goffman (2009) existe un *modus vivendi* interaccional donde se establecen acuerdos temporales ante las demandas que unas personas tienen sobre otras según los papeles representados. Para el autor, cuando se quiebra esta lógica (se rompe el guion), desaparece la consistencia entre la apariencia y la manera, y los espectadores (auditorio) entran a reclamar lo que esperaban “ver” en la representación, es decir, reclaman sobre el poder observar en ejecución las expectativas que tenían puestas sobre los demás roles, incluso sobre el suyo.

Para que la representación pueda ejecutarse, además de lo que el mismo actuante pone en la fachada, de acuerdo con Goffman (2009) se necesita de un auditorio y de un equipo, es decir, un grupo de personas “que cooperan a los fines de representar una rutina determinada” (Goffman, 2009, p. 95). Dichas personas ayudan a ambientar el escenario para que la proyección que hace el actuante frente al auditorio sea creíble. Según Goffman, la idea de equipo existe también en sentido unipersonal donde, dentro de un mismo actuante, se dan diversas posiciones disponibles —como diversas voces alternas dentro de un mismo sujeto, similar a la noción de multivoces o voces discursivas de Bajtin (1992, 1993 1998)—, sobre las cuales debatirá y decidirá una, y la mostrará como si fuera la única posible, frente a una situación determinada en la que deba poner en marcha una representación.

La metáfora de la vida como teatro favorece la comprensión de las maneras en que las personas,

en la actualidad, se relacionan con el mundo del trabajo y configuran su identidad en relación con este; del mismo modo, contribuye al entendimiento de lo que acontece en el marco de la entrevista como técnica de producción de información, al ser la teoría de papeles de Goffman (2009) un marco teórico que privilegia la interacción como su unidad de análisis.

## Análisis del discurso

Abordar determinada perspectiva metodológica conlleva, sin poder renunciar a ello, asumir concepciones de naturaleza epistemológica, e incluso de orden ontológico, cuestionando alrededor de lo que se concibe como la naturaleza misma del fenómeno a estudiar, y, por tanto, el cómo se conoce. La investigación cualitativa conduce, inexorablemente, a que los caminos elegidos condicionen la información que se encuentra o mejor, que se produce (Denzin y Lincoln, 2015). El discurso ha sido visto tradicionalmente como un reflejo verosímil de la mente del emisor, como un asunto neutro donde hay poco lugar a la distorsión y a través del cual se da una imagen diáfana de las intenciones del emisor (Wetherell y Potter, 1996), o responde a datos empíricos de naturaleza objetiva.

Esta postura tradicional de asumir el discurso como reflejo de la mente, de carácter neutro, objetivo y apolítico, ha atravesado diversas disciplinas, incluyendo la psicología, particularmente la psicología organizacional como campo de acción, que en sus concepciones más clásicas responde de fondo a teorías sociológicas funcionalistas (Burrell y Morgan, 1979), interesadas, en gran medida, por la regulación y el control. Por otra parte, un aspecto que viene cobrando fuerza es la perspectiva pragmática del discurso, entendiendo por pragmática que este tiene una función específica por la cual opera —se usa— (James, 2017; Austin, 1982; Garfinkel, 2006), en relación con los objetivos que busca (Wetherell y Potter, 1996) y que, como lo indicó Bajtín (1984, 1993, 1998) el discurso, como parte del lenguaje, resulta ser una actividad humana construida socialmente y no dada por naturaleza, que implica siempre el reconocimiento de otro con quien se interactúa independiente de si existe físicamente.

El análisis de discurso como perspectiva teórica, puede realizar aportes para la comprensión del lenguaje y la comunicación en dos direcciones distintas, pero complementarias (Wetherell y Potter, 1996). La primera, más desde la interacción interpersonal, asociada a lo que algunos autores llaman microsociología (como la trabajada por Goffman, 2009), o incluso una psicología social de la interacción; y la segunda, referida a la comprensión de las configuraciones ideológicas mismas de las cuales todos hacemos parte, o mejor, no puede evitarse el considerarlas para configurar los modos de comprensión y relación con el mundo circundante (van Dijk, 2003), como grandes marcos de referencia. Para el uso dado en este capítulo, se mostrará cómo el uso del discurso opera en las dos direcciones.

Discurso es una noción polisémica que al ser alimentada por diversas disciplinas cobra significados diversos (Iñiguez, 2003). Para este capítulo se entiende por discurso las regularidades lingüísticas que transmiten un mensaje, las cuales se vuelven oficiales con su uso cotidiano (Foucault, 2007). De acuerdo con el autor el discurso guarda unas presunciones que se suponen ya están dichas, pero que, por lo general, no se han mencionado explícitamente.

A cerca de lo que Foucault (2007) llama lo “no dicho”, Bajtín (1998) lo plantea como lo que se sobreentiende y está asociado también al contenido extraverbal, relacionado con la noción de contexto. Según Bajtín, el contexto no está por fuera del texto, sino que es indispensable para su comprensión; en palabras de Martínez (2006), siguiendo los planteamientos bajtinianos, lo sobreentendido o extra verbal hace parte del enunciado, siendo esta la parte semántica por implicar el referente, los valores y los roles socioinstitucionales construidos históricamente, que es indispensable conocer para que el enunciado tenga un sentido completo. Así, de acuerdo con Martínez (2006), es necesario comprender los componentes de la situación de enunciación.

Para van Dijk (2003), el discurso es central para la producción y reproducción de ideologías, que, según la explicación que hace del término, es cercano a lo “no dicho” propuesto por Foucault (1969). La ideología para van Dijk (2003) es un sistema de creencias que son fundamentales para un grupo y sus miembros, y el discurso, juega un papel central

para adquirir, aprender y modificar esas ideologías. En este mismo sentido, ya había propuesto Bajtín (1992) la importancia del lenguaje acerca de la ideología, al plantear que “con la ayuda del lenguaje se crean y se forman los sistemas ideológicos, la ciencia, el arte, la moral, el derecho, y al mismo tiempo el lenguaje crea y forma la conciencia de cada hombre” (p. 39).

Considerando que el discurso favorece la transmisión y reproducción de ideologías, resulta pertinente la diferenciación hecha por Ducrot (1988) acerca del sujeto empírico o textual, y el sujeto discursivo o locutor. Para Ducrot, “en un mismo enunciado hay presentes varios sujetos con estatus lingüísticos diferentes” (p. 16); para él, el sujeto empírico puede ser entendido como el que realiza la producción externa del enunciado, quien se supone lo manifiesta o lo expresa, sin embargo, el autor cuestiona la validez de que quien emite un enunciado es quien realmente lo crea. Según Ducrot: “podemos decir que todos nuestros discursos son repetición” (1988, p. 17) de asuntos que hemos escuchado de otros. En este sentido, es el sujeto discursivo quien realmente crea el enunciado. Un sujeto discursivo se caracteriza por la presencia de un punto de vista particular que cuenta con una configuración unificada de sus enunciados. Así entonces, dentro de las narrativas de un mismo sujeto pueden hallarse varios sujetos discursivos, aunque sea solo un sujeto textual, o también pueden encontrarse referencias a varios sujetos textuales que pueden converger en un solo sujeto discursivo.

Para Martínez (2007):

El discurso es visto... como un sistema de evaluación social cuya unidad de análisis es el enunciado, espacio discursivo que permite la construcción de la gran heterogeneidad social. El enunciado es el terreno común donde se construyen de manera simultánea los niveles de la significación y del sentido. (p. 198)

El discurso puede usarse, por supuesto, de modo explícito en la narración para establecer abiertamente las intenciones comunicativas en la interacción, reflejando intereses y/o ideologías; o realizarlo de modo velado, ya sea para garantizar el logro performático de manera sutil o para que el fracaso en el logro de los objetivos comunicativos

no quede en mayor evidencia. Incluso, el uso del discurso puede llevarse a cabo —y ser recibido— sin mayor conciencia de sus implicaciones (Wetherell y Potter, 1996).

La perspectiva discursiva favorece la comprensión de la incoherencia que puede estar presente a lo largo de las narrativas de un mismo sujeto como lo manifiestan Wetherell y Potter (1996), donde distintas narrativas canónicas pueden estar presentes en la persona quien incluso puede creer con fuerte convicción en las mismas, así sean contradictorias entre ellas. Esto tal vez se relacione con el hecho de ser socializados en estructuras sociales que a su vez son incoherentes, de múltiples jerarquías y relaciones y, además, contradictorias (Stryker, 2007, 2008), las cuales aportan a la configuración misma del *Self*, que se refleja en modos identitarios diversos sostenidos en mensajes inconclusos, incoherentes e incluso poco estructurados que terminan direccionado el comportamiento.

Como el discurso cuenta con una perspectiva pragmática, y está orientado a funciones (Wetherell y Potter, 1996), tiene sentido considerar que se construye en la interacción con los otros, y que, en esta medida, se va modificando, al buscar el cumplimiento de los propósitos. Para ello, el sujeto dispone de repertorios interpretativos que son un *set* de términos e ideas relacionados entre sí que cuentan con un estilo de lenguaje particular, y que sirven para explicar o justificar los mensajes de trasfondo que sostienen el discurso, el cual probablemente se asienta en alguna o algunas ideologías. Sin embargo, estos *sets* de los repertorios interpretativos no siempre son usados de modo tan transparente, por lo que para usar el análisis de discurso como herramienta de análisis cualitativo, se requiere, según indican los autores, estudiar cómo varía su contenido para procurar identificar la función que cumple en la comunicación. Así entonces, es central comprender en cada contexto de producción narrativa la amplitud de esta variabilidad del uso de los repertorios interpretativos.

Optar por un abordaje de esta naturaleza, como lo es el análisis del discurso, implica la renuncia a pretensiones tradicionales del paradigma científico, por lo menos aplicado a las ciencias sociales, y la psicología en concreto, y es la pretensión por el conocimiento universal y su validez en todo contexto

similar. Se parte, como lo mencionan Wetherell y Potter (1996) de pensar que lo encontrado, y las reflexiones suscitadas, responden a un contexto sociocultural e histórico particular analizado desde los repertorios interpretativos disponibles de los que realizan el análisis.

Bajo esta perspectiva, se genera un conocimiento situado, pero además se reconoce un alcance específico, desde la consideración del investigador como otro ser humano que, al igual que el entrevistado, es una persona con posibilidades limitadas, en relación con el modo en que realiza su trabajo; es decir, quien toma una decisión —en este caso en relación con a cómo se investiga y analiza— lo hace basado en la información a la que tiene acceso, es decir, los repertorios disponibles de ser activados (Andrade, 2015) a lo largo de la realización de la investigación.

Adicionalmente, optar por este abordaje pone de relieve que, tanto lo manifestado —o producido— por los entrevistados y por el entrevistador no tiene un carácter neutro, y que, por el contrario, muestra posiciones políticas entendidas como las tensiones existentes en las relaciones de poder establecidas entre los seres humanos (Díaz, 2003), las que se hacen vida a través del uso de los discursos. Así mismo, frente a los análisis realizados, propios de la naturaleza del ejercicio metodológico del análisis del discurso, debe reconocer, de la mano de las posiciones políticas que todos los seres humanos tenemos, la escogencia subjetiva de los elementos que son analizados por el investigador, sin olvidar por esto, el rigor metodológico que toda investigación, independiente del enfoque, debe tener.

### **Algunas herramientas para el análisis del discurso**

El análisis del discurso permite develar posicionamientos propios de sujetos discursivos expresados en sujetos textuales (los entrevistados en este caso), que a través de otras técnicas de análisis pueden pasar desapercibidos. El análisis de discurso permite reflejar ideologías y el establecimiento de relaciones de poder que responden a demandas del mundo actual, para el caso de este capítulo, del mundo del trabajo.

Existen diversas técnicas para realizar ejercicios de análisis del discurso. Para efectos de este

capítulo se consideraron cinco; las tres primeras retomadas del ejercicio presentado en la investigación de Sisto y Fardela (2009) que muestran una lógica de proceso: Narrativas canónicas, fisura de la narrativa y control narrativo; y otras dos herramientas referidas al modo de plantear los repertorios interpretativos: el mecanismo de renuncia (Hewitt y Stokes, 1975, citados por Wetherell y Potter, 1996), y los usos eufemísticos (Fernández, 2017).

Los repertorios interpretativos se refieren a una serie de temas o figuras que se usan como recursos lingüísticos para presentar las ideas centrales del discurso, y que terminan cumpliendo la función de razones o argumentos para justificar o explicar las posiciones presentadas (Wetherell y Potter, 1996). Estos repertorios interpretativos ayudan a ilustrar las narrativas canónicas, las cuales son mantenidas, incluso, cuando se dan fisuras en el discurso.

Las narrativas canónicas representan la asunción de discursos hegemónicos que dan cuenta de la estructuración social, y que son asumidos por el sujeto para relatarse a sí mismo y pertenecer a grupos sociales de los que considera hace parte. En las narrativas, cuando se presentan los repertorios interpretativos para dar cuenta de las narrativas canónicas, pueden evidenciarse fisuras, lo que, para Reynolds, Wetherell y Taylor, citados por Sisto y Fardella (2009) se refieren a una voz discursiva distinta a la que orienta la narrativa canónica en el mismo sujeto textual. A pesar de lo anterior, de acuerdo con Gubrium y Holstein, citados por los mismos autores, cuando se dan dichas fisuras, se presentan a su vez mecanismos de control para subsanarlas y poder mantener la representación del rol, según las expectativas sociales que se considera se demandan desde la narrativa canónica escogida para narrarse.

Estas tres herramientas (narrativas canónicas, fisura de la narrativa y control narrativo) sirven para evidenciar el proceso de presentación del discurso, donde, primero se exhibe el mensaje, puede darse una fractura por presencia de multivoces —generalmente leído por el otro como una incoherencia en lo manifestado—, y la vuelta en marcha o recuperación de la lógica que se quería “vender” desde el inicio, que cumple la función de reafirmación del mensaje tanto para el interlocutor como para el mismo hablante.

Los mecanismos de renuncia por su parte, se refieren a expresiones que usa el emisor para anticiparse a la respuesta del interlocutor cuando sospecha que la posición próxima a presentar en su narrativa —que patrocina o sostiene la narrativa canónica— va a ser rechazada o contará con atribuciones desfavorables (Hewitt y Stokes, 1975, citados por Wetherell y Potter, 1996). Esta es una manera en que el emisor garantiza que su mensaje no será rechazado abiertamente, y, por tanto, no contará con la desaprobación del interlocutor; los mecanismos de renuncia sirven para no perder el objetivo performativo buscado, o la credibilidad por parte del auditorio.

En la misma dirección que los mecanismos de renuncia, los usos eufemísticos (Fernández, 2017) indican palabras u oraciones que sustituyen otras que, al ser presentadas por sí mismas, pueden ser consideradas desfavorables por parte de quien recibe el mensaje, por lo que al usar el eufemismo se logra un efecto de atenuación de dicha desfavorabilidad. De acuerdo con el autor es “un fenómeno pragmático y discursivo relacionado con la estrategia de la atenuación y con otras finalidades comunicativas, como la ocultación, el enmascaramiento o la difuminación de una referencia particularmente incómoda” (p. 1142).

### Sobre el ejercicio de entrevistar

El proceso de investigación cualitativa cuenta con una naturaleza dialógica que involucra tanto al investigador como a los participantes (Díaz y García, 2017) donde la información que se produzca depende de lo que ocurra en relación con la interacción establecida. Esta interacción que puede verse a través de distintas técnicas de recolección de información cualitativa es evidente en el marco de la entrevista; esta, que tradicionalmente se supone se ha usado para recoger datos de otro que es investigado, ha pasado a considerarse, desde una perspectiva más reciente, como un medio de producción de información dialógica que está atravesada de modo inevitable por aspectos contextuales, históricos y políticos (Fontana y Frey, 2015).

En este texto se considera, en concordancia con la postura de Holstein y Gubrium (citados por Fontana y Frey, 2015) que la entrevista más que fijarse en el qué, requiere fijarse en el cómo,

entendiéndola como “un drama interpersonal con una trama en desarrollo (...) –donde– es hora de considerar la entrevista como una producción práctica cuyo significado se logra en la intersección de la interacción entre el entrevistador y el entrevistado” (p. 180). Esta concepción de entrevista se articula con la orientación de análisis del discurso al comprender que la narrativa es una producción fruto de la interacción con otro, y ante el cual —desde la perspectiva dramática— se lleva a cabo una representación del papel determinado por las partes, en que, este caso investigador y participantes, se relacionan.

Concebir la entrevista como un encuentro social atravesado/mediado por la representación de roles, permite comprender la presencia de mecanismos que mantengan el performance y favorezcan la credibilidad del rol como una manera de presentar el *self* a través de predicados identitarios determinados. Así mismo, explica el por qué, pasado cierto tiempo de interacción en la entrevista, o incluso en entrevistas posteriores, se desarrollan dinámicas distintas donde, por una parte, empiezan a aparecer fisuras en la manera de re-presentar-se, que pueden procurar subsanarse, o se realizan cuestionamientos a la representación mostrada para el otro (el entrevistador) y para sí mismo. Esta posibilidad y capacidad de cuestionar-se al respecto de la representación y sus implicaciones responden al proceso de reflexividad (Kogler 2010; Lockett y Lockett, 2009; Archer, 2000), que implica establecer actitudes críticas para la propia acción, guiado por la intersubjetividad considerando al otro, y teniendo presente elementos éticos; dicha reflexividad puede hacerse visible en algunos momentos o contextos de la entrevista.

Considerando la naturaleza dialógica de la entrevista, y que los discursos se reproducen y/o cuestionan en dicha interacción, es valioso considerar herramientas del análisis del discurso como modos específicos de detectar discursos hegemónicos, la manera en que el actuante los asume, los cuestionamientos que les hace evidenciado en las fisuras, el proceso de reflexividad, y en general, hacia dónde va la persona en relación con las construcciones sociales que sobre el fenómeno en cuestión viene haciendo, y, así mismo, el cómo las va modificando en función de la interacción.

## Algunos ejemplos del uso de las herramientas para comprender la configuración de la identidad profesional

A continuación, se presentan algunos apartados de entrevistas que fueron realizadas en el marco de una investigación que indagó por la relación entre identidad profesional y agencia en profesionales de alta empleabilidad que impactaran sus contextos de trabajo en Bogotá, Medellín y Cali (Andrade, 2015). Con estos apartados se busca ilustrar el uso de las herramientas antes mencionadas, así como el modo en que la identidad profesional o laboral se va configurando a través del discurso.

Los participantes fueron contactados por bola de nieve, y se requirieron alrededor de seis contactos intermedios (personas conocidas de otras) para finalmente encontrar participantes que cumplieran con los criterios de la investigación. Entre dichos criterios —debido al objetivo de investigación, que fue ‘Analizar la configuración de la identidad profesional desde la agencia, como un recurso explicativo de la relación persona-trabajo’—, se consideraron: trabajar en alguna de las tres principales ciudades del país Bogotá, Medellín o Cali; trabajar en actividades que pusieran en uso los conocimientos o competencias asociados o desarrollados a través de la profesión o postgrados estudiados; haber recibido o encontrado al menos tres opciones viables de trabajo, distintas a la ya realizada; llevar, al menos, dos años realizando las actividades por las que goza del reconocimiento actual; e influir en la toma de decisiones que afectaran a grupos, organizaciones y/o comunidades.

Al ser abordados previo a la entrevista se verificó que fueran percibidos por otros y por ellos mismos como trabajadores atractivos para el mercado de trabajo en el que se desenvolvían. Todos leyeron y firmaron consentimientos informados donde se indicaban los detalles de la investigación especificando, según con la legislación vigente, los derechos de los participantes sobre la confidencialidad, la renuncia en cualquier momento de la investigación, la gratuidad de la participación, los posibles riesgos (de naturaleza psicosocial, de riesgo mínimo) a los que podrían exponerse al participar, y su derecho a conocer los resultados generales de la

investigación si era de su interés. Los nombres de organizaciones y personas mencionados durante las entrevistas fueron cambiados para proteger la confidencialidad.

Las entrevistas fueron transcritas con base en el sistema Jefferson (Bassi, 2015) que consiste en un sistema de símbolos para representar la interacción suscitada en entrevistas y/o conversaciones, lo más próximo posible a lo ocurrido en esta entre entrevistado y entrevistador. Este sistema es usado internacionalmente como una convención pertinente para dichos fines<sup>2</sup>. El uso de este sistema le facilita, tanto al investigador, como a lectores de las alusiones o apartados, tener presente el contexto de producción de la entrevista porque procura representar por escrito el lenguaje no verbal que no alcanza a ser percibido en una transcripción de entrevista común: “consiste en una serie de símbolos que permiten registrar en un *tex-to* escrito información no verbal, paraverbal y contextual en situaciones de interacción” (Bassi, 2015, p. 46).

<sup>2</sup> Algunas de las convenciones del sistema Jefferson según Potter citado por Sisto y Fardella (2009):

- Subrayar (se largó) indica palabras o partes de palabras que son acentuadas por el hablante.
- Los dos puntos (:) marcan la prolongación del sonido inmediatamente anterior (en:tonces), y cuantos más haya, más larga es la prolongación (Ah:::).
- Las flechas preceden a subidas y bajadas marcadas de entonación (↑Muy bí↑en).
- El interrogante final marca una *entonación interrogativa*. Cabe señalar que no existe una correspondencia necesaria con expresiones que los participantes tratan como preguntas.
- Un punto final marca una entonación completa, no necesariamente un punto gramatical.
- La coma marca una entonación continua, no necesariamente una coma gramatical.
- Un guion (gra-gra:cias) marca una finalización brusca y perceptible de una palabra o sonido.
- Los corchetes marcan el inicio y final de una superposición en el habla ([ ]).
- Cuando se produce un cambio de turno sin interrupción se marca mediante el símbolo “igual” (=).
- Los números entre paréntesis (0,2) reflejan la duración de las pausas en segundos; un simple punto entre paréntesis (.) marca una pausa audible, pero demasiado breve para medirlas.
- Las expresiones más sonoras se escriben en mayúscula.
- Cuando la persona que hace la transcripción tiene dudas sobre una palabra o expresión la pone entre paréntesis; si no puede resolver las dudas coloca unos paréntesis vacíos.
- Los comentarios clarificadores se colocan entre doble paréntesis ((se levanta)).
- La omisión del material de una cinta por razones de brevedad se indican encerrando tres puntos entre corchetes [...].

### Ejemplo 1 (ZB)

ZB es un hombre de 47 años, soltero, sin hijos, abogado, realizó cuatro especializaciones de derecho seguidas. Empezó a trabajar a los 21 años y su primer trabajo fue un cargo de jefatura, cargo que sigue teniendo en adelante hasta que decide convertirse en consultor organizacional en temas de asesorías legales. La entrevista se realiza en Bogotá, en un café dentro de un centro comercial, debido a la disponibilidad de tiempo y desplazamiento del entrevistado dado sus múltiples ocupaciones.

*((Algunos minutos después de comenzar la entrevista))*

E: cuando entraste a salud ((al sector salud)) ¿cuál fue?

ZB: Saludmed

E: y ahí entonces...

ZB: era una EPS ( ) público, muy grande, manejábamos todo el régimen subsidiado, ↑y entré a la vicepresidencia jurídica con unos problemas mu::y graves (.), porque::: como te digo yo, va a sonar un poquitico soberbio lo que te voy a decir (.), los principales problemas que tienen los profesionales es el compromiso, hacen las cosas por salir del paso, por ganarse el sueldo, no por::: (.) eh::: cumplir realmente sus responsabilidades (.), no leen, no revisan, entonces eso lleva a que (.) la empresa tenga problemas mu::y graves

E: o sea, no en el detalle de las cosas, pasan muy ligeramente.

ZB: falta de compromiso, ese es el problema, que solo quieren sueldo y ahí se queda el desinterés, la mediocridad (.), es un criterio totalmente errado, como debe estar en una organización que el principio por un sueldo tienen que demostrar lo que saben sobre legalización y luego sí exigir (.), uno no puede estar ( ), uno se gana las cosas en el camino, siempre he trabajado y me ha ido muy bien, el sueldo es la consecuencia de un buen trabajo, el cargo se toma con responsabilidad, con compromiso, ¿cierto? (.) que eso es lo que hago (.), y mucha gente no trabaja porque le gusta, lo hace porque le toca (.), eso es un error gravísimo, que puede hacer un mediocre, cuando tú quieres lo que haces (.), vas a suplir y vas a lograr lo que quieras, lo tienes hecho. (0.1) entonces en Saludmed, estuvimos tres años, (.) eso tenía un sindicato mu::y fuerte, eh::: no

*teníamos los recursos suficientes, donde era la gestión de recursos había corrupción, ahí me llamaron de EPSCol, entré a trabajar con ellos también, trabajé con ellos tres años con EPSCol, luego entré a ser vicepresidente en otra EPS que se llama Gente, en Gente estuve casi tres años y tomé la decisión, ya había tenido la formación y la madurez profesional para trabajar por años ((refiriéndose a que se retiró)).*

E: y eso, ¿hace cuánto fue?

ZB: dos años (.), es que no me alcanza el tiempo para más, hace dos años me independicé, espectacular, es el sueño de todo lo mío, (.) ya no tengo que cumplir un horario, ya es una responsabilidad diferente, (.) obviamente tengo responsabilidades, me han ofrecido permanentemente que reciba cargos, pero ya no quiero eso, pienso que lo que quiero ahora es con esa madurez que he logrado, prestarle mi servicio a mu::cha gente (.), ¿sí?, la asesora desde afuera, esta es mi oficina ((refiriéndose a la calle)), y me ha ido muy bien (...)

En el trecho retomado de la entrevista de ZB se puede identificar una narrativa canónica principal, referida a que el trabajador debe cumplir con ciertas características y comportamientos para hacerse merecedor de pertenecer al mercado de trabajo en la actualidad, independiente de su funcionamiento, e incluso de las dificultades que este presente. Entre estas características está ser un trabajador esforzado, desinteresado por el dinero, que trabaja por gusto, que es autónomo y responsable de sus actos. El mensaje de fondo es que relacionarse con el trabajo de esta manera es como debe comportarse el trabajador contemporáneo; el trabajador está donde se merece si se esfuerza lo suficiente y se lo ha ganado cumpliendo con ciertas condiciones, sin considerar las condiciones del mercado de trabajo.

Para sostener la narrativa canónica mencionada, ZB emplea una serie de repertorios interpretativos referidos a ideas como: el trabajador debe estar altamente comprometido para garantizar buenos resultados en el trabajo, la recompensa económica es fruto de esforzarse y no de simplemente realizar el trabajo, debe amarse lo que se haga y trabajar con pasión, estar motivado para trabajar solo por el dinero es inapropiado, la independencia económica y laboral es el mejor estado para trabajar.

ZB también pone en uso el mecanismo de renuncia, cuando menciona que va a sonar “un poquito soberbio” cuando se refiere a que los demás —distinto de él— no se comprometen en el trabajo, razón por la cual otros no logran tener los trabajos y mantenerse en el mercado de trabajo y él sí, justificando su posición actual. La renuncia la hace anticipando que la interlocutora realizará un juicio de valor en relación con el modo poco modesto de posicionarse, como si se esperara que no exhibiera abiertamente lo que le hace competitivo en el mercado según sus consideraciones.

(...) Continuación entrevista ZB alrededor de la mitad de la entrevista.

E: el tiempo se vuelve un problema...

ZB: el peor enemigo tuyo es el tiempo::, yo me levanto todos los días a las 5 de la mañana, a las 5 y media estoy en el gimnasio, hago una hora de gimnasio, a las 6 y media estoy en mi casa arreglándome y a las 7 y cuarto estoy saliendo para hacer todos mis compromisos::, (.) procuro:: trabajar hasta las 5, 6 depende:: como no tengo horario (.), hay veces que me toca trabajar sábados y domingos (0.1)

(..)

y:: busco como puedo los espacios, que es necesario ante todo ser humano porque (.), porque hay que:: educar a los clientes.

E: ¿Cómo así?, eh:: 10 de la noche

ZB: lo aprendí (.) con mi último jefe (.), mi último jefe, un personaje, un médico cardiólogo que tiene siete empresas (0.1), y yo siendo asesor de él (0.1) y cuando entré a trabajar con él, estábamos en una junta (.) la primera junta (.) y me dice, ¿me dejas tu celular?, y yo: claro doctor (.), lo apuntó y me dijo ¿lo puedo llamar a las 3 de la mañana?, yo pensé que me estaba tomando del pelo y le dije claro doctor.

E: y ¿literalmente?

ZB: todo el mundo me abrió los ojos y yo, pero ¿qué pasa?, él lo llama a esa hora, yo no creía.

E: y ¿sí?

ZB: y sí, (.) cuando yo lo veo llamándome a las 3 de la mañana, yo le dije perdóneme, estas no son horas de estar llamando, con mucho gusto a las 7 de la mañana estoy disponible

para usted (0.1) ¿sí? Hablarle claro, y lo tomé bien (.), no es que mi horario sea de 3 y media de la mañana a 6, duermo una horita, luego tengo cirugía, salgo a las 11...

[...]

ZB: Cuando estoy en mis tiempos libres se puede caer (.) el mundo, mi (fin), es que se va a caer la empresa, no se preocupe el lunes llego y la arreglamos (0.2), es una cultura, la gente entiende eso (.), y ya a las 6 de la mañana lo pongo en ON (.), a ver si se cayó el edificio, ¿qué paso?

E: venga pues lo levantamos

ZB: pero en esos espacios no. ¿Eso qué genera de bueno?, no tengo enfermedades, no tengo estrés, no sufro de nada (0.1), me aseguro una salud, una calidad de vida (.), yo mismo me hago, yo mismo, eso no se trata de vivir estresado, enfermo, con problemas de tensión, (.), que tanta plenitud me permitió ir, (.) al principio:: no:: era un desastre, almorzaba::, almorzaba a deshoras... (.) y con el tiempo::, soy de los que me doy el lujo de decir en una junta directiva, señores son la una de la tarde...

E: hora de almuerzo

ZB: hora de almuerzo. En una hora podemos seguir (0.2), y la gente me decía, no se ofenda o pedimos almuerzo y almorzamos ahí (.), pero así no era antes, antes no almorzaba, me gané una gastritis, vivía tenso, con la presión alta (.) entonces dije, ¿qué estoy haciendo?, así no pueden ser las cosas (.). Comencé a corregir esas cosas y hoy día después de muchos años lo logré (.), ya los últimos cargos, es la una, vamos a almorzar o pidamos almuerzo (.) que es que un sábado a las 11 de la noche se está cayendo el edificio, no es el momento (0.1), la gente respeta eso, pero depende de uno, uno permite que los demás vayan hasta donde uno lo permita, es solo hablar claro y con respeto (0.2), eso es fundamental, no a los madrazos, sino decentemente y la gente lo entiende:

El trecho anterior parece marcar una variabilidad de la narrativa canónica mencionada anteriormente, en relación con el hecho de que el trabajador debe cumplir ciertas características, entre ellas realizar siempre un alto esfuerzo y ser muy comprometido con el trabajo, lo que implicaría tener disponibilidad de atender las 24 horas al día el teléfono, y no poderse negar a responder llamadas

en cualquier horario. ZB decide poner el límite al mencionar que deben llamarle posterior a las 7 a.m., lo que parece ser una fisura en la narrativa cuando este trabajador plantea que se le debe poner límite a los clientes: *y:: busco como puedo los espacios, que es necesario ante todo ser humano porque (.), porque hay que:: educar a los clientes*. En la misma perspectiva de la fisura, se encuentra el ejemplo de solicitar en las juntas —que se extienden hasta el medio día— que suspendan la reunión para almorzar o se pida comida a domicilio.

Estas fisuras en la narrativa canónica en el caso de ZB pueden relacionarse con la reflexividad desarrollada debido a los procesos de enfermedad relatados posteriormente: *(.) al principio:: no:: era un desastre, almorzaba::, almorzaba a deshoras...*, y asociados a su vez dificultades de pareja que aparecen en trechos no incluidos en este ejercicio. Pese a las fisuras y el posicionamiento firme de enfrentar la narrativa canónica, ZB realiza control narrativo para volver a narrarse como el trabajador que sí cumple con el estándar esperado según el tipo de trabajador contemporáneo; así, pasa de plantear el receso para alimentarse o dormir en horarios establecidos como aspectos fundamentales que no pueden ser interrumpidos por el trabajo, a mencionar la solicitud de parar la junta para almorzar como un privilegio cuando indica que *"y con el tiempo::, soy de los que me doy el lujo de decir en una junta directiva: señores son la una de la tarde"*. Este "lujo" representa que no es su derecho fundamental, sino que logra algo extraordinario que probablemente esté relacionado con su alto nivel de empleabilidad y reconocimiento en su sector.

Del mismo modo realiza control narrativo a la desviación de poner límites al trabajo cuando requiere hacer la aclaración que el límite puede ponerse siempre y cuando se manifieste de manera respetuosa y sin insultos; es decir, que, aun siendo un derecho para favorecer el propio bienestar, requiere manejarse con sutileza en la interacción con los clientes. Así mismo, puede identificarse en la última parte del trecho un uso eufemístico de los términos "claro y con respeto" "no a los madrazos, sino decentemente", que parecieran reemplazar que el posicionamiento para suspender la reunión y alimentarse debe no indicarse, sino solicitarse, de la manera más sutil posible, porque en últimas puede

no ser considerado como adecuado en relación con las expectativas que tienen los demás, sobre el rol que él desempeña como asesor que atiende clientes y debe estar a su disposición, incluso en hora de almuerzo o en tiempo de sueño.

### Ejemplo 2 (MB)

MB es una mujer soltera de 29 años, psicóloga de profesión y que cuenta con un cargo de jefatura de nivel intermedio en un área de Gestión Humana en una empresa multinacional en la ciudad de Bogotá. La entrevista se realiza al final de la jornada laboral de la participante en un espacio público indicado por la misma, equidistante a su lugar de trabajo.

*MB:(...)yo tengo como una:: (.), yo tengo un interés económico por el cual a mí me gusta lo que yo hago, además, hay dos cosas que a mí me gustan que yo luego descubrí (0.1), pero en este momento puntualmente (.), no he sido una persona muy académica, a mí me gusta leer, a mí me gusta:: proponer (.), a mí me gusta:: eso de:: escudriñar (.), y y::: por qué esto aquí y por qué pensó esto, y por qué no aquello, y por qué no dice esto y comparar con esto (.), eso me gusta, me: apasiona↑ (.), entonces yo decía yo tengo que estar en eso, yo tengo que estar en eso, indaga:↑ndo::, pregunta:↑ndo, proponiendo (.), eh::: y la organización no daba muchas bases para eso, de hecho una de las razones por las cuales a mí me incomodaba es cosa de que el que cuestionaba se le veía mal (.), entonces yo:: con tal de agrada::r (0.2) era mu..y↑ calladita (.) pero yo decía esto no funciona::, yo no lo veo bien y para no entrar en con↑flicto yo me quedaba callada, pero no me dejaba satisfecha↓ (.), y sí, yo tengo una necesidad también de satisfacer ↑al otro porque hacer las cosas para mí también tienen que tener sentido (.)¿sí? Sí no:: a mí hay cosas que no me cuadra::n y que no me hacen sentir yo. ¿Sí?*

MB menciona con claridad la narrativa canónica sobre cumplir con una expectativa del mercado de trabajo de su interés que es seguir el estatus quo del funcionamiento de la organización. La entrevistada detecta que cuestionar por asuntos que no están en discusión puede ser contraproducente con sus niveles de empleabilidad en dicho contexto, por lo que reconoce que es conveniente estar *"muy calladita"*. Al mismo tiempo aparece la fisura, relacionada en

este caso también con la capacidad de reflexividad en función de la necesidad de aprender y satisfacer sus propios intereses, que pueden no ser los mismos que los de la organización; sin embargo, vuelve al canon realizando el control narrativo a través de mencionar que para ella es "una necesidad también de satisfacer ↑al otro", por lo que es probable que la lleve a actuar de modos sutiles para no llamar la atención alrededor de sus inquietudes, ya que esto no cumpliría con el tipo de trabajador esperado.

(...)

MB: que ¿qué quiero en mi trabajo hoy? autonomía y capacidad (0.1), yo tengo muchas cosas por hacer en mi cabeza que considero son importantes (.), pero no hay recurso y yo sola tampoco puedo, yo tengo un límite, y aunque antes mi vida personal no era importante (.) y muchas de las cosas que he logrado hacer las he logrado con sacrificios perso::nales sí?, es decir, no::: hago, hasta que la gente dice ↑parece una viejita de 80 años (.), terminaron no invitándome a nada porque siempre decía no a todo (0.2), y eso cambió, eso cambió, ¿por qué?, la razón que ha cambiado esto es por aspectos personales. Yo tenía una relación de pareja, yo te conté, yo viví con esa persona por dos años y medio, (0.2) eh::: yo era muy exigente también con esa persona, (.) al punto de decirle ¡ey!, q'hubo, muévase, usted pa' dónde es que va, ¿cuándo va a crecer?, con el acelerar ese de crecer, pa' dónde vamos, cuál es la meta (0.3) y::: eh::: yo siento que en ese aspecto no cuidé lo relacional y lo emocional por estar fijada en lo laboral y lo profesional (.) en términos de meta (.), para eso sí hay una frase que yo recuerdo mucho, cuando un día de estos sábados y domingos que yo trabajaba ↑to::do el día, le digo a esa persona::: (.), "oye:::, ah no:::, llego yo y arranco muy tempranito 8 de la mañana en la mesa del comedor ya lista para trabajar, arranco y yo veo que este personaje ¡plum! En la cama, echado en la cama sin hacer nada, cero productivo:::, para dónde es que va este man (.), esa era mi:::, mi pensamiento (0.1), este man no hace nada ahí echado, y llegó el medio día y él ahí (.), hasta que yo le dije ¡ey! Tú ¿qué? (.) ¿todo el día en la cama? Ponte a hacer ↑algo::: (0.1) llega y se voltea y me dice "sí, claro, yo quiero hacer algo, yo quiero estar contigo, pero no puedo" (.) yo nunca me voy a olvidar de eso (.), nuestra relación se acabó, él terminó saliendo con otra persona:::, se

*fue de la casa, eh::: nosotros estábamos comprometido::s, nos íbamos a casar y yo siento que fue un poquito muy alto en términos personales, eh::: versus ( ) lo que yo de verdad quería lograr (.) Sigo siendo exigente, pero a veces digo, no:::, hay que parar y tengo vida también (.) y:::, y tengo que salir, y tengo que relacionarme (...) yo era muy aconductada::: en aspectos ↑muy bien, y soy exigente, y el tema de divertirse no es importante (.) desde la universidad (.) y hace tres años eso cambió para mí, entonces ahora trato de llevar un equilibrio y no tan vertiginosamente...*

Al igual que ZB, MB manifiesta el cumplimiento de los estándares que parece esperar el mundo del trabajo sobre el comportamiento de los trabajadores. Del segundo trecho de MB se destaca el repertorio interpretativo relacionado con el hecho de que la disciplina debe reflejarse en todas las dimensiones de la vida, y que incluso la dimensión personal se rige por las mismas reglas que el mundo del trabajo: disciplina, metas, logro. MB se narra como exigente, trabajadora intensa y esmerada por el cumplimiento de objetivos y contar con una carrera en ascenso.

Pese a lo anterior, y debido a la ruptura de pareja se suscita una fisura en la narrativa canónica, sobre reducir el frenetismo en el trabajo y dejar espacio a la vida personal que se espera sea secundario en la narrativa canónica: "yo nunca me voy a olvidar de eso". Esta fisura se presenta bajo el repertorio interpretativo del equilibrio y el bienestar. Aun en consideración de la contundencia de los hechos narrados a propósito de la pérdida de la pareja trata de disminuir su contundencia usando un eufemismo al decir "fue un poquito muy alto en términos personales". MB realiza control narrativo al mencionar que: "*Sigo siendo exigente, pero a veces digo, no:::, hay que parar y tengo vida también (.)*". Lo anterior indica que el modo de seguirse narrando frente a la interlocutora, es en función del cumplimiento de los predicados identitarios que responden a la demanda del trabajo, como aquel de ser exigente, como venía siendo, y que fue valorado en el trabajo.

### Ejemplo 3 (CM)

CM es una mujer de 38 años, residente en la ciudad de Medellín, madre de dos hijos, tecnóloga en costos y auditoría, y profesional en administración

financiera, con experiencia laboral de 18 años. Al momento de la entrevista se desempeñaba como gerente comercial del sector cooperativo. La entrevista se realiza en una sala de juntas de su contexto de trabajo por su solicitud.

(...)

E: *¿y para ti fue muy importante al respecto de ese cambio el hecho de [poder innovar] ((cambió de cargo durante su trayectoria laboral en un contexto bancario))?*

CM: *[claro, claro], ese cambio para mí fue total, de hecho humm::: como experiencias allí importantes (.) cuando yo llegué a SC a los dos meses me quería enloquecer, iba a ↑renunciar, yo decía, qué es esto tan difícil, porque el estilo directivo del gerente que había en su momento, era, era un negocio que él la manejaba como la tienda de la casa (.) entonces se hacía lo que él dije::ra porque él lo de::cía, no había quién le refuta::ra, era un hombre imperativo, dominante, era un hombre muy difícil, y digamos que en su momento, no había línea, no había línea de dirección (.) yo en el banco todo el tiempo fui una esponja que absorbía conocimiento, todo te llegaba, los procedimientos te llegaban y te enseñaban, y mirá que adicional estuve en un proceso de formación muy bonito en Bogotá, que me enseñó a (.), pero acá no había nada (.) yo tenía que crear y no había nada que me dijera cómo lo tenía que hacer y qué era lo que tenía que hacer, el gerente era totalmente cuestionador y fuerte (.) y para mí fue muy duro, pero-y digamos que a los tres meses me salió una opción de trabajo para trabajar en una cooperativa como gerente de una cooperativa (0.2) era el mismo salario (.), pero no me cambié por el reto, porque yo decía, donde yo me retire de, de esta empresa que es del sector real, en este momento de mi vida, y me vuelva a ir al sector financiero del que quise salir en algún momento yo me voy a quedar con la incertidumbre de saber, si yo sí era capaz (.) mirá esa constante de reto (.) entonces, si yo no me demuestro a mí misma, que yo sí era capaz, y yo me identifiqué que fui capaz de coger el toro por los cuernos, y que fui ↑capaz de dominar este gerente tan difícil, ↑me vuelvo una ↑todera pa' para lidiar otro tipo de gerentes difíciles en mi vida, porque mirá que de alguna manera la única experiencia laboral que yo había tenido era la del banco, entonces no me quise ir, y*

*me quedé, y a los seis meses ya era prueba superada, por decirlo así, me convertí en la mano derecha del gerente en ese momento.*

CM expone en la entrevista, del mismo modo que ZB y MB, la narrativa canónica del tipo de trabajador esperado en el mercado de trabajo a la cual responde. Esta respuesta en su caso se da a través de repertorios interpretativos asociados a la capacidad de aguante ante circunstancias de trabajo difícil y la noción de polifuncionalidad. Entre sus predicados identitarios se encuentran el ser una mujer luchadora, persistente, retada, que aprende rápido a pesar de las circunstancias desfavorables, y que es flexible y adaptable a las circunstancias.

(...)

E: *hum::: ¿qué implicaciones, en términos de desgaste tal vez, eh, como qué implicaciones tiene en lo personal tener un espíritu así, así como tan combativo al respecto del trabajo?*

CM: *total, me ha generado muchos problemas, pero problemas más conmigo misma porque::: porque:::yo me exijo mucho, yo me exijo mucho*

E: *mucho ¿en qué sentidos?*

CM: *en el sentido profesional, personal, yo me exijo a querer ser una buena madre, una buena esposa, una buena hermana, una buena hija, una buena líder, una buena colaboradora, eh::: entonces, cuando hago actos de contribución o analizo::: ¿qué he hecho hacia atrás?, hay cosas que me generan mucho desgaste, por ejemplo::: un caso de ese aspecto laboral (.), el hecho de haber propuesto en un momento dado a la gerencia, ¿qué harías tú?, me preguntaba, qué harías tú si tuvieras que generar una transformación para mejorar los resultados de la compañía, cuando yo le dije, yo alivianaría la carga del avión, yo por ejemplo pensaría, usted tiene 6 coordinaciones, yo sacaría:::, el departamento comercial no necesita sino 2, saque 4, y saque los funcionarios más negativos que hay, fulano, perano, sutano y mengano porque no le aportan al clima... pero obviamente era desde una visual ((hace gestos con las manos)) superior, global, no personal, y yo:::haría un cambio del gerente comercial que no está dando resultados, cámbielo, que::: pues pensando como si yo fuera el gerente, si yo fuera, si yo tuviera que asumir decisiones, cámbielo, y:::*

*haga este recorte, y piense en tales cosas. Hoy:: en la experiencia eso me ha generado muchísimos problemas, cuando yo pienso hacia atrás, yo digo ¡ay!:: ((suspira)), será que eso sí, qué pesar, hay 5 personas que me odian a muerte, claro, porque el gerente no asumió responsabilidades, sino que dijo que había sido una decisión mía... ah, será que:: queriendo ser Policarpa Salabarrieta, Juana de Arco pues, termino como terminan todas las heroínas, como en la hoguera, o crucificadas o una cosa así de rara, entonces me cuestiono mucho, me cuestiono mucho si a veces tomar esa posición así de liderato, si es lo más sano (.)*

A través del anterior trecho de la entrevista de CM se evidencian varios recursos discursivos. En primer lugar, persiste la narrativa canónica del cumplimiento de comportamientos esperados para el trabajador hoy, relacionados con cumplir con las demandas de la organización, siendo "buena" en lo que se hace, incluso generalizado a todas las dimensiones de la vida (ser madre, y ser esposa), y pensar en apoyar al cumplimiento de los objetivos organizacionales (a través de la propuesta de reestructuración del área). Al igual que con ZB y MB, se dan fisuras de la narrativa cuando se generan acontecimientos emocionalmente difíciles y que cuestionan a nivel personal.

La fisura de la narrativa consiste, en este caso, en preguntarse sobre lo correcto de los actos, incluso así estos conduzcan a cumplir los objetivos de la organización "cuando hago actos de contrición o analizo::: qué he hecho hacia atrás, hay cosas que me generan mucho desgaste". Para lidiar con la tensión de la fisura CM hace uso del mecanismo de renuncia al indicar refiriéndose a la sugerencia de los despidos "pero obviamente era desde una visual ((hace gestos con las manos)) superior, global, no personal". En esta misma línea usa el eufemismo del avión que, en este caso, opera como metáfora ("yo alivianaría la carga del avión") para referirse de modo menos contundente a sugerir el despido de las personas que desde su perspectiva aportaban poco al proceso analizado.

Finalmente, este trecho de CM cierra con un mecanismo de control narrativo al narrarse como una heroína que termina en la hoguera, lo que hace que vuelva a describir sus predicados identitarios como aquellos que cumplen los parámetros

esperados por la organización incluso esto implique posicionarse desde la martirización y el sacrificio.

## Consideraciones finales

Las narrativas canónicas expuestas en los trechos presentados coinciden con discursos hegemónicos relacionados con las características que se supone hoy debe de cumplir el tipo de trabajador contemporáneo, manifestado en predicados como el trabajador resistente, luchador, paciente, comprometido, que hace mucho y espera poco, que calla y no cuestiona, polivalente, esmerado y que hace sacrificios personales por el trabajo.

Estas narrativas posicionan al trabajador desde la tendencia a la responsabilización que implica que le corresponde encargarse de insertarse y mantenerse en el mercado de trabajo; en caso que no lo logre, se deberá entonces a que no cumplió con los estándares esperados. Incluso, presentar fisuras en las narrativas relacionadas con situaciones de naturaleza personal, de salud o cuestionamientos éticos, requiere para sí mismos como auditorio unipersonal, un manejo discursivo que les permita lidiar con la tensión de cuestionarse sobre los vacíos y las dificultades de la narrativa canónica.

La presencia alternativa entre narrativa canónica y fisura, representa a su vez la presencia de dos sujetos discursivos distintos en un mismo sujeto textual, que se asientan en ideas disímiles frente a las cuales dicho sujeto textual usa diversos repertorios interpretativos. Para el análisis del discurso favorece la identificación de dinámicas que oscilan entre el nivel individual, en relación con la vivencia particular del sujeto, y la representación social, que muestra una dimensión de naturaleza estructural sobre el funcionamiento del mundo del trabajo ante el cual cada persona se ve demandada a responder.

La configuración de los predicados identitarios puede ser rastreada desde el modo en que los sujetos se representan ante un entrevistador que hace las veces de auditorio, e incluso en ocasiones de equipo en la realización de su performance al acompañar el descubrimiento o reafirmación de las fisuras que, en algunos casos, se resuelven con controles narrativos, pero que en otros casos persisten a lo largo del tiempo.

El analizar información cualitativa desde el análisis del discurso permite a la psicología organizacional y del trabajo seguir ampliando los repertorios relativos a la comprensión de la manera como las personas se relacionan con el trabajo. Ayuda a comprender lo que, “desde afuera” de los sujetos, parecen ser posiciones contradictorias frente a los fenómenos, que, al analizar con cuidado muestran su propia lógica para la propia construcción de la persona y el reconocimiento que tiene de sí. Igualmente, usar esta técnica lleva a considerar —sin poder esquivarla— la noción de proceso inacabado de la construcción de la identidad laboral.

Entre los desafíos metodológicos que conlleva este tipo de enfoque está —especialmente cuando recién se está adquiriendo el entrenamiento— evitar el sobre análisis por completar ideas con información insuficiente de la entrevista, y, por otra parte, no explicitar todos los pasos que llevaron al investigador a realizar las inferencias. Ambos desafíos pueden manejarse con práctica, y realizando los ejercicios acompañados o apoyados por un equipo (un otro) que “calibren” dónde se pone el foco para realizar el análisis según los objetivos buscados.

Por último, se invita a fortalecer las habilidades para el uso de técnicas de análisis cualitativo diversas, nuevas o poco comunes para el área de trabajo de interés —atreverse a usar otras técnicas distintas a las que ya se manejen—, dado que, claramente, esto contribuye a producir información que amplía los repertorios de análisis, comprender de manera más completa y compleja los fenómenos, y por tanto, hacer intervenciones más atinadas sobre los mismos.

## Referencias

- Andrade, V. (2014). Identidad profesional y el mundo del trabajo contemporáneo: reflexiones desde un resumen de caso. *Athenea Digital. Revista de Pensamiento e Investigación Social*, 14(2), 117-145. <https://athenea-digital.net/article/view/v14-n2-andrade>
- Andrade, V. (2015). *Configuración de la identidad profesional desde la agencia como un recurso explicativo de la relación persona-trabajo*. [Tesis de doctorado, Universidad del Valle, Colombia]. <https://opac.univalle.edu.co/cgi-olimp/?infile=details.glu&loid=884390&rs=6889283&hitno=2>
- Archer, M. (2000). *Being human: The problem of agency*. Cambridge University Press.
- Austin, J. L. (1982). *Cómo hacer cosas con palabras: Palabras y acciones*. Paidós. <http://semiologia-cbc-distefano.com.ar/bibliografia/unidad-2/Complementaria/Austin-1982-Como-hacer-cosas-con-palabras.pdf>
- Bajtín, M. (1984). *Estética de la creación verbal* (7ª ed.). Siglo XXI Editores.
- Bajtín, M. (1992). *El marxismo y la Filosofía del lenguaje*. Alianza.
- Bajtín, M. (1993). *Problemas de la poética de Dostoievski*. Fondo de Cultura Económica.
- Bajtín, M. (1998). ¿Qué es el lenguaje? Editorial Almagesto.
- Bassi, J. E. (2015). El código de transcripción de Gail Jefferson: adaptación para las ciencias sociales. *Quaderns de Psicologia*, 17(1), 32-62.
- Beech, N., McIntosh, R. y McInnes, P. (2008). Identity work: processes and dynamics of identity formations. *Journal of Public Administration*, 31, 957-970.
- Burrell, G. y Morgan, G. (1979). *Sociological paradigms and organizational analysis: Elements of the sociology of corporate life*. Ashgate Publishing Company.
- Denzin, N. y Lincoln, Y. (2015). Introducción al volumen IV: métodos de recolección y análisis de datos. En: N. Denzin e Y. Lincoln (coords.). *Manual de investigación cualitativa Volumen IV: Métodos de recolección y análisis de datos* (pp. 43-57). Gedisa.
- Díaz, A. (2003). Una discreta diferenciación entre la política y lo político y su incidencia sobre la educación en cuanto a la socialización política. *Reflexión Política*, 5(9), 48-58.
- Díaz, R. y García, T. (2017). Sentidos subjetivos de precariedad laboral en Puerto Rico: estudios de casos desde una perspectiva constructiva-interpretativa. En E. Rentería-Pérez y S. Malvezzi (eds.). *Ejemplos de método en investigaciones sociales. Aplicaciones en psicología organizacional y del trabajo, y en psicología social* (pp. 69-95). Programa Editorial Universidad del Valle.
- van Dijk, T. (2003). *Ideología y discurso: Una introducción multidisciplinaria*. Ariel.
- Dubar, C. (1998). Trajetórias sociais e formas identitárias: alguns esclarecimentos conceituais e metodológicos. *Educação & Sociedade*, 19(62), 13-30.

- Ducrot, O. (1988). *Polifonía y argumentación*. Conferencias del seminario teoría de la argumentación y análisis del discurso. Universidad del Valle.
- Fernández, G. (2017). Aspectos pragmáticos y discursivos de los usos eufemísticos en la comunicación pública. *RILCE*, 33(3), 1142-1170.
- Fontana, A. y Frey, J. H. (2015). La entrevista. En: N. Denzin e Y. Lincoln (coords.). *Manual de investigación cualitativa volumen IV: Métodos de recolección y análisis de datos* (pp. 140-202). Gedisa.
- Foucault, M. (1969). *La arqueología el saber*. Siglo veintiuno editores.
- Foucault, M. (2007). *La arqueología del saber*. Siglo XXI Editores.
- Garfinkel, H. (2006). *Estudios en etnometodología*. Anthropos.
- Goffman, E. (2009). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Amorrortu.
- Iñiguez, L. (2003). El análisis del discurso en las ciencias sociales: variedades, tradiciones y práctica. En L. Iñiguez (ed.). *Análisis del discurso. Manual para las ciencias sociales* (pp. 83-124). Editorial Universitat Oberta de Catalunya.
- James, W. (2017). *Pragmatismo: Un nuevo nombre para algunos antiguos modos de pensar*. Biblioteca Nueva.
- Laport, N., Becker, A., Sarrete, A. y Ocampo, G. (2010). Vinculación laboral flexible: construcción de identidad laboral en psicólogos adultos jóvenes. *Psicoperspectivas*, 9(1), 138-157.
- Luckett, K. (2009). The relationship between knowledge structure and curriculum: a case study in sociology. *Studies in Higher Education*, 34(4), 441-453. <https://legitimationcodetheory.com/publications/database/luckett-k-2009-the-relationship-between-knowledge-structure-and-curriculum-a-case-study-in-sociology-studies-in-higher-education-344-441-453/>
- Malvezzi, S. (2000). A construção da identidade profissional no modelo emergente de carreira. *Organização e Sociedade*, 7(17), 137-143.
- Martínez, M. C. (2006). *Curso virtual para el desarrollo de estrategias de comprensión y composición de textos*. Dintev-Cátedra Unesco con el auspicio de la Gobernación del Valle. Campus Virtual Univalle. [www.unesco-lectura.univalle.edu.co](http://www.unesco-lectura.univalle.edu.co)
- Martínez, M. C. (2007). La orientación social de la argumentación en el discurso: una propuesta integrativa. En Marafioti (ed.). *Parlamentos: Teoría de la argumentación y debate parlamentario*. Biblos Editorial.
- Mead, G. (1973). *Espíritu, persona y sociedad: Desde el punto de vista del conductismo social*. Paidós.
- Pierbattisti, D. (2013). France Télécom y la internacionalización del *management*: la privatización de las telecomunicaciones en Francia y la Argentina (1990-2011). *Trabajo y Sociedad*, 21, 67-89.
- Rentería-Pérez, E. (2008). Nuevas realidades organizacionales y del mundo del trabajo: implicaciones para la construcción de la Identidad o del sujeto. *Informes Psicológicos*, 10, 65-80.
- Scheibe, K. (1995). *Self studies: The psychology of self and identity*. Praeger Westport.
- Sisto, V. (2009). Cambios en el trabajo, identidad e inclusión social en Chile: desafíos para la investigación. *Revista Universum*, 24(2), 192-216.
- Sisto, V. y Fardella, C. (2009). Control narrativo y gubernamentalidad: la producción de coherencia en las narrativas identitarias. El caso de profesionales chilenos adultos jóvenes en condiciones de vinculación laboral flexible [70 párrafos]. *Forum Qualitative Social Research Sozialforschung*, 10(2), Art. 29. <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0902292>
- Stryker, S. (2007). Identity theory and personality theory: mutual relevance. *Journal of Personality*, 75(6), 1083-1102.
- Stryker, S. (2008). From Mead to a structural symbolic interactionism and beyond. *Annual Review of Sociology*, 34, 15-31.
- Wetherell, M. y Potter, J. (1996). El análisis del discurso y la identificación de los repertorios interpretativos. En A. Gordo y J. L. Linaza. *Psicologías, discursos y poder*. Visor.