

Eje Temático: Trabajo

GT 13: Trabajo: informalidad, precarización y explotación laboral

Factores estresantes en las condiciones laborales en Trabajo Social

El contexto social se ha visto influenciado por cambios generados en las últimas décadas: un mercado laboral con nuevas lógicas de regulación, complejidades familiares sin correlación con las Políticas Sociales y el interés de procesos de inclusión con participación y accesibilidad a bienes y servicios, forjan una suerte de “saturación” en el rol del Trabajo Social. Profesión que se encuentra inmersa en una infinidad de condicionantes que por su naturaleza social la delimitan y la hacen sensible ante factores estresantes siendo muy difícil discernirlos en la cotidianidad del ejercicio profesional.

La determinación trabajo es considerada una necesidad humana, con un valor incalculable para el individuo, el cual más allá de permitirle percibir una remuneración económica para su sustento diario, lo habilita al crecimiento y desarrollo personal, desplegando asimismo la capacidad de cambio, creación y transformación; al tiempo que genera un espacio donde el individuo pueda establecer nuevas relaciones sociales.

El trabajo forma parte del diario vivir de todo individuo y es parte esencial de la sociedad, otorgándole al hombre (en sentido genérico) un papel de prestigio y suma importancia.

Trabajo como valor de uso y como valor de mercancía

La sociedad actual presenta un doble desafío para las personas que la integran, lograr un lugar dentro del mercado laboral y por otra parte, permanecer en él. *“Adentrarnos en las transformaciones en el mundo del trabajo, hoy, implica necesariamente, no solamente reflexionar sobre la verdadera mutación tecnológica, institucional, laboral, cibernética, sino también comprender que el Liberalismo y el neo liberalismo vivido a nivel macro, tiene sus repercusiones en la vida cotidiana, en la intimidad más profunda, en la construcción y de-construcción de subjetividades”.* (Araújo et al.; 2008:11) Esta realidad ejerce un poder invaluable en el individuo, adentrándose en todas sus esferas. El trabajador pone al servicio de su labor su propia esencia y vida misma, en medio de las exigencias que requiere el mercado.

El trabajo debe considerarse en relación al mercado, es decir, toda actividad laboral tiene un fin, por tanto no se lo puede concebir fuera de las leyes del mercado, dinero y de las necesidades de los individuos. El valor del trabajo como mercancía reside en el uso dado por los otros, aquellos que hacen uso del resultado del trabajo.

Colson sostiene que: “(...) *el trabajo es el empleo que el hombre hace de sus fuerzas físicas y morales para la producción de riquezas o de servicios*”. (1963:13) De manera tal que la actividad del trabajo está delimitada teleológicamente, respondiendo de algún modo a la ecuación: trabajo igual a mercancía; la cual ha de responder a un determinado uso. Al considerar la actividad del trabajo, no podemos evitar hablar del valor del trabajo para el individuo, más allá de la importancia que adquiere para la sociedad toda, como actividad humana, sino que también debemos considerarlo en su valor monetario, en el valor que adquiere por medio del salario.

El trabajo, tiene una fuerte correlación con la salud, ya que por intermedio del salario el trabajador adquiere los bienes necesarios para la subsistencia diaria. El lugar que ocupe dentro de la división socio – técnica del trabajo representa un fuerte componente en su bienestar tanto físico como psicológico. Plantea Dejours, “(...) *hay que volver a dibujar la historia de la Salud de los trabajadores (...) Surge así un frente de protección al cuerpo; resguardarlo de los accidentes, prevenir enfermedades profesionales e intoxicaciones y asegurarle adecuado cuidado y tratamiento*”. (2008:11).

La salud laboral manifiesta la concordancia entre las condiciones y medio ambiente de trabajo, en correspondencia con la salud del individuo/trabajador a través de los factores de riesgo a nivel físico, social y/o psíquico. Un lugar de trabajo (sobre todo aquel al que un individuo dedicó tiempo para su adecuada capacitación) que cuente con las condiciones ambientales y físicas adecuadas, ha de ser generador de un clima propicio para el ejercicio de la actividad.

Condiciones de Trabajo y su acercamiento a la profesión del Trabajo Social

En medio de cambios tecnológicos, de la mercantilización del trabajo y la globalización, la población trabajadora se enfrenta a los retos de la exclusión de la actividad laboral. El campo de la salud, presenta dos situaciones diferentes: por un lado, los desempleados que enfrentan la realidad de verse excluidos de un bien tan preciado para la sociedad actual, y por otra parte los que sí poseen un trabajo pero que son presos de la “nuevas” exigencias laborales, a fin de mantenerse “en el ruedo”, ya que si el trabajador “(...) *se involucra verdaderamente en el trabajo, la empresa puede asegurarle una hermosa carrera*”. (Dejours; 2006:46)

La falta de trabajo, por la razón que lo genere, (sea por enfermedad, vejez, desocupación) inmediatamente se convierte en padecimiento, y no sólo ello, sino que trae aparejado un sentido de vergüenza al ser portadora del abandono de la actividad laboral: *“Si uno está enfermo, es porque es perezoso”. “Cuando se está enfermo, uno se siente juzgado por los otros”.* (Dejours; 1990: 32) Como consecuencia se genera el silencio ante la presencia de la enfermedad, con ello se evita el rechazo, el juzgamiento y la vergüenza. *“El bienestar y las enfermedades de los individuos no son vistas ordinariamente como resultados organizacionales, ni siquiera en parte.”* (Katz-Kahn; 1992:11)

El estado de estrés bajo su concepción científica denominada “eustrés”, respondería de alguna manera a ello, generando en el individuo un rendimiento óptimo en cuanto a su tarea. Sin embargo, si consideramos la situación en la que el individuo no pueda hacer frente a las demandas que se le presentan, el estado de estrés ha de fundar en él consecuencias de índole negativa, sumergiéndolo en condiciones de depresión, agotamiento, angustia y sentimiento de no dar más de sí; este estado ha recibido el nombre de “distrés”.

“Acción, trabajo y sufrimiento están indefectiblemente unidos, aunque cada uno de los términos sea irreductible a los otros dos”. (Dejours, C.; 2006: 150). La psicopatología del trabajo utiliza el término sufrimiento a fin de hablar de la inestabilidad mental que puede atravesar el individuo en el medio laboral. *“El sufrimiento (...) implica entonces una confrontación entre los factores patógenos provenientes de la organización del trabajo y los procedimientos defensivos elaborados por los mismos trabajadores.”* (Dejours, C.; 1990: 182)

Las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo están referidas a la organización de trabajo tiempo y áreas de descanso higiene espacio físico, remuneración, entre otros. Los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo son considerados como la posibilidad de padecer un daño a la Salud causando cargas laborales con fuertes consecuencias sobre las capacidades de los trabajadores. Dentro de las condiciones y medio ambiente de trabajo específicamente en lo que refiere al Trabajo Social debe considerarse como factor preponderante el nivel de respaldo con que cuenta el profesional dentro de la organización en la cual está inserto.

El alto intercambio de contacto directo e interacción con los usuarios y sus diversas realidades hacen del profesional un individuo en contacto con diversos conflictos, inmerso en una serie de transformaciones producto de cambios políticos y sociales: relaciones efímeras con los usuarios, sobrecarga de funciones que van más allá de su realidad social y desvalorización de la profesión.

Estos han generado asimismo una especie de incógnita y confusión de los límites de la profesión. Todo ello en enlace, impide un adecuado contacto e interlocución entre el Trabajo Social y el usuario a fin de interiorizarse en su historia de vida y dar una adecuada respuesta a su problemática. Pero cuestionémonos, ¿qué sucede con la población usuaria ante los cambios que se producen en el Trabajador Social ante la falta de respuesta? Ellos son individuos que concurren en busca de soluciones de contención; la falta (o ausencia) de apoyo y respuesta por parte del profesional han de repercutir también en su propio estado, generando incertidumbre, desamparo y por qué no frustración en su propio plan de vida.

El Trabajador Social por naturaleza de la profesión debe desenvolverse en el seno de las relaciones laborales, en constante interacción con el resto del equipo a fin de contar con soluciones adecuadas. La carencia de confianza y cooperación puede respaldar la aparición de estresares.

La profesión de Trabajo Social parece encontrarse “amenazada” o tal vez “invadida” por otras profesiones, ante las cuales en vez de lograr una adecuada articulación en pro de los individuos entran en competencia, limitando el espacio de cada uno y con ello las capacidades de ejercicio de la profesión. Se encuentra en una instancia de cambio, al cual aún parece no adaptarse. El contexto en el cual se desarrolla le imprime de sobrecarga de demandas, no sólo a nivel social sino también político. El Estado está enfrentando una serie de cambios, entre los cuales se encuentran el rumbo a tomar de las Políticas Sociales, principal herramienta del Servicio Social, las cuales en su nuevo alcance son de tipo focalizadas siendo dirigidas a las poblaciones de menores recursos generando en cierta forma aumentar las desigualdades.

El Servicio Social a lo largo de su historia ha ido sufriendo una serie de modificaciones desde la naturaleza de la profesión, las cuales también han conllevado cambios a nivel social. Desde las “Hermanas de la Caridad”, las visitadoras sociales dependientes del poder médico hegemónico, al movimiento de reconceptualización de los años ‘70 que se extiende hasta hoy, parecen dar cuenta de las innumerables actividades a desarrollar por esta profesión y hasta en ocasiones, parecen confundirse los roles con otras disciplinas. *“(…) El ser profesional se trata de una construcción permanente en la que los diversos perfiles se interpelan mutuamente y constituyen el campo de posibilidades de desarrollo de la profesión. La pregunta no es qué es lo específico de la profesión, sino a qué demanda podemos dar respuestas y cómo ampliamos nuestro repertorio teórico – práctico para que dichas respuestas sean creativas y generadoras de nuevas posibilidades ampliando así los campos de actuación profesional”. “Es posible la búsqueda de un Servicio Social no alienado, que intente superar su lugar de*

subordinación y de mero instrumento administrativo y pase a asumir los desafíos que supone intervenir en una compleja contextualidad, analizarla críticamente y dar respuestas creativas para la solución de los problemas con los que se debate". (Bentura-Sarachu; 1972:74)

Con los cambios generados durante los '90, los problemas sociales generados en medio de un Estado que hecha la suerte al libre mercado, lo social adquiere soporte bajo las manos de los científicos sociales. Estos últimos se enfrentan a duras demandas bajo políticas focalizadas y sectoriales. Asimismo este profesional adquiere nuevos lugares donde desarrollar su trabajo, producto (en los últimos años) de nuevos programas destinados a diferentes problemáticas, los cuales suelen ser de corta duración, lo cual genera incertidumbre en el individuo. Acompañado de nuevas fuentes de empleo, que si bien el Estado ha sido y sigue siendo el principal empleador, nuevas instituciones privadas han dado lugar a este profesional.

En síntesis, el mundo laboral actual se enfrenta a grandes desafíos de diversa índole: tecnológica, geográfica, física. El Trabajo Social no escapa a dicha realidad, por el contrario, se encuentra inmerso en una infinidad de factores que por su naturaleza social la delimitan como profesión fuertemente potenciadora de la aparición procesos de desgaste laboral, si bien no es la única propensa a padecerlo.

La naturaleza de la profesión la delimitan como profesión sensible ante factores de estrés y desgaste profesional siendo muy difícil discernirlos en el transcurso diario del ejercicio técnico. Sin embargo, la acción social por sí ya se vuelve un factor adverso para la Salud del trabajador, motivo por el cual se hace más compleja aún la situación para evadir los factores generadores de daño.

La esencia de la profesión requiere enfrentarse a situaciones complejas con emotivas y angustiosas situaciones de vida de las cuales el profesional debe aprender a separarse. El ambiente donde este se desenvuelve generalmente responde a ciertas situaciones de vulnerabilidad social. La contradicción ejercicio profesional – herramientas (políticas sociales) remiten a la compleja realidad que enfrenta diariamente el profesional en el ejercicio de su rol; en medio de su interés y esmero por generar cambios en la realidad que se le presenta encuentra además "vallas" que saltar en medio de la política institucional y la acción del propio actor social.

En la actualidad la profesión está logrando un reconocimiento de vital importancia a nivel social ganado espacios en cuestiones antes impensadas; esto ha conllevado un aumento en las demandas todo lo cual repercute en un aumento de la actividad laboral, se hace preponderante entonces la articulación entre espacio laboral y tiempo libre, porque un factor no menos importante es el fin de la jornada laboral, el equilibrio entre

vida profesional y vida personal; el disfrute de tiempo libre, actividades recreativas, buen descanso, son fuertes generadores de bienestar y funcionan como “como “aislantes de problemas”.

Por eso, cabe preguntarse si ¿la ausencia de bienestar en el ejercicio de la profesión ha de repercutir negativamente en el desempeño de la función? y si ¿.las complejas situaciones a las cuales se enfrenta el profesional y la falta de herramientas indispensables para la actuación han de generar un sentimiento negativo en la Salud del profesional?

“(..) la angustia provocada por los riesgos profesionales no siempre se manifiesta en lo que dicen los trabajadores. Ha de buscarse bajo actitudes defensivas (...).” (Kalima, R. et al. 1988:69) Al respecto resulta importante cuestionarse ¿cómo lo oculta un Trabajador Social? ¿Cuál es su acto defensivo? Así como, ¿qué sucede a medida que nos vamos haciendo “experientes” en el medio profesional y en el ámbito laboral?, ¿disminuyen o se acentúan los factores de estrés laboral en Trabajo Social?

Bibliografía

- **Araújo, A.M.** et al. (2008). El impacto de las transformaciones del mundo del trabajo en la vida cotidiana de la sociedad uruguaya actual. En lo social, la salud, lo jurídico y lo simbólico. Ed. UdelaR. Uruguay.
- **Bentura J.P; Sarachu, G.** (1972) ¿Hacia dónde va el Servicio Social? Anotaciones para una crítica de la formación profesional. En: Revista de Trabajo Social. Selecciones de Servicio Social. Año XV. Nº 23. Tercer cuatrimestre. Ed. Hvmánitas. Argentina.
- **Colson** En: Friedman, G; Naville, P. (1963). Tratado de sociología del trabajo. Tomo I. Ed. Fondo de Cultura Económica. México.
- **Dejours, C.** (1990). Trabajo y desgaste mental. Una contribución a la psicopatología del trabajo. Ed. Hvmánitas. Argentina.
- _____ (2006). La Banalización de la Injusticia Social. Ed. Topia. Argentina.
- _____ (2008) en: Silveira Rondán, N. Un modelo de triangulación cuali – cuantitativa. Estrés, satisfacción y Burnout en médicos y enfermeras del Hospital de Clínicas “Dr. Manuel Quintela”. Ed. Psicolibros. Uruguay.
- **Eroles, C.** (2006). Familia(s) estallido puente y diversidad: una mirada interdisciplinaria de derechos humanos. Editorial Nuevo Espacio. Argentina.
- **Kalima, R.** Et al. (1988). Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Ed. Organización Mundial de la salud. Suiza.
- **Katz y Kahn** (1992) en: Peiró JM. Desencadenantes del estrés laboral. Ed. Eudema Psicología. España.

: Coordinadora del Programa de Salud Mental de la UdelaR. Coordinadora de la Comisión Central de Prevención y Actuación ante el Acoso y la Discriminación. Docente del Departamento de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales. Coordinadora del Proyecto Integral “Cuidado Humano, Derechos e Inclusión Social” y del Área de Vejez y Trabajo Social. Integrante de la Red de Envejecimiento y Vejez.

Referencia Institucional:

Universidad de la República - Facultad de Ciencias Sociales - Departamento de Trabajo Social

Mail: teresadornell@hotmail.com

Teléfono: (+598) 2 410 67 20 int. 462 (DTS-FCS)