

(3ª ed.) México: Mc Graw Hill.

Mendes, A.M. (org.). (2007). *Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas*. Ed. Casa do Psicólogo. All Books. Brasil. (Capítulo 3 Pesquisa em Psicodinâmica; y Capítulo 5: ITRA y Anexo).

Porter Michael (1990): *The Competitive Advantage of Nations*. The Free Press. New York: USA.1998. Existe versión en castellano

PRECARIZACIÓN LABORAL Y SALUD MENTAL: PRINCIPALES FACTORES DE INESTABILIDAD LABORAL Y MALESTAR EN TRABAJADORXS NUCLEADXS EN UNA ENTIDAD GREMIAL

Noelia Burgos

Facultad de Psicología. UNLP.

RESUMEN

Entendiéndose a la inestabilidad laboral como la consecuencia de una multiplicidad de factores que hacen a las condiciones de trabajo y que conlleva padecimientos y hasta afecciones en la salud de lxs empleadxs que la sufren; el objetivo de este trabajo fue el de delimitar y formalizar algunos de los principales factores causantes de este malestar en lxs trabajadorxs del sector público que se concentran en la Unión del Personal Civil de la Nación. (UPCN)

A partir del análisis de contenido temático de entrevistas realizadas en el Centro de Prevención, Contención y Abordaje de la Violencia Laboral en el ámbito Público (dependiente de la entidad sindical anteriormente mencionada), con quien la Facultad de Psicología (UNLP) celebra un Convenio de colaboración Científicas, Académicas y Culturales desde el año 2009, se aislaron diversos factores y situaciones laborales causantes de molestias y malestares entre lxs empleadxs de distintas dependencias de la administración pública.

Los factores delimitados, entre los que se incluyen algunos vinculados al salario, a la sobreocupación, a relaciones vinculares conflictivas, y más; fueron formalizados a partir de los testimonios y declaraciones de lxs trabajadorxs entrevistados. Se consignaron ejemplos para graficar cada caso y posteriormente se organizaron en tres grandes ejes transubjetivo, intersubjetivo e intrasubjetivo.

Considerando el estrecho vínculo entre el psiquismo y las organizaciones del trabajo, las entrevistas apuntaron también a rodear algunas dimensiones organizacionales de modo tal de aprehender particularidades de los organismos públicos y del modo en que sus empleadxs las perciben, para poder así dar con fenómenos que pudieran ser causa de malestares específicos de esta población.

El eje intrasubjetivo, donde se agrupan las problemáticas referidas a las necesidades personales de los trabajadorxs y a cuestiones motivacionales, resultó ser el menos conflictivo entre los casos analizados. En lugar de aparecer quejas y reclamos en ese aspecto, el gusto por la tarea y la comodidad respecto de la misma, se constituyeron como los principales elementos que sostenían a lxs empleadxs en sus puestos de trabajo.

Asimismo, de los emergentes del grupo de entrevistadxs se extrajo una serie de estrategias (silencio, pedidos de pase de área, etc.) utilizadas por lxs trabajadorxs y que les permiten evitar o disminuir el malestar cuando alguna problemática de las antes mencionadas aparece en sus ambientes de trabajo y vuelven su situación laboral inestable. Las mismas son mencionadas en el trabajo y ejemplificadas.

Los dichos de lxs empleadxs confirmaron también que son los sectores donde se da espacio a la palabra en el tratamiento de los conflictos, donde se logran establecer con mayor facilidad los acuerdos necesarios para lograr un clima laboral más ameno y distendido.

Se concluye afirmando una vez más la importancia de hacer lugar a los testimonios y las denuncias particulares de cada uno de los trabajadorxs ya que las mismas permiten situar problemáticas específicas de la población (como las que se buscaron describir en este artículo) y que sin dudas son de gran ayuda a la hora de pensar estrategias de intervención más efectivas y acordes para promover la salud laboral y el bienestar de los trabajadores.

PALABRAS CLAVE: precarización- inestabilidad laboral - malestar - ámbito público

El presente trabajo se enmarca en el Convenio de colaboración Científicas, Académicas y Culturales que celebran desde 2009 diferentes organizaciones entre las que se encuentra la Unión del Personal Civil de la Nación (UPCN), y la Facultad de Psicología (UNLP).

Dicho acuerdo implica el compromiso de ambas instituciones, representadas por un lado por la Cátedra de Psicología Laboral, y por el otro por el Centro de Prevención, Contención y Abordaje de la Violencia Laboral, de establecer relaciones de complementación y cooperación, realizando acciones conjuntas en las áreas de docencia, investigación, extensión, capacitación profesional y asistencia técnica, en beneficio de los trabajadorxs que concurren voluntariamente a este Centro.

El Centro de prevención, contención y abordaje de la violencia laboral en el ámbito público brinda a los empleadxs públicos agremiadxs en UPCN, la posibilidad de hacer sus reclamos y dar sus testimonios toda vez que los mismos se encuentren en situaciones laborales causantes de malestar.

Bajo la supervisión directa de miembros del equipo docente de la cátedra Psicología Laboral, se pudieron entrevistar a un grupo de empleados que se acercaron al Centro trayendo sus inquietudes.

El objetivo de este artículo es el de delimitar y formalizar algunos de los principales factores causantes de inestabilidad laboral y sufrimiento psíquico en trabajadorxs del sector público concentrados en la ya citada entidad sindical.

Además apunta a buscar elementos que ayuden a pensar características específicas de las organizaciones de la administración pública y sus empleadxs.

Del relevamiento de datos, se espera poder realizar un diagnóstico para establecer posteriormente estrategias de intervención que apunten, por un lado, a la prevención de aquellos factores, y por otro a una promoción de la salud laboral.

MARCO TEÓRICO

El trabajo tiene un significado profundo para los sujetos y representa uno de los aspectos centrales de su vida. Esto vuelve necesario atender a las fuertes transformaciones que han venido dándose a lo largo de las últimas décadas y particularmente desde principios de este siglo, en el mundo laboral, ya que las mismas han generado cambios tanto simbólicos como imaginarios en la relación de los sujetos con el trabajo.

Es un vínculo indisoluble el que une psiquismo y trabajo; pues el trabajo es una actividad que referencia al sujeto en un lugar particular desde donde construye y reconstruye su identidad.

En casos favorables, las exigencias intelectuales, motrices y psicológicas que la tarea requiere están a tono con las necesidades e intereses del trabajador, de modo tal que el ejercicio de la misma es fuente de experiencias placenteras. Si el contenido del trabajo logra establecerse como una satisfacción sublimatoria, el trabajador logrará generar cambios en la organización a favor de sus aspiraciones.

Sin embargo en lugar de estos casos ideales, a menudo se encuentran organizaciones de trabajo que chocan de frente con la salud, las necesidades y los deseos de los sujetos, dando lugar a diferentes formas de sufrimiento y malestar.

Dejourns, pone especial atención sobre ciertas patologías como las afecciones

psicosomáticas, la ansiedad y la insatisfacción, que aparecen cuando el sujeto dirige sus esfuerzos a tolerar las condiciones que el sistema de organización del trabajo le impone, en vez de hacer triunfar sus propias emociones. (DEJOURS, 1980)

Cuando las condiciones en las que desarrolla la actividad laboral no permiten al sujeto sentirse realizado y proyectarse en el futuro, aparece la ansiedad y el estrés como manifestaciones del fenómeno de inestabilidad laboral o sensación de inseguridad en relación al proyecto personal y laboral.

Algunas versiones reducen el sentimiento de inestabilidad laboral a una cuestión contractual, asociándolo únicamente a formas de trabajo irregulares. Sin embargo, existen sobradas muestras de que la inestabilidad es consecuencia de una multiplicidad de factores que hacen a las condiciones de trabajo, trayendo aparejados malestar y afecciones en la salud de los trabajadores que la padecen.

La inestabilidad como fenómeno, responde a la incertidumbre que lxs trabajadorxs experimentan respecto de su futuro y de si mismos, y es por ello que puede concebirse no sólo como fruto de un temor por perder el empleo, sino también como vivencia ante la imposibilidad de los sujetos de negociar con la organización.

Muchas veces las organizaciones del trabajo se muestran inflexibles y rígidas en sus condiciones, dejando al trabajador con pocas o nulas chances de establecer intercambios que construyan realidades más acordes a sus necesidades e intereses.

No poder definir el lugar que se ocupa en la organización o precisar las tareas u horarios de trabajo que le corresponden. No lograr concebirse en un proyecto futuro, o incluso no poder predecir hasta cuándo tolerará las tensiones con sus compañeros o directivos, constituyen claras causa de inestabilidad en el trabajo.

Este artículo en particular, debe atender además a las características distintivas de las organizaciones dependientes del ámbito público, encargadas de la administración de los recursos del estado y de la dirección de tareas enfocadas al logro de objetivos de interés públicos ya que indudablemente, lo que distingue el trabajo de lxs empleadxs públicos, genera también malestares propios. Particularidades de su forma de organización hacen que sus dependencias se presten a menudo a la formación de vicios, que van desde procesos de burocratización de la tarea, hasta movimientos que responden a intereses políticos, acomodados, entre otros. Sin ser exhaustivo, se intenta en este informe dar cuenta también de estas cuestiones.

METODOLOGÍA

El presente trabajo se organizó a partir de un diseño cualitativo-descriptivo. Los datos recolectados fueron obtenidos a través del análisis de contenido temático de entrevistas semiestructuradas realizadas por alumnos de la asignatura Psicología Laboral, a un grupo de trabajadores que se acercaron voluntariamente al Centro de prevención, contención y abordaje de la violencia laboral para hacer sus reclamos y brindar sus testimonios. (Muestra no probabilística. Por conveniencia)

En cada caso, además de indagar sobre la particularidad de las problemáticas con que los empleados se acercaron, las preguntas apuntaron a explorar las diferentes dimensiones organizacionales con el fin de aprehender también la organización en sus particularidades y la percepción que de ella poseía cada trabajador.

Del total de entrevistados (n=17), se seleccionaron los dichos de algunos de ellos con el propósito de ejemplificar puntos comunes hallados.

RESULTADOS

Debido a que el Centro recibe empleados de diferentes sectores y dependencias del ámbito público, la muestra resultó muy heterogénea. No obstante, los emergentes obtenidos de las entrevistas permitieron aislar y formalizar en tres grandes ejes: transubjetivo, intersubjetivo e intrasubjetivo, diferentes factores que constituyen según este análisis, las principales causas de sentimientos de inestabilidad laboral y de sufrimiento entre los trabajadores entrevistados.

> Eje Transubjetivo o de condiciones generales de trabajo

- Modalidad de contrato. Muchas veces, se toman empleadxs bajo regimenes temporarios (contratos temporales o bajo periodo de prueba) para realizar funciones de carácter permanente en la organización. En esta categoría también se incluyen el trabajo irregular o en negro, es decir, aquéllos casos de empleos no registrados o bien, inexactamente registrados.

Estas modalidades contractuales generan importantes molestias y vulneran los derechos de lxs trabajadorxs al dejarlos generalmente al margen del sistema de seguridad social.

("Yo arreglé semanalmente una equis cantidad de plata (â€) al no estar blanqueado mi trabajo varía en función del día y las necesidades. No tengo un horario fijo (â€) Esto puede durar dos meses o mas, no se sabeâ€ yo no estoy conforme, estoy más en el aire que firme")

("nosotras acá estamos contratados, es un contrato que cada seis meses o un año, todavía no estoy seguraâ€ todo depende de la situación política")

- Salario. Los sueldos percibidos por lxs empleadxs no son en ocasiones acordes a las actividades demandadas. Otras veces se retrasan los pagos o parte de él no es registrado adecuadamente.

("Los sueldos son bajos (â€) están muy desfasados respecto de la tarea que se hace.")

("El sueldo no existe, pero además los funcionarios se esfuerzan para no pagarnos (â€) estamos acá por un sueldito que no es ni siquiera un plan trabajar, es una vergüenza, no te alcanza para nada")

(la mitad del sueldo es en negro, se cuentan como horas extra")

- Sobreocupación, o exceso de trabajo. Esta sobrecarga laboral puede deberse a insuficiencia de recursos para afrontar la tarea a jornadas laborales que superan las ocho horas legales.

("en teoría mi horario es de 13 a 19 y por ley los domingos son cuatro horas, pero si hay función generalmente tengo que hacer las guardiasâ€ estamos todo el día y esas horas no se pagan ")

("una es que somos pocos los empleados, y la otra es que es mucha la gente que viene a este lugar. Estamos desbordados")

- Falta de insumos o recursos y deficiencias edilicias.

("hay veces que no damos abasto. Somos pocos y hay falencias, te falta de todo: por ahí te falta personal, elementos básicos para trabajarâ€")

("la oficina en la que estamos nosotras, no hay calefacciónâ€ Todo viejo, las computadoras son viejas, las sillas están rotasâ€ no hay un sistema, estamos con el Excel viejo")

- Irrespeto a las leyes de seguridad e higiene. Factor vinculado a la precariedad de las condiciones de salubridad en que se desarrolla la actividad laboral. Que en el trabajo no se respetan las normas de seguridad e higiene que la ley estipula, no solo genera ansiedad sino que además pone en riesgo la salud física del trabajador.

(Las telas chorrean agua y tenemos que plancharlas para secarlas (â€) nos aspiramos el vapor, no te dan ni un barbijo")

("En tintorería, se trabaja con anilinas sintéticas que son tóxicas y están en los tachos con moho! No nos dan ni guantesâ€ tengo fotos.")

> Eje intersubjetivo o relacional

- Relaciones interpersonales conflictivas. Dificultades en las relaciones de trabajo resultan una de las principales fuentes de sufrimiento entre lxs trabajadorxs ya que se les imponen como obstáculo a la realización de sus proyectos laborales o al menos, a los fines de llevar a cabo su tarea en un medio ambiente laboral agradable. Cuando las relaciones se tensan y cuando opera la discriminación como estrategia y recurso de poder para el establecimiento de jerarquías en el medio profesional, se configuran situaciones causantes de estrés y de sentimientos de inestabilidad respecto del futuro

en el empleo.

Los trabajadores entrevistado dan cuenta en sus declaraciones que éstas relaciones problemáticas pueden darse en todos los niveles jerárquicos, tanto entre compañeros, como con los directivos superiores y encargados, o con los propios beneficiarios y clientes de su labor.

*Entre compañeros.

("algunas personas suponen que me adueño del trabajo, yo en realidad no me adueño de nada" Me parece una pavada pelear con alguien por una actitud positiva que tengo (hay un sector que la tiene conmigo, toma represalias por cosas que no suceden en realidad, hablan peyorativamente de mi persona Ya no doy mas, ya el problema se agudizó bastante y me siento acorralada")

("si vos no te defendes no te defiende nadie, todos están al acecho, es como una selva. Te pasan por arriba, todos quieren agarrar, aunque te pisoteen a vos, no les importa el compañero")

*Entre encargados o directivos y los empleados que trabajan bajo su supervisión.

("no me daban tarea me hacia sentir muy mal, quedaba mal ante los demás porque yo tenia ganas de trabajar y parecía que era inservible")

("Así como vos sos coordinadora y ofreces ayuda cuando ves al otro que está muy sobrepasado, a veces molesta, ¡que los que están abajo también ayuden un poquito a otras tareas! Me molesta (...) falta un poco de colaboración como equipo!")

* Con clientes o beneficiarios. ("el problema es la atención al público. Cuando entrás a las 8:00 te bancás que te digan cosas (...) pero ya a las 2:00 no te cae lo mismo")

("Cuando estaba en atención al público era agotadorâ. He tenido episodios de gente enojada que te empieza a levantar el tono de voz pero no te puedes poner a la altura de la persona que se está quejando porque sino no se termina más. Es como demasiado la gente todo el tiempo diciéndote los problemas")

- Otorgamiento arbitrario de incentivos y ascensos. En el ámbito público muchas veces son cuestiones políticas o de simpatía las que rigen el otorgamiento de incentivos y determinan los ascensos, en lugar de tenerse en cuenta las competencias y habilidades que puedan tener los diferentes empleados del área para ocupar estos cargos o recibir tales beneficios.

("es un problema que hay, hubo y lo va a seguir habiendo en administración publica, el "amiguismo", siempre pasa lo mismo: por más que seas capaz, viene el amiguito de fulano y chau!")

Ésta es una queja muy frecuente entre los empleadxs entrevistados, posiblemente uno de los reclamos que más representa a esta población y los mismos giran por lo general en torno a arbitrariedades en la concesión de horas extras, licencias o pases, y al acceso a categorías más altas en el escalafón.

- Horas Extras: ("veo muchas diferencias, no te eligen por meritos para los ascensos (...) otras personas han progresado más en el trabajo, les dan más cantidad de horas extra.")

("como yo no estoy bien con ella [su jefa], me bajó las horas extras (...) si ella es feliz con sacarme esas cuatro horas que se las quede, ya lo hablaré")

- Pases y licencias: ("No se puede cambiar de Ministerio, no te dejanâ€; teniendo un cuña o algo así, quizás si, pero")

("yo lloraba por que no me quería ir de la oficina donde estaba (...) me perjudicaron 100% en el pase")

- Categorías: ("acá las categorías tienen que ver con la antigüedad no hay capacitación ni meritoâ€; no se maneja por concurso, acá depende del funcionario de turno")

("ahora no hay ni concursos para la categoría, esta media destruida la carrera acá adentro (...) La última recategorización fue en el año 2004")

> Eje intrapersonal o subjetivo

Es sabido que factores tales como el motivacional o el gusto por la tarea favorecen

condiciones saludables de trabajo (MASLOW, 1954) y que contrariamente la insatisfacción constituye un polo de origen del sufrimiento que pone en duda la continuidad del trabajo.

De allí que no fue sorprendente que lo referido a esta dimensión intrapersonal apareciera en las entrevistas menos del lado de la queja como del lado de lo que sostenía a los empleados en sus puestos de trabajo. ("yo amo lo que hago, amo este trabajo por eso sigo acá")

Del total de entrevistados, solo dos de ellos mencionaron enfrentarse a sentimientos de frustración en relación a la tarea, el resto plantearon estar cómodos con los trabajos asignados sintiendo que los requerimientos del puesto se ajustaban medianamente bien a sus capacidades, sin presentarles inconvenientes. ("estoy muy cómoda con mi trabajo y con lo que hago")

Se incluye en este eje además una descripción de algunas de las estrategias adoptadas por los trabajadores entrevistados para evitar o disminuir el malestar cuando algunas de las problemáticas antes mencionadas aparecen en sus ambientes de trabajo.

* Silencio.

("nunca fui conflictiva, fijate que yo siempre me callo")

(" a veces hay cosas que no te gustan, y pensás, contás hasta diez y te quedas tranquilo porque tenés que estar todos los días, ocho, nueve horas")

* Pase de área.

("si las papas queman, me pido el pase y listo (...) no pierdo ingreso y gano en tranquilidad")

* Licencia o carpeta médica/psiquiátrica.

("Si, pedí licencia el año pasado. Estaba estresada. Este es un laburo en el que tenés que estar tranquilo y yo no estaba tranquila.")

("me tomé unos días en el trabajo, porque me lo dijo el médico, y después pedí unos días para no estar en atención al público.")

* Acciones personales -búsquedas de crecimiento y fortalecimiento a nivel personal-

("Yo me tomé mi rivotril bien tempranito para estar tranquila")

("hace mucho también que voy al psicólogo (...) voy aparte, no sé si acá hay")

("ahora yo ya estoy mejor, me acerque a la iglesia, tengo paz interior, si me maltratan, o lo dejo seguir su camino o me acerco y al contrario, le digo: 'hola'")

Por último, cabe mencionarse que los emergentes dan cuenta de que son los sectores donde se da espacio a la palabra donde se logran establecer con mayor facilidad los acuerdos necesarios para lograr un clima laboral más ameno y distendidos. ("Es un ámbito muy cordial que tenemos (...) tanto mi jefa como el subdirector son muy agradables, escuchan, se resuelven las cosas en conjunto").

CONCLUSIONES

Este informe muestra una vez más la estrecha relación entre los procesos de salud/enfermedad y la actividad laboral, haciendo énfasis en las formas en que el malestar se manifiesta en las relaciones entre las personas y con la organización.

Asimismo refleja diversas formas en que los empleados hacen uso de sus recursos para afrontar factores que vuelven su situación laboral inestable, volviendo visible en cada caso cuán intrincados están el psiquismo y la identidad del trabajador con la organización. De allí que ciertas particularidades de las organizaciones de la administración pública den lugar a quejas, reclamos, estrategias y formas de utilización de los recursos distintivas de sus empleados.

Hacer lugar a los testimonios y las denuncias particulares de lxs trabajadorxs así como localizar algunas de las maniobras más frecuentemente empleadas por ellos para hacer frente a los padecimientos surgidos en sus ambientes de trabajo, contribuye a la hora de pensar estrategias de intervención más efectivas y acordes para cada población.

REFERENCIAS

- DEJOURS, C. (1980). Trabajo y desgaste mental: Una contribución a la psicopatología del trabajo. Editorial Hvmánitas. Buenos Aires.
- (1992). Psicopatología del trabajo. Editorial Hvmánitas. Buenos Aires.
- LEIBOVICH DE FIGUEROA, N. y col. (2006). El malestar por inestabilidad laboral y su relación con tensión y recursos personales. Anuario de Investigaciones de la Facultad de Psicología (UBA) Vol XIV. 61-88. Buenos Aires.
- LEIBOVICH DE FIGUEROA, N. y SCHUFER, M. (Comp.) (2006) Evaluación Psicológica del estrés por inestabilidad Laboral. 33 -43. Paidós. Buenos Aires.
- MASLOW, A. H. (1954) Motivación y personalidad, Sagitario. Barcelona.
- NEFFA, J.C. (1988) ¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva. 57-91. Editorial Hvmánitas. Buenos Aires.

PROCESO DE FACILITACION DE LA GESTION DEL CAMBIO EMPRESARIAL. UN ENFOQUE DESDE LA PSICOLOGIA DEL TRABAJO Y LAS ORGANIZACIONES

Hernán Cornejo

Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Abierta Interamericana.

RESUMEN

El presente trabajo integra una investigación de mayor alcance que se efectúa en el ámbito de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Abierta Interamericana, denominada "Gestión del cambio empresarial en el contexto manufacturero pyme de la ciudad de Rosario".

En dicha investigación se intenta con nuevas metodologías de análisis, propender al desarrollo de competencias ejecutivas y gerenciales en dicho sector de la economía, que posibiliten el dinámico proceso de comprensión, interpretación y acción en la gestión, de la realidad de los contextos de inserción y de los sujetos implicados en la misma.

Hablar de la gestión del cambio es referirse prácticamente a la historia de la administración de organizaciones, ya que sin duda todas las principales escuelas de pensamiento apuntaron a guiar los comportamientos de los individuos-sujetos organizacionales, con planteos que se desplegaban en un amplio abanico desde aquellos modelos cerrados de causa y efecto, con una consideración de individuos indiferenciados e intercambiables, costo variable en la función de producción tipo, propios de la administración científica del trabajo; a los modernos abordajes comprensivos-interpretativos, que destacan el potencial sinérgico de los sujetos, desplegados en marcos organizacionales aunados por una visión compartida, el compromiso resultante de la socialización organizacional, una cultura innovadora, creativa y flexible, etc. finalmente organizaciones inteligentes, centradas en el aprendizaje con alto grado de adaptación al contexto y riqueza social generada.

En todas aquellas interpretaciones significativas que intentaban orientar el accionar humano en las organizaciones, se desprendían concepciones del individuo-sujeto, ideologías, percepciones de una realidad estable o dinámica, etc., análisis construidos con una puesta en situación de los contextos que demarcaban las prácticas concretas que se realizaban en las organizaciones de su época, con una más o menos amplia visión a futuro.

Hoy en día las prácticas basculan entre las dos categorías que ya esbozaron las principales teorías de la administración con distinto grado de ponderación, es decir poniendo el punto de vista central en la gestión de recursos (incluido el humano) o en el comportamiento humano en las organizaciones. Estos principios coexisten en las organizaciones actuales, no encontrando por lo general las mismas el punto de equilibrio que se sintetice en una competitividad integral centrada en la eficiencia