

## ***“INTERVENCIONES EN EL CAMPO DE LA PSICOLOGÍA DEL TRABAJO: TALLERES DE PREVENCIÓN EN SALUD MENTAL”***

Urtizberea F., Galeano., P. Sans, M. Moralejo, M y Petrucci, M

Catedra De Psicología Laboral – Facultad De Psicología (Unlp)

[avg\\_pl@yahoo.com.ar](mailto:avg_pl@yahoo.com.ar)

---

### **RESUMEN**

#### **Introducción**

El presente trabajo es el resultado de las actividades de investigación y extensión que la Cátedra de Psicología Laboral de la Facultad de Psicología de la UNLP, viene realizando en el ámbito del empleo público. Dichas actividades están vinculadas al Convenio de Actividades de Colaboración entre la Facultad de Psicología y UPCN (Centro de prevención, contención y abordaje de la violencia laboral en el ámbito público), como también al Proyecto de Extensión “Prevención en Salud Mental de Empleados del Sector Público” en FOECyT (Federación de Obreros y Empleados de Correo y Telecomunicaciones) y UPCN (Unión Personal y Civil de la Nación) seccional La Plata, donde participaron docentes, graduados y estudiantes.

Allí se abordaron diversos aspectos que hacen a la relación del trabajador con la organización y con la tarea. Uno de esos aspectos refiere a la violencia laboral en los contextos investigados, como se manifiesta y las formas de respuestas de los trabajadores a la misma.

Se destaca entonces que los trabajadores del sector público están expuestos en sus respectivos ámbitos laborales a riesgos psicosociales con consecuencias importantes en su salud física y psíquica, como también posibles repercusiones en el ámbito familiar. Esto permitió el diseño de propuestas de abordaje e intervención de estas problemáticas con la finalidad que los trabajadores se constituyan en agentes activos de detección primaria de salud, con perspectiva crítica en el análisis de los sistemas de trabajos a los cuales están expuestos. Dicha capacidad de análisis les permitirá luego, anticipar y prevenir posibles consecuencias negativas en su salud mental y la de sus compañeros.

**Palabras claves:** RPS- prevención- salud- empleo

---

### **TRABAJO COMPLETO**

#### **METODOLOGIA Y TECNICAS UTILIZADAS:**



**Objetivos:** evitar el padecimiento de los trabajadores sobre el soporte de optimizar sus capacidades, orientarlos e inducirlos en el rol de agentes de detección primaria de salud mental.

Instrumentar intervenciones organizacionales para mejorar la prevención en sus distintos niveles.

Propiciar y facilitar la difusión y esclarecimiento de la violencia psicolaboral y del estrés crónico.

**Metodología:** Se trabajó con la modalidad de Talleres de reflexión, con participación activa y refuerzo/construcción de redes de apoyo social. También presentación de leyes y normas laborales, aspectos informativos sobre abordaje gremial de las problemáticas y aspectos psicosociales del trabajo. Presentación de casos clínicos para su análisis en pequeños grupos, con debate posterior.

**Tiempo:** se programó la realización de 3 talleres en UPCN y en FOECyT, de 3 horas cada uno.

**Destinatarios:** se incluyeron a los delegados y trabajadores. Se estima una participación mínima de 10 personas aproximadamente por cada taller.

### **CONCEPTUALIZACIONES**

En base a las conceptualizaciones de S. Freud, J.M. Peiró Silla y C. Dejours, se considera que el trabajo es un fenómeno complejo y multifacético, es una construcción social producto de la interacción y de la vida humana en sociedad. Cada sociedad a través de sus instituciones y organizaciones transmiten valores y creencias sobre el trabajo y socializan a sus miembros en una determinada cultura. La actividad laboral puede contribuir al desarrollo de la persona y a su integración social o puede ser un factor fundamental de alienación.

De acuerdo a KATZ y KAHN (1993) toda Organización crea su propia cultura, con tradiciones, normas y folklore comunes. La cultura de una organización refleja las normas y valores del sistema formal, y la manera en que los reinterpreta el sistema informal. También refleja los tipos de gente que la organización atrae, los propios procedimientos laborales, su infraestructura, la forma de comunicación y como se ejerce la autoridad dentro del sistema.

El trabajo es la vía de acceso del hombre en la cultura, liga al individuo fuertemente a la realidad, y esta ligazón que el trabajo posibilita responde no solo a una economía social, sino también libidinal. Se destaca como actividad coordinada desplegada por hombres y mujeres para enfrentar lo que no puede obtenerse a través de lo que la organización prescribe, es decir, entra en juego la actividad subjetivante,



aquello que puede inventarse, imaginarse. Estas características destacan al trabajo como una construcción psicosocial.

En cuanto a las organizaciones, éstas muestran como los modos particulares de organizar el trabajo podrían funcionar como factores estructurantes de la subjetividad de individuos y de colectivos, o desestructurantes y productores de riesgos psicosociales, cuando la relación entre el persona y el trabajo se encuentra bloqueada.

El Dr. Neffa, J. (1998) señala que tanto los factores del medioambiente y los elementos que forman parte de las condiciones de trabajo, producen efectos a nivel colectivo como individual en los trabajadores. Ese conjunto de repercusiones de las exigencias del puesto de trabajo caracterizado por el trabajo prescripto, se denomina carga global de trabajo.

Gollac y Bordier (2011) estiman pertinente considerar los riesgos psicosociales en el trabajo, entendidos como riesgos para la salud mental, física y social, aquellos generados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales susceptibles de interactuar con el funcionamiento mental.

Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo puestos en evidencia por la literatura científica pueden agruparse en torno de seis ejes. Son relativos a la intensidad del trabajo y al tiempo de trabajo, a las exigencias emocionales, a una autonomía insuficiente, a la mala calidad de las relaciones sociales en el trabajo, a los conflictos de valores y a la inseguridad de la situación de trabajo.

El trabajo de oficina y de servicios entra dentro del denominado sector terciario de la economía. Como característica del mismo, Dejours C. (1980) señala dos tipos de ansiedad, la relativa a la degradación del equilibrio psicoafectivo y del funcionamiento mental. Su producción se asocia a tácticas de discriminación y competencia que intoxican las relaciones laborales, la ruptura de las relaciones psicoafectivas espontáneas con los compañeros de trabajo, o la implicación forzada en relaciones de violencia y agresividad con la jerarquía. Esta perturbación de la economía psíquica es percibida como tensión que el trabajador tiene que controlar a riesgo propio, y de la necesidad de descargar la agresividad resultan contaminadas las relaciones familiares, o la necesidad de consumir sustancias diversas que alivien la tensión interna. En cuanto a la ansiedad que genera la degradación del funcionamiento mental, es producto de restricciones comportamentales que la realización de la tarea prescribe, donde el trabajador termina en la autorrepresión del pensamiento, la imaginación y sus movimientos. Frente al sufrimiento, los trabajadores despliegan defensas individuales (ej: sentimientos de robotización, consumo de sustancias lícitas o ilícitas, negación), o estrategias colectivas que permiten ordenar los lazos y el sentido del trabajo, como la construcción de reglas del oficio, en el mejor de los casos.

Las consecuencias se observan en las patologías de las relaciones sociales como es el caso del acoso moral, también hay que considerar el sufrimiento ético cuando una persona se le pide actuar en



oposición a sus valores profesionales, sociales o personales. Además, la experiencia de cambios incesantes o incomprensibles genera temor y sensación de incertidumbre, y es fuente de estrés.

Como producto de los cambios socioculturales característicos de las últimas décadas se evidencia un predominio de formas y prácticas sociales de control en lugar de las conocidas prácticas disciplinarias, la violencia laboral entonces toma el sentido ya no solo en relación a la dinámica del ejercicio del poder, sino como técnica necesaria que banaliza la injusticia, el abuso y el maltrato.

De acuerdo a la ley 13168 contra la violencia laboral (2003), se define y entiende a la violencia laboral al accionar de un funcionario y/o empleado público, que valiéndose de su posición jerárquica o de circunstancias vinculadas a su función, incurran en conductas que atenten contra la dignidad, integridad física, sexual, psicológica o social del trabajador, manifestando un abuso de poder llevado a cabo mediante el amedrentamiento, amenaza, inequidad salarial, acoso, maltrato físico, psicológico y/o social.

Su manifestación más frecuente es el maltrato psíquico y social (desvalorización y hostilidad continuada y repetida), acoso (acción persistente y reiterada de incomodar o insultar en función de un rasgo característico), acoso sexual, maltrato físico e inequidad salarial.

Scialpi, D. (2001) plantea que la violencia es un vínculo, una forma de relación social por la cual uno de sus términos realiza su poder acumulado, y es en estas relaciones cotidianas donde se produce y se reproduce la violencia invisible, no hablada pero consentida por el temor del sometido que la padece y negada por la complicidad domesticada de la mayoría, que lo victimiza nuevamente cada vez que se atreve a pedir amparo. Sostiene que la violencia en la gestión de personal en el ámbito público se encuentra naturalizada, normalizada, invisibilizada, y consentida por sus integrantes, lo que permite su reproducción. Los organismos internacionales la consideran una amenaza para la salud pública, paso de ser un “hecho inevitable” a una “epidemia”.

A pesar de que el estado experimentado numerosas transformaciones el empleo público presenta características perdurables: falta de profesionalización y oportunidades para el ingreso a un sistema de carrera que lejos se encuentran de estar basado en el mérito, en la capacitación y el desarrollo. Siguiendo la definición de la OIT (2005) el empleo en el sector público es precario porque implica un trabajo inseguro, incierto, delicado, que establece una referencia hacia las condiciones de vida y de trabajo que no ofrecen ninguna garantía.

La realidad laboral actual es compleja, por factores del contexto vinculados a procesos organizacionales y sociales globales, a una mayor interacción entre sectores públicos, privados y sin fines de lucro, a la diversidad de la población en general, y una creciente preocupación por la calidad de vida. Esta problemática lleva a poner el foco sobre la salud ocupacional.



La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) consideran la salud ocupacional como: "La rama de la salud pública que busca mantener el máximo estado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones, protegerlos de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. En suma, adaptar el trabajo al hombre."

Entonces, desde el punto de vista preventivo, la salud mental es un proceso determinado por componentes históricos, socio-económicos, biológicos y psicológicos, cuya preservación y mejoramiento implica una dinámica de construcción social vinculada a la concreción de los derechos humanos y sociales de toda persona. Se debe partir de presunción de capacidad de todas las personas. (La ley Nacional de Salud Mental Nº 266577 (2011) en el capítulo II artículo 3º).

En ese sentido, la APS (Atención Primaria de la Salud) plantea que la función de los agentes de salud mental apunta a focalizar en la calidad de vida de las familias y redes sociales con sus miembros, las organizaciones, etc. Pero también resulta primordial ocuparse de la salud positiva cooperando con la generación de procesos de protección y promoción de lo que no está dañando en el campo de lo mental y emocional.

En este sentido, se trataría de pensar en el diseño de estrategias tanto individuales como organizacionales, orientadas a evitar el padecimiento de los trabajadores sobre el soporte de optimizar sus capacidades y consolidar una red de apoyo social, con el objetivo principal de inducirlos en el rol de agentes de detección primaria de salud mental.

Cuando se trabaja desde la perspectiva de salud positiva no se toma en cuenta el riesgo sino el potencial de salud de la comunidad o grupo social del que se trate y de todo ser humano. La actualización de este potencial de salud positiva implica la participación y el refuerzo de las redes sociales de apoyo, ya que las personas aisladas y con insuficiente apoyo social tienden a sufrir más enfermedades.

### **DISEÑO DEL TALLER:**

Los talleres se organizaron teniendo en cuenta las temáticas planteadas en la metodología, las mismas se dispusieron de la siguiente manera:

- Apertura: presentación del Proyecto de Extensión, objetivos y actividades, integrantes y participantes del taller.
- Desarrollo:
  1. Abordaje de las leyes y normas laborales a cargo de un letrado, y de la estructura y actividades gremiales.

Se apunta a que los trabajadores conozcan sus derechos y las leyes que los amparan, como también el rol gremial.

2. Presentación teórica de los conceptos de trabajo, empleo, riesgos psicosociales, aspectos estructurantes y desestructurantes del ámbito laboral, en especial dos formas características del empleo público: acoso moral y síndrome del quemado.

Se pretende que a partir del abordaje teórico y los casos clínicos, puedan reflexionar sobre los valores, creencias, prácticas y visibilizar supuestos de la vida cotidiana internalizados.

3. Presentación de casos clínicos: a partir de la conformación en pequeños grupos se trabajó en el análisis de casos referidos a acoso laboral y otro al síndrome del quemado.

Se pretende que los grupos reflexionen sobre los valores institucionalizados, sus propias vivencias, compartiendo sus experiencias laborales.

- Plenario: Análisis de lo elaborado por cada grupo, producto de la reflexión y debate conjunto. Puesta en común y debate general, recepción de propuestas de intervención.

### **Conclusiones**

A partir de lo trabajado en los talleres es posible determinar algunos emergentes semejantes en ambos grupo de trabajo:

- Condiciones ambientales precarias
- Falta de recursos materiales para hacer su labor
- Ausencia de capacitaciones
- Falta de reconocimiento en el desempeño
- Desmotivación laboral
- Reconocimiento por parte de los trabajadores de las malas condiciones de trabajo
- Relaciones interpersonales conflictivas y deterioradas
- Acoso moral, sexual, estres
- Objetivos y metas poco conocidos
- Sin procesos de evaluación
- Asignación poco clara de las tareas
- Interés por las temáticas abordadas

### **Bibliografía**

ALONSO, H., GALEANO P. y colab. (2009) Vivencia colectiva subjetiva de las condiciones de trabajo en el ámbito público. Trabajo presentado en el II Congreso Internacional de Investigación de la Facultad de Psicología UNLP, La Plata, Buenos Aires – Argentina

BOSQUED, M. (2005), *“Mobbing. Como prevenir y superar el acoso psicológico”*. Paidós, Barcelona.

- 
- BOSQUED, M. (2008), *“Quemados. El síndrome de Burnout: Que es y como superarlo”*. Paidós, Barcelona.
- DEJOURS, C. (1980) Trabajo y desgaste mental: una contribución a la psicopatología del trabajo. Editorial Hvmánitas. Buenos Aires. Caps. 2, 3, 6 y conclusiones.
- DEJOURS, C. (1992) Psicopatología del trabajo. Editorial Hvmánitas. Buenos Aires.
- DEJOURS, C. (2006) La banalización de la injusticia social. Editorial Topia. Buenos Aires
- DEJOURS, C. (2007) Vulnerabilidad psicopatológica y nuevas formas de organización del trabajo. Traducción Wlosko M.
- FREUD S, *El malestar en la cultura*. Nota 5. Bs. As. Editorial Amorroutu
- LEY 13168 LEY DE VIOLENCIA LABORAL Administración Pública de la Provincia de Buenos Aires. PUBLICACION EN BOLETIN OFICIAL 24-02-2004
- Neffa, Julio “¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo?” Editorial Humanitas 1998
- O.I.T. “El mejoramiento de las condiciones de trabajo y medio ambiente, un programa internacional” Ginebra OIT 1984
- O.I.T.. “Factores psicosociales en el trabajo. Naturaleza, incidencia y prevención”. Ginebra: OIT; 1986.
- Peiró Silla, J.M. “El trabajo como fenómeno psicosocial” Cap. 1 en Tratado de Psicología del Trabajo Vol.II. Editorial Síntesis. Madrid 1996
- SCHLEMENSON A. (2002): *La Perspectiva ética del Análisis organizacional*” Editorial PAIDOS. Buenos Aires.
- SCIALPI, D (2001) La violencia laboral en la administración pública argentina. (PDF) [www.docstoc.com](http://www.docstoc.com)
- UPCN: Violencia Laboral – Cuaderno de Igualdad de Oportunidades – Serie Derechos. [www.upcndigital.org](http://www.upcndigital.org)
-