

IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES PARA FORTALECER LA COMPETENCIA DE LOS TRABAJADORES EN LAS POLÍTICAS PÚBLICAS.

Ramírez, Oscar & Lóndero, Milena.

ramirezenzo4@gmail.com

Resumen

El propósito del presente trabajo es reflexionar sobre las competencias de los trabajadores a la hora de desempeñar sus funciones dentro de organizaciones estatales y a la vez destacar la importancia de que logren reconocer sus capacidades para afrontar diversas situaciones y de éste modo no caer en la rutina de intentar alcanzar únicamente lo prescripto de la labor sino enriquecer su quehacer y afrontar de la mejor manera la actividad diaria.

Es común encontrar que los trabajadores no son conscientes de los saberes que poseen (Wertsch, 1999), y sin embargo, son éstos saberes los que permiten cubrir disfunciones del modelo de organización y sin saberlo van determinando criterios que utilizan para realizar la actividad laboral. En éste sentido, es importante destacar que hay saberes no explicitados plenamente que pueden volverse un elemento de resistencia y dificultar la acción colectiva.

Orientado a este propósito, se procuró establecer el funcionamiento de una organización estatal conjuntamente con las actividades cotidianas que en ella se llevan a cabo para de éste modo definir el lugar otorgado a los distintos tipos de saber. Se utilizaron conceptos de referencia propios de la gestión pública como agenda, asistencialismo, ciudadanía, para encuadrar el campo de trabajo; como así también conceptos referidos a la psicodinámica del trabajo y el sistema de actividad, entre ellos: actividad real y prescripta, astucia y trampa, género y estilo profesional, para dar cuenta del aspecto psicológico de la actividad laboral según los aportes de la psicología laboral y del trabajo.

El proyecto realizado consistió en un análisis fenoménico de la actividad laboral mediante una “metodología de investigación-acción” (Hernández, Fernández & Baptista, 2010), con el objeto de que los trabajadores reconozcan sus competencias. Se realizó un análisis colectivo del trabajo basado en la recolección de datos mediante talleres y entrevistas semi-estructuradas y abiertas dirigidas a los miembros de la organización logrando una identificación conjunta de las competencias que ponen en juego a partir de la discusión de lo que realizan o no a diario.

Utilizando éste plan de acción tuvimos acceso a: la conducta de los trabajadores realizando su trabajo; el objeto de realización de esta actividad; y también nos permitió apreciar la presencia de los otros en la realización de la actividad (Gallardo, Levy & Ramírez, 2015).

Finalmente, para sistematizar los resultados, describimos este sistema de actividad registrando lo que resultó significativo e infiriendo las competencias puestas en juego por los trabajadores en el cumplimiento de su actividad.

El proceso de investigación posibilitó el análisis y reflexión de las vicisitudes que atraviesan los trabajadores en su práctica cotidiana y además el visibilizar los alcances de su accionar reflejado en las competencias que manifiestan desde sus puestos de trabajo. Dentro de los resultados destacamos el hecho de que los trabajadores implícitamente dejan entrever su afinidad por un quehacer relacionado con una perspectiva de corte asistencialista o desde un enfoque de creación de ciudadanía, respecto a cómo se posicionan frente a las personas que solicitan el servicio que brinda el Estado.

Concluimos con lo importante de evidenciar el saber hacer, saber ser y saber (Spinosa, 2004) de los trabajadores, la cual denota que la actividad que realizan no está simplemente basada en una posición pasiva respecto a lo que hacen, sino que se configura en una dinámica en la que interactúan unos con otros activamente. Consideramos que es necesario que aprendan a reconocer sus capacidades como así también la de sus compañeros para que conjuntamente logren construir un género profesional que les permita optimizar y llevar adelante saludablemente su quehacer profesional.

En base a lo antes expuesto, coincidimos con Zurbriggen y Darsch (2004) en cuanto a que el trabajador aporta conocimiento que da un valor agregado a los productos, procesos y servicios, por lo que sería importante la adaptación de las organizaciones a esquemas de participación colectiva y horizontal en la toma de decisiones dentro de la situación de trabajo.

Palabras Clave: saberes, psicodinámica, política pública.

Abstract

The purpose of this paper is to reflect on the skills of workers in performing their functions within government organizations and also the importance of achieving recognize their capabilities to deal with different situations and thus do not fall into the routine of note trying to reach the prescribed only the work but to enrich their work and cope as best daily activity.

It is common to find that workers are not aware of the knowledge they possess, and yet these are knowledge that cover the dysfunctions of the organizational model and unknowingly are determining

criteria used to perform work activity. In this sense, it is important that there is knowledge that can not fully become a resistance element and explicit collective action difficult.

It aimed at this purpose, sought to establish the functioning of a state organization together with daily activities it carried out to thereby define the place given to the different types of knowledge. Own reference concepts of governance as an agenda, handouts, citizenship, to frame the labor camp were used; as well as concepts in psychodynamic of work and activity system, including: real and prescribed activity, cunning trap, gender and professional style, to account for the psychological aspect of the work activity according to the contributions of occupational psychology and work.

Keywords: knowledge, psychodynamic, public policy.

Contexto de la política pública

Partiendo desde un nivel macro apreciamos que las políticas sociales emergentes del contexto neoliberal fueron y siguen siendo de carácter asistencial. Ello no es ajeno a los trabajadores estatales más allá de los intentos que realizan algunos por llevar a cabo un enfoque de ciudadanía más participativa.

Coincidimos con Oszlak (1997), cuando manifiesta que el rol del Estado en cada momento histórico podría concebirse como una expresión político-ideológica de la agenda vigente; pensamos que la política estatal no es una respuesta aislada, sino un conjunto de respuestas que permiten inferir la posición del Estado frente a la cuestión; entonces frente a la agenda prescrita cabe preguntarse cuánto influencia a los trabajadores que tienen que llevar a cabo su labor.

Mediante la obtención de datos a través de entrevistas y talleres logramos percibir las distintas posturas en relación a la asistencia, notando que varía la posición de acuerdo a la trayectoria que han ido trazando los trabajadores, ya sea desde su formación académica o bien desde su tarea diaria.

Del relevamiento de datos, apreciamos que ciertos empleados pretenden generar en las personas empoderamiento, ya que le transmiten el sentido de responsabilidad y participación activa y no solamente que reciban lo que el Estado pueda brindarles.

Lo antes expuesto, se relaciona con lo que menciona Gurbindo (2008) en el sentido de que el empoderamiento, toma al individuo como sujeto activo y participe de su propio cambio.

Pero a la vez, encontramos en otros trabajadores la postura de tipo asistencialista, la que según Freytas (2009) constituye la institucionalización de la pobreza porque no genera una toma de responsabilidad por parte del beneficiario.

Entonces es necesario preguntarse si estos saberes que poseen los trabajadores conjuntamente con sus posturas ideológicas permiten ejercer sus funciones libremente o si hay obstáculos que impiden conformar un género profesional compartido por todos los trabajadores.

Ante ello surge otra pregunta subyacente respecto a si la dificultad de tener un género compartido dificulta las relaciones dentro del área administrativa de los trabajadores estatales y a la vez si es perjudicial para la salud de los trabajadores.

Análisis de la actividad de los trabajadores desde la psicodinámica

Abordamos el trabajo como un sistema de actividad, ubicado en un contexto determinado e históricamente condicionado. Es por ello que las condiciones del trabajo deben ser especificadas localmente, en relación a los agentes comprometidos en el cumplimiento de la actividad.

Partimos de entender al hombre como actor social, cuya conducta está sometida a una racionalidad estratégica tal como lo plantea Dejours (1998). Cuando analizamos el trabajo encontramos la conducta observable del trabajador (el comportamiento); pero también aparece lo no visible bajo la forma de los motivos y los actos de pensamiento que acompañan, preceden y siguen a un comportamiento, lo cual se aprecia en el hecho de realizar una actividad entre varias posibilidades considerando que optan por realizar la adecuada para la situación.

En este sentido, los trabajadores despliegan cotidianamente desde sus respectivos puestos de trabajo actividades para enfrentar lo que está dado por la organización prescripta del trabajo.

Si pensamos la situación de trabajo como un sistema de actividad (Dejours, 1998) triplemente dirigido, encontramos que:

➤ En el vértice de lo Real se ubica al medio laboral formado por las metodologías empleadas (escucha, redacción y ordenamiento de la información en el informe, etc.), como así también los materiales de trabajo (computadoras, impresoras, formularios, lapiceras, y todos los elementos físicos que integran la oficina).

Además ubicamos aquí las trampas que realizan los trabajadores para soslayar la diferencia entre lo prescripto y lo que puede aportar cada uno. Es decir, que lo real no puede obtenerse mediante la ejecución rigurosa de lo prescripto, ya que lo establecido formalmente es ajustado por el trabajador.

➤ En el vértice del Ego están cada uno de los trabajadores por separado, todos con sus saberes y competencias adquiridas particularmente de experiencias conjuntas e individuales.

➤ Por último, en el vértice de los Otros ubicamos a los miembros del equipo de trabajo conformando el contexto social y laboral.

Para apreciar el sistema de actividad en su dinámica es necesario que entren en juego los conectores de los distintos vértices:

✓ El Acto, mediador entre el ego y lo real, es lo que hace cada trabajador para transformar el mundo real, es decir, lo que realizan utilizando los materiales físicos y las metodologías conjuntamente con las trampas para apropiarse de la actividad y llevarlas a cabo según su manera de proceder para cumplir con el objetivo.

Es importante destacar dentro del acto el hecho de evitar que se politice la función del trabajador ya sea por clases políticas o intereses partidarios como plantea Longo (2002), pero también rescatar que tampoco debe ser excesivamente burocrático a la hora de exigir en el sentido de volverse un simple ejecutor de normas o procedimientos de pautas estrictas.

✓ Con eficacia se hace referencia al juicio de belleza y al de utilidad proferido por los otros. Da cuenta de la relación entre los Otros y lo Real, entre lo que realiza cada trabajador y lo que juzgan los Otros de lo realizado o no realizado en la práctica. El juicio de belleza es otorgado por los pares, mientras que el juicio de utilidad lo determina el jerárquico.

En concordancia con Schlemenson (1999), manifestamos que la organización debe ser capaz de canalizar el talento de sus integrantes para permitirles desarrollarse constructivamente.

✓ Por último, encontramos que entre los Otros y el Ego aparece lo Tradicional, entendido como los saberes que se aprenden a lo largo de la historia mediante las trayectorias.

En el sistema de actividad que estamos analizando, las trayectorias están marcadas por historias comunes entre los trabajadores, como así también por las trayectorias de vida particulares que trae cada integrante.

Entre las trayectorias por historias comunes vemos, por ejemplo el uso de las herramientas de trabajo, conocimiento que adquirieron de la enseñanza y aportes entre colegas conjuntamente con capacitaciones. Los trabajadores consideran que este aprendizaje los lleva a poder brindar mejor información y de éste modo crecer desde su puesto de trabajo para responder mejor las consultas.

En cuanto a las trayectorias de vida particulares, encontramos tanto las provenientes de una vida de militancia para un partido político la cual orienta toda una forma de hacer conjuntamente con la concepción de sujeto que trae consigo, y por otra parte una trayectoria proveniente de estudios académicos que acarrea otra concepción de sujeto y su visión del mismo (Gallardo, Levy & Ramírez, 2015).

En base a lo antes expuesto, destacamos la actividad como lo que hace cada trabajador para alcanzar la tarea (lo prescripto) lo que más pueda, es decir, lo que hacen efectivamente en su labor diaria. En

éste sentido, la actividad realizada consiste por ejemplo en dar información, tomar entrevistas, entre otras actividades, y lo real de la actividad incluiría también lo que se piensa como posible pero no se lleva a cabo (la actividad impedida).

Lo anterior refleja que lo real se aprehende bajo la forma de experiencia en el sentido de experiencia vivida, y lo mismo lo podemos dilucidar también desde las diferentes trayectorias de los miembros del equipo de trabajo y la utilización de la inteligencia práctica o astucia (Pujol, 2007) que consiste en la utilización de la trampa para realizar la tarea conjuntamente con la posterior explicitación la trasgresión que introduce la trampa.

Frente a lo prescripto el trabajador despliega su actitud creativa para hacer frente a la prescripción institucional, el pasaje de la discreción a la visibilidad conjuntamente con el reconocimiento de los cambios otorga identidad en el sentido de reconocer su hacer antes que su ser Pujol (2007).

Como resultado final, llegamos a la conclusión de que en la realidad laboral coexisten dos maneras de pensar y hacer diferentes que entran en puja, por un lado la postura más bien de tipo asistencialista y por otro la de empoderamiento. Dichas posturas influyen y atraviesan claramente el estilo de trabajo y por lo tanto podría pensarse que dificultan la constitución y configuración del género profesional.

A nuestro entender, la posibilidad de dilucidar constructivamente entre los trabajadores los estilos profesionales que cada uno posee permitiría enriquecer y ampliar el género profesional logrando una mayor eficacia en el trabajo y disminución del perjuicio a la salud mental de los trabajadores.

Referencias bibliográficas:

Dejours, C. (1998). De la psicopatología a la psicodinámica del trabajo. En: D. Dessors & M. Guiho-Bailly, M. (Comp.), *Organización del trabajo y salud. De la psicopatología a la psicodinámica del trabajo* (pp. 23-76). Buenos Aires: Lumen.

Freytas, M. (2009). "La democracia blindada y el final del capitalismo asistencialista". En *iarnoticias*.
Extraída el 5/X/2014 desde
http://www.iarnoticias.com/2009/secciones/contrainformacion/0017_fin_capitalis_asistencialista_16mar09.html

Gallardo, A. R., Levy, V., & Ramírez, O. E. (2015). Políticas Públicas: Importancia de las relaciones interpersonales para el fortalecimiento del programa social en base a la competencia de los

- trabajadores (trabajo de sistematización final de prácticas pre profesionales de grado).
Universidad Nacional de Córdoba, Córdoba, Argentina.
- Gurbindo Marin, M. A. (2008). "Entre la contención y el desarrollo competencial. Una aproximación al objeto-sujeto en el Trabajo Social". En *Cuadernos de Trabajo Social*, núm. 2, pp. 87-104.
- Hernández Sampieri, R. Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). "*Metodología de la Investigación*". México, Mc. Graw- Hill/Interamericana Editores, S.A. Quinta Edición.
- Longo Martinez, F. (2002). "Institucionalizar la gerencia pública: Retos y dificultades". En *Ponencia presentada en el Primer Congrés Català de Gestió Pública*, septiembre de 2002, Barcelona.
- Extraída el 03/VII/2014 desde <http://www.top.org.ar/ECGP/FullText/000000/LONGO%20Francisco%20%20Institucionalizar%20la%20gerencia%20publica.pdf>
- Oszlak, O. (1997). "Estado y sociedad: ¿Nuevas reglas del juego?". En *Revista Reforma y Democracia de CLAD*, octubre de 1997, Caracas, núm. 9, oct 1997. Extraída el 23/VI/2014 desde <http://www.top.org.ar/ECGP/FullText/000000/OSZLAK,%20Oscar%20%20Estado%20y%20sociedad,%20nuevas%20reglas%20de%20juego.pdf>
- Pujol, A. (2007). Salud mental y trabajo: Nuevos escenarios, nuevos problemas, nuevas perspectivas. En *Comunicación Curso Anual de Actualización en Problemáticas de Salud Mental*. Gobierno de Córdoba. Ministerio de Salud. Gerencia de Salud Mental, 2007.
- Schlemenson, A. (1999). "La organización como factor de corrupción". En *Simposio de Análisis Organizacional*. Bs As. Extraída el 25/VI/2014 desde <http://www.econ.uba.ar/www/institutos/admin/ceo/simposio99/schlemenson.htm#%C2%A0ALDO%20SCHLEMENSON>
- Spinosa, M. (2004). El conocimiento en la conformación de identidades profesionales. ¿Los técnicos: una especie en vías en extinción? En O. Battistini (Comp.), *El trabajo frente al espejo. Continuidades y rupturas en los procesos de construcción identitaria de los trabajadores* (pp. 83-112). Buenos Aires: Prometeo.
- Wertsch, J. (1999). "*La mente en acción*". Argentina, Aique editorial.

Zurbriggen, C., & Darsch, P. (2004). "Más allá del estado y el mercado: innovación y redes". En *Massera, E.J. (Coord.), Trabajo e innovación en Uruguay. Montevideo, Universidad de la República, Trilce, 2004.* Extraída el 24/VI/2014 desde <http://www.top.org.ar/ECGP/FullText/000000/ZURBRIGGEN%20Cristina%20DARSCHT%20Pablo%20-%20Innovaci%C3%B3n%20y%20Redes.pdf>