

## **Las relaciones sociales en el trabajo: análisis de un factor de riesgo psicosocial en los trabajadores no docentes de la UNLP**

**Autor/es y e-mail:** María Cecilia Bostal; [ceciliabostal@gmail.com](mailto:ceciliabostal@gmail.com), Sofía Malleville; [sofi.malleville@hotmail.com](mailto:sofi.malleville@hotmail.com)

**Pertenencia institucional:** FaHCE UNLP, FaHCE UNLP-CIC

### Resumen

El presente trabajo forma parte del creciente interés por una dimensión de las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT): los riesgos psicosociales (RPST). Nuestro objetivo es analizar uno de los factores de RPST: las relaciones sociales en el trabajo, en un colectivo de trabajadores específico: el personal no docente de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP). Para ello nos servimos de una encuesta realizada a una muestra de trabajadores, observaciones en el lugar de trabajo y de testimonios obtenidos a partir de la implementación de un taller de visualización.

**Palabras claves:** Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, Riesgos Psicosociales, Relaciones Sociales en el Trabajo, Trabajadores No docentes de la UNLP.

### **Introducción**

El colectivo de trabajadores no docentes de la UNLP no es un colectivo homogéneo. En él se incluyen trabajadores con diversas tareas: administrativas, técnicas, de mantenimiento y de servicios generales. A la vez tienen lugares de trabajo distintos, ya que están distribuidos en las diferentes unidades académicas de la UNLP. Sin embargo su actividad comparte varias características. La mayoría trabaja de lunes a viernes, entre 6 y 7 horas diarias. Realizan sus tareas principalmente por la mañana, poseen 48 hs. seguidas de descanso durante el fin de semana, y no es común que realicen horas extraordinarias. A su vez, sus horarios tienen cierta flexibilidad: en la mayoría de los casos pueden retirarse si se presenta algún inconveniente y no hay un control estricto de los horarios de entrada y salida. Perciben salarios muy por encima del salario mínimo, de hecho, según los resultados

preliminares de la encuesta que realizamos, más de un 70% considera estar bien pago y a su vez, el 83,3% de los trabajadores encuestados cuenta con 20 días o más de vacaciones. Por último el empleo en la UNLP presenta cierta estabilidad, el 97,4% de las personas encuestadas no tiene temor a perder su empleo en el próximo año.

En líneas generales este trabajo se acerca a lo que en el imaginario social se considera un buen empleo, estable, relativamente bien remunerado, con buenos tiempos de descanso, en el cual las personas no parecen estar expuestas a riesgos físicos. Sin embargo, desde la concepción que adoptamos, creemos que los trabajadores en su actividad están expuestos a factores de riesgo no solo físicos, sino también psicosociales. Es por eso que decidimos preguntarnos por las relaciones sociales de los no docentes al interior de sus trabajos. Un 82% tiene relación con el público, y casi un 70 % (35% siempre, 32% a veces) necesita del trabajo de otro/s compañero/s para realizar su tarea, es decir que trabaja de manera colaborativa. ¿Cómo son esas relaciones con el público? ¿De qué manera se desarrolla el vínculo entre compañeros? ¿Qué tipo de relación existe con los superiores y con la organización de la cual forman parte? Nuestro objetivo será, entonces, analizar las relaciones sociales que el personal no docentes teje cotidianamente en su trabajo, considerándolas como uno de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo (RPST).

Esta ponencia se enmarca en un proyecto de investigación denominado “*Una dimensión poco estudiada de las CyMAT: los riesgos psicosociales en el trabajo asalariado*”, dirigido por el Dr. Julio César Neffa y radicado en la Facultad de Económicas de la UNLP. Uno de los productos más importantes del proyecto fue la elaboración de un cuestionario que busca abordar las percepciones de los trabajadores en relación a los RPST.<sup>1</sup> Dicha encuesta fue realizada, con el apoyo del sindicato de ATULP<sup>2</sup>, a una muestra de 351 trabajadores no docentes de la UNLP, de un total de 2178 trabajadores registrados, teniendo en cuenta dependencias, agrupamientos (administrativo, mantenimiento, servicios generales y técnicos) y participación porcentual de las categorías profesionales de las

---

<sup>1</sup> La Encuesta Argentina sobre Riesgos Psicosociales en el Trabajo, registrada bajo el número 15141282, fue elaborada por el equipo de investigación a partir del análisis de diversos cuestionarios europeos sobre condiciones de trabajo, adaptándose a la realidad de nuestro país y sus trabajadores. La misma se estructura a partir de seis ejes temáticos que responden a los distintos factores de riesgos psicosociales, estas dimensiones son operacionalizadas a partir de las distintas preguntas del cuestionario.

<sup>2</sup> Asociación de Trabajadores de la Universidad Nacional de La Plata.

diferentes dependencias de la Universidad, entre 2014 y 2016. A su vez, la información relevada por ese cuestionario se complementa con observaciones en el lugar de trabajo realizadas durante la aplicación del cuestionario y con talleres de visualización en los que participaron 19 trabajadores de distintas áreas de la UNLP, en los cuales se trataron distintas dimensiones de los RPST a partir de dinámicas grupales. De todo el material producido durante este trabajo de campo nos valdremos para analizar las relaciones sociales del personal no docente de la UNLP.

Teniendo en cuenta nuestro objetivo, consideramos necesario comenzar por definir los riesgos psicosociales en el trabajo y el contexto de surgimiento de dicho concepto, para luego abordar las relaciones sociales como uno de dichos factores y analizarlo en nuestro caso en función de sus cuatro dimensiones: las relaciones con los superiores, con los compañeros, con el público y con la organización en general.

### ***El trabajo como eje articulador de la vida***

A pesar de los vaticinios que, durante la década del setenta y ochenta, anunciaban el “fin del trabajo” (Habermas, 1975; Offe, 1985) el mismo continúa siendo un eje central que articula la vida de las personas y el desarrollo de sociedades y organizaciones (Antunes, 1999; De la Garza Toledo, 1999). El trabajo, como actividad doblemente transformadora, implica la movilización de capacidades físicas, psíquicas y sociales del sujeto, enmarcándose en un contexto social, económico, histórico y cultural determinado.

En las últimas décadas el mundo del trabajo se ha ido modificando al calor de los diversos cambios operados en el modelo de acumulación mundial, especialmente a partir de la crisis capitalista de la década del setenta y la emergencia de un nuevo paradigma productivo (Neffa, 1982). Estas transformaciones macroeconómicas trajeron aparejados cambios en la estructura y organización de las empresas repercutiendo en las organizaciones del sector público, en la configuración del mercado de trabajo y por ende en las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT). La carga global de trabajo deja de ser esencialmente física, como lo era en la industria fordista/taylorista, y adquieren especial

relevancia los riesgos ocupacionales ligados a las dimensiones psicosociales fruto del detrimento del sector industrial y el crecimiento del sector servicios (Neffa 1989; 2003).

Es en el proceso de servicios, como es el caso de los trabajadores no docentes de la UNLP, donde la carga psíquica y mental repercute con mayor intensidad en los trabajadores ya que el usuario está implicado en el propio proceso de producción, introduciéndose un tercer sujeto en la relación laboral que no es el obrero ni el empleador pero que puede presionar sobre los tiempos de producción e intervenir en la interacción productiva, de esta manera se complejizan las relaciones sociales de producción (de la Garza Toledo, 2010). A su vez esta actividad requiere ejercitar las competencias afectivas, emocionales e interpersonales, por ejemplo a partir de las relaciones cara a cara que se generan entre usuarios y trabajadores (Peiró, 2004).

Desde esta perspectiva, la actividad laboral puede ser fuente de sentido e identidad, generar felicidad, placer y/o realización en quien lo ejecuta y constituir un espacio de interacción social, pero también es a partir del trabajo que se han generado históricamente diversas formas de dominación y explotación. Si el contenido y la organización de la actividad laboral no permiten construir sentidos el trabajo puede ser fuente de padecimientos y por ende causarle sufrimiento a los trabajadores con consecuencias en su salud (Dejours, 1992; 2013).

### ***El proceso de trabajo, su contenido y organización***

Para realizar este análisis partimos de una concepción ampliada de CyMAT en la cual no sólo se toman en cuenta los riesgos para la salud generados por factores físicos, químicos y biológicos presentes en el medio ambiente laboral sino también las condiciones de trabajo resultantes de los factores socio técnicos y organizacionales, los cuales impactan directamente en la configuración de la carga global de trabajo.

En síntesis, es la configuración de las condiciones de trabajo, es decir el contenido y la organización que asume el proceso de trabajo, lo que determina el sufrimiento o placer del sujeto durante el desarrollo de su actividad laboral, influyendo sobre la salud de los

trabajadores insertos en un colectivo y en el funcionamiento de la organización (Giraud y otras, 2003; Neffa, 2015). Teniendo en cuenta esta definición de CyMAT y en consonancia con las características de la organización que analizaremos, nos centraremos en un concepto más específico: *los riesgos psicosociales (RPST)*.

Los RPST pueden ser definidos como aquellos riesgos para la salud en un sentido integral generados por los determinantes socioeconómicos y, esencialmente, las condiciones que asume el proceso de trabajo, su contenido y organización, susceptibles a interactuar con el funcionamiento físico, mental y social de los trabajadores e impactar en la empresa u organización. Teniendo en cuenta las múltiples variables que interfieren en la conformación de los riesgos en el trabajo podemos identificar seis factores para su análisis: intensidad y tiempo de trabajo, exigencias emocionales, autonomía y margen de maniobra, conflicto de valores, inseguridad en el puesto de trabajo y relaciones sociales en el trabajo. (Coutrot, 2013; Gollac, 2013 y Neffa, 2015).

Es importante comprender los riesgos tanto en su dimensión colectiva como subjetiva. Cuando el trabajador utiliza su fuerza de trabajo moviliza sus conocimientos técnicos, su inteligencia y su capacidad para reflexionar, interpretar y construir sentido, el impacto de los diversos factores de riesgos dependerán de la historia, trayectoria profesional y capacidades del sujeto para defenderse, resistir y/o adaptarse a esa situación (Dejours, 1992, 2013). Asimismo las características que asume el proceso laboral repercuten sobre el colectivo de trabajo, por lo cual partimos de una perspectiva que no intenta individualizar o psicologizar el sufrimiento en el trabajo sino que pone el acento en el colectivo de trabajo, su entorno y la organización en su conjunto (Gollac y Bodier, 2011).

### ***El factor de las relaciones sociales***

Los seres humanos son seres relacionales. En el trabajo, las personas establecen vínculos con superiores, con colegas, compañeros, con la organización en la cual trabaja y, en función del tipo de empleo, con el público. Dichas relaciones pueden constituir un aspecto positivo del trabajo o pueden constituirse como un factor de RPST.

Las relaciones que las personas establecen en sus lugares de trabajo pueden crear las condiciones para que estos se integren y se sientan parte de un equipo, en el cual exista un reconocimiento a su tarea, se sientan valorados por sus calificaciones y competencias, sean tratados de manera justa y perciban que realizan algo útil por los demás. “Las buenas relaciones interpersonales, las posibilidades de comunicarse y el mutuo apoyo social en el trabajo pueden incrementar el bienestar psicológico en el trabajo y crear un clima laboral saludable.” (Neffa, 2015:215)

Por el contrario, puede suceder que dichas relaciones se transformen en un factor de riesgo. Si en el trabajo no se propicia la comunicación formal e informal entre los trabajadores, si se entretienen malas relaciones, si existe una falta de cohesión en el grupo, o dificultad para expresar emociones y opiniones, puede generarse tensión y un clima laboral poco saludable. La falta de reconocimiento por parte de superiores, colegas, e incluso, por parte del público, el sentimiento de soledad o falta de apoyo social en el trabajo, pueden afectar profundamente al trabajador.

En nuestra opinión, las relaciones sociales en el trabajo son importantes no sólo porque pueden constituir un factor de riesgo psicosocial, sino porque también éstas pueden matizar el efecto de los otros factores de riesgo. Como planteamos anteriormente, consideramos que los trabajadores no adoptan un rol pasivo frente a los RPST, si no que elaboran distintas estrategias para enfrentarlos o contrarrestarlos, y estas estrategias muchas veces se dan de manera colectiva (Dejours, 1992).

### ***Las relaciones sociales en los trabajadores no docentes de la UNLP***

A continuación analizaremos las relaciones sociales de los trabajadores no docentes de la UNLP con sus superiores, con la organización que los emplea, con sus compañeros/as y con los usuarios.

#### **Relaciones con los superiores jerárquicos**

Un aspecto importante a la hora de caracterizar las relaciones sociales en el trabajo es la configuración que adopta el liderazgo y dirección de los superiores jerárquicos en la

organización, los cuales pueden brindar apoyo técnico cuando el trabajador debe realizar una labor delicada o compleja, valorar y reconocer las tareas que realiza el personal a su cargo, generar espacios de diálogo, componer adecuados sistemas de información y comunicación al momento de proporcionar órdenes o indicaciones, entre otras acciones (Neffa, 2015). Sin embargo cuando el estilo de dirección asume características autoritarias se genera un mal clima laboral que repercute directamente en las relaciones que los trabajadores tejen entre sí y con sus jefes.

Cabe señalar que los trabajadores no docentes responden a una “doble línea jerárquica”, por un lado encontramos a los superiores directos, con los cuales establece contacto cotidiano en el marco de su puesto de trabajo; por otro lado hallamos a las autoridades de las distintas facultades y dependencias (decanos, vicedecanos, secretarios, entre otros).

Según los datos recabados a partir de la encuesta realizada a los no docentes de la UNLP podemos indicar la presencia de ciertas situaciones que ejemplifican lo anteriormente señalado. Cuando se les preguntó a los trabajadores si, al momento de realizar su actividad, recibían órdenes contradictorias o poco claras observamos que más de la mitad de los trabajadores no docentes respondieron “A veces” (43,1%) y “Siempre” (8,6%) frente a un 48% que respondió “Nunca” (48,3%). Lo cual nos indica que pueden existir falencias a la hora de comunicar e informar al personal a cargo sobre las tareas que deben realizar.

La forma que asume el liderazgo en una organización, en tanto proceso social, implica que las indicaciones dadas por los superiores al personal a cargo repercuten directamente en la organización del trabajo y en las relaciones de intercambio, comunicación y cooperación en el marco de ese establecimiento. Podemos vislumbrar esta situación a partir del relato de una trabajadora de atención al público:

“Yo tengo un sello para firmar los seguros y para mí es terrible porque llevan mi nombre, hay una falta de responsabilidad del jefe porque no supervisan los seguros. Y si llega a haber un error la responsable soy yo, ellos no se hacen cargo” (Facultad de odontología, Área dirección de enseñanza)

Sin embargo cuando se interroga a los trabajadores si, en caso de desacuerdo, puede conversar con sus superiores observamos que un alto porcentaje sostiene que “Siempre” puede discutir con ellos (74,6%), mientras que un 17,9% respondió “A veces” y sólo un 6,9% contestó “Nunca”. Por lo cual las diferencias respecto a la mejor manera de realizar una determinada tarea no responderían a un problema de comunicación entre los superiores y el personal a cargo, puesto que en la mayoría de las respuestas los trabajadores sostienen que pueden dialogar con sus jefes en caso de desacuerdo.

En relación a las situaciones de tensión que viven los no docentes con sus superiores jerárquicos vemos que un alto porcentaje (61,3%) de los encuestados respondió que “Nunca” sufre situaciones de tensión, mientras que un 33,3% contestó “A veces” y un 5,1% “Siempre”. Si bien la distribución de porcentajes se inclina hacia el “Nunca” detrás de cada respuesta que contempla “Siempre” y “A veces” encontramos personas que el marco de su actividad laboral sufren episodios de tensión con sus superiores. En la crónica del taller de visualización hallamos el relato de una de las observadoras sobre la situación que describe una trabajadora de atención al público durante la actividad “¿Cómo se siente mi cuerpo trabajando?”

*“Aquí realiza una pausa, y le pregunto acerca del brazo derecho, por qué lo había realizado de esa forma (ya que era desproporcionado con respecto al otro) y me comenta que había tenido un accidente camino al trabajo. Por ese motivo ella pidió licencia en su trabajo y tuvo problemas para lograr la credibilidad de sus superiores. Muy seriamente ella me comenta “Yo soy una persona de palabra, tiene un valor muy importante para mí, y ellos pensaban que estaba mintiendo...me querían cambiar de sector y yo al tiempo tuve una enfermedad”. Dijo sentirse una persona que “va de frente” con su palabra, y que gracias a esto ella pudo conservar su puesto, pero que al tiempo esos nervios por los que atravesó derivaron en una hepatitis.”*

(Facultad de Cs. Agrarias y Forestales, Área de personal)

Como observamos en este fragmento algunas situaciones de tensión con los superiores pueden traducirse en sufrimiento para los trabajadores generando consecuencias negativas en su salud. Asimismo los conflictos interpersonales devienen en una mala calidad de las relaciones sociales al interior del ámbito laboral lo cual, además de generar sufrimiento y dolencias, moviliza a algunos trabajadores a abandonar su puesto de trabajo. Tal es el caso de las observaciones realizadas en el taller de visualización en relación a lo



esbozado por el grupo autodenominado “*los sobrevivientes*” del área de Dirección de salud-Departamento de atención social:

*“Comentan que ya se han ido 7 personas del área, por malas condiciones, conflictos personales o por enfermedad. Hay mal clima laboral: mucha presión, maltrato, autoritarismo, sobrecarga. Están divididas/agrupadas por afinidad. Es un ambiente laboral “desfavorecedor”, que genera efectos muy negativos en el cuerpo: “el cuerpo habla”: dolores de panza, de cabeza, asfixia: “me quedo sin aire”, angustia, conjuntivitis: “los ojos pegados”.* (Presidencia, Área de Dirección de salud-Departamento de atención social)

Por otro lado, según distintos autores (Siegest, 2013; Karasek, 1979; Gollac y Bodier 2011; Neffa, 2015) las relaciones sociales en el trabajo se vinculan directamente con los conceptos de reconocimiento y justicia. El reconocimiento del esfuerzo y los resultados es fundamental para la autoestima y el refuerzo de la identidad del trabajador y, cuando no existe, constituye un factor de riesgo psicosocial (Dejours, 2013). Cuando se indagó en torno al reconocimiento por parte de los superiores encontramos que un 66,7% de los trabajadores plantea que “Siempre” recibe el respeto y la estima que merece su trabajo de parte de superiores, a su vez un 25,4% sostiene que “A veces” y sólo un 6,6% percibe que “Nunca” su trabajo es respetado o reconocido por sus jefes.

Si bien los porcentajes que realizan una valorización positiva respecto al reconocimiento por parte de los superiores jerárquicos son altos, hallamos en los comentarios cualitativos de las encuestas situaciones diversas en donde los superiores jerárquicos desestiman el trabajo efectuado por los “no docentes”, por ejemplo suspendiendo y/o reduciendo las tareas de algunos/as trabajadores por razones arbitrarias. Como plantea Dejours (1982; 2013) los denominados “juicios de utilidad” son pronunciados por la línea jerárquica respecto a la labor realizada por el personal a cargo, si un trabajador siente que su compromiso no es tenido en cuenta o es subestimado podemos encontrar escenarios de sufrimiento.

“No tengo tareas, respondo en función de lo que debería hacer pero estoy “frezado”, sólo cumplo horario, no soy considerado en el desarrollo de las tareas. Con el cambio de gestión y por cuestiones no dichas no tengo el desarrollo de tareas pertinente a mi categoría. Me siento un “ñoqui”, me negaron la posibilidad de reubicarme (...) Hace 4 años que estoy en esta situación, no sé si reírme o llorar. En todo este tiempo no llegué a

cumplimentar una semana de mi anterior función, una semana de trabajo en 4 años (...) "Estoy una situación de "bulling laboral" y "ostracismo político" (Facultad de Periodismo)

"yo estaba así, como uds. (contento), pero hoy cambié, me siento aislado. Por un cambio, movimiento que hubo en el área. Ya ni siquiera tengo tarea, vengo, abro y nada más. (Facultad de Cs. Económicas, Área servicios generales)

Otra trabajadora de la Facultad de Periodismo indicó que su superior no le otorga tareas y/o trabajos para realizar aduciendo que ella posee una "*situación particular*" haciendo referencia a que tiene hijos. Luego de finalizar la encuesta la mujer le pidió al delegado el número de teléfono de la encuestadora para pedirle que borre el área en la cual se desempeña ya que es la única allí y tenía temor que se conozca su testimonio. Esta situación puede indicarnos el carácter negativo del vínculo de esta trabajadora con su superior al punto tal de tener que medir sus dichos por temor a posibles represalias. Como sugieren los fragmentos cualitativos citados este tipo de situaciones no parecerían ser solamente casos aislados puesto que involucran trabajadores de distintas facultades, áreas y categorías.

### Relaciones con la organización

En cuanto al concepto de reconocimiento debemos señalar que no sólo implica aquellos aspectos materiales, ligados a la remuneración, sino que también involucra aspectos morales y simbólicos referidos al "hacer" y al "ser" de ese trabajador al interior de la organización y en consonancia con su desempeño laboral (Dejours, 2013; Neffa, 2015).

En lo que respecta a la remuneración se observa que la mayor parte de los no docentes percibe un salario en pesos que supera los \$10.000. Sin embargo poco más del 25% de los trabajadores recibe un salario por debajo de los \$10.000. Cabe aclarar que los valores corresponden a los montos vigentes durante el periodo 2014-2015, etapa en la cual se realizaron la mayor parte de las encuestas. Por otro lado, al indagar en torno a la autopercepción sobre la remuneración, encontramos que el 72% de los trabajadores se considera "Bien pago". Es interesante observar que el porcentaje que le sigue, si bien es relativamente bajo (14%) indica que esos trabajadores sienten que su trabajo está "Mal pago". Seguido por un 9% que sostiene estar "Muy bien pago". Teniendo en cuenta estos

datos podemos decir que la cuestión salarial no sería la problemática central que interpela a este colectivo.

Otro de los elementos que nos permite reflexionar sobre el reconocimiento y la relación del trabajador con la organización que lo emplea es la percepción que poseen los no docentes sobre la posibilidad de hacer carrera en dicho establecimiento. En este sentido observamos que ante la consulta por la posibilidad de promoción o ascenso el 42,2% indicó que “Siempre” tiene expectativas. Sin embargo es interesante remarcar que un 29,9% de los trabajadores señaló que “Nunca” vislumbra el ser ascendido como una posibilidad, a pesar de todos sus esfuerzos. Mientras que un 15,7% respondió “A veces” y un 5,7% “No sabe” si puede ser ascendido. El material cualitativo nos permite conocer lo expresado por algunos trabajadores respecto a los concursos no docentes que se dan al interior de la UNLP. Algunos de ellos señalaron que existen “*mecanismos injustos*” durante la selección por concursos, otras plantean que “*el concurso está arreglado, demasiado direccionado. Eso te causa frustración*”, además un trabajador de Bellas Artes señala “*no tengo expectativas de ser ascendido, el concurso es una simple pantalla porque después eligen a dedo*”.

Respecto a las situaciones de violencia en el lugar de trabajo, debemos señalar que éstas se diferencian de las situaciones denominadas “de tensión” con los demás integrantes de la organización, las cuales pueden estar ligadas a aspectos propios del trabajo cotidiano. La violencia, en cambio, engloba diversos comportamientos preocupantes que incluye tanto situaciones de agresión física o acoso sexual como así también escenarios de hostigamiento, violencia verbal y críticas injustas.

Si bien entre los trabajadores no docentes durante la realización de las encuestas no surgieron casos de acoso sexual o violencia física si encontramos, aunque en porcentajes bajos, trabajadores que expresaron recibir bromas hirientes o de mal gusto (4%), sabotaje de su trabajo (7,4%) y agresiones verbales (8,7%). Otros denuncian que le impiden expresarse o hablar (8,3%), mientras que un 11,1% plantea que lo cargan de tareas inútiles y un 13,7% sostiene que lo ignoran o ningunean. El porcentaje de respuestas afirmativas asciende a 15,1% ante la pregunta por la crítica injusta a su trabajo. Es interesante señalar que la mayor parte de los no docentes aduce estos comportamientos al “personas de la

organización”. Los principales conflictos entonces no se presentan en las relaciones con usuarios/as sino con las demás personas con las cuales comparten su trabajo, especialmente con los superiores jerárquicos.

### Relaciones con los compañeros/as

Las relaciones con los compañeros son centrales en el proceso de trabajo ya que con ellos el trabajador comparte la mayoría de su jornada laboral. Estas relaciones pueden ser de carácter conflictivo o competitivo o ser de carácter colaborativo, de camaradería. “El apoyo social brindado por los colegas es importante para transmitir conocimientos, experiencias y ayudar a superar momentos difíciles provocados por las exigencias de las CyMAT y los RPST prevaletentes, el agotamiento emocional, los conflictos y tensiones.” (Neffa, 2015: 214). Una buena relación entre compañeros puede incrementar el bienestar psicológico en el trabajo y crear un clima laboral saludable. Para ello son indispensables una buena comunicación y el apoyo interpersonal. Por el contrario, las relaciones de tensión, la dificultad para comunicarse y/o expresar las emociones y opiniones, la falta de cohesión o de trabajo en equipo y el aislamiento pueden producir un gran sufrimiento en el trabajo.

En el caso de los trabajadores no docentes de la UNLP, un 16,5% afirma que trabaja solo y de manera autónoma, mientras que un 23,1% solo lo hace algunas veces y un 58,4% trabaja siempre en colaboración con otros, lo que muestra que en el cotidiano laboral los trabajadores se vinculan entre sí. Ese vínculo incide en la manera en que los trabajadores realizan sus tareas, sobre todo en este caso que un gran porcentaje plantea que trabaja colaborativamente con sus compañeros. En esta línea el 65,7% de los trabajadores encuestados afirma que los compañeros con quienes trabaja lo ayudan a realizar correctamente sus tareas, el 27,7% plantea que esto sucede algunas veces, y el 5,7% expresa que nunca.

La relación entre compañeros implica muchas veces la posibilidad de acuerdos y desacuerdos en torno a la realización de las tareas. Más allá de la existencia de desacuerdos, una buena relación con los colegas requiere de una buena comunicación interpersonal, por lo que la posibilidad de intercambiar opiniones con los compañeros en estos casos es

importante. De los trabajadores no docentes encuestados, el 80,7% afirma que en caso de desacuerdo puede discutir con sus compañeros, un 12,1% considera que solo algunas veces, y el 6,6% plantea que no puede discutir.

Otra dimensión que permite caracterizar las relaciones sociales entre los trabajadores es la percepción de formar parte de un equipo de trabajo, en el cuál cada integrante colabora con los otros para afrontar las tareas y resolver dificultades que pueden presentarse. De los trabajadores encuestados, el 64,9% afirma sentirse parte de un equipo de trabajo siempre, mientras que un 23,8% expresa que esto solo se da algunas veces y un 10,5% plantea que nunca se siente parte de un equipo.

Por otro lado, como mencionamos anteriormente en las relaciones sociales en el trabajo ocupa un lugar importante el reconocimiento del esfuerzo y los logros del trabajador, ya que esto influye en la autoestima y el refuerzo de su propia identidad y, cuando no existe, constituye un factor de riesgo psicosocial (Dejours, 2013). En el caso del personal no docente, gran parte de los trabajadores afirma recibir el respeto y la estima que merece su trabajo por parte de sus compañeros siempre (77,2%) o algunas veces (18,2%), mientras que un 2,8% expresa que esto nunca sucede.

Como pudimos ver, los datos elaborados a partir de la encuesta expresan que la mayoría de los trabajadores son ayudados por sus compañeros para realizar correctamente sus tareas, tienen la posibilidad de discutir en caso de desacuerdo, sienten la impresión de formar parte de un equipo y reciben el respeto y la estima que consideran que merecen por parte de sus compañeros. Sin embargo, y a pesar de esto, en el taller de visualización surgieron testimonios que permiten comprender cómo viven la relación con sus colegas trabajadores que no parecen estar incluidos en esa mayoría que aparece en las encuestas.

Entre estos testimonios, una de las trabajadoras cuya tarea es la atención al público planteaba que sus compañeros *“le taladraban la cabeza”* y que su espacio de trabajo es como un *“pequeño neuropsiquiátrico”*, al cual siente que no pertenece. Otra participante expresaba que el trabajo con sus compañeros era desigual *“no hay diálogo, ni participación, ni decisión; tres trabajamos a lo loco y otros van y vienen; no hay compromiso, ni cooperación entre compañeros”*. Frente a la pregunta de cómo creía que

esto repercutía en ella, su respuesta es que le genera estrés e irritabilidad. A su vez, varios trabajadores plantean que la relación con los compañeros depende del compromiso, y algunos argumentan falta de solidaridad. También hay casos que muestran situaciones de tensión entre colegas, como el caso de una trabajadora del área biblioteca que afirma que como sus compañeros la molestan, ella pone música para molestarlos a ellos. Por último, muchos manifiestan que el “chusmerío” y el traslado de “*las frustraciones personales al área laboral*”, repercuten en el cotidiano poniendo “*fuera de foco la tarea*”.

En estos testimonios podemos ver cómo una mala relación con los compañeros repercute en el clima de trabajo, afecta la actitud de los trabajadores frente a sus tareas e incide en su salud. Que la mayoría de los trabajadores no manifieste grandes problemas en sus relaciones con sus compañeros no niega que existan algunos para los cuales esas relaciones se convierten en un factor de RPST.

#### Relaciones con el público en general

El 82,6% de los trabajadores no docentes de la UNLP se encuentra en contacto directo con el público, en su mayoría con usuarios alumnos/as de las distintas facultades. Los encuestados sostienen que en un 81,7% “Siempre” poseen contacto directo con el público mediante una relación del tipo “cara a cara”, mientras que un 54,7% lo hace a través de sistemas de comunicación como el teléfono y un 42% respondió que “Siempre” es contactado mediante correo electrónico.

Como señalamos anteriormente, durante las últimas décadas, las relaciones sociales de producción se han complejizado, por lo cual la actividad laboral requiere que, cada vez más, los trabajadores ejerciten sus competencias afectivas, emocionales e interpersonales en sus relaciones con el público (Peiró, 2004; de la Garza Toledo, 2010). Durante la actividad “¿Cómo se siente mi cuerpo trabajando?” enmarcada en el taller de visualización una trabajadora de atención al público comentó:

*“nos relacionamos con gente, los oídos están porque tenemos que escuchar a los alumnos y a los padres para lograr que se sientan satisfechos con la respuesta...pero hay una diferencia, ella (en referencia a su compañera) se considera como un todo, pero yo me identifico con el uso de los sentidos; en el día laboral soy ojos, cabeza y manos”* (Facultad de Odontología, Dirección de enseñanza)

Teniendo en cuenta que la mayor parte del contacto que se establece entre los no docentes y los usuarios se da “cara a cara” observamos que ante la pregunta que rastrea situaciones de tensión con los usuarios encontramos que el 51,9% respondió “Nunca”, mientras que el 43,9% contestó “A veces” y el 4,2% respondió “Siempre”. Es el trabajador quien, ante las exigencias de los usuarios, responde por la organización, a pesar de que en ciertas ocasiones no cuente con los recursos o el tiempo necesario para solucionar determinado requerimiento. En este sentido, la misma trabajadora citada anteriormente considera que posee grandes responsabilidades durante su labor en atención al público, debe solucionar problemas que se presentan y responder inquietudes no sólo de los alumnos sino también de los padres de esos alumnos:

*“A veces me veo respondiendo a situaciones extremas: padres que vienen a preguntar por sus hijos, sobre todo los que son del interior ¿cuándo se reciben o cuándo comienza el primer año? Porque lo están manteniendo, pagando el depto. Y quieren saber si realmente están estudiando. (...) Y todo esto lo tenés que transmitir con tu mejor cara, que no se note, para no matarlo de un infarto al papá, pero tampoco el chico, que no maduró”* (Facultad de Odontología, Dirección de Enseñanza)

En líneas generales, durante las instancias cualitativas de esta investigación, no hemos encontrado situaciones complejas en las relaciones que los no docentes establecen durante su actividad cotidiana con los usuarios de los distintos establecimientos, en su mayoría alumno/as y padres de esos estudiantes universitarios.

### ***Reflexiones finales***

Las relaciones que entablan las personas en su trabajo son centrales en el día a día, sobre todo en trabajadores con un empleo del sector servicios como es el caso del personal no docente de la UNLP. Como planteamos a lo largo de nuestro trabajo, estas relaciones pueden ser un aspecto positivo de la actividad laboral o pueden constituir un factor de RPST.

A la hora de escribir estas páginas notamos que habíamos otorgado mayor énfasis en el desarrollo a la relación con los superiores jerárquicos. Consideramos que esto se dio así porque fueron los valores que más nos llamaron la atención. En primer lugar

encontramos que algunos trabajadores manifestaron recibir órdenes contradictorias y vivir situaciones de tensión, lo cual no contribuye a un ambiente laboral saludable. A su vez, los testimonios cualitativos vislumbran cómo, en algunos casos, los superiores desestiman el trabajo de las personas y cómo las tensiones o conflictos con los superiores impactan negativamente en la salud de los trabajadores. A pesar de algunos escenarios en donde se manifestaban vínculos negativos, la mayoría de los trabajadores afirman que en caso de desacuerdo pueden conversar con sus superiores y un gran porcentaje siente que recibe el respeto y la estima que merece su trabajo por parte de sus jefes, lo cual constituye un aspecto a rescatar del vínculo entre los trabajadores y los superiores.

En cuanto a las relaciones con la organización en la cual trabajan, pudimos ver que en términos salariales se sienten reconocidos puesto que una amplia mayoría considera que está bien pago e incluso hay casos que consideran estar muy bien pagados, pero encontramos que no sucede lo mismo con las expectativas de promoción o de ser ascendidos. Esto podría vincularse a lo planteado en las observaciones y en el taller de visualización, en donde los trabajadores consideran poco transparentes o injustos los mecanismos de ascenso por concurso. Por otro lado, en las encuestas pudimos observar la presencia de ciertas situaciones de violencia como son las bromas hirientes, el sabotaje del trabajo o las agresiones verbales. También encontramos que algunos trabajadores sienten que los cargan de tareas inútiles, se sienten ignorados o ninguneados y reciben críticas injustas. Esto resulta significativo, sobre todo porque gran parte de quienes han sido víctimas de alguno de estos de tratos identifican a las personas de la organización como responsables.

Las relaciones con los compañeros parecen ser las menos problemáticas lo cual resulta sumamente positivo ya que vemos que en el personal no docente el trabajo colaborativo es muy alto. La mayoría sostiene que sus compañeros lo ayudan a realizar correctamente sus tareas y siente que puede discutir con ellos en caso de desacuerdo. A la vez gran parte siente que recibe el respeto y la estima que merece su trabajo por parte de sus compañeros y, en menor proporción, se siente parte de un equipo de trabajo. Como mencionamos en el apartado correspondiente, una buena comunicación interpersonal, el sentirse parte de un equipo y sentirse valorado y ayudado por los compañeros es importante para la autoestima de las personas y para lograr un ambiente saludable de trabajo. A pesar



de esto pudimos ver a partir del taller de visualización que aquellos que no tienen una muy buena relación con sus pares, viven esos vínculos como un aspecto negativo de su trabajo.

Por último, observamos que gran parte de los trabajadores trata con público diariamente y que esta relación no presenta grandes inconvenientes. Las situaciones de tensión son propias de la cotidianidad laboral, y quienes participaron en el taller de visualización no identificaron este vínculo como algo muy problemático.

En líneas generales podemos afirmar que los trabajadores parecen entablar en su mayoría buenas relaciones sociales. Sin embargo es en el vínculo con sus superiores en donde notamos mayores inconvenientes. A la vez, los testimonios cualitativos muestran de qué manera pueden afectar al trabajador los problemas en sus relaciones con los demás integrantes de la organización.

Para finalizar consideramos necesario realizar algunas reflexiones metodológicas. A lo largo de este análisis observamos que muchas veces lo dicho por los trabajadores en el taller de visualización o en las observaciones parecía no reflejar lo que mostraba la encuesta. Por lo cual creemos interesante señalar la riqueza que aporta la complementariedad de técnicas a la hora de abordar este tipo de problemáticas. La encuesta nos permite abarcar a un gran número de trabajadores, realizar generalizaciones, analizar diversas dimensiones. Sin embargo posee sus limitaciones. Y es allí donde un abordaje de tipo cualitativo permite complejizar los resultados del cuestionario e incluso profundizar en los sentidos y percepciones de las personas en relación a su trabajo (Gollac y Bodier, (2011). Por otro lado consideramos posible que la información sobre relaciones sociales relevada en la encuesta esté “suavizada”, ya que los cuestionarios fueron realizados en el lugar de trabajo y esto puede haber condicionado la respuesta de los encuestados a la hora de hablar de personas que quizá estaban presentes.

A su vez creemos necesario tener en cuenta quiénes participaron de la experiencia del taller de visualización. Dicho taller fue convocado por mail y a través de carteles en los distintos lugares de trabajo, invitando a los trabajadores a una jornada-taller para trabajar sobre las condiciones laborales de los no docentes y la relación con su salud. En función de esto es probable que quienes se hayan acercado a participar lo hayan hecho porque tenían

algún malestar que querían expresar, lo cual puede haber contribuido a la cantidad de comentarios negativos en relación a sus empleos en el marco del taller. También somos conscientes de quiénes participaron en las encuestas. La muestra de las personas seleccionadas para participar de la misma se hizo a partir de los trabajadores registrados, no incluyendo en la selección a aquellos trabajadores contratados. Es muy probable que además de los problemas captados en la encuesta, esos trabajadores tengan otros debido al tipo de contrato que poseen, a la remuneración que reciben, al tipo de tareas que realizan, entre otros.

### ***Bibliografía***

- o ANTUNES, R. (1999). ¿Adiós al trabajo? Ensayo sobre la metamorfosis y el rol central del mundo del trabajo. Buenos Aires: Colección Herramienta.
- o COUTROT, T. (2013). "Riesgos psicosociales y precariedad laboral: el caso francés", Seminario organizado por la Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP, el Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires y el CEIL del CONICET, Septiembre.
- o DE LA GARZA TOLEDO, E. (1999). "¿Fin del trabajo o trabajo sin fin?", en Castillo, J.J (ed.), El trabajo del futuro. Madrid: Complutense.
- o DE LA GARZA TOLEDO E. (2009). "Hacia un concepto ampliado de trabajo" en Julio César Neffa, Enrique de la Garza Toledo y Leticia Muñiz Terra (comp.) Trabajo, empleo, calificaciones profesionales, relaciones de trabajo e identidades laborales. CLACSO, Buenos Aires.
- o DEJOURS, C. (1992). Trabajo y desgaste mental: una contribución a la psicopatología del trabajo. Buenos Aires: Humanitas.
- o DEJOURS, C. (2013). Trabajo vivo II: Trabajo y emancipación. Buenos Aires: Topia Editorial.

- o GIRAUDO, E. y otras (2003) Relación trabajo y salud: un campo permanente de reflexión e intervención. Concurso Bicentenario de la Patria Premio Bialeto Massé, segunda edición.
- o GOLLAC, M. y BODIER, M. (2011). Medir los factores psicosociales de riesgo en el trabajo para manejarlos. Seminario Internacional: Los riesgos psicosociales en el trabajo. UNLP, CEIL, Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires.
- o GOLLAC, M. (2013) "Los riesgos psicosociales en el trabajo", Seminario internacional. UNLP, CEIL, Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires.
- o HABERMAS, J. (1975). "Travail et interaction. Remarques sur la philosophie de l'esprit, de Hegel a Ièna" en *La Technique et la science comme idéologie*. Paris: Gallimard.
- o KARASEK, R.A. (1979). "Job demands, job decision latitude, and mental strain. Implication for job redesign" en *Administrative Science Quarterly*.
- o NEFFA, J. C. (1982). Proceso de trabajo, división del trabajo y nuevas formas de organización del trabajo. México DF: INET. 244 págs.
- o NEFFA, J. C. (1989) ¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva. Buenos Aires: Área de Estudio e Investigación en Ciencias sociales del Trabajo, Centro de Estudios e Investigaciones laborales, CREDAL - CNRS / Humanitas.
- o NEFFA, J. C. (1995) "Las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT). Presentación de la concepción dominante y de una visión alternativa", en *Revista Claves en Psicoanálisis y medicina*. 8, 2º semestre, p. 112-120.
- o NEFFA, J. C (2003). El trabajo humano. Contribución al estudio de un valor que permanece., Buenos Aires: Trabajo y Sociedad/CEIL-PIETTE-CONICET/ Lumen. 280 págs.
- o NEFFA, J.C. (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio. Buenos Aires / CEIL/CONICET/FCE-UNLP/CITRA

- o NEFFA, J. C. (Dir.); con colaboración de GIRAUDO, E.; KORINFELD, S. & CORDONE, H. (1987) Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo en la República Argentina. Tres volúmenes. Buenos Aires: Área de Estudios e Investigaciones Laborales /CEIL/Humanitas.
- o OFFE, C. (1985). "Le travail comme categorie de la sociologie" en Les temps modernes. N° 466.
- o PEIRÓ, J.M. (2004). El sistema de trabajo y sus implicancias para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Univ. Psychol. Bogotá (Colombia) 3 (2): 179-186, julio-diciembre de 2004.
- o SIEGRIST, J. (2013). Reconnaissance et santé au travail: de l'évidence scientifique à l'action", Colloque International DIM GESTES: Quelles actions pour un autre travail, 10-11 de junio, Montroque, Francia.