

TITULO: “Capacitación sobre los aspectos relacionales y afectivos en los procesos de trabajo y en las normas de organización del colectivo laboral.”

AUTORES: Rubens R. Mendez y Laura Laguarde

UNIVERSIDAD: Universidad Nacional de Mar del Plata. Grupo de Extensión: “La influencia de los aspectos relacionales y afectivos del colectivo laboral en el ámbito de trabajo (RE.S.OB.)” Facultad de Ciencias de la Salud y Servicio Social. Grupo de Investigación: “Alejandría” Facultad de Humanidades. Grupo de Investigación “EIEM” Facultad de Ciencias de la Salud y Servicio Social.

PROVINCIA: Buenos Aires

CIUDAD: Mar del Plata

Correo Electrónico: rrmendez@mdp.edu.ar - llagurade@hotmail.com

EJE TEMATICO: “El individuo, el grupo y la organización. La frustración. Causas y efectos.”

INTRODUCCION:

¿A que denominamos trabajo en realidad? La empresa más sofisticada, la pequeña empresa, la organización no gubernamental, un ministerio, la municipalidad y la universidad tienen algo en común respecto a la organización del trabajo, y es que en todas ellas existe una clara diferencia entre lo que **hay que hacer** y lo que **se puede hacer**. Por ello los trabajadores de todas esas organizaciones tienen en común que ponen en juego estrategias y compromisos entre **lo que deben hacer, lo que es posible hacer, y lo que desearían hacer teniendo en cuenta lo que creen que es justo y bueno. (Dessors y Molinier 1998).**

Es así que trabajo, entonces, es **la actividad que efectivamente se hace** y que da lugar al enfrentamiento entre las posibilidades inteligentes y creadoras de los agentes con una organización del trabajo ya prescripta, y en la cual como resultado de este enfrentamiento puede surgir un mayor o menor **sufrimiento**.

El sufrimiento comienza cuando la relación hombre-organización del trabajo está bloqueada (Dejours 1990).

Al contrario de lo que preconizaba Taylor, las posibilidades de que una tarea concreta se realice, poco tienen que ver con las prescripciones para que se hagan y mucho tiene que ver con **las adaptaciones conscientes que realiza el operario o trabajador** (llámese experiencia práctica, saber hacer, conocimientos empíricos, conocimientos del oficio, etc.). Esto llega en oportunidades a tal punto que en ocasiones los agentes se ven obligados a salir de la legalidad y **hacer trampas (Dessorsa y Molinier, 1998)** para llevar a buen fin la tarea (rendición de viáticos, pedido de pasajes, presentación de expedientes).

Sin la puesta en marcha de la inteligencia práctica (**Dejours, 1992**) no habría trabajo real y es por eso que el mayor o menor grado de sufrimiento en el trabajo es el resultado de la posibilidad que tiene el agente de modificar la organización del trabajo en la que se encuentra.

El conocimiento de las normas de organización del colectivo laboral y los aspectos relacionales y afectivos. Junto con la deliberación común con el agente y el colectivo del que forma parte permiten conocer la dimensión subjetiva del trabajo, las interpretaciones, y el sentido que la situación tiene para ellos, objetivando lo vivido.

Es en este sentido que reflexionar sobre las “**reglas de oficio**” que son las que establecen las relaciones de confianza, las condiciones de la cooperación y los modos de convivencia en el trabajo, es muy importante. Ya que ellas son mucho más que técnicas sobre “**el hacer**” y significan un espacio de construcción individual y colectivo. La desarticulación de las mismas, o la falta de reconocimiento, bloquea la relación, **sujeto - organización del trabajo**. Es entonces cuando la falta de sentido invade al trabajador y puede acumularse originando estrategias defensivas, que si fracasan, rompen el equilibrio psicosomático del agente.

A partir de este encuadre teórico es que presentamos a ustedes los avances preliminares de la experiencia que estamos realizando con los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Mar del Plata.

DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA:

En cumplimiento del Programa de Capacitación de la Universidad Nacional de Mar del Plata, los autores presentaron el proyecto para la realización de un curso de capacitación. Este curso utiliza disparadores teóricos para que los trabajadores realicen el posterior análisis de su propia actividad laboral y la relación con la organización, teniendo presente los fines y objetivos que la sustentan y la realidad donde se encuentra inmersa en este momento histórico. Es por ello que también se trabajaron los temas correspondientes al contexto social donde desarrollan su trabajo, los aspectos relacionales y afectivos, la creatividad, cooperación, confianza, estrategias defensivas que implementan, las frustraciones y las satisfacciones que sustentan la cotidianeidad de sus tareas.

Los contenidos teóricos desarrollados fueron: la concepción tradicional y la concepción renovadora acerca del mundo del trabajo (CyMAT). La carga mental y psíquica en el trabajo. El trabajo estructurante y el sufrimiento en el trabajo. Costumbre, hábito y hábito inteligente. Organización prescripta y organización real del trabajo. Definición de trabajo. Creatividad, Coordinación, Cooperación, Confianza, Movilización subjetiva y trabajo. Las reglas del oficio, el colectivo de trabajadores. La función del reconocimiento en el trabajo. Stress y trabajo.

La Universidad Nacional de Mar del Plata, cuenta con 9 Facultades, Rectorado, Servicio de Salud, Servicios Sociales, Dpto. de Obras y Mantenimiento y Universidad Abierta. Tiene 600 trabajadores administrativos, 23.000 alumnos y 5.000 docentes aproximadamente. Se formalizaron dos cursos para trabajadores administrativos con 35 y 37 inscriptos en cada uno de ellos, habiendo finalizado el primer curso, el cual es motivo de esta presentación.

En este curso los inscriptos provinieron de las siguientes unidades administrativas: Rectorado, Facultad de Ciencias Económicas, Facultad de Arquitectura, Facultad de Ciencias Exactas, Facultad de Ingeniería, Servicio de Salud, Servicios Sociales, Biblioteca Central.

Sobre los 35 inscriptos, los asistentes al curso fueron 24. Entre los participantes había profesionales (médicos, asistentes sociales).

Durante el curso los participantes expresaron desconocimiento acerca de sus derechos, en relación a los sistemas de seguridad y salud (A.R.T., pedido de licencias, pedido de carpetas medicas, etc). Se tomo conciencia sobre el vacío de información sobre estos temas atribuido, en un sentido a la falta de comunicación por parte de las personas que tienen la responsabilidad de hacerlo, y por otro al descuido por parte de los trabajadores sobre estas reglamentaciones (¿ mecanismos de defensa?).

Se planteo además la existencia de una insuficiente articulación entre las distintas unidades funcionales que componen la Universidad (facultades, rectorado, unidades de servicios). Mostrando el grupo una clara percepción de la falta de reconocimiento en el trabajo por parte de sus superiores. En cambio sí se percibe el reconocimiento por parte de los pares.

CONCLUSIONES DE LA EXPERIENCIA:

Las conclusiones provienen de dos fuentes de datos: una, es la encuesta de satisfacción administrada a los participantes y otra, es la evaluación final.

En la primera la totalidad (100%) de los participantes expresaron que las actividades permitieron relacionar los temas y conceptos tratados con sus tareas habituales. Para ello el 72,25% de los asistentes manifestó que se tuvo en cuenta la experiencia laboral de los participantes y el 94,44% de los mismos aclaró que podría aplicar lo aprendido en su lugar de trabajo.

Respecto a las sugerencias u observaciones y en un orden de mayor a menor, las mismas fueron:

- debería hacerse una segunda parte del curso con talleres aplicados a cada trabajo y en la sociedad actual deberían existir más horas dedicadas a tratar estos temas.
- el curso debería haber contado con más tiempo para poder profundizar los temas.
- el curso lo deberían realizar todos dentro del ámbito de la universidad (incluso las autoridades), incluso uno de ellos expresa que debería ser obligatorio.
- un participante considera que se debería elevar un informe sobre el curso a toda la comunidad universitaria.
- un participante expresa que sería deseable profundizar en temas como distress laboral y burnout.

Respecto a la evaluación final, esta última estaba centrada en que los integrantes del curso puedan pensar y dar cuenta de su lugar de trabajo, a partir de los disparadores teóricos desarrollados en el curso. Para ello se le hicieron tres preguntas:

- 1- Que modificaría de las condiciones y medio ambiente de su trabajo?
- 2- Que opina sobre el trabajo prescripto que desarrolla?
- 3- Que opina sobre el trabajo real (lo que hace)?

Respecto a la pregunta 1: los participantes en su mayoría cuando hablan de las CyMAT todavía hacen hincapié en las condiciones que tienen que ver con el ambiente físico, expresando disconformidad por estas condiciones O sea que se observa como más fácil de identificar para los trabajadores las condiciones ambientales en la que desarrollan su tarea por sobre las otras condiciones, a saber: carga mental, carga psíquica, carga física, tipo de gestión. Sin embargo comienzan a expresar dentro de las CyMAT, el reconocimiento de la importancia de analizar la organización del trabajo y la jornada laboral (por ello la demanda de mayor recurso humano y de discusión con “los responsables” sobre la configuración de esta jornada laboral). Así como de la preponderancia que está adquiriendo la tecnología en su ambiente laboral.

Respecto a la pregunta 2: los miembros del curso presentan a las reglamentaciones con las cuales se desenvuelven como obsoletas y los procedimientos que realizan como inadecuados. Esto lleva a una sobrecarga de las tareas prescriptas que es ignorada por los superiores. Definen a la tarea como monótona y repetitiva. Hay una gran cantidad de excepciones al trabajo prescripto (esto está planteado desde los participantes que son administrativos y no desde los profesionales). Es decir, que si bien los profesionales realizan tareas reglamentadas, el contenido de las mismas coincide con su hacer profesional y por ello no expresan la diferencia.

Respecto a la pregunta 3: los participantes plantearon que debe haber una toma de conciencia sobre que el trabajo real sea reconocido y de esta manera reemplace al trabajo prescripto. Lo que significaría la modificación de las presentes reglamentaciones y la creación de nuevas reglamentaciones. Así los participantes sentirían mayor respaldo en las tareas realizadas. Se expresa que todo este proceso debe ser con su participación activa, y con la posibilidad de ser escuchados por parte de las autoridades y/o responsables.

Teniendo en cuenta la visión rutinaria de la tarea que realizan, la mayoría expresó que siente satisfacción cuando puede rotar tareas o tomar la iniciativa en modificar las tareas que realiza o imponer tareas nuevas en su trabajo administrativo. O sea donde pueden aplicar la inventiva y la creatividad.

Sin embargo, una minoría de los participantes elevaron proyectos a la superioridad para modificar y mejorar los servicios de su lugar de trabajo. Así como proyectos para la creación de un Departamento Laboral o Departamento de Recursos Humanos. Entendiendo como función de estos departamentos el de ser un lugar donde los trabajadores puedan encontrar soluciones a sus problema en el trabajo.

CONCLUSIONES DE LOS AUTORES:

* Llama la atención que los participantes expresen que nunca tuvieron un curso que les proponga reflexionar sobre los aspectos de su tarea habitual. Ya que las ofertas de capacitación siempre se basan en la adquisiciones de nuevos conocimientos o habilidades para el desarrollo de la tarea, no para la reflexión sobre esa misma tarea (método de gestión de recursos humanos orientado hacia la programación neurosistémica-cognitiva-comportamentalista?). Ante esta situación nos parece probable enunciar las hipótesis que desde los organismos de dirección pueden estar prevaleciendo:

Hipótesis 1: se privilegia la adquisición de herramientas de tipo cognitivo-comportamental para llevar adelante la organización. Basado en la no presentación de problemas sino soluciones y en la negación de los estados de ánimo, sino en la acción. Reforzando así los mecanismos de defensa.

Hipótesis 2: no se desea proponer la deliberación sobre los procesos que se debaten al interior de la organización del trabajo, desautorizando la contribución de los trabajadores sobre esos mismos procesos. Ya que se puede reconocer que el sistema falla y se admitiría que las direcciones no tienen el dominio real. (Guiho-Bailly, M. y Guillet, D. 1998)

* El concepto de colectivo laboral no se encuentra integrado en forma conciente. Los participantes del curso atribuyen esa falta de conciencia al no reconocimiento del sector

administrativo por parte del resto de la comunidad universitaria (docentes, graduados, autoridades). Se debe mencionar que el Estatuto de la Universidad Nacional de Mar del Plata en la actualidad, nombra a los trabajadores administrativos como “personal no docente”. Con toda la carga negativa que esa calificación significa para el reconocimiento de las tareas que este sector realiza. Sin embargo, hubo conciencia de la existencia de “**reglas del oficio**” en el espacio laboral. Lo que significa que hay cooperación, confianza y deliberación en algún grado, para poder establecerlas.

* Respecto a la reapropiación que el trabajador hace sobre el contenido significativo del trabajo y que tiene que ver con el reconocimiento del mismo. Los participantes acordaron que pueden recibir **juicios de belleza (Dejours, C. 1998)** (los que están realizados por sus pares y en línea horizontal), pero que es excepcional recibir **juicios de utilidad (Dejours, C. 1998)** (los que realiza la jerarquía).

* Si bien la Universidad utiliza sus investigadores, extensionistas y docentes para la realización de los cursos de capacitación. No utiliza esos mismos recursos humanos para la confección de políticas universitarias en Recursos Humanos.

BIBLIOGRAFIA:

CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO EN LA ARGENTINA. Volúmenes I y II. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales y Ed. Humanitas. Bs.As. 1987.

DESSORS, D. y GUIHO-BAILLY, M.P. Organización del Trabajo y Salud de la Psicopatología a la Psicodinámica del Trabajo. Asociación Trabajo y Sociedad. PIETTE(CONICET) y Ed. Lumen-Humanitas. Bs.As. 1998.

DEJOURS, C. El Factor Humano. Asociación Trabajo y Sociedad. PIETTE (CONICET) y Ed. Lumen-Humanitas. Bs. Aires. 1998.

DEJOURS,C. Trabajo y Desgaste Mental. Una contribución a la psicopatología del trabajo. Ed. Humanitas. Bs.Aires. 1990.

FITOUSSI, J.P. y ROSANVALLON, P. La Nueva Era de las Desigualdades. Ed. Manantial. Bs.As. 1997.

MENDEZ, R. y RUZCOWSKY, A. Estado, Democracia y Desigualdad, algunas fracturas en la construcción de Identidades. Ed. Eudeba. Bs. Aires. 2000.

MENDEZ, R. Desgaste Mental en los procesos de Trabajo en Teoría y Práctica del trabajo social en Empresa. Ed. Humanitas. Bs.Aires.1994.

NEFFA, J. El Proceso de Trabajo y la Economía de Tiempo. Contribución al análisis crítico de K.Marx, F.W.Taylor y H.Ford. Ed. Humanitas. Bs.As. 1989.

NEIRA, Ma. Cuando se Enferman los que Curan. Impreso por Gambacop. Cordoba. 2004.

RESUMEN:

En cumplimiento del Programa de Capacitación de la Universidad Nacional de Mar del Plata se realizó esta experiencia de capacitación. Este curso utiliza disparadores teóricos para que los trabajadores realicen el posterior análisis de su propia actividad laboral y la relación con la organización, teniendo presente los fines y objetivos que la sustentan y la realidad donde se encuentra inmersa en este momento histórico.

Trabajando temas como: contexto social, aspectos relacionales y afectivos, creatividad, cooperación, confianza, estrategias defensivas, frustraciones y las satisfacciones que sustentan la cotidianeidad de sus tareas; el curso se vivenció como distinto de las ofertas de capacitación cognitivas-comportamentales. Obteniendo algunas hipótesis:

Hipótesis 1: se privilegia la adquisición de herramientas de tipo cognitivo-comportamental por la organización. Basado en la no presentación de problemas sino soluciones y en la negación de los estados de ánimo, sino en la acción. Reforzando así los mecanismos de defensa.

Hipótesis 2: no se desea proponer la deliberación sobre los procesos que se debaten al interior de la organización del trabajo, desautorizando la contribución de los trabajadores sobre esos mismos procesos. Ya que se puede reconocer que el sistema falla y se admitiría que las direcciones no tienen el dominio real. (Guiho-Bailly, M. y Guillet, D. 1998)