

XIII Jornadas de Investigación y Segundo Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2006.

# Transformaciones del trabajo y sus implicancias en el ejercicio de la psicología laboral.

Zorrilla, María Gabriela.

Cita:

Zorrilla, María Gabriela (2006). *Transformaciones del trabajo y sus implicancias en el ejercicio de la psicología laboral. XIII Jornadas de Investigación y Segundo Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-039/257>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/e4go/sKE>

*Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.*

# TRANSFORMACIONES DEL TRABAJO Y SUS IMPLICANCIAS EN EL EJERCICIO DE LA PSICOLOGÍA LABORAL

Zorrilla, María Gabriela

Consejo de Investigaciones de la Universidad Nacional de Tucumán. Argentina

---

## RESUMEN

El trabajo parte de la pregunta acerca del malestar de algunos de los alumnos de Psicología al abordar temáticas de Psicología Laboral. Se desarrolla la hipótesis de transformaciones en las subjetividades y formas de relacionarse en la cultura laboral como consecuencia de la dictadura militar. En esta dirección se ha tomado, como referencia bibliográfica principal, a O. Battistini (2004). Se abordan asimismo las consecuencias del neoliberalismo y la globalización como movimientos económicos y culturales en las transformaciones del trabajo. Respondiendo a los objetivos planteados se procuró articular este panorama con las implicancias del rol del psicólogo laboral en cuanto a sus competencias y en relación a su posición ética, diferenciando las posiciones en su quehacer profesional con el psicoanalista. Se plantean algunas paradojas del rol del psicólogo laboral concluyendo con una propuesta superadora.

## Palabras clave

Transformaciones Trabajo Psicología Laboral

## ABSTRACT

WORK TRANSFORMATIONS AND ITS IMPLICATIONS IN THE PRACTICE OF LABOR PSYCHOLOGY

The paper starts from questioning the discontent of some Psychology students when they approach certain topics of Labor Psychology. It begins with the following hypothesis: there are transformations in the subjectivity and the relationships in labor culture as a consequence of the military dictatorship. In this direction, we take O. Battistini (2004) as our main bibliographical reference. Also, the paper approaches the consequences of neoliberalism and globalization, both considered as economical and cultural movements, in work transformations. According to the settled objectives, we try to relate this panorama to the implications of the labor psychologist's role, in regard to its incumbencies and ethical position, differentiating its positions in professional chores from those of the psychoanalyst. We ponder some paradoxes of the labor psychologist's role, to conclude with a surpassing proposal.

## Key words

Work transformations Labor Psychology

## INTRODUCCIÓN

Dentro del proyecto de investigación "El malestar en los discursos y en los lazos sociales" uno de los objetivos al realizar este trabajo fue indagar acerca de ese espacio plagado de dudas, de contradicciones, que a veces se percibe en los alumnos de Psicología cuando cursan y estudian algunos de los contenidos de la asignatura Psicología Laboral y Organizacional.

La carrera de Psicología, en lo que respecta a Tucumán particularmente, tiene un marcado predominio de formación psicoanalítica. Y no son tanto sus ejes temáticos los que parecen ser difíciles de conciliar con contenidos y metodologías de la Psicología Laboral sino que el aspecto generalmente cuestionado tiene que ver más con la posición del psicólogo laboral, que difiere bastante del lugar del profesional en la clínica psicoanalítica. Diríamos que, con frecuencia, los estudiantes y graduados se preguntan por el sentido ético de la función del psicólogo que se ocupa en organizaciones que demandan su trabajo profesional. Es por eso que se propone hacer un recorrido por algunas de las transformaciones del trabajo en el entorno mundial y específicamente en la Argentina de los últimos 30 años considerando sus repercusiones en el mercado laboral, en el quehacer del psicólogo laboral y la consecuente percepción de este rol por parte de los profesionales de la Psicología.

## TRANSFORMACIONES DEL TRABAJO: SUS CONSECUENCIAS EN LOS TRABAJADORES

El trabajo no permanece inmutable a lo largo de la historia. Las organizaciones responden a los cambios que se generan desde las empresas mismas y desde el estado. Los procesos históricos delimitan las relaciones entre capital y trabajo. Por ejemplo, la implantación del modelo neoliberal y sus principales mecanismos, contribuyeron, en el mundo entero, al desarrollo de una sociedad asentada en el individualismo y la ausencia de lazos estables y fraternos entre la población generando una cultura laboral basada en el deseo de lucro, la competencia, éxito rápido, juventud como valor, etc.

En consonancia con Bourdieu (1994), podemos afirmar que el núcleo del neoliberalismo como proyecto político fue "*crear un programa de destrucción metódica de las estructuras colectivas capaces de obstaculizar la lógicas del mercado*". Se impusieron nuevas relaciones de fuerza entre capital y trabajo, relaciones signadas por la lógica de la desregulación, la flexibilización y la disminución de los costos laborales.

Con la globalización además, el mundo se empequeñeció debido a las telecomunicaciones, viajes, información y asociaciones. La competencia global exige movimientos rápidos de productos, gente, información, ideas.

A partir de la inestabilidad producida por estos cambios políticos y económicos, las empresas se encuentran con la necesidad de realizar cambios o modificaciones en sus estructuras que les permitan superar la crisis (hoy diríamos subsistir) y dentro de esos cambios, los empleados o los trabajadores son los principales actores... y víctimas.

El terreno del trabajo diario se volvió inhóspito e inseguro. La

reingeniería de los procesos, con la consecuente reducción de personal, ha erosionado el contrato psicológico entre el empleador y el empleado. La amenaza constante del desempleo y la imposición de normas y valores dirigidos a propagar modelos de competencia individual, limitaron fuertemente la posibilidad de construir lazos colectivos fuertes para la defensa de los intereses. Y estas situaciones se ven agravadas y disparadas con más intensidad en una sociedad que, lejos de estar fortalecida para estas adversidades, se encuentra debilitada por un pasado lleno de influencias que promueven el silencio, la cobardía, la complicidad y el miedo.

Si bien las transformaciones fueron mundiales y se dieron generando crisis en los modelos de acumulación hasta entonces vigentes, su repercusión no fue la misma en todos los territorios, atravesados por distintas historias, tradiciones y culturas. La hipótesis que este sentido formula Battistini (2004), es que, en Argentina, el terreno social, político, económico y cultural donde recayeron esas transformaciones mundiales fue previamente modificado por la emergencia de la dictadura militar. Por tal motivo no es de extrañarse que las concepciones liberales extremas hayan tenido éxito y se hayan propagado de la manera en que lo hicieron.

Como dice el autor citado, en nuestro país, la dictadura, a través de la utilización de la violencia y el miedo no sólo disolvió los lazos colectivos que fusionaban los grupos sociales (estudiantes, trabajadores, etc.) sino que con ellos se disiparon las referencias históricas que les daban sentido.

Haciendo historia podemos rescatar algunas tradiciones y valores perdidos. Tomemos, por ejemplo, los espacios relacionados al ámbito de trabajo. El espacio de trabajo estaba fundamentalmente centrado en un lugar preciso (la empresa, el banco, la fábrica, el taller), con pautas específicas instituidas por el patrón. Era vivido como un lugar relativamente seguro: el empleado asalariado con contrato por tiempo indeterminado. El derecho del trabajo reposaba sobre una concepción jerárquica y colectiva de las relaciones de trabajo. La empresa estaba vista como una colectividad unida en torno de una misma actividad económica y sobre la dirección de un mismo empleador de los diferentes trabajadores. A pesar de las variantes, las características básicas suponían un trabajo asalariado a tiempo completo, con un contrato de carácter no temporario. En el mismo existía un alto grado de estabilidad y de compensaciones en prestaciones de seguridad social y de garantías para el trabajador. Con la consecuente estabilidad y facilidad para la generación de colectividades y vínculos duraderos. De esta modalidad se pasa a la época de los '90, donde el cambio de paradigma productivo significó, para la mayoría de los argentinos, la posibilidad de quedarse en la calle.

#### **ALGUNOS DISPOSITIVOS USADOS ACTUALMENTE: LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.**

En una sociedad fuertemente individualizada se facilita la aplicación de diversos mecanismos de dominación. Muchas de las metodologías utilizadas por la gestión de los Recursos Humanos acentúan la idea de competencia de unos contra otros por un espacio de trabajo.

Uno de los principales errores que cometemos en Argentina y en Latinoamérica en general es la tendencia a imitar modelos extranjeros. Culturas organizacionales que han tenido éxito en otras latitudes son importadas sin adaptaciones, con sus infortunadas consecuencias. Según estas gestiones modernas de dirigir personas, las denominaciones de los roles de los trabajadores son discursivamente puestas junto al capital. El patrón ya no es el dueño, esa persona con la que nos vinculamos y nos conoce "personalmente". Ahora el patrón es "el mercado"; se trata de responsabilizar al empleado en una relación que es ajena, que compete al empresario. El otro no es un compañero de trabajo, un camarada; es otro extraño, un cliente interno o un obstáculo con quien hay que competir. Estas modalidades constituyen el centro de los dispositivos de

calidad total que imperan en la mayoría de las empresas con tecnologías modernas de gestión de recursos humanos.

#### **PARADOJAS DE LOS ROLES: PSICOLOGÍA LABORAL Y "RECURSOS HUMANOS"**

El desarrollo de la Psicología Laboral se encuentra, como toda disciplina, condicionado por avatares históricos, sociales, culturales y también económicos. Luego del fenómeno de la globalización y los cambios en el paradigma productivo, la Psicología Laboral en Argentina también es fuertemente influenciada por las teorías de "Recursos Humanos" de origen predominantemente norteamericanas.

La Psicología Laboral es una disciplina que, como la mayoría, se encuentra en una constante evolución. Sin embargo, es probable que su dinamismo sea mayor y más complejo ya que el ámbito laboral y el trabajador (objetos de estudio) están constantemente condicionados, como no pasa en otros espacios de la psicología, a los vaivenes y las arbitrariedades del mercado y la economía.

A partir de los cambios en el mercado los recursos que empezaron a revalorizarse para la competitividad fueron los desmerecidamente llamados "recursos humanos", activos, capital humano. Los trabajadores empiezan a adquirir otro status y también otra forma de nominaciones ya expuestas. También se modifica el rol del psicólogo laboral en una organización. Que, enmarcados en servicios de consultoría, y como "socios estratégicos" de los que invirtieron el capital, asesoran para la reingeniería de las empresas, desvinculaciones, achicamientos en general, imagen empresaria, participación del empleado (con objetivos lejanos a los democráticos).

Es casualmente en este punto donde considero que existen las paradojas en el ejercicio de la profesión del psicólogo laboral; en esta especie de confusión y falta de distinción entre hacer gestión de "recursos humanos" y ser psicólogo laboral.

Al respecto del rol del profesional de RR.HH. es interesante tomar como referencia uno de los autores más leídos por quienes practican esta disciplina: Dave Ulrich (1997). El mismo plantea una serie de paradojas para quienes se dedican a la tarea de gestionar los "recursos humanos". Para el encargado de esta labor en una organización, el autor propone un modelo de múltiples roles, los que son expresados a través de metáforas. Tales roles son: agente de cambio, socio estratégico de la firma, experto administrativo y adalid de los empleados.

Son evidentes las paradojas que surgen de tan disímiles desafíos. Y es en gran parte en estas paradojas donde frecuentemente reside el conflicto en la asunción del rol del psicólogo laboral. El dilema que se presenta con frecuencia para los psicólogos que trabajan o desean trabajar en empresas es ser "adalid de los empleados" o "socios estratégicos".

Es importante plantearse por qué estos posicionamientos generan tanto malestar, tanto en quienes desean ejercer este tipo de trabajo como para los trabajadores, que tradicionalmente ven a un psicólogo como alguien *aliado* en quien se puede confiar y a quien se puede acudir solicitando ayuda.

Como socios estratégicos de los gerentes, los profesionales de los recursos humanos se asocian con los gerentes y son considerados como "de parte" de los propietarios del capital de la empresa. Al asumir esta posición los trabajadores dejan de verlos como un canal gracias al cual pueden expresar sus preocupaciones, y encontrar un aliado que los escuche y los apoye. Por otro lado, un profesional muy aliado a los trabajadores puede generar una desconfianza de parte de los directivos por considerarlos insensibles a las necesidades de la empresa y defensores de los empleados.

Resolver este conflicto requiere que todas las partes: Recursos Humanos, dirección y empleados, reconozcan la importancia del rol mediador de estos profesionales.

## CONCLUSIONES:

### ESPECIFICIDADES DE LA PSICOLOGÍA LABORAL

Si una aproximación a la definición de Psicología Laboral es la actividad que tiene como objetivo principal la promoción de la salud de los trabajadores y las organizaciones en la que ellos se insertan, concluimos que parte del rol del psicólogo laboral es fundamentalmente el de ser el mediador entre estos polos aparentemente opuestos. No obstante considerando, en primera instancia, a las personas que componen las organizaciones. Volviendo al tema que motivó el trabajo considero que parte de las resistencias al estudio de la Psicología Laboral tiene que ver con esta dualidad del rol. Y si tenemos en cuenta que en Argentina los psicólogos reciben una formación universitaria donde se enfatiza la identidad de esta profesión a través de la ideología y propuesta ética del psicoanálisis con respecto al sujeto, al respeto supremo del mismo y su deseo, no es de sorprenderse que en las organizaciones de trabajo no todos los profesionales se sientan a gusto. Mientras las organizaciones suponen sujetos idénticos, susceptibles de ser "estandarizados" (principios de eficiencia y calidad total) y de ser considerados como un recurso, el Psicoanálisis profundiza en una pregunta, la del sujeto acerca del deseo, para la cual sólo hay respuestas particulares. El psicoanálisis no hace culto a la renunciación; no establece valores universales o estandarización de normas para todos.

Las investigaciones psicológicas deben pasar a ser un instrumento apto para mejorar la vida del trabajo, procurar que los sujetos sean capaces de autodeterminarse, de tornarse emprendedores de sí mismos. Donde las normas y valores sean productos directos de los sujetos que trabajan. Teniendo como objetivo lograr sujetos y organizaciones saludables.

---

## BIBLIOGRAFÍA

- ABAL MEDINA, Paula(2004) *El trabajo frente al espejo. Continuidades y rupturas en los procesos de construcción identitaria de los trabajadores* (cap. Los dispositivos de control como mecanismos inhibidores de la identidad colectiva). Bs. As.: Prometeo Libros.
- AMBROSINI, MILENA (2004): *Valorización de las personas en el contexto organizacional en Repensando las organizaciones: de la formación a la participación*. Aline dos Santos Laner e João Benjamin da Cruz Júnior (org.), Florianópolis (SC-Brazil), Fundação Boiteux, (pp. 79.93).
- BATTISTINI, Osvaldo R. (2004). *El trabajo frente al espejo. Continuidades y rupturas en los procesos de construcción identitaria de los trabajadores* (cap. Las interacciones complejas entre el trabajo, la identidad y la acción colectiva) Bs. As.: Prometeo Libros.
- BOURDIEU, Pierre (1994). *Las estructuras sociales de la economía*. Bs. As.: Edit. Manantial.
- DEJOURS, Christophe (1992). *Trabajo y Desgaste Mental*. (cap. 3, 6, 7 y 8) Bs As.: Editorial Humanitas.
- ESPARRELL, Sergio (2003) *El rol del psicólogo en la empresa. Enfoque teórico-práctico*. Ficha de cátedra para uso de alumnos Psicología Laboral, Facultad de Psicología. U.N.T..
- GUARDIA, Eduardo (2004) *El quehacer de los psicólogos en el mundo del trabajo*. Ficha de cátedra para uso de alumnos Psicología Laboral, Facultad de Psicología. U.N.T..
- NEFFA, J.C. (2003). *El trabajo humano. Contribuciones al estudio de un valor permanente*. Bs. As.: Trabajo y Sociedad.
- PALOMINO, H. y SCHVARTZER, J. (1993). *Del pleno empleo al colapso. El mercado de trabajo en Argentina*. Revista Encrucijadas. Bs. As.: UBA.
- RIFKIN, J. (1996). *El fin del trabajo. El declive de la fuerza de trabajo global y el nacimiento de la era posmercado*, Bs. As.: Paidós,
- TRAVESI, Matilde (1995). Psicoanálisis y ética. En Múltiple interés contemporáneo del Psicoanálisis. Publicación de la Cátedra de Psicoanálisis (Freud). Facultad de Psicología, UNT.
- ULRICH, Dave (1997). *Recursos Humanos* (cap. 2: "La naturaleza cambiante de los recursos humanos: un modelo para múltiples roles"). Barcelona: Champions Granica.

## NOTA

Se tomaron como referencias bibliográficas programas de Psicología Laboral de las Facultades de Psicología de la UNT, de la UNSTA y de la UNC.